บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน องค์กรตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรมากยิ่งขึ้น ด้วยตระหนักว่าบุคลากรที่มีความรู้และมีทักษะถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่ามากกว่าสินทรัพย์ที่เป็นตัวเงิน หากทุกๆ คนพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ย่อมสร้างประโยชน์ต่อทุกๆ ส่วนขององค์กร และขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ แม้ต้องประสบกับภาวะคุกคามต่างๆ ตามเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป

จุดเริ่มต้นที่สำคัญของการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายคือการพัฒนาบุคลากร ซึ่งวิธีการในการพัฒนาที่สนับสนุนให้บุคลากรมีศักยภาพได้นั้น คือการปลูกฝังนิสัยรักการเรียนรู้ให้แก่ทุกๆ คน โดยเริ่มเรียนรู้จากการปฏิบัติตามหน้าที่ของแต่ละคน เรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีต จนเกิดความชำนาญ แล้วนำความรู้ที่ได้มาบอกเล่า แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การค้นหานวัตกรรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนการสั่งสมความรู้และจัดเก็บข้อมูลด้วยวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ จนเกิดเป็นแหล่งความรู้ที่ทุกๆคนสามารถนำไปประยุกต์ใช้และสร้างผลลัพธ์ที่ดีได้

“องค์การแห่งการเรียนรู้” (Learning Organization) นับเป็นองค์การที่อยู่ในอุดมคติของหลายๆ องค์กร ทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ด้วยเหตุที่องค์การต่างๆ ต้องเผชิญกับสภาพการแข่งขันในทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้น ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพการเมืองและเศรษฐกิจ จึงต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้องค์กรสามารถอยู่รอดภายใต้ความเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น ไม่ว่าองค์กรขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือขนาดย่อม ต่างก็คำนึงถึงการสร้างเสริมองค์กรของตนให้เป็นองค์การแห่งความรู้ เพื่อเป็นการประคับประครองให้องค์กรมีชีวิตรอดในขณะที่โลกมีความเปลี่ยนแปลงและช่วยขยายขีดจำกัดขององค์กรทั้งในด้านการเงิน ด้านการจัดการลูกค้า ด้านการจัดการภายในองค์การ รวมถึงด้านการเรียนรู้ของบุคลากรและการเติบโตได้อีกทางหนึ่ง

การขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อาจต้องพบปัญหาต่างๆ อาทิ รูปแบบความคิดและความเชื่อที่ต่างกันของคนในองค์กร ทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือ หรือในส่วนรูปแบบขององค์กรที่แตกต่างกันระหว่าง หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ซึ่งมีวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ เป้าหมายของหน่วยงานเอกชนนั้น มุ่งหวังเพื่อแสวงหาผลกำไรให้อยู่รอด บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำงาน สามารถ

สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรได้มากกว่า แต่ในอีกด้านหนึ่ง หน่วยงานที่อยู่ภายใต้การดูแลของรัฐบาล อาจมีความจำเป็นเพียงเล็กน้อยที่ต้องสร้างผลกำไร ด้วยเหตุที่องค์กรของรัฐไม่มีคู่แข่งทางธุรกิจมากนัก ปฏิบัติงานตามนโยบายและกฎระเบียบของรัฐ จึงทำให้ความสำคัญของการพัฒนาองค์กรด้านการเรียนรู้ถูกกำหนดให้อยู่ในลำดับท้ายของเป้าหมายที่วางไว้ และบุคลากรก็ไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเอง เพราะองค์กรได้กำหนดระเบียบ และคำสั่งในการดำเนินงานไว้แล้ว

ธนาคารออมสิน นับเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งซึ่งรัฐเป็นผู้กำกับดูแล มีบทบาทในการร่วมพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงบทบาทการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง ด้วยการให้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก และด้านการลงทุน ตามนโยบายของรัฐบาล ด้วยการก้าวสู่การเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออมทรัพย์ เพื่อให้เกิดการพัฒนาของประเทศชาติอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน ธนาคารจึงได้กำหนดเป้าหมายขององค์กรสู่ความสำเร็จในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลกำไร ด้านบริหารจัดการลูกค้า ด้านการบริหารภายในองค์การ และด้านการเรียนรู้ โดยมีธนาคารออมสินสาขา ธนาคารออมสินเขต และธนาคารออมสินภาค เป็นผู้ดำเนินงานและสร้างความสำเร็จตามตัวชี้วัด (Key Performance Indicator: KPI) ของธนาคาร ด้วยการดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบและคำสั่ง

สำนักงานเขตกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานในสังกัดของธนาคารออมสิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสาขาในสังกัดจำนวน 12 สาขา ให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร โดยสำนักงานเขตต้องติดต่อประสานงานร่วมกับสาขาอยู่เสมอ เช่น การวิเคราะห์แฟ้มสินเชื่อที่เกินอำนาจอนุมัติของสาขา การประเมินราคาหลักทรัพย์เพื่อค้ำประกันเงินกู้ การจัดทำนิติกรรมสัญญาสินเชื่อ การติดตามหนี้ แก้ไขหนี้และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นต้น กล่าวได้ว่า การที่จะทำให้สำนักงานเขตมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารได้นั้น ต้องอาศัยการขับเคลื่อนของสาขา และสาขาก็ไม่อาจดำเนินงานให้สำเร็จได้ หากขาดการช่วยเหลือและสนับสนุนของเขต

อย่างไรก็ตาม ด้วยเหตุที่ธนาคารต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการเมือง รวมถึงการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิตัลเพื่อสร้างภาพลักษณ์และสร้างความเติบโตให้แก่องค์กร ธนาคารจึงต้องกำหนดเป้าหมายที่มีความท้าทายต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสาขาและเขต ต้องปฏิบัติงานมากขึ้น มีหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นจากเดิม จนส่งผลกระทบต่อคุณภาพและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักงานเขตกาฬสินธุ์ก็เป็นหนึ่งหน่วยงานที่มีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด เกิดปัญหาความล่าช้าในการส่งมอบงานให้แก่สาขา ดังเช่น การประเมินราคาหลักทรัพย์สำหรับค้ำประกันการกู้เงิน เขตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่รับแฟ้มข้อมูลลูกค้า

จากสาขา ตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) แต่เขตไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งการสำรวจข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2559 พบว่าเขตได้รับเรื่องจากสาขาให้ประเมินราคาหลักทรัพย์ของลูกค้า จำนวน 109 ราย มีระยะเวลาดำเนินการเกินกว่าระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด จำนวน 46 ราย (ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ ภาคผนวก ก) คิดเป็นร้อยละ 42.2 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด ถือเป็นจำนวนที่ค่อนข้างมาก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสาขา ซึ่งมีความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าขอยกเลิกการกู้เงินกับธนาคารซึ่งเกิดจากความล่าช้า รวมถึงการร้องเรียนการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายและภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นอย่างมาก

จากความล่าช้าในการดำเนินงานของสำนักงานเขตกาฬสินธุ์ สร้างความไม่พึงพอใจ และการวิพากษ์วิจารณ์ของสาขาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเขต เกิดการกล่าวโทษระหว่างสาขาและเขต หรือแม้กระทั่งการกล่าวโทษระหว่างบุคลากรในเขต ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร บุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นไปด้วยความยากลำบาก ก่อตัวเป็นปัญหาเรื้อรังมาเป็นเวลานาน

ผู้ศึกษาได้รับรู้และสนใจในปัญหาดังกล่าว ด้วยความมุ่งหวังที่จะทำให้ความรุนแรงของปัญหาลดลง จึงนำสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจาก สุนทรียสาธกเป็นทฤษฎีที่ค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดมาขยายผลเพื่อแก้ไขปัญหา สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรในองค์กรให้เป็นทัศนคติเชิงบวกมากยิ่งขึ้นทั้ง มีส่วนช่วยในการกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงาน รับรู้และเข้าใจจุดมุ่งหมายขององค์กร รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างเขตและสาขา นอกจากนี้ การนำหลักการองค์การแห่งการเรียนรู้มาใช้ร่วมกับสุนทรียสาธก ยังช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกัน สร้างนิสัยการแบ่งปันความรู้ที่เกื้อหนุนการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน เกิดการพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเองอยู่เสมอ ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นำมาซึ่งผลงานที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจให้แก่สาขาและลูกค้าของธนาคาร

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 ค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานเขตกาฬสินธุ์

2.2 สร้างการตระหนักรู้ให้แก่พนักงานสำนักงานเขตกาฬสินธุ์ ถึงบทบาทและหน้าที่หลักของการปฏิบัติงานในองค์กร

2.3 ค้นหาแนวทางที่ส่งเสริมให้สำนักงานเขตกาฬสินธุ์เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาเพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีของบุคลากรจากการปฏิบัติงาน ว่าประสบการณ์นั้นมีปัจจัยใดเกี่ยวข้อง แล้วนำปัจจัยที่ค้นพบมาเป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามเป้าหมาย รวมถึงการสร้างโครงการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ในองค์กร นำไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานและลูกจ้างของธนาคารออมสิน สำนักงานเขตกาฬสินธุ์ จำนวน 16 คน

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ผลการศึกษา คือ ธนาคารออมสิน สำนักงานเขตกาฬสินธุ์

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

4.1 บุคลากรสำนักงานเขตกาฬสินธุ์มีวิสัยทัศน์ร่วมกันในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนสาขา

4.2 พนักงานสำนักงานเขตกาฬสินธุ์มีทัศนคติที่ดีและให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน

4.3 เป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานและเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นประโยชน์ ซึ่งองค์กรต่างๆสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของตนเองได้

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ธนาคารออมสินสาขา หมายถึง หน่วยงานของธนาคารออมสิน ตั้งอยู่ทุกภูมิภาคของประเทศ ทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินตามที่ธนาคารออมสินกำหนด โดยหัวหน้าหน่วยงาน คือ ผู้จัดการสาขา มีพนักงานและลูกจ้างในการควบคุมตามที่ธนาคารออมสินกำหนด ปัจจุบันมีธนาคารออมสินสาขา จำนวน 1,051 สาขาทั่วประเทศ

5.2 ธนาคารออมสินเขต หมายถึง หน่วยงานของธนาคารออมสิน ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้แก่ธนาคารออมสินสาขา โดยหัวหน้าหน่วยงาน คือ ผู้อำนวยการเขต มีพนักงาน

และลูกจ้างในการควบคุมตามที่ธนาคารออมสินกำหนด ปัจจุบันมีธนาคารออมสินเขต จำนวน 93 เขตทั่วประเทศ

5.3 ธนาคารออมสินภาค หมายถึง หน่วยงานของธนาคารออมสิน ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้แก่ธนาคารออมสินสาขา และธนาคารออมสินเขต โดยหัวหน้าหน่วยงาน คือ ผู้อำนวยการภาค มีพนักงานและลูกจ้างในการควบคุมตามที่ธนาคารออมสินกำหนด ปัจจุบัน ธนาคารออมสินภาค มีจำนวน 18 ภาคทั่วประเทศ

5.4 สาขา หมายถึง ธนาคารออมสินสาขา สังกัดเขตกาฬสินธุ์

5.5 เขต หมายถึง ธนาคารออมสิน สำนักงานเขตกาฬสินธุ์

5.6 ภาค หมายถึง ธนาคารออมสิน ภาค 11

5.7 วัฒนธรรมองค์กร (Organization culture) หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อภายในองค์การที่มีผลต่อโครงสร้างที่เป็นทางการขององค์กรและกำหนดบรรทัดฐานของพฤติกรรมองค์กร

5.8 พลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamic) หมายถึง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องไม่มีสิ้นสุดของบุคคลและองค์การ โดยส่งเสริมให้ทุกๆคนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

5.9 องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึง องค์การที่สนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ด้วยการสร้างบรรยากาศให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความสามารถของตนเอง ด้วยวิธีการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

5.10 การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การนำความรู้และประสบการณ์จากบุคคลและองค์กรมาประยุกต์ใช้ในงาน สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กร

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

สำหรับการศึกษา “แนวทางการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สำนักงานเขตกาฬสินธุ์” ครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยผู้ศึกษาได้นำสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) มาเป็นกรอบในการดำเนินการวิจัย เพื่อพัฒนาองค์การในเชิงบวก โดยมีขั้นตอนการศึกษาดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้เกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากความสนใจและสมัครใจ จากการบอกถึงประเด็นที่ผู้ศึกษาต้องการศึกษาให้แก่บุคลากรทั้งหมดในองค์การ จำนวน 19 คน จนกระทั่งได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความสนใจในการศึกษา จำนวน 16 คน ประกอบด้วย พนักงาน จำนวน 13 คน และลูกจ้าง จำนวน 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 การสัมภาษณ์

ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) และเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Question) เพื่อผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงทัศนคติของตนเองได้อย่างเต็มที่ ไม่มีข้อจำกัด ด้วยกระบวนการ 4-D Cycle ซึ่งประกอบด้วย

Discovery เป็นขั้นตอนเพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีและทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์การ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อแรก ด้วยคำถาม ดังนี้

1) คุณรู้สึกประทับใจอะไรที่สุดตั้งแต่มาทำงานที่ธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์

2) ตั้งแต่ทำงานที่ธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์ คุณรู้สึกภูมิใจกับสิ่งใดที่สุด

3) ในความคิดของคุณ ธนาคารออมสิน มีข้อดีหรือไม่ อย่างไร

4) เป้าหมายในชีวิตของคุณคืออะไร

Dream เป็นกระบวนการเพื่อสร้างการตระหนักรู้ถึงบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 2 รวมถึงเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบทางความคิด (Mental Model) ของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยคำถาม

ในความคิดของคุณ ธนาคารออมสินเขต มีหน้าที่อะไร คุณกำลังทำหน้าที่นั้นอยู่หรือไม่

Design เป็นขั้นตอนการกำหนดแบบแผน เพื่อแสวงหาความร่วมมือที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติและรูปแบบทางความคิดที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน และสอดคล้องกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้วยเครื่องมือ Left Hand Column (LHC) โดยใช้คำถาม

คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน

แนวทางที่ได้จากเครื่องมือ Left Hand Column จะนำไปขยายผลโดยสร้างเป็นโครงการที่ส่งเสริมให้เกิดเป็นองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เป็น และเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้วย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ รวมถึงการสังเกตพฤติกรรม ปฏิกิริยาตอบสนองโดยตรงของกลุ่มตัวอย่างในระหว่างการสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่มีความคล้ายคลึงกันหรือหาจุดร่วม (Convergences) และจุดโดนเด่น (Divergences) โดยนำมาวิเคราะห์หาทัศนคติของบุคคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ การวิเคราะห์หาความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การ นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์หาแนวทางที่มีความสอดคล้องกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ จากเครื่องมือ Left-Hand Column (LHC) แล้วขยายผลเกิดเป็นโครงการที่ส่งเสริมให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) ในการสร้างคำถามเชิงบวกสำหรับการสัมภาษณ์บุคคลากรในธนาคารออมสิน สำนักงานเขตกาฬสินธุ์ นั้น ช่วยให้ผู้ศึกษาทราบข้อมูลเรื่องราว และประสบการณ์ด้านบวกของทุกคน สามารถนำไปขยายผลในองค์การ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ โดยข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้รับ สามารถจำแนกออกตามกระบวนการสุนทรียสาธก (4-D Cycle) ดังนี้

1. การค้นพบ (Discovery)

ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้บุคลากร ธนาคารออมสิน สำนักงานเขตกาฬสินธุ์ สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างไม่มีข้อจำกัด โดยใช้คำถามดังนี้

1) คุณรู้สึกประทับใจอะไรที่สุดตั้งแต่มาทำงานที่ธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์
2) ตั้งแต่ทำงานที่ธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์ คุณรู้สึกภูมิใจกับสิ่งใดที่สุด
3) ในความคิดของคุณ ธนาคารออมสิน มีข้อดีหรือไม่ อย่างไร
4) เป้าหมายในชีวิตของคุณคืออะไร

จากคำถาม “คุณรู้สึกประทับใจอะไรที่สุดตั้งแต่มาทำงานที่ธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์” และ “ตั้งแต่ทำงานที่ธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์ คุณรู้สึกภูมิใจกับสิ่งใดที่สุด” เป็นการค้นหา (Discovery) ประสบการณ์ที่ดีของกลุ่มตัวอย่าง และยังเป็นการปรับเปลี่ยนแนวคิดของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กรให้เป็นความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) มากขึ้น ซึ่งคำตอบจากคำถามทั้ง 2 ข้อนำมาหาค่าความถี่ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความถี่จากการตอบคำถามความประทับใจและความภูมิใจในการปฏิบัติงาน

คุณรู้สึกประทับใจอะไรที่สุดตั้งแต่มาทำงานที่ธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์	**ความถี่**	**ตั้งแต่ทำงานที่ธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์ คุณรู้สึกภูมิใจกับสิ่งใดที่สุด**	**ความถี่**
เพื่อนร่วมงานเป็นกันเอง/มีน้ำใจ/ช่วยเหลืองาน	12	ได้ช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้แก่ผู้อื่น	11
การบริหารงานของอดีตหัวหน้า	1	ได้รับการยอมและไว้วางใจจากผู้อื่น	4
การทำงานที่ไม่กดดัน	1	ได้สร้างผลงานให้องค์กร	1
ได้เรียนรู้ธุรกิจของลูกค้า	1	**รวม**	**16**
ได้ทำหน้าที่ ที่ตนเองชื่นชอบ	1		
รวม	**16**		

จากตารางที่ 1 คำถาม “คุณรู้สึกประทับใจอะไรที่สุดตั้งแต่มาทำงานที่ธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์” พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) คือ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง มีน้ำใจและช่วยเหลืองาน

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)

1) การบริหารงานของอดีตหัวหน้า
2) การทำงานที่ไม่กดดัน
3) ได้เรียนรู้ธุรกิจจากลูกค้า
4) ได้ทำหน้าที่ที่ตนเองชื่นชอบ

และจากคำถาม “ตั้งแต่ทำงานที่ธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์ คุณรู้สึกภูมิใจกับสิ่งใดที่สุด” สามารถสรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่นได้ ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences)

1) ได้ช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้แก่ผู้อื่น
2) ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้อื่น

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) คือ ได้สร้างผลงานให้องค์กร

สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อการให้ความช่วยเหลือผู้คนรอบข้าง และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือผู้อื่นทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและสาขา

ในส่วนของคำถามที่ 4.1.3 “ในความคิดของคุณ ธนาคารออมสิน มีข้อดีหรือไม่ อย่างไร” เป็นการสัมภาษณ์ที่ช่วยกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างมองหาสิ่งที่ดีขององค์กร รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และคำถามที่ 4.1.4 “เป้าหมายในชีวิตของคุณคืออะไร” ช่วยให้ผู้ศึกษาค้นพบสิ่งที่เป็นแรงผลักดันให้กลุ่มตัวอย่างยังคงทำงานในองค์กร โดยค่าความถี่ของคำตอบแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความถี่จากการตอบคำถามข้อดีของธนาคารและเป้าหมายในชีวิตของบุคลากร

ในความคิดของคุณ ธนาคารออมสิน มีข้อดีหรือไม่ อย่างไร	**ความถี่**	**เป้าหมายในชีวิตของคุณคืออะไร**	**ความถี่**
สวัสดิการ/ค่าตอบแทน	11	เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	7
ไม่ไล่พนักงานออก หากไม่ทำผิด	2	สามารถดูแลครอบครัวได้	4
องค์กรใหญ่รัฐบาลเป็นประกัน	1	ท่องเที่ยวและค้นหาสิ่งใหม่	2
ไม่กดดันเรื่อง KPI	1	ใช้ชีวิตอย่างสงบ	1
อาชีพที่มีมีเกียรติ เป็นที่ยอมรับของสังคม	1	ทำงานในองค์กรจนถึงเกษียณ	1
รวม	**16**	เป็นผู้มีความรู้และสามารถให้ความรู้แก่คนรอบข้างได้	1
		รวม	**16**

จากตารางที่ 2 ผู้ศึกษาสรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่นของคำถาม “ในความคิดของคุณ ธนาคารออมสิน มีข้อดีหรือไม่ อย่างไร”ได้ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) คือ สวัสดิการและค่าตอบแทน

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)

1) ไม่ไล่พนักงานออก หากไม่ทำผิด
2) องค์กรใหญ่ รัฐบาลเป็นประกัน
3) ไม่กดดันเรื่อง KPI
4) อาชีพที่มีเกียรติ เป็นที่ยอมรับของสังคม

จากคำถาม “เป้าหมายในชีวิตของคุณคืออะไร” พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences)

1) เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

2) สามารถดูแลครอบครัวได้

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)

1) ท่องเที่ยวและค้นหาสิ่งใหม่ๆ

2) ใช้ชีวิตอย่างสงบ

3) ทำงานในองค์กรจนถึงเกษียณ

4) เป็นผู้มีความรู้และสามารถให้ความรู้แก่คนรอบข้างได้

จากจุดร่วมที่ผู้ศึกษาค้นพบ สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจจากค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารและถือเป็นส่วนที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ พบว่า การเลื่อนตำแหน่งเป็นเป้าหมายของพนักงานส่วนใหญ่ สื่อความหมายได้ว่าพนักงานเหล่านั้นยังมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปในระยะยาว และหากกล่าวถึงเป้าหมายอื่นๆ พบว่า องค์กรมีส่วนสนับสนุนหรือเป็นปัจจัยที่จะทำให้กลุ่มตัวอย่างสามารถบรรลุเป้าหมายในชีวิตได้ เช่น การดูแลครอบครัว ต้องใช้เงินเดือนและสวัสดิการขององค์กรเป็นหลัก หรือการท่องเที่ยวและค้นหาสิ่งใหม่ๆ ก็ต้องใช้รายได้จากการทำงานเพื่อองค์กรในการใช้จ่ายและเดินทางไปสถานที่ต่างๆ หากมีการส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการทำงานและพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญ (Personal Mastery) ในงานที่ทำ มีเป้าหมายในชีวิตอย่างชัดเจนอยู่เสมอ ย่อมสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรได้อย่างยั่งยืน

2. การวาดฝัน (Dream)

จากการค้นพบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการทำงาน เพื่อนร่วมงานและองค์กรแล้ว ผู้ศึกษาได้วาดฝัน (Dream) ร่วมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบทางความคิด (Mental Model) และตระหนักถึงจุดมุ่งหมายของการทำงานเพื่อสาขาอย่างแท้จริง ด้วยคำถาม “ในความคิดของคุณ ธนาคารออมสินเขต มีหน้าที่อะไร” ซึ่งคำตอบ ได้ความถี่ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความถี่จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสำนักงานเขตกาฬสินธุ์

บทบาทและหน้าที่ของสำนักงานเขต	**ความถี่**
ช่วยเหลือและสนับสนุนงานของสาขา	16
รวม	**16**

จากข้อมูลที่ปรากฏตามตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจและตระหนักถึงหน้าที่ของตนเอง รวมถึงจุดมุ่งหมายในการทำงานในสำนักงานเขต

3. การออกแบบ (Design)

จากการกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างได้ตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองในกระบวนการวาดฝัน ผู้ศึกษาค้นพบว่า การปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยมีจุดมุ่งหมายในการสนับสนุนงานของสาขาให้ดำเนินไปได้ด้วยดีนั้น ต้องเกิดจากการมีทัศนคติและรูปแบบทางความคิดที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรด้วย

ผู้ศึกษาจึงออกแบบ (Design) วิธีการที่ช่วยให้เกิดแนวทางที่จะทำให้กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติและรูปแบบทางความคิดที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีความสอดคล้องกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้หรือไม่ ผู้ศึกษาจึงใช้เครื่องมือ Left – Hand Column (LHC) ร่วมกับการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” ซึ่งได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน”
กลุ่มตัวอย่างคนที่ 1

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: ความสามารถแต่ละคนไม่เท่ากัน การจัดสรรงานให้เท่าเทียมกัน ก็เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากในบางครั้งพนักงานก็ต้องพัฒนาศักยภาพตัวเองด้วย	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 1: ช่วยเหลือกันทำงาน ไม่ให้คนใดคนหนึ่งทำงานหนัก หรือเบาจนเกินไป ต้องจัดสรรงานให้เหมาะสมและเท่าเทียมกัน

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: ทำงานหนักกว่าคนอื่น

แนวทางจากต้นแบบ: แบ่งงานตามความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละคน ต้องยอมรับในความสามารถของแต่ละคนว่าไม่เท่าเทียมกันด้วย

ต้นแบบ: ผู้บริหารระดับกลาง ธนาคารออมสินสาขา

ตารางที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 2

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: เป็นเรื่องที่ดี อย่างน้อยเราก็มีความสุขที่ได้มอบสิ่งดีๆ ให้คนอื่น	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 2: มอบความรู้สึกดีๆ ให้กันอยู่เสมอ หวังดีต่อกัน สิ่งที่ดีต่างๆ จะตามมาเอง ไม่อยากให้มานั่งจับผิดกัน หรือมองแต่ปัญหา

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: เคยถูกจับผิด

แนวทางจากต้นแบบ: เลือกที่จะพูดดีและทำดีกับผู้อื่น ไม่ใช่เพราะหวังผลตอบแทน แต่ทำแล้วรู้สึกสบายใจ ไม่เป็นทุกข์

ต้นแบบ: พนักงานธนาคารออมสินเขต

ตารางที่ 6 ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 3

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: การที่จะให้คนอื่นมองเห็นความสำคัญของเรา ก็ต้องดูผลงานด้วย ดูความตั้งใจ ความมุ่งมั่น ในการทำงาน แล้วจะนำมาซึ่งความรู้สึกอยากทำงานร่วมกัน	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 3: ให้ความเคารพกับทุกๆ คน ไม่ว่าจะทำหน้าที่อะไรก็ต้องเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ทำงานด้วยกันช่วยเหลือกัน

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: ต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

แนวทางจากต้นแบบ: ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ตำแหน่งไม่สำคัญกับงานที่ทำมีความสำคัญและประโยชน์ต่อองค์กร ควรให้การยอมรับในผลงานมากกว่าตำแหน่ง

ต้นแบบ: ผู้บริหารระดับกลาง ธนาคารออมสินสาขา

ตารางที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 4

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: คุณเองก็ยังใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อเรื่องส่วนตัวในเวลางานเหมือนกัน	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 4: ทุกคนทำงานด้วยความตั้งใจมากกว่านี้ บางคนใช้โทรศัพท์มือถือมากเกินไป โดยเฉพาะการใช้เพื่อเรื่องส่วนตัว แล้วงานเสร็จช้ากว่าที่ควรจะเป็น

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: น่าจะมีข้อกำหนดในการใช้โทรศัพท์มือถือในเวลางาน

แนวทางจากต้นแบบ: เป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้โทรศัพท์มือถือ โดยหลีกเลี่ยงการใช้โทรศัพท์มือถือในระหว่างเวลางาน ถ้ามีงานด่วน บอกให้ทำงานให้เสร็จก่อน จึงค่อยเล่นโทรศัพท์

ต้นแบบ: ผู้บริหารระดับกลาง ธนาคารออมสินสาขา

ตารางที่ 8 ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 5

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: คงดีไม่น้อย ถ้าเราเหนื่อยด้วยกัน ดึกด้วยกัน ช่วยกันทำงาน คนละไม้ละมือ น่าจะเสร็จเร็วกว่าการทำงานคนเดียว	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 5: อยากให้ทุกคนทำงานร่วมกัน เหนื่อยก็เหนื่อยด้วยกัน ไม่อยากให้แบ่งแยกว่างานนี้ต้องคนนี้ทำเท่านั้น ต้องช่วยกันงานจึงจะเสร็จเร็วขึ้น

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: อยากเห็นความเท่าเทียม

แนวทางจากต้นแบบ: ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทั้งที่ร้องขอและไม่ร้องขอ แต่ความช่วยเหลือต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ไม่กระทบต่องานของตน

ต้นแบบ: พนักงานธนาคารออมสินสาขา

ตารางที่ 9 ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 6

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: วัฒนธรรมเดิมๆ หรือความเชื่อเดิมๆ ที่แบ่งแยกคน ยังมีอยู่ ต้องค่อยๆ เปลี่ยน	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 6: ทุกคนช่วยงานกัน ไม่แบ่งแยกหน้าที่ ไม่เอาเรื่องส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการทำงาน เห็นคุณค่าของความเป็นคนเท่าเทียมกัน

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: รู้สึกไม่ดีกับการแบ่งแยกชนชั้น

แนวทางจากต้นแบบ: ไม่ใช้ตำแหน่งเป็นตัวชี้วัดความแตกต่าง อะไรที่เราทำได้ ก็ทำช่วยกันทั้งผู้ที่ตำแหน่งสูงและต่ำกว่าเรา ให้คำนึงถึงผลสำเร็จของงานเป็นที่ตั้งเสมอ

ต้นแบบ: พนักงานธนาคารออมสินสาขา

ตารางที่ 10ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 7

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: เป็นสังคมเลียนแบบ เมื่อผู้นำมาทำงานสาย พนักงานก็มาทำงานสาย และคิดว่าเป็นเรื่องปกติ	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 7: อยากให้มีระเบียบ รู้เวลาทำงาน ไม่มาสาย ทานอาหารเช้าไม่เกิน 8.30 น. จะได้

ตารางที่ 10 ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 7 (ต่อ)

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
	ไม่เบียดบังเวลาทำงาน เริ่มทำงานเร็ว ก็เสร็จเร็ว กลับบ้านเร็ว

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: คุณอยากให้ทุกคนบริหารเวลาได้ดีขึ้น

แนวทางจากต้นแบบ: จูงใจให้ทุกคนต้องการเลิกงานเร็วขึ้น โดยรีบทำงานแต่เช้า และจัดลำดับความสำคัญของงานด้วย

ต้นแบบ: พนักงานธนาคารออมสินเขต

ตารางที่ 11 ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 8

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: ก็จริงนะ ไม่เช่นนั้น คนที่ทำได้ก็ต้องทำอยู่อย่างนั้น ยิ่งคนที่สามารถได้หลายอย่าง ยิ่งต้องทำงานมากกว่าคนอื่น	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 8: อยากให้ทุกคนช่วยเหลือกัน อะไรที่ไม่เคยทำ ก็อยากให้ลองทำบ้าง ไม่เกี่ยงงาน เรียนรู้มากขึ้น

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: ไม่อยากทำงานหนักอยู่คนเดียว

แนวทางจากต้นแบบ: บอกข้อดีของสิ่งที่เราจะให้เค้าทำก่อน เพื่อจูงใจเค้า แล้วลองให้เค้าทำ เค้าจะเริ่มถาม เริ่มเรียนรู้เรื่อยๆ จนสามารถทำได้เอง

ต้นแบบ: ผู้บริหารระดับกลาง ธนาคารออมสินสาขา

ตารางที่ 12 ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 9

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: คงต้องเริ่มจากมีทัศนคติที่ดีต่อกัน	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 9: มีน้ำใจต่อกัน ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน ทำงานเป็นทีม จะช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าของธนาคารได้ง่ายกว่า

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: การทำงานเป็นทีม ทำให้งานสำเร็จได้โดยง่าย

แนวทางจากต้นแบบ: ต้องเริ่มจากการช่วยเหลือผู้อื่นก่อนด้วยความเต็มใจ และให้คำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดของงานไว้เสมอ เมื่อเราเริ่มช่วยเหลือคนอื่นแล้ว คนอื่นก็จะเริ่มนึกถึงเรา

ต้นแบบ: พนักงานธนาคารออมสินสาขา

ตารางที่ 13 ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 10

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: ถ้าใช้คำพูดดีๆ ก็คงน่าพูดคุยด้วย แต่คำพูดบางคำพูด ไม่ค่อยนึกถึงความรู้สึกของคนอื่นเท่าไหร่ คนฟังอาจไม่ชอบ	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 10: อยากให้ทุกคนพูดคุยกันมากกว่านี้ ช่วยเหลือกันมากขึ้น อยากให้ลดอคติ

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: ยิ่งพุดคุยกันมากขึ้น ความสัมพันธ์ยิ่งดีขึ้น

แนวทางจากต้นแบบ: ชวนผู้อื่นคุยในเรื่องที่สร้างสรรค์ คุยเรื่องที่ดี มีประโยชน์ รวมถึงเป็นผู้ฟังที่ดี

ต้นแบบ: พนักงานธนาคารออมสินสาขา

ตารางที่ 14ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 11

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: คุณต้องเริ่มจากการพูดหรือการสื่อสารที่ชัดเจน ในสิ่งที่ต้องการให้เกิดความร่วมมือ ถ้าผู้ฟังไม่เข้าใจในจุดมุ่งหมาย ก็ยากที่จะได้รับความช่วยเหลือ	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 11: เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งงานในหน้าที่ และงานส่วนรวม ตั้งใจทำงานเพื่อช่วยสาขา และให้การสนับสนุนสาขา

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: คุณอยากให้ทุกคนเห็นความสำคัญของงานที่ทำ

แนวทางจากต้นแบบ: อธิบายให้เห็นภาพรวมของงาน ความสำคัญในสิ่งที่ต้องทำ มีใครได้รับประโยชน์บ้าง เพื่อให้รู้สึกว่าสิ่งที่จะทำนั้นมีความหมาย

ต้นแบบ: ผู้บริหารระดับกลาง ธนาคารออมสินสาขา

ตารางที่ 15ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 12

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: ความรัก ความอบอุ่นน่าจะมาจากการยอมรับในข้อเสียของคนอื่นได้	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 12: อยากให้เป็นสำนักงานที่อบอุ่น มีพนักงานที่น่ารัก มีน้ำใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รู้จักหน้าที่ของตนเอง

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: อยากให้ทุกคนรักกันเหมือนคนในครอบครัว

แนวทางจากต้นแบบ: ใช้คำแทนตัวว่าพี่ พ่อ แม่ เหมือนคนในครอบครัว ให้ช่องว่างระหว่างกันน้อยที่สุด ไม่ใช้คำแทนตนเองด้วยตำแหน่ง ให้ความเป็นกันเอง ให้ผู้อื่นกล้าพูด กล้าคุย กล้าปรึกษา

ต้นแบบ: ผู้บริหารระดับกลาง ธนาคารออมสินสาขา

ตารางที่ 16ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 13

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: ต้องอาศัยผู้นำเป็นแบบอย่าง ถ้าผู้นำไม่เริ่ม ก็ยากที่ผู้อื่นจะทำ	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 13: ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มองประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: รู้สึกกังวลเวลาขอความร่วมมือจากทุกๆ คน

แนวทางจากต้นแบบ: อธิบายภาพรวมของงานให้ทุกคนมีจินตนาการร่วมกัน ทำให้รู้สึกสนุก ชี้ให้เห็นความสำคัญของงาน ว่าทำเพื่อใคร เพื่ออะไร สร้างความเชื่อมั่นในตัวเพื่อนร่วมงาน

ต้นแบบ: พนักงาน ธนาคารออมสินเขต

ตารางที่ 17ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 14

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: ก็จริง งานส่วนรวม ก็คืองานที่ต้องให้ทุกคนทำร่วมกัน ยิ่งร่วมมือกัน ยิ่งเสร็จเร็ว ได้พูดคุยด้วยกัน เป็นเรื่องที่น่าสนุก	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 14: ทุกคนต้องรู้หน้าที่ของตัวเอง ทั้งงานในหน้าที่ และงานส่วนรวม อยากให้เห็นความสำคัญของงานส่วนรวมมาก่อน

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: อยากให้ทุกคนเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

แนวทางจากต้นแบบ: อธิบายภาพรวมของงาน ว่าอะไรเป็นสิ่งที่จำเป็นในงานนั้น ต้องใช้ทักษะและความรู้ของใครบ้างทำให้ทุกคนได้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับส่วนรวม

ต้นแบบ: พนักงาน ธนาคารออมสินเขต

ตารางที่ 18ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน”

กลุ่มตัวอย่างคนที่ 15

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: ใช่ ควรจะเป็นอย่างนั้น นอกจากได้ความรู้แล้ว ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพของตนเองด้วย	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 15: อยากให้ทุกคนสามารถทำงานแทนกันได้หมดทุกหน้าที่ มีความรู้ ความเข้าใจงานซึ่งกันและกัน

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: ทุกคนสามารถทำทุกอย่างได้เหมือนกัน

แนวทางจากต้นแบบ: บอกประโยชน์หรือข้อดีที่เขาจะได้รับจากงานชิ้นใหม่นี้ หากทำงานได้สำเร็จใครจะได้รับประโยชน์บ้าง ทำให้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต้อผู้อื่น ให้เขาได้ลองผิด ลองถูก ซักถามข้อสงสัย จนเขาสามารถทำงานนั้นได้ด้วยตนเอง

ต้นแบบ: ผู้บริหารระดับกลาง ธนาคารออมสินสาขา

ตารางที่ 19ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน”

กลุ่มตัวอย่างคนที่ 16

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
ผู้ศึกษา: สิ่งหนึ่งที่สำคัญ คือ การเป็นผู้รับฟังที่ดี ไร้อคติ ต้องหาวิธีลดอคติให้ได้ก่อน ต่อให้แสดงความคิดเห็นแค่ไหน แต่ไม่มีคนฟัง ก็เปล่าประโยชน์	ผู้ศึกษา: อยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรบ้างครับ ในด้านการทำงาน คนที่ 16: รับผิดชอบหน้าที่ของตน ไม่สร้างภาระให้ผู้อื่น สามารถแสดงความคิดเห็นได้

ตารางที่ 19ผลการสัมภาษณ์ในประเด็น “คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไร ในด้านการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างคนที่ 16 (ต่อ)

Left-Hand Column (LHC) **สิ่งที่คิด**	**Right-Hand Column (RHC)** **สิ่งที่พูด**
	อย่างเปิดกว้าง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากขึ้น

สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์คิด: อยากให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเห็นของตนเองบ้าง

แนวทางจากต้นแบบ: ต้องรับฟังความคิดเห็นผู้อื่นเสมอ ไม่ว่าจะถูกใจกับความคิดเห็นนั้นหรือไม่ เพราะเราอาจลืมนึกถึงแง่มุมอื่นๆ ด้วย ใช้คนอื่นแทนกระจกสะท้อนสิ่งที่เราทำ เราจะได้ปรับปรุงตัวอยู่เสมอ สิ่งดีๆ จะตามมาเอง อย่ายึดติดกับความคิดของตัวเองมากเกินไป

ต้นแบบ: พนักงานบริษัทเอกชน

จากการใช้เครื่องมือ Left-Hand Column (LHC) ผู้ศึกษาได้บันทึกคำตอบของกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ ในคอลัมน์ด้านขวา “สิ่งที่พูด” (RHC) แล้ว จึงวิเคราะห์คำตอบโดยการนึกถึงเหตุการณ์ที่ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ว่ามีความรู้สึกหรือความคิดอย่างไรกับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ และบันทึกลงในคอลัมน์ด้านซ้าย “สิ่งที่คิด” (LHC) พร้อมการวิเคราะห์ว่าเหตุใดกลุ่มตัวอย่างจึงตอบคำถามเช่นนั้น กำลังคิดหรือรู้สึกอย่างไรในขณะที่ให้สัมภาษณ์ จึงได้ “สิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์คิด” จากนั้นค้นหาแนวทางที่สร้างสรรค์ โดยการค้นหาบุคคลต้นแบบที่สามารถจัดการกับปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึง จนกระทั่งพบแนวทางเพื่อการปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี จำนวน 16 แนวทาง ตามตารางที่ 5

ตารางที่ 20 แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร

ลำดับที่	**แนวทาง**
1	แบ่งงานตามความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละคน ต้องยอมรับในความสามารถของแต่ละคนว่าไม่เท่ากันด้วย
2	เลือกที่จะพูดดีและทำดีกับผู้อื่น ไม่ใช้เพราะหวังผลตอบแทน แต่ทำแล้วรู้สึกสบายใจ ไม่เป็นทุกข์

ตารางที่ 20 แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร (ต่อ)

ลำดับที่	แนวทาง
3	ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ตำแหน่งไม่สำคัญเท่ากับงานที่ทำ มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ควรให้การยอมรับในผลงานมากกว่าตำแหน่ง
4	เป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้โทรศัพท์มือถือ โดยหลีกเลี่ยงการใช้โทรศัพท์มือถือในระหว่างเวลางาน ถ้ามีงานด่วน บอกให้ทำงาน ให้เสร็จก่อน จึงค่อยเล่นโทรศัพท์
5	ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทั้งที่ร้องขอและไม่ร้องขอ แต่ความช่วยเหลือต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข ที่ไม่กระทบต่องานของตนเอง
6	ไม่ใช้ตำแหน่งเป็นตัวชี้วัดความแตกต่าง อะไรที่เราทำได้ ก็ทำช่วยกันทั้งผู้ที่ตำแหน่งสูง และต่ำกว่าเรา ให้คำนึงถึงผลสำเร็จของงานเป็นที่ตั้งเสมอ
7	จูงใจให้ทุกคนต้องการเลิกงานเร็วขึ้น โดยรีบมาทำงานแต่เช้า ตรงเวลา และจัดลำดับความสำคัญของงานด้วย
8	บอกข้อดีของสิ่งที่เราจะให้เค้าก่อน เพื่อจูงใจเค้า แล้วลองให้เค้าทำเค้าจะเริ่มถาม (เริ่มเรียนรู้เรื่อยๆ จนสามารถทำได้เอง)
9	ต้องเริ่มจากการช่วยเหลือผู้อื่นก่อนด้วยความเต็มใจ และให้คำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดของงานไว้เสมอ เมื่อเราเริ่มช่วยเหลือคนอื่นแล้ว คนอื่นก็จะเริ่มนึกถึงเราเอง
10	ชวนผู้อื่นคุยในเรื่องที่สร้างสรรค์ คุยเรื่องที่ดี มีประโยชน์ รวมถึงเป็นผู้ฟังที่ดี
11	อธิบายให้เห็นภาพรวมของงาน ความสำคัญในสิ่งที่ต้องทำ มีใครได้รับประโยชน์บ้าง เพื่อให้รู้สึกว่าสิ่งที่จะทำนั้นมีความหมาย
12	ใช้คำแทนตัวเองว่าพี่ พ่อ แม่ เหมือนคนในครอบครัว ให้ช่องว่างระหว่างกันเกิดน้อยที่สุด ไม่ใช้คำแทนตนเองด้วยตำแหน่ง ให้ความเป็นกันเอง ให้ผู้อื่นกล้าพูด กล้าคุย กล้าปรึกษา
13	อธิบายภาพรวมของงานให้ทุกคนมีจินตนาการร่วมกัน ทำให้รู้สึกสนุกสนาน ชี้ให้เห็นความสำคัญของงาน ว่าทำเพื่อใคร เพื่ออะไร สร้างความเชื่อมั่นในตัวเองเพื่อนร่วมงานทุกคน
14	อธิบายภาพรวมของงาน ว่าอะไรเป็นสิ่งที่จำเป็นในงานนั้น ต้องใช้ทักษะและความรู้ของใครบ้าง ทำให้ทุกคนได้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับงานส่วนรวม

ตารางที่ 20 แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร (ต่อ)

ลำดับที่	แนวทาง
15	บอกประโยชน์หรือข้อดีที่เค้าจะได้รับจากงานชิ้นใหม่นี้ หากทำงานได้สำเร็จ ใครจะได้รับประโยชน์บ้าง ทำให้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อผู้อื่น ให้เค้าได้ลองผิด ลองถูก ซักถามข้อสงสัย จนเค้าสามารถทำงานนั้นได้ด้วยตนเอง
16	รับฟังความคิดเห็นผู้อื่นเสมอ ไม่ว่าจะถูกใจกับความคิดเห็นนั้นหรือไม่ เพราะเราอาจลืมนึกถึงแง่มุมอื่นๆ ด้วย ให้ผู้อื่นเป็นกระจกสะท้อนสิ่งที่เราทำ เราจะได้ปรับปรุงตัวอยู่เสมอ สิ่งดีๆ จะตามมาเอง อย่ายึดติดกับความคิดของตัวเองมากจนเกินไป

จากการพิจารณาหาแนวทางที่นำไปสู่การเป็นองค์กรในอุดมคติ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานร่วมกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีส่วนสำคัญในการเป็นองค์กรกรในอุดมคติ ในด้านการทำงาน ลำดับต่อมา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน มุ่งเน้นให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน และกลุ่มตัวอย่างอีก 5 คน ให้ความสำคัญกับการกำหนดกฎหรือข้อบังคับในองค์กร การสื่อสารในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมในการสนทนา

แนวทางที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ คือ 1) การปฏิบัติงานร่วมกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และ 2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้และปฏิบัติงานเป็นทีม และด้านความรู้ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล ผู้ศึกษาจึงนำแนวทางดังกล่าว มาขยายผลและสร้างเป็นโครงการที่สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ จำนวน 5 โครงการ ดังนี้

1. โครงการ “ยิ่งให้ ยิ่งสุข”

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1) เพื่อสร้างโอกาสให้บุคลากรได้ทำสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อสังคมร่วมกัน ได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่งเสริมด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันในองค์กร

2) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีร่วมกันในองค์กร พร้อมปลูกฝังการทำดีเพื่อผู้อื่น ซึ่งนำไปสู่การปรับเปลี่ยนรูปแบบทางความคิด (Mental Model) ได้ในระยะยาว

วิธีดำเนินการ

1) กำหนดสถานที่ในการจัดโครงการเพื่อผู้พิการ บ้านพักคนชรา หรือสถานรับเลี้ยงเด็กกำพร้า เป็นประจำทุกเดือน ดำเนินโครงการทุกวันเสาร์ที่ 2 ของเดือน

2) สอบถามสถานที่ที่ดำเนินโครงการ ถึงความต้องการสิ่งของเพื่ออุปโภค-บริโภค ที่จำเป็น ซื้อสิ่งของหรืออาหารเพื่อนำไปมอบที่สถานที่ดำเนินโครงการ

3) สร้างกิจกรรมสันทนาการร่วมกัน เช่น การเล่นเกมมหาสนุกกับเด็กๆ การรำวงกับผู้สูงอายุ หรือการร้องเพลงร่วมกับผู้พิการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

บุคลากรในองค์กรให้ความช่วยเหลือกันมากขึ้น ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

2. โครงการ “เช้านี้มีเรื่องเล่า”

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1) เพื่อสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความคิด ทัศนคติ ต่อเรื่องต่างๆ ทั้งเรื่องงาน และข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

2) เพื่อฝึกการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นให้มากขึ้น

3) เพื่อลดปัญหาการมาปฏิบัติงานสาย และทานอาหารเช้าเกินเวลา

วิธีดำเนินการ

1) จัดกิจกรรมทานอาหารเช้าร่วมกัน ในวันที่จันทร์ และพฤหัสบดีของทุกเดือน เริ่มเวลา 7.30 น. ถึง 8.15 น.

2) กำหนดหัวข้อในการสนทนา เช่น ต้นแบบการปฏิบัติงานที่ดี เคล็ดลับในการปฏิบัติงาน หรือข่าวสารที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

3) ทำกล่องแสดงความคิดเห็น และให้บุคลากรเขียนความคิดเห็นในแต่ละครั้งของการจัดโครงการ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาโครงการอยู่เสมอ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็นในทางสร้างสรรค์ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

3. โครงการ “รู้เขา รู้เรา”

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1) เพื่อให้บุคลากรของแต่ละหน่วยงาน ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ได้ฝึกฝนและมีความรู้เห็นความเชื่อมโยงจากการปฏิบัติงานของหน่วยต่างๆ รวมถึงได้ค้นหาความเชี่ยวชาญของตนเอง ซึ่งนำไปสู่การเติบโตในสายงานที่ตนเองมีความชำนาญ

2) บุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ แม้บุคลากรคนใดคนหนึ่งต้องย้ายสายงาน องค์ความรู้ในองค์กรก็ไม่สูญหาย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

3) เพื่อสร้างความเข้าใจในเนื้องาน ปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานของหน่วยต่างๆ นำมาซึ่งความสามารถที่จะช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันได้

วิธีดำเนินการ

1) กำหนดให้บุคลากร หน่วยละ 1 คนเป็นผู้ฝึกงาน ได้ปฏิบัติงานในหน่วยอื่นเป็นระยะเวลา 2 เดือน ซึ่งหน่วยที่เป็นผู้สอนงาน ต้องให้ผู้ฝึกงานปฏิบัติงานทุกประเภทในหน่วย

2) ประเมินศักยภาพในการปฏิบัติงานและการเรียนรู้งานทุกสิ้นเดือน จากการให้เพื่อนร่วมงานทุกคนในหน่วยที่เป็นผู้สอนงานแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้ฝึกงาน

3) เมื่อผู้ฝึกงานปฏิบัติงานในหน่วยอื่นครบ 2 เดือน ให้ไปปฏิบัติงานในหน่วยที่ยังไม่เคยฝึกงาน ตามกรอบเวลา และเมื่อครบทุกหน่วย ให้เปลี่ยนผู้ฝึกงานจนครบทุกคนในหน่วย

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

บุคลากรมีความรู้ ทักษะและความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถช่วยเหลือการปฏิบัติงานของหน่วยอื่นได้ และมีความเข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

4. โครงการ “เส้นชัย อยู่ใกล้แค่เอื้อม”

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1) เพื่อสร้างความเข้าใจเป้าหมายการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน ทิศทางการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างความตระหนักถึงวิสัยทัศน์ให้แก่บุคลการในองค์กร

2) เพื่อนำเสนอแนวทาง ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และร่วมกันหาวิธีการแก้ไข

วิธีดำเนินการ

1) จัดประชุมกับทุกๆ คนในองค์กร เดือนละ 1 ครั้ง ช่วงต้นเดือน โดยจัดประชุมในช่วงเวลา 16.00 น. เป็นต้นไป

2) ผู้บริหาร เน้นย้ำถึงเป้าหมายขององค์กร ร่วมพูดคุย แสดงความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

บุคลากรตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองอยู่เสมอ ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร

5. โครงการ “Born to be”

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1) เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะในงานที่ตนเองรับผิดชอบ จนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญในที่สุด

2) เพื่อนำความรู้มาแลกเปลี่ยนในองค์กร บุคลากรได้นำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการ

1) เสนอรายชื่อบุคลากรในหน่วยต่างๆ เพื่อเข้ารับการอบรมของธนาคาร เพื่อเพิ่มความรู้อยู่เสมอ โดยกำหนดให้ทุกคนในหน่วยได้รับการอบรมเท่าเทียมกัน โดยช่วงการอบรม จะเกิดขึ้นตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน ของทุกปี

2) ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเข้าเรียนในระบบการเรียนรู้ของธนาคาร (E-learning) อยู่เสมอ อย่างน้อยเดือนละ 3 วิชา

3) สร้างโอกาส ให้ผู้ที่ได้รับการอบรม ได้บอกเล่าถึงสิ่งที่อบรมให้แก่เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ แล้วร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำไปใช้ปฏิบัติงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

บุคลากรมีความรู้มากขึ้น ไม่เพียงเฉพาะความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน แต่ยังรวมถึงความรู้ด้านอื่นๆของธนาคาร มองเห็นภาพขององค์กรได้กว้างไกลยิ่งขึ้น

โครงการที่ผู้ศึกษาได้นำเสนอ เป็นโครงการที่ส่งเสริมให้เกิดเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ และยังสอดคล้องกับแนวทางที่ค้นพบด้วยเครื่องมือ Left-Hand Column (LHC) โดยโครงการทั้ง 5 โครงการ จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1) สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบทางความคิด (Mental Model) และทัศนคติที่ดีต่อผู้คนรอบข้าง กล่อมเกลาให้จิตใจอ่อนโยน เข้าใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้น ซึ่งเกิดจากโครงการยิ่งให้ ยิ่งสุข

2) มีความคุ้นเคยกับการแสดงความคิดเห็นและการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งเกิดจากโครงการเช้านี้มีเรื่องเล่า

3) มีความรู้และทักษะที่มากขึ้น จนเกิดความเชี่ยวชาญ (Personal Mastery) ทั้งในงานที่ปฏิบัติตามหน้าที่ และงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร สามารถให้การช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อนร่วมงานได้เสมอ ซึ่งเกิดจากโครงการรู้เขารู้เราและโครงการ Born to be

4) มีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง รวมถึงการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร มีเป้าหมายเป็นที่ตั้งในการปฏิบัติงานร่วมกัน (Shared Vision) ซึ่งเกิดจากโครงการเส้นชัยใกล้แค่เอื้อม

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความมุ่งหวังในการค้นหาประสบการณ์ที่ดีของบุคลากรในองค์กร จวบจนการส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสรรสร้างความรู้ใหม่ และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จนกระทั่งบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ทั้งนี้ หลังจากดำเนินการศึกษา ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ด้านการค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุดของบุคลากรจากการปฏิบัติงานในองค์กร

จากขั้นตอน การค้นพบ (Discovery) ของทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) ช่วยให้ผู้ศึกษาค้นพบเรื่องราวหรือประสบการณ์ที่ดีของบุคลากร จนได้จุดร่วม (Convergences) คือ ประสบการณ์ที่เพื่อนร่วมงานได้มีส่วนช่วยเหลือการทำงานของผู้อื่น ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่อยู่เสมอ รวมถึงการให้การยอมรับจากสังคม นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงประสบการณ์ที่ได้ให้ความช่วยเหลือบุคคลรอบข้าง โดยเฉพาะ ธนาคารออมสินสาขา ทั้ง 12 สาขาในสังกัดเขตกาฬสินธุ์ และบุคลากรบางส่วนยังมีความภาคภูมิใจที่มีโอกาสได้ช่วยเหลือลูกค้าของธนาคารโดยตรง

ในด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร จุดร่วมที่โดดเด่นที่สุด คือ พนักงานในองค์กรมีทัศนคติที่ดีจากการที่องค์กรได้ตอบแทนการปฏิบัติงานด้วยค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกาย เช่น อาหาร น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้ที่เพียงพอจนสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้ จะมีความต้องการปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่ที่ต้องการปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป และมีความคาดหวังที่จะเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นและสามารถดูแลครอบครัวได้

ผลการศึกษาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาได้ค้นพบประสบการณ์และเรื่องราวที่ดีที่สุดของบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร และยังเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีแนวคิดในเชิงบวก รวมถึงสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและองค์กรด้วย

1.2 ด้านการสร้างการตระหนักรู้ให้แก่บุคลากร ถึงบทบาทและหน้าที่หลักของการปฏิบัติงานในองค์กร

ด้วยจุดมุ่งหมายของผู้ศึกษาที่ต้องการให้บุคลากรธนาคารออมสิน สำนักงานเขตกาฬสินธุ์ ได้รับรู้และเข้าใจในบทบาทของการเป็นสำนักงานเขต จึงตั้งคำถามเพื่อสร้างการตระหนักรู้และพยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบทางความคิด (Mental Model) ให้ไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยการวาดฝัน (Dream) และได้จุดร่วม คือ การช่วยเหลือและสนับสนุนงานสาขา เช่น การให้คำปรึกษา การทำงานส่วนที่เกินอำนาจอนุมัติของสาขา รวมถึงการแก้ปัญหาจากการทำงานของสาขา ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่าบุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ธนาคารออมสิน สำนักงานเขตกาฬสินธุ์ ได้รับการแบ่งหน้าที่ของพนักงานออกเป็น 4 หน่วยย่อย แต่ละหน่วยมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบตามคำสั่งของธนาคาร เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานในสายงานกิจการสาขา (ธนาคารออมสิน, 2558) ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานตามที่หัวหน้าหน่วยของตนเองจัดสรร ให้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดเสียก่อน หากสาขาต้องการความช่วยเหลือ หรือประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน จะถูกจัดลำดับความสำคัญไว้ในระดับรองจากงานที่ได้รับมอบหมาย และเกิดความขัดแย้งขึ้นระหว่างสาขากับสำนักงานเขตในความล่าช้าของการปฏิบัติงาน

แม้ว่าการสร้างการตระหนักรู้ให้พนักงานเข้าใจในบทบาทของการเป็นสำนักงานเขตด้วยการสัมภาษณ์ สามารถสร้างการตระหนักรู้ได้ แต่อาจเป็นเพียงช่วงระยะเวลาสั้นๆ หรือคำตอบที่ได้ อาจเป็นเพียงคำบอกกล่าวที่สืบต่อกันมา แต่มิได้มีการเน้นย้ำให้เห็นความสำคัญและดำเนินการตามบทบาทอย่างเพียงพอ

1.3 การค้นหาแนวทางในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

ด้วยโครงสร้างขององค์กร ที่แบ่งเป็นหน่วยย่อย จำนวน 4 หน่วย มีหน้าที่และความชำนาญที่ต่างกัน แต่ไม่มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน จากการที่แต่ละหน่วยมุ่งความสนใจเฉพาะงานในหน่วยที่ตนเองสังกัดเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ แต่มิได้ให้ความสำคัญกับความรู้ของหน่วยอื่นๆ อีกทั้ง ลักษณะการทำงานและแนวคิดของพนักงานแต่ละคน มีความแตกต่างกัน มักประสบปัญหาในการรับฟังผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ที่มีทัศนคติหรือความเชื่อที่ต่างจากตน

ผู้ศึกษาจึงออกแบบ (Design) การศึกษา ด้วยการนำเครื่องมือ Left-Hand Column (LHC) มาใช้ เพื่อแสวงหาแนวทางที่ทำให้เกิดองค์กรในอุดมคติซึ่งเป็นองค์กรที่บุคลากรต้องการ

ปฏิบัติงาน โดยแนวทางการเป็นสร้างองค์กรในอุดมคตินั้น มีความสอดคล้องกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และผลการศึกษาก็ทำให้ผู้ศึกษาทราบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานร่วมกันมากที่สุด ลำดับรองลงมา คือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับวินัยด้านการเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) ของ Peter M. Senge (1990) ซึ่งกล่าวว่า องค์กรต้องให้ทุกคนร่วมกันสร้างการเรียนรู้ นำจุดเด่นของแต่ละคนมาพัฒนาอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของแต่ละคน แล้วร่วมมือกันปฏิบัติงานก้าวสู่ความสำเร็จ จึงจะเรียกได้ว่าเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอโครงการเพื่อส่งเสริมให้เกิดเป็นองค์การแห่งความรู้ จำนวน 5 โครงการ หากองค์กรสามารถดำเนินโครงการได้อย่างสม่ำเสมอ ก็จะช่วยสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน กล้าคิด กล้าแสดงความคิดเห็น เกิดความรู้ใหม่ๆ ในองค์กร บุคลากรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานจนเกิดความรู้ทักษะและศักยภาพที่มากขึ้น สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและสาขาได้ดียิ่งขึ้น

การสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้างต้น เป็นจุดเริ่มต้นที่น่าสนใจในการพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ เนื่องจาก บุคลากรโดยส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการศึกษาอย่างดี หากผู้บริหารในองค์กรสามารถสอดแทรกวิสัยทัศน์ การตระหนักรู้ในหน้าที่และบทบาท เข้าไปในกิจกรรมต่างๆขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ย่อมเกิดความคิดในเชิงระบบ (System Thinking) และอาจสร้างวัฒนธรรมใหม่ขององค์กรได้

2. อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร รวมถึงการตระหนักในบทบาทและหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี และจากกระบวนการการจัดการความรู้ พบว่าบุคลากรให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเป็นอย่างดี ผู้ศึกษาจึงเสนอโครงการที่ช่วยส่งเสริมแนวทางในการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการยิ่งให้ ยิ่งสุข 2) โครงการเช้านี้มีเรื่องเล่า 3) โครงการรู้เขา รู้เรา 4) โครงการเส้นชัย อยู่ใกล้แค่เอื้อม 5) โครงการ Born to be ซึ่งการเสนอโครงการเหล่านี้ เป็นการสนับสนุนให้เกิดกระบวนการจัดการเรียนรู้ โดยเฉพาะโครงการเช้านี้มีเรื่องเล่าที่มีส่วนสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร ได้ฝึกการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และโครงการอื่นจะส่งเสริมให้เกิดวินัย 5 ประการ (Senge, 1990) ได้แก่

1) ความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล (Personal Mastery) จากโครงการรู้เขา รู้เราและโครงการ Born to be

2) รูปแบบทางความคิด (Mental Model) จากโครงการยิ่งให้ ยิ่งสุข

3) วิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) จากโครงการเส้นชัย ใกล้แค่เอื้อม

4) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) จากโครงการยิ่งให้ ยิ่งสุข

5) การคิดเชิงระบบ (System Thinking) จากโครงการรู้เขา รู้เรา

นำไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ สอดคล้องกับ สุวิมล เพ็งพิทักษ์ (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงาน ธนาคารออมสินขอนแก่น 1 เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ ไตรแก้ว แจ่มสุวรรณ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดขอนแก่น เสนอว่าแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้นั้น ควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานและการเรียนรู้เป็นทีมร่วมด้วย และอภิชชยา บุญเจริญ (2556)ได้กล่าวว่า ความมีน้ำใจซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือสมาชิกในองค์กรเมื่อพบปัญหา ความรักความเข้าใจผู้อื่น ความไว้วางใจให้ความเชื่อมั่น สามารถนำทางไปสู่การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ สอดคล้องกับผู้ศึกษาที่ได้เสนอโครงการยิ่งให้ ยิ่งสุข โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบทางความคิดของบุคลากรให้เกิดความเข้าใจผู้อื่น มีน้ำใจ ช่วยเหลือผู้อื่น

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

3.1 ได้รับความรู้และประสบการณ์ที่แปลกใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง จากการสัมภาษณ์

3.2 จากการสัมภาษณ์และพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่าง ช่วยให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ที่ดีขึ้นของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากเป็นการสัมภาษณ์เชิงบวก กลุ่มตัวอย่างรู้สึกดีและผ่อนคลายในการให้สัมภาษณ์

4. ข้อจำกัดของการศึกษา

ข้อจำกัดด้านผู้บริหารระดับสูง ผู้ศึกษาไม่ได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์และดำเนินกิจกรรมอื่นๆ หากผู้บริหารระดับสูงให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และทำกิจกรรม ย่อมสร้างความสนใจ ความร่วมมือ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานคนอื่นๆ ได้อย่างมาก

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) องค์กรควรจัดสรรงานของแต่ละหน่วยให้เท่าเทียมและเหมาะสม หน่วยที่มีปริมาณมากอยู่เสมอ ควรจัดสรรคนเพิ่มขึ้น หน่วยใดมีงานลดลง ก็ควรจัดสรรคนไปช่วยหน่วยที่มีงานมาก เพราะอาจส่งผลต่อความรู้สึกไม่ยุติธรรมในการปฏิบัติงาน

2) องค์กรควรออกแบบงานหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินการร่วมกัน ได้ร่วมคิดร่วมปฏิบัติ ร่วมแสดงความคิดเห็น ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ร่วมกันอยู่เสมอ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร

3) ควรมีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับประเภทของงานโดยศึกษาจากประวัติการศึกษา ความเชี่ยวชาญ ความสนใจ หรืองานอดิเรก เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพของงาน ความกระตือรือร้นและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และต่อองค์กรในภาพรวม

4) องค์กรควรมีการกำหนดคุณและโทษที่เหมาะสมและเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรมีความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่องาน และกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรเสนอแนะให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อเป็นแบบอย่างและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานคนอื่นๆ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานสนใจและอยากเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ

2) ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายกัน นำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบหาจุดเด่น จุดด้อย เพื่อประยุกต์ใช้กับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

3) ควรนำกระบวนการจัดการความรู้ไปทดลองใช้ในการศึกษาให้ครบกระบวนการ แล้ววิเคราะห์ผลว่าหลังจากดำเนินการจนครบวงจรแล้ว องค์กรมีการพัฒนาเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้หรือไม่ มีปัจจัยเป็นอุปสรรคหรือไม่

4) ควรนำ Learning Curve มาใช้ในการประเมินการศึกษา เพื่อวัดผลด้านระยะเวลาในการทำงาน หรือคุณภาพของผลงาน หลังจากการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กร จึงจะทำให้ทราบว่า บุคลากรที่ผ่านกระบวนการจัดการความรู้แล้วมีประสิทธิภาพในการ

ทำงานเพิ่มขึ้นมากหรือน้อยเพียงใด ใช้ระยะเวลาในการทำงานลดลงหรือคุณภาพของงานดีขึ้นจากเดิมหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

ไตรแก้ว แจ่มสุวรรณ์. (2557). **การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร จังหวัดขอนแก่น**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นพมล ศรีหานาม. (2558). **การจัดการความรู้โดยใช้สุนทรียสาธกเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตขอนแก่น1**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2550). **Appreciative Inquiry**. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2559, จาก http://www.aithailand.org

_____. (2556). **พัฒนาองค์กรด้วยกระดาษแผ่นเดียว**. ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2559, จาก http://www.gotoknow.org/posts/536800

_____. (2558). **การจัดการความรู้ คือ..การจัดการอนาคต**. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2559, จาก https://www.gotoknow.org/posts/597275

สุวิมล เพ็งพิทักษ์. (2557). **แนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงาน ธนาคารออมสินขอนแก่น 1 เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อภิชชยา บุญเจริญ. (2556). **อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เอกริณทร์ เย็นวิชัย. (2554). **พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Garvin, D.A. (1993). Building a Learning Organization. **Harvard Business Review, 71**(4), 78-91.

Marquardt, M.J. (2002). **Building the Learning Organization: Mastering the 5 elements for Corporate Learning**. 2nd ed. Palo Alto, CA: Davies-Black.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

Senge, P.M., (1990). **The Fifth Discipline: The Art and Practice of Learning Organizations**. New York: Doubleday/Currency.

Senge, P.M., et al., (1994). **The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization**. London: Nicholas Brealey.

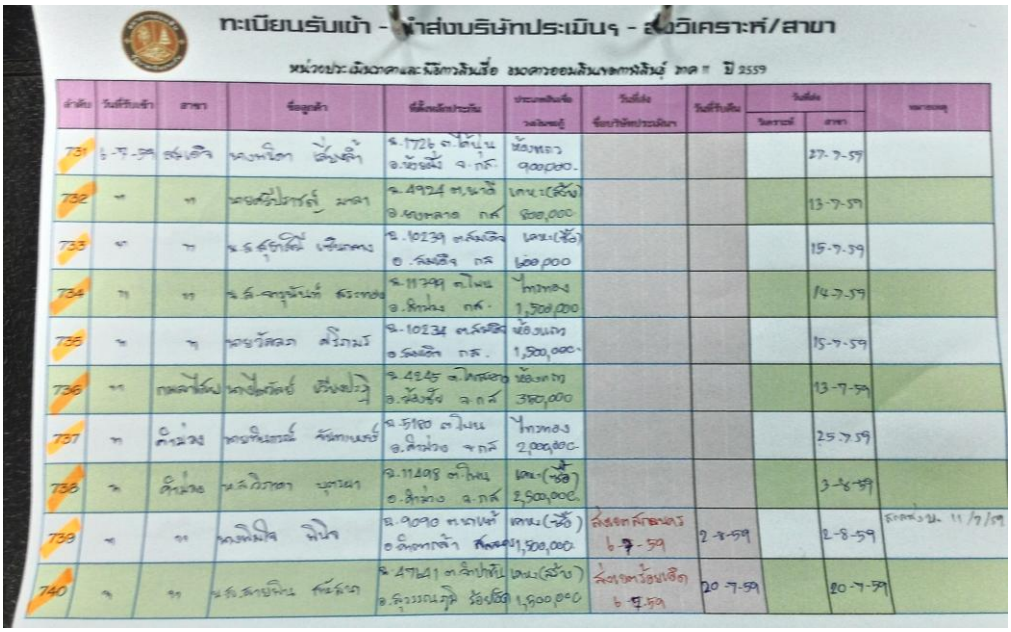
ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้

ภาพที่ ก.1 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ ปี 2559

ภาพที่ ก.2 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ เดือนกรกฎาคม 2559 ลำดับที่ 721-730

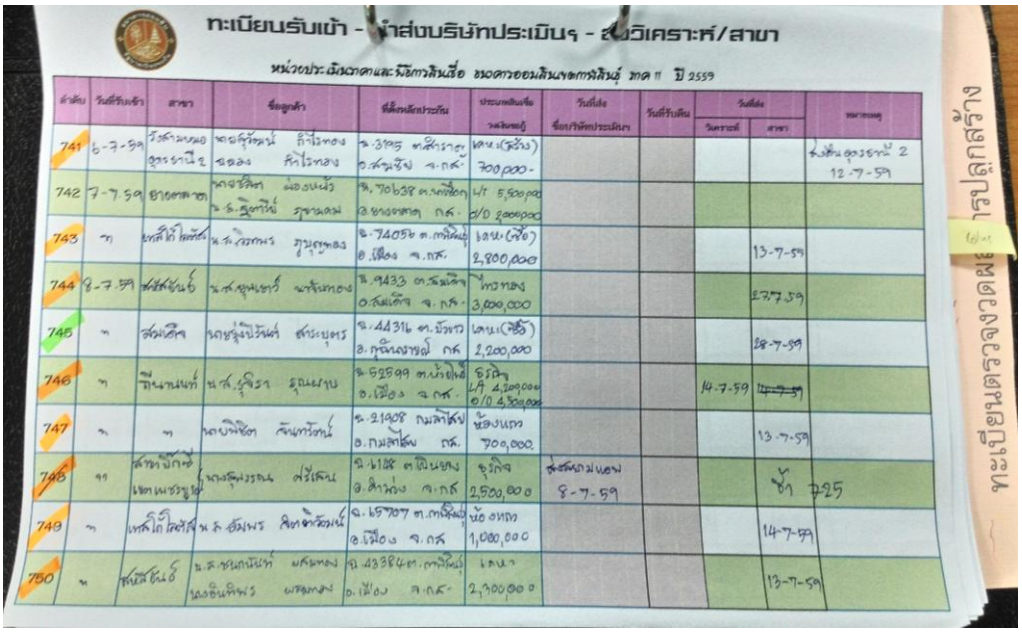


ทะเบียนรับเข้า - ส่งบริษัทประเมินฯ - ส่งวิเคราะห์/สาขา

หน่วยประเมินราคาและบริหารสินเชื่อ ธนาคารออมสินภาคที่สินทุ่ง ภาค ๑๑ ปี 2559

ลำดับ	วันที่รับเข้า	สาขา	ชื่อลูกค้า	ที่ตั้งหลักประกัน	ประเภทสินเชื่อ วงเงินขอกู้	วันที่ส่ง ชื่อบริษัทประเมิน	วันที่รับคืน	วันที่ส่ง วิเคราะห์	วันที่ส่ง สาขา	หมายเหตุ
731	6-7-59	ธนบุรีเหนือ	นางนภิดา เลิศสิริ	น.1726 ต.ไร่ขิง อ.พัฒนิ์ จ.กร.	ห้องแถว 900,000				27-7-59	
732	"	"	นายศรีไชยาธรณ์ มหลา	น.4924 ต.ขนาดี อ.ควนหลาด กส.	เคหะ(ซื้อ) 500,000				13-7-59	
733	"	"	น.ส.สุชาดิพันธ์ เพียนคง	น.10134 ต.ลังสิงห์ อ.ลังสิงห์ กส	เคหะ(ซื้อ) 600,000				15-7-59	
734	"	"	น.ส.จตุพันธ์ ศรีทอง	น.11749 ต.ไพน อ.สิทนิง กส.	ไทยทอง 1,500,000				14-7-59	
735	"	"	นายวัลลภ ศรีภมร์	น.10234 ต.ลังสิงห์ อ.ลังสิงห์ กส.	ห้องแถว 1,500,000				15-7-59	
736	"	กสลาไดน	นางปุณิตย์ ปรีชาปรีดา	น.4245 ต.ไทยสุข อ.ลังสิงห์ จ.กส์	ห้องแถว 380,000				13-7-59	
737	"	ตำมะลัง	นายพินธวัฒน์ ลัดทนนท์	น.5180 ต.ไพน อ.สิทนิง จ.กส์	ไทยทอง 2,000,000				25-7-59	
738	"	ตำมะลัง	น.ส.ณิวรดา บุตรยา	น.11405 ต.ไพน อ.สิทนิง จ.กส์	เคหะ(ซื้อ) 2,500,000				3-8-59	
739	"	"	นางพิมใจ พิมพ	น.9010 ต.นาเหรี อ.ตันตาหลำ	เคหะ(ซื้อ) 1,500,000	ส่งธนาคารออมสิน 6-7-59	2-8-59		2-8-59	รถส่งบ. 11/7/59
740	"	"	น.ส.ลาญนิน ศรีนวล	น.4741 ต.ลำปาหิน อ.ศิวรมณฑล ร้อยปีรัฐ	เคหะ(ซื้อ) 1,500,000	ส่งบริษัทอิสระ 6-7-59	20-7-59		20-7-59	

ภาพที่ ก.3 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ เดือนกรกฎาคม 2559 ลำดับที่ 731-750

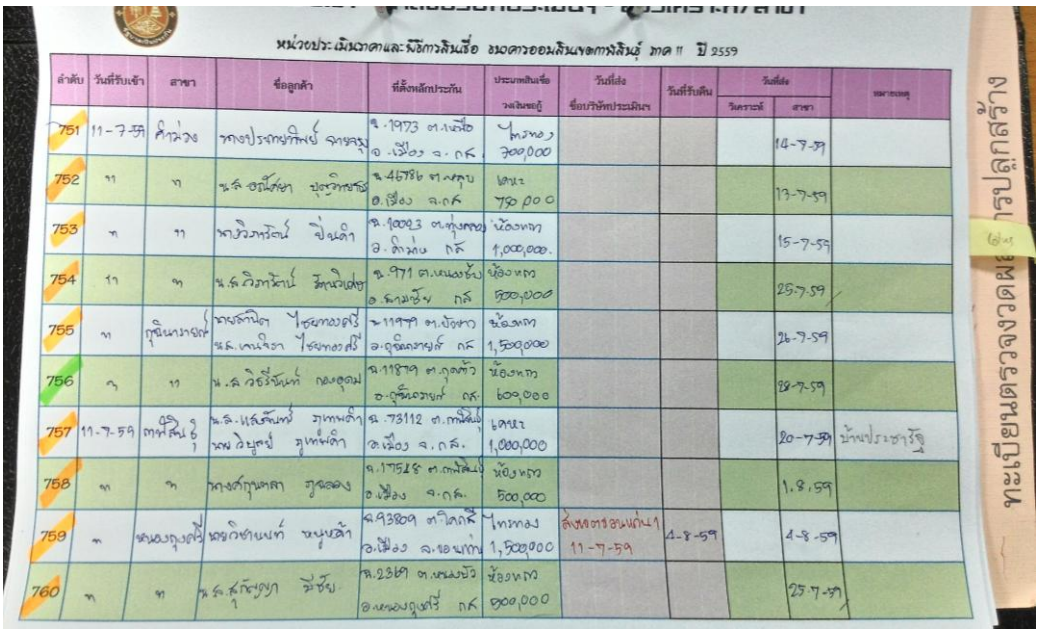


ทะเบียนรับเข้า - ส่งบริษัทประเมินฯ - ส่งวิเคราะห์/สาขา

หน่วยประเมินราคาและบริหารสินเชื่อ ธนาคารออมสินภาคที่สินทุ่ง ภาค ๑๑ ปี 2559

ลำดับ	วันที่รับเข้า	สาขา	ชื่อลูกค้า	ที่ตั้งหลักประกัน	ประเภทสินเชื่อ วงเงินขอกู้	วันที่ส่ง ชื่อบริษัทประเมิน	วันที่รับคืน	วันที่ส่ง วิเคราะห์	วันที่ส่ง สาขา	หมายเหตุ
741	6-7-59	ร้อยสามหมอ อุดรธานี 2	นายอุทัยพันธ์ ศิริไร่ทอง ยอดมน ศิริไร่ทอง	น.3195 ต.สีธาตุ อ.สร้อยฟ้า จ.กส.	เคหะ(ซื้อร้าง) 700,000				ส่งสินอุดรธานี 2 12-7-59	
742	7-7-59	ยางตลาด	นายชรินทร์ ล่องหนไว น.ส.ศุภาลักษณ์ ราชานนท์	น.70638 ต.หนองโก อ.ยางตลาด กส.	L/T 5,500,000 O/D 2,000,000					
743	"	ทหารไทยธนชาต	น.ส.ณิรพรพร ภูมิภูมิทอง	น.74056 ต.กาฬินทร์ อ.เมือง จ.กส.	เคหะ(ซื้อ) 2,800,000			13-7-59		
744	8-7-59	ศรีสะอาด	น.ส.ยุพเยาว์ จันทร์ทอง	น.9433 ต.ลังสิงห์ อ.ลังสิงห์ จ.กส.	ไทยทอง 3,000,000			27-7-59		
745	"	ลังสิงห์	นายรุ่งนิรันดร์ สร้อยบุตร	น.4436 ต.บัวขาว อ.กุฉินารายณ์ กส	เคหะ(ซื้อ) 2,200,000			28-7-59		
746	"	ฮ่องนกเขา	น.ส.จุฑิรา ธุณยาย	น.52599 ต.น้ำยืนใหญ่ อ.เมือง จ.กส.	ธุรกิจ LA 4,200,000 O/D 4,500,000		14-7-59	~~17-7-59~~		
747	"	"	นายนพรัตน์ ลันทรัพย์	น.21908 กมลาไสย อ.กมลาไสย กส.	ห้องแถว 700,000			13-7-59		
748	11	สาขามีนาที่ นครพนมธานี	นางสุพรรณ ฟรีเสน	น.6158 ต.โนนยูง อ.สังกอง จ.กส์	ธุรกิจ 2,500,000	ส่งบริษัทอิสระ 8-7-59			ซ้ำ 725	
749	"	เทสโก้โลตัส	น.ส.ธัมพร ศิตาวัฒน์	น.65707 ต.กาฬินทร์ อ.เมือง จ.กส	น้ำ อหาร 1,000,000			14-7-59		
750	"	ร้อยสามหมอ	น.ส.ชนกนันท์ นครทอง นรอรินพิพร พรมมาลา	น.43384 ต.กาฬินทร์ อ.เมือง จ.กส.	เคหะ 2,300,000			13-7-59		

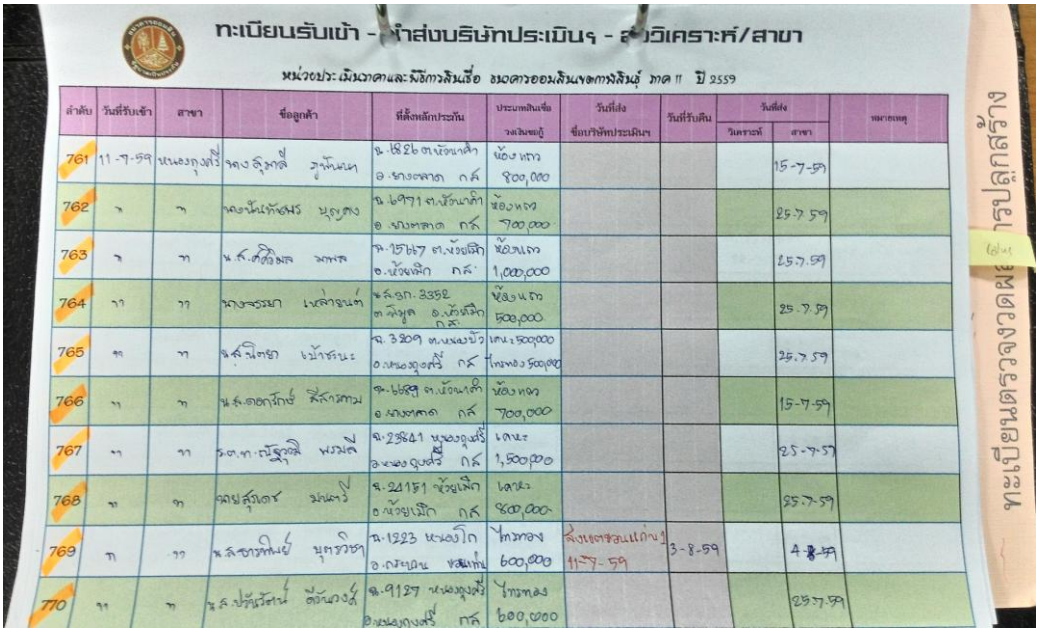
ภาพที่ ก.4 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ เดือนกรกฎาคม 2559 ลำดับที่ 741-750



หน่วยประเมินราคาและพิสูจน์หลักฐาน ภาค ๒ ปี 2559

ลำดับ	วันที่รับเข้า	สาขา	ชื่อลูกค้า	ที่ตั้งหลักประกัน	ประเภทสินเชื่อ วงเงินขอกู้	วันที่ส่งชื่อบริษัทประเมินฯ	วันที่รับคืน	วันที่ส่ง วิเคราะห์	วันที่ส่ง สาขา	หมายเหตุ
751	11-7-59	คำม่วง	นางปรารถนาศิริพงษ์ ฉายสุข	น.1973 ต.เจ้าเมือง อ.เมือง จ.กส.	ไถทอง 300,000				14-7-59	
752	11	11	น.ส.อรนิศา ปุญวิทยชัย	น.46786 ต.พรสุข อ.เมือง จ.กส	เคหะ 750,000				13-7-59	
753	11	11	นายวิวรรธน์ จันดำ	น.10093 ต.ทุ่งคอย อ.คำม่วง กส	ห้องแถว 1,000,000				15-7-59	
754	11	11	น.ส.กิรภาวินี ศิลปวิเศษ	น.971 ต.เหนองขี้เหล็ก อ.ร่มเย็น กส	ห้องแถว 500,000				25-7-59	
755	11	กุฉินารายณ์	นายสมพิต ไชยทองศรี น.ส.เพ็ญจิรา ไชยทองศรี	น.11499 ต.บัวขาว อ.กุฉินารายณ์ กส	ห้องแถว 1,550,000				26-7-59	
756	11	11	น.ส.วิธีรัตน์ กองอุดม	น.11879 ต.กุดค้าว อ.กุฉินารายณ์ กส.	ห้องแถว 600,000				28-7-59	
757	11-7-59	ตาพันลุน	น.ส.แสงจันทร์ ภูเทพสิทา นพ.ไชยยศ ภูเทพสิทา	น.73112 ต.กาฬสินธุ์ อ.เมือง จ.กส.	เคหะ 1,000,000				20-7-59	บ้านประชารัฐ
758	11	11	นางสาวกุนทลา ภูชลอง	น.17518 ต.กาฬสินธุ์ อ.เมือง จ.กส.	ห้องแถว 500,000				1.8.59	
759	11	หนองกุงศรี	นายวิชายนต์ พนมไพร	น.9380 ต.โคกสี อ.เมือง จ.ยโสธร	ไถทอง 1,500,000	ส่งเสนอชั้นต้น 11-7-59	1-8-59		1-8-59	
760	11	11	น.ส.สุกัญญา ลีชัย	น.2367 ต.หนองบัว อ.หนองกุงศรี กส	ห้องแถว 800,000				25-7-59	

ภาพที่ ก.5 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ เดือนกรกฎาคม 2559 ลำดับที่ 751-760

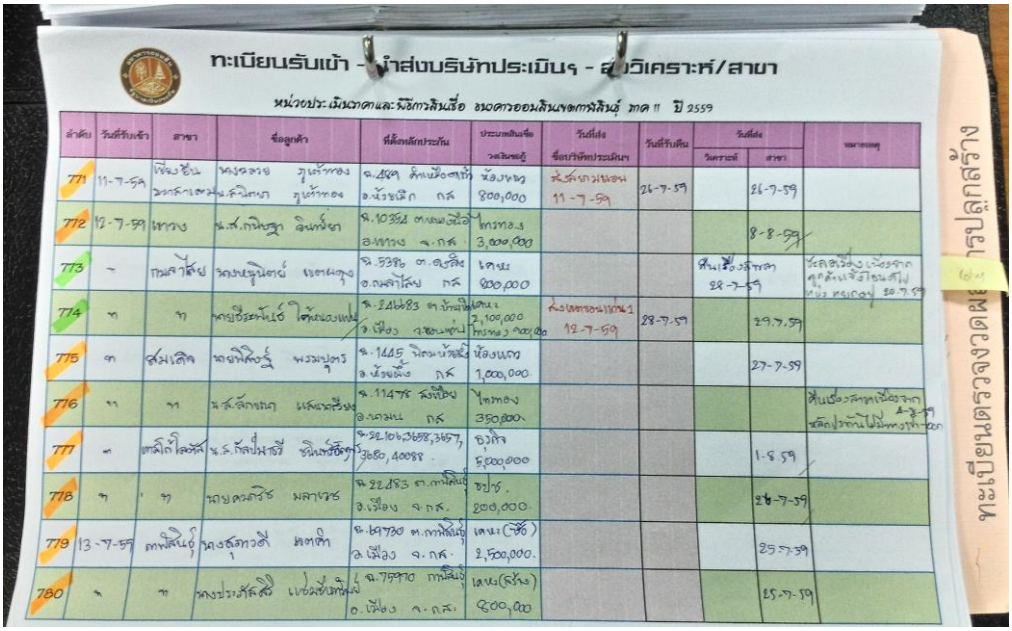


ทะเบียนรับเข้า - ส่งบริษัทประเมินฯ - ส่งวิเคราะห์/สาขา

หน่วยประเมินราคาและพิสูจน์หลักฐาน ภาค ๒ ปี 2559

ลำดับ	วันที่รับเข้า	สาขา	ชื่อลูกค้า	ที่ตั้งหลักประกัน	ประเภทสินเชื่อ วงเงินขอกู้	วันที่ส่งชื่อบริษัทประเมินฯ	วันที่รับคืน	วันที่ส่ง วิเคราะห์	วันที่ส่ง สาขา	หมายเหตุ
761	11-7-59	หนองกุงศรี	นางสุมาลี ภูพันนา	น.1826 ต.ห้วยหินลาด อ.นางาม กส	ห้องแถว 800,000				15-7-59	
762	11	11	นางพันธ์ทิพย์ บุญสูง	น.6971 ต.ห้วยหินลาด อ.นางาม กส	ห้องแถว 700,000				25.7.59	
763	11	11	น.ส.ศิริพร มหาพล	น.15617 ต.หัวงัว อ.ห้วยเม็ก กส.	ห้องแถว 1,000,000				25.7.59	
764	11	11	นางจรรยา เหล่าจันต์	น.ส.3ก. 3352 ต.ลิ้นฟ้า อ.ห้วยเม็ก กส.	ห้องแถว 500,000				25.7.59	
765	11	11	น.ส.นิตยา เข้าธรรมะ	น.3209 ต.หนองบัว อ.หนองกุงศรี กส	เคหะ 500,000 ไถทอง 500,000				25.7.59	
766	11	11	น.ส.ดอกรัก สีลาภาม	น.6689 ต.ห้วยหินลาด อ.นางาม กส	ห้องแถว 700,000				15-7-59	
767	11	11	น.ต.ท.ณัฐวุฒิ พมมี	น.23841 หนองกุงศรี อ.หนองกุงศรี กส	เคหะ 1,500,000				25-7-59	
768	11	11	คณสุนันท์ มหาคำ	น.21151 ห้วยเม็ก อ.ห้วยเม็ก กส	เคหะ 800,000				25-7-59	
769	11	11	น.ส.ชาลิสินี บุตรวิชา	น.1223 หนองโก อ.กมลาไสย	ไถทอง 600,000	ส่งเสนอชั้นต้น 11-7-59	3-8-59		4-8-59	
770	11	11	น.ส.ปรัชญ์วัศน์ ชัยนางรัตน์	น.9187 หนองกุงศรี อ.หนองกุงศรี กส	ไถทอง 600,000				25-7-59	

ภาพที่ ก.6 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ เดือนกรกฎาคม 2559 ลำดับที่ 761-770

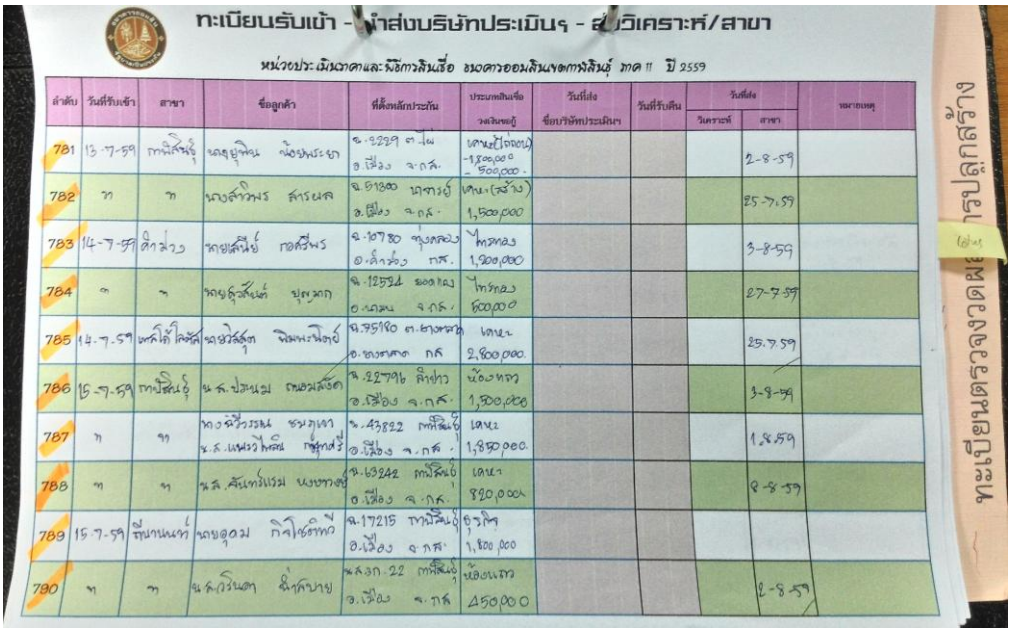


ทะเบียนรับเข้า - ส่งบริษัทประเมินฯ - ฝ่ายวิเคราะห์/สาขา

หน่วยประเมินราคาและพิจารณาสินเชื่อ ธนาคารออมสินเขตการสินเชื่อ ภาค 11 ปี 2559

ลำดับ	วันที่รับเข้า	สาขา	ชื่อลูกค้า	ที่ตั้งหลักประกัน	ประเภทสินเชื่อ/วงเงินขอกู้	วันที่ส่งชื่อบริษัทประเมินฯ	วันที่รับคืน	วันที่ส่ง: วิเคราะห์	วันที่ส่ง: สาขา	หมายเหตุ
771	11-7-59	เชียงใหม่ มหาราชนครเชียงใหม่	นางสาวอรุณ ภูเก้าทอง นายสันติพงษ์ ภูเก้าทอง	น.4504 ต.ท่าเมือ อ.น้ำยืน กส	บ้านพร้อมที่ดิน 800,000	11-7-59	26-7-59		26-7-59	
772	12-7-59	หางดง	น.ส.กนิษฐา อินทร์ยา	น.10352 ต.แม่เหียะ อ.หางดง จ.กส	ไถ่ถอนจำนอง 3,000,000				8-8-59	
773	"	กมลาไสย	นายบรรจบ เขตสุขุม	น.5386 ต.ลำปาว อ.กมลาไสย กส	โอนขาย 800,000			ส่งเรื่องกลับ 28-7-59		ขอคืนเรื่องเนื่องจากลูกค้าแจ้งว่าโอนสัญญา ทราบแล้ว 30-7-59
774	"	"	นายชัยรัตน์ ใช้หนองแฟน	น.51683 ต.บ้านโพธิ์ อ.เมือง จ.ยโสธร	โอนขาย 2,105,000 ไถ่ถอน 900,000	ส่งเพิ่มเติม 18-7-59	28-7-59		29-7-59	
775	"	สมเสิด	นายพิโรจน์ พงษ์บุตร	น.1415 ต.หนองบัวสิม อ.น้ำยืน กส	ซื้อขาย 1,000,000				27-7-59	
776	"	"	น.ส.ลักขณา แสนเสียง	น.11478 ต.ยางใหญ่ อ.เสนา กส	ไถ่ถอน 350,000					ส่งเรื่องกลับเนื่องจากหลักประกันไม่ครบถ้วน A-8-59
777	"	เทศบาลโพนสัง	น.ส.กัลยาณี ชินนวัฒน์	น.32106,36858,36857, 36860, 40088	ซื้อขาย 5,000,000				1-8-59	
778	"	"	นายบุญเรือง มลาเขตร	น.22483 ต.กกโพธิ์ อ.เมือง จ.กส.	ซื้อขาย 800,000				28-7-59	
779	13-7-59	กกโพธิ์นอ้	นางสุดารัตน์ สุขเต็ก	น.149730 ต.กกโพธิ์นอ้ อ.เมือง จ.กส.	โอนขาย (ซื้อ) 2,500,000				25-7-59	
780	"	"	นางประภัสสิริ แซ่ลิ้มเกษียณ์	น.75970 กกโพธิ์นอ้ อ.เมือง จ.กส.	โอนขาย(ขาย) 800,000				25-7-59	

ภาพที่ ก.7 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ เดือนกรกฎาคม 2559 ลำดับที่ 771-780

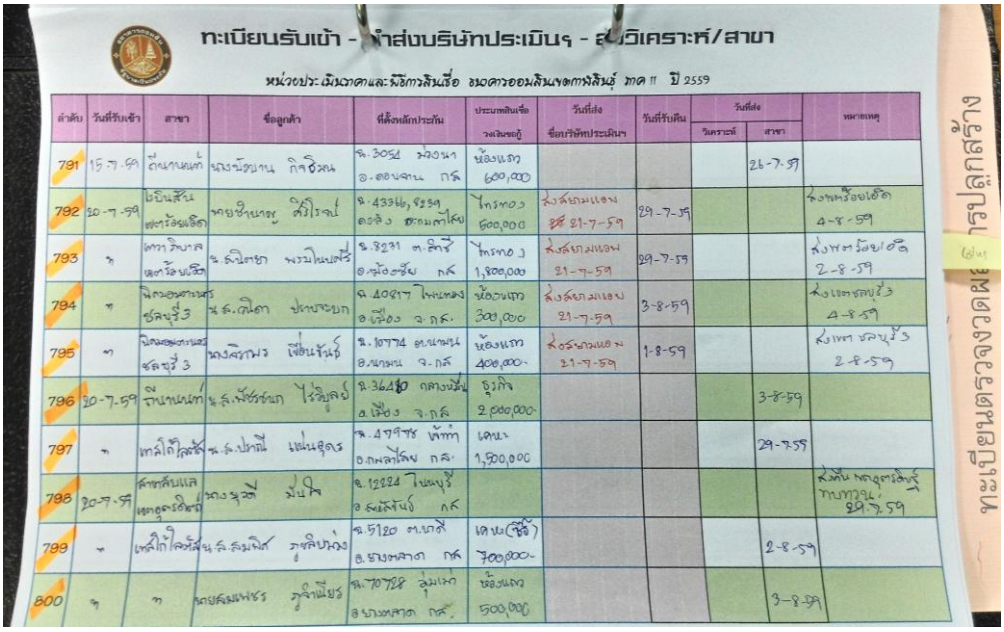


ทะเบียนรับเข้า - ส่งบริษัทประเมินฯ - ฝ่ายวิเคราะห์/สาขา

หน่วยประเมินราคาและพิจารณาสินเชื่อ ธนาคารออมสินเขตการสินเชื่อ ภาค 11 ปี 2559

ลำดับ	วันที่รับเข้า	สาขา	ชื่อลูกค้า	ที่ตั้งหลักประกัน	ประเภทสินเชื่อ/วงเงินขอกู้	วันที่ส่งชื่อบริษัทประเมินฯ	วันที่รับคืน	วันที่ส่ง: วิเคราะห์	วันที่ส่ง: สาขา	หมายเหตุ
781	13-7-59	กกโพธิ์นอ้	นายยุพิน น้อยประยา	น.9229 ต.ไพ อ.เมือง จ.กส.	เคหะ(ไถ่ถอน) 1,800,000 - 500,000				2-8-59	
782	"	"	นางสาวิพร สารผล	น.51800 ต.หัวงัว อ.เมือง จ.กส.	เคหะ(ซื้อขาย) 1,500,000				25-7-59	
783	14-7-59	ดำม่วง	นายสินชัย กอศรีพร	น.10780 ต.หนองคอง อ.ดำม่วง กส.	ไถ่ถอน 1,900,000				3-8-59	
784	"	"	นายชูวิทย์ ปุญญกก	น.12554 ต.ยอดแกง อ.เสนา จ.กส.	ไถ่ถอน 600,000				27-7-59	
785	14-7-59	เทศบาลโพนสัง	นายวิรัฐ ฉิมพะเนียง	น.75180 ต.ยางหลาด อ.ยางสีสุราช กส	เคหะ 2,800,000				25-7-59	
786	15-7-59	กกโพธิ์นอ้	น.ส.ปวีณา ถนอมสัจจ์	น.22796 ต.ลิ้นฟ้า อ.เมือง จ.กส.	น้องหลาว 1,800,000				3-8-59	
787	"	"	นางนิวัฒน์ ชมภูเขา น.ส.แพรวไพลิน กฤษณ์	น.43822 กกโพธิ์นอ้ อ.เมือง จ.กส.	เคหะ 1,850,000				1-8-59	
788	"	"	น.ส.ศิริเกวิน ชมชาติ	น.63842 กกโพธิ์นอ้ อ.เมือง จ.กส.	เคหะ 820,000				8-8-59	
789	15-7-59	ยโสธร	นายอุดม กิจโชติพิพัฒ	น.17215 กกโพธิ์นอ้ อ.เมือง จ.กส.	ซื้อขาย 1,800,000					
790	"	"	น.ส.วิรินดา ชำลับบาย	น.ส.3ก.22 กกโพธิ์นอ้ อ.เมือง จ.กส	น้องหลาว 450,000				2-8-59	

ภาพที่ ก.8 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ เดือนกรกฎาคม 2559 ลำดับที่ 781-790

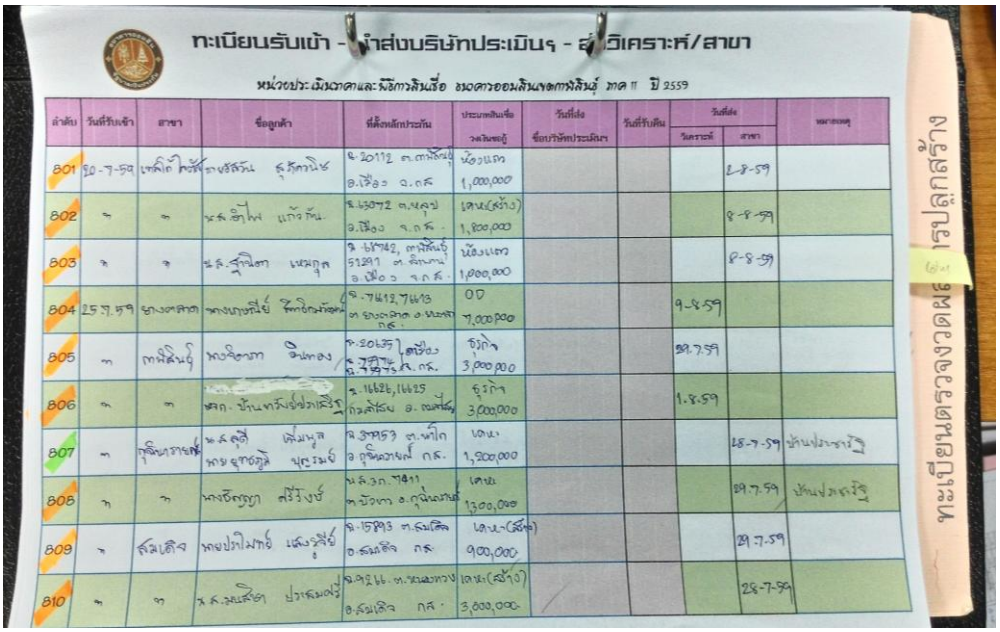


ทะเบียนรับเข้า - ส่งบริษัทประเมินฯ - ฝ่ายวิเคราะห์/สาขา

หน่วยประเมินราคาและบริหารสินเชื่อ ธนาคารออมสินภาค ๒ ปี 2559

ลำดับ	วันที่รับเข้า	สาขา	ชื่อลูกค้า	ที่ตั้งหลักประกัน	ประเภทสินเชื่อ วงเงินขอกู้	วันที่ส่งชื่อบริษัทประเมินฯ	วันที่รับคืน	วันที่ส่ง วิเคราะห์	วันที่ส่ง สาขา	หมายเหตุ
791	15-7-59	ถนนพหลฯ	นางนัยนา กิจชัยวน	น.3052 ม.๑ ต.ลาดหลุมแก้ว อ.ลาดหลุมแก้ว กส.	ห้องแถว 600,000				26-7-59	
792	20-7-59	ไอบินสิน เพชรบ้านเลือก	นายชำนาญ ศิริโรจน์	น.43346, 43359 ต.บึงคำพร้อย อ.ลำลูกกา ปทุมธานี	ไทรทอง 600,000	ส่งสัญญาแล้ว ชุดที่ 21-7-59	29-7-59			ส่งพร้อมเอกสาร 4-8-59
793	"	เทศบาลตำบลบึงคำพร้อม	น.ส.นิตยา พรมไหมศรี	น.8231 ต.คลองสาม อ.หนองจอก กท.	ไทรทอง 1,800,000	ส่งสัญญาแล้ว 21-7-59	29-7-59			ส่งพร้อมเอกสาร 2-8-59
794	"	นิคมอุตสาหกรรมชลบุรี 3	น.ส.เณิตา ปราบระบก	น.40817 ไทรน้อย อ.เมือง จ.นนทบุรี	ห้องแถว 300,000	ส่งสัญญาแล้ว 21-7-59	3-8-59			ส่งเอกสารชุดที่ 3 4-8-59
795	"	นิคมอุตสาหกรรมชลบุรี 3	นางสริตมร เจียนรัมย์	น.10774 ต.บางหญ้าแพรก อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ	ห้องแถว 400,000	ส่งสัญญาแล้ว 21-7-59	1-8-59			ส่งเอกสารชุดที่ 3 2-8-59
796	20-7-59	ถนนพหลฯ	น.ส.พัชรินทร์ ไร่ชัยสูงเนิน	น.3648 ตลาดหนองน้ำแดง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	ธุรกิจ 2,000,000				3-8-59	
797	"	เทศโลตัสโมเดิร์น	น.ส.ปานี แซ่นจุดร	น.4778 ท่าพระ อ.ภาษีเจริญ กท.	เคหะ 1,500,000				29-7-59	
798	20-7-59	สาขาลับแล เขตอุตรดิตถ์	นางจุรีย์ มั่นคง	น.12884 ไทยบุรี อ.ลับแล อุตรดิตถ์						ส่งคืน พนักงานสินเชื่อ ทบทวน 29-7-59
799	"	เทสโก้โลตัสโมเดิร์น	น.ส.สมพิศ ภูชลิบน่อง	น.5120 ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี กส.	เคหะ(ซื้อ) 700,000				2-8-59	
800	"	"	นายสมเพชร ภูจำเนียร	น.10728 ลุ่มแก อ.บางพลี กส.	ห้องแถว 500,000				3-8-59	

ภาพที่ ก.9 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ เดือนกรกฎาคม 2559 ลำดับที่ 791-800

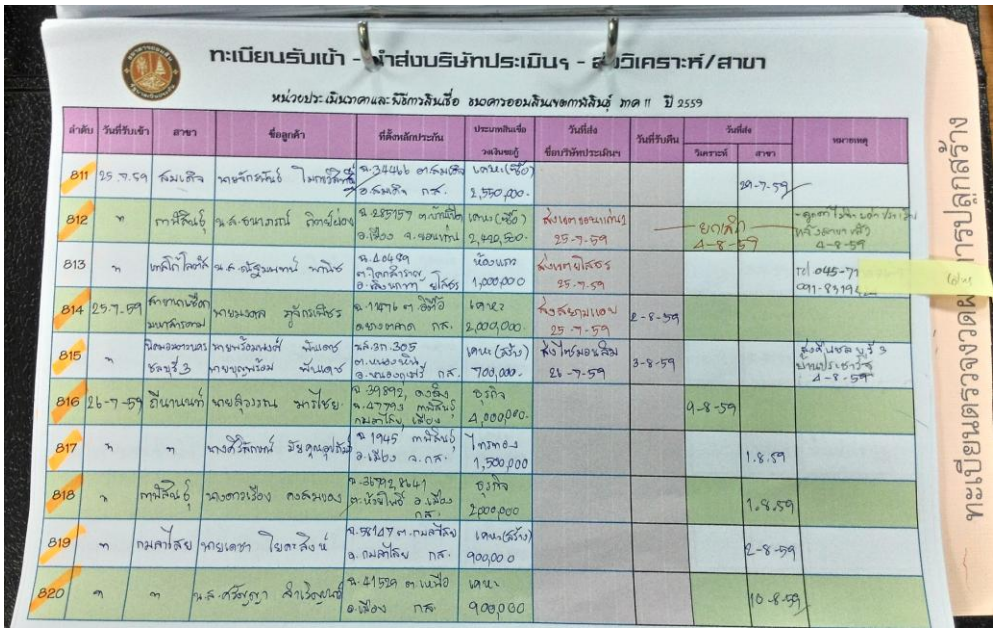


ทะเบียนรับเข้า - ส่งบริษัทประเมินฯ - ฝ่ายวิเคราะห์/สาขา

หน่วยประเมินราคาและบริหารสินเชื่อ ธนาคารออมสินภาค ๒ ปี 2559

ลำดับ	วันที่รับเข้า	สาขา	ชื่อลูกค้า	ที่ตั้งหลักประกัน	ประเภทสินเชื่อ วงเงินขอกู้	วันที่ส่งชื่อบริษัทประเมินฯ	วันที่รับคืน	วันที่ส่ง วิเคราะห์	วันที่ส่ง สาขา	หมายเหตุ
801	20-7-59	เทสโก้ โลตัส	นางอรัสรัน ศุภัสกานิช	น.20112 ต.ลาดหลุมแก้ว อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ห้องแถว 1,000,000				2-8-59	
802	"	"	น.ส.อิทิไพ แก้วกัน	น.45092 ต.หนองสามวัง อ.เมือง จ.กำแพงเพชร	เคหะ(สร้าง) 1,800,000				8-8-59	
803	"	"	น.ส.ฐานิตา เหมกุล	น.16742, ลาดหลุมแก้ว 51291 ต.ลำลูกกา อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ห้องแถว 1,000,000				8-8-59	
804	25 ก.ค. 59	บางบัวทอง	นางบุญรัตน์ ปิ่นทองมั่งคั่ง	น.7412, 7413 ต.บางบัวทอง อ.บางบัวทอง นนทบุรี	OD 7,000,000			9-8-59		
805	"	ลาดหลุมแก้ว	นางจิตภา จันทอง	น.20135 ลาดหลุมแก้ว ปทุมธานี 74000 ต.ลาดหลุมแก้ว กส.	ธุรกิจ 3,000,000			29-7-59		
806	"	"	[redacted]	น.16626, 16625 ลาดหลุมแก้ว อ.ลาดหลุมแก้ว	ธุรกิจ 3,000,000			1-8-59		
807	"	กุฉินารายณ์	น.ส.สุดา เสนีมพูล หรือ สุกัญญา บุตรมงคล	น.39853 ต.หนองกุลา อ.กุฉินารายณ์ กส.	เคหะ 1,900,000				28-7-59	ส่งทางไปรษณีย์
808	"	"	นางชัญญา ศรีวิงษ์	น.ส.ก.7411 ต.บัวขาว อ.กุฉินารายณ์	เคหะ 1300,000				29-7-59	ส่งทางไปรษณีย์
809	"	สหัสขันธ์	นายปกไพมาย์ แสงวุฒิชัย	น.15893 ต.ลำคลอง อ.สหัสขันธ์ กส.	เคหะ-(ซื้อ) 900,000				29-7-59	
810	"	"	น.ส.วรนิสา ปวรสมบัติ	น.9266 ต.ลำคลองหวาง อ.สหัสขันธ์ กส.	เคหะ(สร้าง) 3,000,000				28-7-59	

ภาพที่ ก.10 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ เดือนกรกฎาคม 2559 ลำดับที่ 801-810

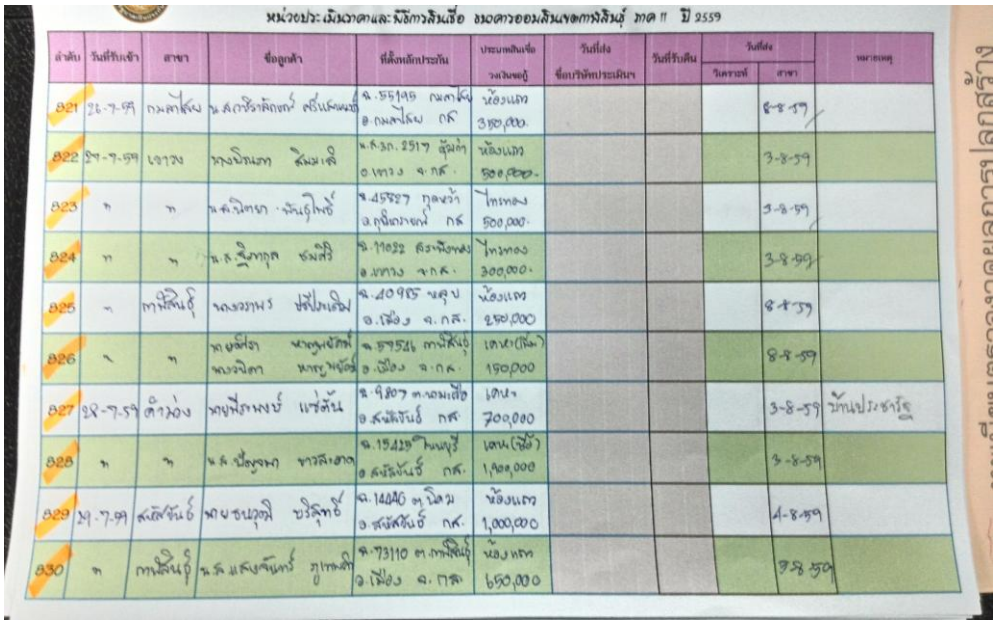


ทะเบียนรับเข้า - ส่งบริษัทประเมินฯ - ส่งวิเคราะห์/สาขา

หน่วยประเมินราคาและพิจารณาสินเชื่อ ธนาคารออมสินภาคกลางตอนล่าง ๓ กค ๑๑ ปี 2559

ลำดับ	วันที่รับเข้า	สาขา	ชื่อลูกค้า	ที่ตั้งหลักประกัน	ประมาณการสินเชื่อ วงเงินขอกู้	วันที่ส่งชื่อบริษัทประเมินฯ	วันที่รับคืน	วันที่ส่ง วิเคราะห์	วันที่ส่ง สาขา	หมายเหตุ
811	25-7-59	สมเสร็จ	นายจักรินทร์ ไมตรีสันติ์	น.3446 ต.สมเสร็จ อ.สมเสร็จ กส.	เคหะ(เช่าซื้อ) 2,550,000.				29-7-59	
812	"	กาหลีสันธุ์	น.ส.ชนาภรณ์ ลิตหนังย่อง	น.285157 ต.กาหลีสันธุ์ อ.เสือ จ.จอมเกล้า	เคหะ(เช่าซื้อ) 2,550,500.	ส่งเสมารอมเกล้า 25-7-59		ยกเลิก 4-8-59		- คุณลูกค้าโอน ธอก.ประเสริฐวิเคราะห์ เสือ 4-8-59
813	"	ทศลิโลหกิจ	น.ส.สัฐวนพรรณ์ วงษ์ษร	น.4649 ต.ไทยสมิทธ อ.เสือหาญ ยโสธร	ห้องแถว 1,000,000	ส่งเสมาอโสธร 25-7-59				Tel 045-71 081-8919
814	25-7-59	ศาลาดเสือตมพลัสสกลม	นายมงคล สุจักรเสือธร	น.11476 ต.เสือใหญ่ อ.เสือหาญ กส.	เคหะ 2,000,000.	ส่งสมาแมอ 25-7-59	2-8-59			
815	"	นิคมอุตสาหกรรมชัยบุรี 3	นายพร้อมพงษ์ พันเดชร นายบุญพร้อม พันเดชร	น.ส.ว.3305 ต.แมงมันน์ อ.ขนอมเหนือ กส.	เคหะ(สร้าง) 700,000.	ส่งไทรมอนสิม 26-7-59	3-8-59			ส่งพันธมิตร บุรี 3 ขนอมประเสริฐ 4-8-59
816	26-7-59	ถีนานนท์	นายสิงวรณ มหาโชย	น.39892, 40813 น.47793 กมลาไสย เสือง	อุรกิจ 4,000,000.			4-8-59		
817	"	"	นางศิริลักษณ์ มัยคุณสุวรรณ์	น.1945 กาหลีสันธุ์ อ.เสือ จ.กส.	ไทยทอง 1,500,000				1-8-59	
818	"	กาหลีสันธุ์	นางดาวเรือง กงลมทอง	น.31292,31641 ต.หัวเสือ อ.เสือง กส.	อุรกิจ 2,000,000				1-8-59	
819	"	กมลาไสย	นายเอกชา ไชยะสิงห์	น.58147 ต.กมลาไสย อ.กมลาไสย กส.	เคหะ(สร้าง) 900,000				2-8-59	
820	"	"	น.ส.ศรัญญา สำเร็จผล	น.41558 ต.เหนือ อ.เสือง กส.	เคหะ 900,000				10-8-59	

ภาพที่ ก.11 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ เดือนกรกฎาคม 2559 ลำดับที่ 811-820



หน่วยประเมินราคาและพิจารณาสินเชื่อ ธนาคารออมสินภาคกลางตอนล่าง ๓ กค ๑๑ ปี 2559

ลำดับ	วันที่รับเข้า	สาขา	ชื่อลูกค้า	ที่ตั้งหลักประกัน	ประมาณการสินเชื่อ วงเงินขอกู้	วันที่ส่งชื่อบริษัทประเมินฯ	วันที่รับคืน	วันที่ส่ง วิเคราะห์	วันที่ส่ง สาขา	หมายเหตุ
821	26-7-59	กมลาไสย	น.ส.ศรีรักลักษณ์ ศรีนพพงษ์	น.55195 กมลาไสย กส	ห้องแถว 300,000.				5-8-59	
822	27-7-59	เจาวง	นางนิรมล สมเสร็จ	น.ส.ว.2517 สุมเต้า อ.เจาวง จ.กส.	ห้องแถว 500,000.				3-8-59	
823	"	"	น.ส.นิตยา พันธุ์ไทย์	น.45887 ทุ่งเว้า อ.กุฉินารายณ์ กส	ไทยทอง 500,000.				3-8-59	
824	"	"	น.ส.ฐิตาภัค ชมสิริ	น.11032 สระพังทอง อ.เมือง จ.กส.	ไทยทอง 300,000.				3-8-59	
825	"	กาหลีสันธุ์	นางวงพร ปัดโปเสม	น.40985 หลุบ อ.เสือง จ.กส.	ห้องแถว 250,000				8-8-59	
826	"	"	น.ส.ยุพิน ชาญชัยวิทย์ นางวนิดา นายรุ่งชัย	น.39526 กาหลีสันธุ์ อ.เสือง จ.กส.	เคหะ(ปลูก) 150,000				8-8-59	
827	28-7-59	ดำม่วง	นายปิยพงษ์ แซ่ตัน	น.9807 ต.ดอนเสือ อ.สหัสขันธ์ กส.	เคหะ 700,000				3-8-59	บันทึกประชาชน
828	"	"	น.ส.ปัญจพร ขาลีสาย	น.15419 โพนบุรี อ.สหัสขันธ์ กส.	เคหะ(ปลูก) 1,000,000				3-8-59	
829	29-7-59	สหัสขันธ์	นายชนวุฒิ ปรีชาชิต	น.14040 ต.นิเวศ อ.สหัสขันธ์ กส.	ห้องแถว 1,000,000				4-8-59	
830	"	กาหลีสันธุ์	น.ส.แสงจันทร์ ภูเพลิศ	น.73110 ต.กาหลีสันธุ์ อ.เสือง จ.กส.	ห้องแถว 650,000				5-8-59	

ภาพที่ ก.12 ทะเบียนรับเข้าคำขอกู้ เดือนกรกฎาคม 2559 ลำดับที่ 821-830

ภาคผนวก ข

บทสัมภาษณ์เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุด

บทสัมภาษณ์เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุด

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 1

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานที่สำนักงานเขตกาฬสินธุ์ ประทับใจอะไรที่สุดครับ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อดีตผู้บังคับบัญชาครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	อดีตผู้บังคับบัญชา มีลักษณะนิสัยเป็นอย่างไรครับ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ฉลาด บริหารงานเก่ง บริหารคนเก่ง
ผู้สัมภาษณ์ :	ที่บอกว่า บริหารงานและคนเก่ง สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้อีกหรือไม่ครับ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็เช่น จัดสรรงาน จัดสรรหน้าที่ และวิเคราะห์คน ว่าคนนี้ควรจะทำอะไร คนนี้ไม่ควรจะทำอะไร คนนี้ควรจะอยู่ตรงไหน
ผู้สัมภาษณ์ :	หมายถึงว่า เค้ารู้ว่า ใครควรจะทำอะไรใช่ไหมครับ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วตอนที่หัวหน้าคนเดิมอยู่ที่นี่ งานเป็นอย่างไรครับ ไหลลื่นดีไหม?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	งานมีเยอะครับ แต่ว่าทำเรียบร้อย เสร็จได้ไวครับ และบรรยากาศในการทำงานก็ไม่ตึงเครียดครับ มีจังหวะที่ทำงาน และมีจังหวะที่ผ่อนคลาย
ผู้สัมภาษณ์ :	ก็คือ ไม่ค่อยเครียด ถึงงานเยอะก็ตาม
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ครับ งานเป็นระบบระเบียบมากกว่าครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	อย่างเมื่อก่อน เป็นการดูว่า ใครสามารถทำอะไรได้ แล้วเดี๋ยวนี้คือ ทุกคนต้องทำเป็นทุกอย่างใช่ไหมครับ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อันนี้ เป็นตั้งแต่สมัยก่อนแล้วครับ แต่หมายถึงว่า ลักษณะการมองงาน ว่า แต่ละคนมีงานมากน้อยเพียงใด ต่างกันไหม
ผู้สัมภาษณ์ :	คือ เค้าจะแบ่งงานให้เท่าๆกันหรือครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เค้าจะคอยดู คอยควบคุมตลอดครับ ว่าคนไหนทำงาน คนไหนไม่ทำงาน คนนี้ว่างแล้ว ไม่มีงานทำ แต่ทำงานไปเยอะแล้ว เค้าก็จะให้ออกไปรีแลกซ์บ้างครับ เค้าจะไม่ได้ดูแค่งานในมือครับ เพราะคนทำงานก็มีหลายแบบ ทั้งคนที่ทำงานไปเรื่อยๆ กลัวงานเสร็จเร็ว กลัวได้งานเยอะ แบบนี้ก็มีครับ บางประเภทก็ทำงานเสร็จเร็ว แล้วก็หาเวลารีแลกซ์เองก็มีครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงาน รู้สึกภูมิใจกับงานไหนมากที่สุดครับ อาจจะไม่จำเป็นต้องเป็นงานในหน่วยก็ได้ครับ อาจจะเป็นงานกิจกรรม แต่พอเราได้ทำ มันทำให้เรารู้สึกดีจนถึงทุกวันนี้อยู่

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คงไม่มีอะไรที่เป็นชิ้นเป็นอันหรอกครับ มีแค่ว่า ใครใช้ให้เราทำอะไร ให้ช่วยอะไร เราก็ทำก็ช่วยหมดครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วตั้งแต่ทำงานมา ชอบอะไรในออมสินครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ออมสินก็มั่นคงดีครับ ยกตัวอย่าง เช่น ไม่มีโอกาสให้ออกจากงาน ถ้าไม่มีความผิด
ผู้สัมภาษณ์ :	ไม่ไล่ออกใช่ไหมครับ อย่างเดียวหรือครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ความมั่นคง แล้วก็สวัสดิการ
ผู้สัมภาษณ์ :	เราเคยได้ใช้สวัสดิการของธนาคารบ้างไหมครับ ตอนนี้
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ที่เคยใช้ ก็มีเบิกค่ารักษาพยาบาลจากคลินิกครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	โบนัสเกี่ยวไหมครับ ที่ทำให้เรายังทำงานอยู่กับออมสิน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็มีส่วนครับ มันก็เป็นกำลังใจให้คนทำงานส่วนหนึ่ง แต่เคยได้ยินมาว่า บางบริษัท เค้าจะให้โบนัสไม่เท่ากัน เค้าจะให้ตามเกณฑ์การประเมิน ก็ถ้าเป็นอย่างนั้นก็ดีนะครับ ถ้าใครที่ขยัน มีผลการประเมินที่ดี ก็สมควรได้รับโบนัสต่างจากคนอื่น ไม่ใช่ว่า ทำงานแบบ เช้าชามเย็นชาม พอถึงเวลารับโบนัส ก็ได้รับเท่ากัน มันไม่ยุติธรรมครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ปัจจุบันนี้ พอใจหรือยังครับ กับเกณฑ์การประเมินหรือการให้ขั้นพิเศษ รู้สึกพอใจไหม ที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนนะครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็รู้สึกพอใจแค่ในระดับหนึ่งครับ ไม่ได้พอใจมาก
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยมีประสบการณ์ดีๆ ในการทำงานไหมครับ ตอนนั้นเป็นอย่างไร
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	การมีน้ำใจช่วยเหลือกันในหน่วยงาน ทั้งในหน่วยย่อยและหน่วยใหญ่ การประสานงานที่ดี การช่วยเหลืองานกัน แบ่งปันกัน
ผู้สัมภาษณ์ :	เราเต็มใจที่จะช่วยคนอื่นอยู่แล้วใช่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ทั้งสองทางครับ ทั้งเราช่วยเขา แล้วเขาช่วยเราด้วยครับ เป็นเรื่องที่ดีครับ อยากให้มีขึ้นบ่อยๆ ครับ บรรยากาศในการทำงาน งานที่ดี ต้องเริ่มจากบรรยากาศในการทำงานก่อนครับ ในความคิด
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้ดีหรือยังครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้ก็ดีในระดับหนึ่งครับ แต่คิดว่าน่าจะดีได้มากกว่านี้ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าอย่างไร ถึงจะเรียกว่า บรรยากาศในการทำงานที่ดี ในอุดมคติของเรามันจะต้องเป็นอย่างไร
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อย่างแรกก็ สิ่งแวดล้อม เช่น อุปกรณ์ในสำนักงาน เพียบพร้อม มีคุณภาพที่ดี

	ความสะอาดก็มีส่วนครับ ควรจะมีกิจกรรมที่ทุกคนได้ทำร่วมกันเป็นระยะครับ เมื่อได้ร่วมทำอะไรซักอย่างก็จะได้พูดคุยกันมากขึ้น ได้แสดงน้ำใจให้กันและกันมากขึ้น
ผู้สัมภาษณ์ :	กิจกรรมอะไรบ้างครับ ที่คิดไว้ ที่เราน่าจะได้พูดคุยกัน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ยกตัวอย่างเช่น การทานอาหารเย็นร่วมกันทั้งเขตครับ หรือจัดให้มีการออกกำลังกาย แข่งกันกีฬาร่วมกัน การหาโอกาสไปเที่ยวพักผ่อนด้วยกันก็ดีครับ ได้ใช้เวลาร่วมกันก็จะได้พูด ได้คุย ได้ปรับทัศนคติ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบแบบนั่งประชุมไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่ fix ดีกว่าครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบแบบไม่เป็นทางการมากกว่า?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ ชอบแบบไม่เป็นทางการมากกว่าครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายอย่างไรครับในการทำงานที่นี่ หรือเป้าหมายในชีวิต
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เป้าหมายในการทำงานที่นี่ ก็รับผิดชอบหน้าที่ของคนเองให้ดีที่สุดครับ ไม่ให้มีข้อบกพร่อง
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้มันดีแล้วหรือยังครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ดีในระดับหนึ่งครับ แต่ก็จะทำให้ดีกว่านี้
ผู้สัมภาษณ์ :	เป้าหมายสูงสุดในชีวิตล่ะครับ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวให้มีความสุขมากที่สุดครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าออมสินดีอย่างไรครับ คือ ความมั่นคง? วัดอย่างไรว่ามันคือความมั่นคง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตามระเบียบคำสั่งก็ เค้าก็ไม่ไล่ออกครับ และเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบทำอะไรครับ ปกติ งานอดิเรกหรือสิ่งที่เราชอบทำที่สุด
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ท่องเที่ยวครับ ท่องเที่ยวไปตามสถานที่ธรรมชาติ สิ่งที่ชอบที่สุด ที่อยากทำที่สุดเลย ถ้ามีโอกาส
ผู้สัมภาษณ์ :	ต้องไปกับใครไหมครับ เพื่อน ครอบครัว หรือไปคนเดียวแบบ Backpack
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบไปกับครอบครัวครับ แล้วก็ไปกับเพื่อนครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ส่วนมากไปแล้วมีกิจกรรม ทานข้าว พูดคุยกัน สถานที่ธรรมชาติ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ครับ ไปทะเล ภูเขา แบบนี้ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบไปไหนมากกว่ากันภูเขากับทะเล
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบเท่าๆ กันครับ ตามความสะดวกในเวลานั้นๆ แล้วก็ฤดูกาลด้วยครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ไปเที่ยวนี่ เดินทางยังไงครับ ขับรถไปเอง นั่งเครื่องบิน หรือโบกรถไปเอง

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบขับรถไปเองครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	งานในหน่วย ชอบทำอะไรครับ ชอบทำที่สุดหรือรู้สึกว่า เราทำได้ดี
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบทำทุกหน้าที่ในหน่วยเลยครับ ชอบที่จะสลับหน้าที่มากกว่า
ผู้สัมภาษณ์ :	สลับหน้าที่อย่างนี้ รวมถึงการสลับกับหน่วยอื่นด้วยไหม เคยคิดไหมว่า เราอาจจะทำอย่างอื่นได้ดี
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เคยสนใจครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าเป็นงานในออมสิน ถ้าเลือกได้ อยากทำหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	งานสาขาก็น่าสนใจครับ สินเชื่อน่าสนใจครับ เพราะมีโอกาสได้เจอลูกค้าเยอะครับ ดูท้าทายกว่าครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานที่สำนักงานเขตกาฬสินธุ์ ประทับใจอะไรมากที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	รู้สึกประทับใจเพื่อนร่วมงานค่ะ ด้วยความที่ว่าวัยใกล้เคียงกัน แล้วก็สำหรับผู้บังคับบัญชา ก็ให้ความสนิทสนม สอนงาน ในส่วนที่เราไม่เข้าใจ ก็วางตัวให้เรากล้าเข้าไปถามได้อย่างไม่เคอะเขินค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ให้ความเป็นกันเอง?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานมา มีอะไรที่ทำให้เรารู้สึกภูมิใจ หรือมีประสบการณ์ที่ดีแล้วเรายังรู้สึกว่ามันมีคุณค่าในจิตใจ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ต้องเท้าความก่อนว่า เคยทำงานสาขามาโดยตลอด และยังไม่เข้าใจอำนาจบทบาทของเขตเท่าใดนัก พอมาอยู่บนเขต เราก็ได้ช่วยเหลือสาขา บางทีเค้ามีปัญหา เราก็ได้สนับสนุนสาขา ได้ช่วยแก้ปัญหา เลยมีความรู้สึกประทับใจทุกครั้งที่สามารถช่วยสาขาได้จะรู้สึกโอเค
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยมี Feed back กลับมาไหมครับ คำชอบ คำตอบรับ ว่าเราทำได้ดี
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ส่วนใหญ่จะมีคำขอบคุณกลับมา สังเกตง่ายๆ อย่างบางคน เค้าอาจจะไม่พูดแต่เค้าก็จะโทรหาเราบ่อย ทุกครั้งที่มีปัญหา เหมือนกับว่า อะไรๆเค้าก็จะโทรหาเรา ขอความช่วยเหลือมา ก็รู้สึกดีค่ะที่ช่วยเขาแก้ปัญหาได้
ผู้สัมภาษณ์ :	มีอะไรที่ Peak ไหมครับ ที่เรารู้สึกภูมิใจมาก เป็นเรื่องที่ดีมาก มีอะไรไหมที่เราเท่านั้นที่ทำได้ หรือคนอื่นทำได้ไม่ดีเท่าเรา หรือไม่สมบูรณ์เท่าเราทำ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อาจจะไม่ถึงขั้น Peak ค่ะ อาจจะเป็นการแก้งานในระบบที่มีความซับซ้อนใน

	เรื่องของหลักประกัน มันผูกตัวนั้น ตัวนี้ ต้องเข้าไปแก้ในหน้า ที่มันลึกขึ้น ซึ่งมันก็ไม่ใช่ Case บ่อยๆหรอก จะเกิดนานๆมาครั้ง
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเรียนรู้อย่างไรครับ เวลาแก้ปัญหา มันย่อมมีครั้งแรกนะครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ ตอนแรก จากการที่ไปอบรม ธนาคารส่งไปอบรม แล้วก็จะมีคู่มือมาให้ ตอนแรกก็ไม่ค่อยเข้าใจหรอก แต่ว่าพอมีปัญหาจริงๆ ได้ลองปฏิบัติจริงๆก็เลยทำให้เราเข้าใจง่ายขึ้น จากปกติต้องดูคู่มือ พอได้ปฏิบัติครั้งเดียวก็ไม่ต้องดูคู่มือเลย ก็ทำได้เลย เหมือนเราก็ปะติดปะต่อไปได้เองค่ะ การปฏิบัตินี่ช่วยได้เยอะเลยค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าตัวเองทำอะไรได้ดีที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ทำงานที่เป็นลำดับขั้นตอนได้ดี เพราะชอบแบบ 1 2 3 4 5 ค่ะ แบบพิมพ์สัญญา มันก็จะมีการ 1 2 3 4 5 นะค่ะ ก็เลยรู้สึกว่าตัวเองทำงานที่มีขั้นตอนได้โอเค
ผู้สัมภาษณ์ :	คือ มันจะมี Step ในหัวเราเลย เกิดเป็นภาพเลยใช่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ออมสิน ดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ออมสิน ดีนะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ดีอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีความรู้สึกว่า เป็นองค์กรที่ให้ความเคารพผู้ใหญ่ อย่างที่เห็นได้ชัดเลยนะคะ เด็กๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะให้ความเคารพหัวหน้ามากกว่า ถ้าเปรียบเทียบกันในองค์กรธนาคารอื่นๆ แล้วก็จะมีการดูแลผู้ใหญ่ค่ะ แล้วก็ในส่วนของค่าตอบแทน คิดว่ามันโอเคนะสำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบระบบ Seniority ใช่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ๆ คิดว่ามันก็คู่กับสังคมไทยแหละ เด็กก็ต้องมีสัมมาคารวะ ส่วนว่า เราจะเก่ง เราจะหัวสมัยใหม่ก็ค่อยมาปรับใช้กับงาน แต่ความเคารพผู้ใหญ่ก็ต้องมีอยู่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเคยมีความคิดเหมือนบางธนาคาร ที่ว่า เด็กรุ่นใหม่เรียนรู้ได้ดีกว่าคนรุ่นเก่า บางทีเค้าสามารถที่จะก้าวไปทันผู้ใหญ่ได้เลย รู้สึกอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็รู้สึกโอเคนะ เคยได้ยินมาบ่อยนะสำหรับธนาคารพาณิชย์ เพื่อนรุ่นเดียวกันก็จะเป็นผู้จัดการกันแล้ว แบบนั้นก็รู้สึกดีนะคะ แต่ไหนๆเราก็เข้ามาอยู่ในองค์กรนี้แล้ว

ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าเกิดว่า มันเป็นอย่างนั้นได้ อยากให้เป็นไหมครับ ถ้าออมสิน สามารถเป็นอย่างนั้นได้
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็อยากให้เป็นนะคะ ความก้าวหน้าของคนที่มีศักยภาพพอ
ผู้สัมภาษณ์ :	เหตุผลที่อยู่ออมสิน จนมาถึงทุกวันนี้คือ เหตุผลนี้ด้วยใช่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ความก้าวหน้า ใช่ค่ะ ความก้าวหน้า ความมั่นคงแหละ ออมสินเรา
ผู้สัมภาษณ์ :	มีหลายคนบอกว่า ความมั่นคง มีคำจำกัดความไหมครับว่า ความมั่นคงคืออะไร
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ความมั่นคงก็คือ ตอบโจทย์ขั้นพื้นฐานในชีวิตได้ค่ะ คือ อยู่ มีงานทำ มีสวัสดิการ มีเงินเดือนประจำ โบนัส
ผู้สัมภาษณ์ :	สนองปัจจัย 4 ได้ ใช่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ๆ ขั้นพื้นฐานนะ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตอย่างไรครับ อาจจะมีเป้าระยะสั้น หรือเป้าระยะยาวก็ได้ครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คือด้วยความที่เรียนนิติศาสตร์มา จบนิติศาสตร์มา เป้าหมายสูงสุดของคนเรียนนิติศาสตร์ก็คือสอบ สอบจนเป็นอัยการ ผู้ช่วยฯ เป็นผู้พิพากษา แต่ว่าตอนนี้ก็ยังฝันที่จะเป็นอยู่ค่ะ ไม่ใช่ว่าทำออมสินแล้วจะทิ้งฝันของตัวเอง เพราะทุกวันนี้ก็ยังไปสอบอยู่ตลอดค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบด้านกฎหมายใช่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คือ ชอบไหม เหมือนกับว่า เราอยู่กับมันมานาน ตั้งแต่ปี 1 ตั้งแต่อายุ 17 ค่ะ จนถึงทุกวันนี้ก็ยังอ่านหนังสืออยู่ เหมือนมันกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตไปแล้ว เราต้องเรียน ต้องอ่าน ต้องสานต่อ จะทิ้งก็เสียดาย เชิงว่ารักไหม ก็เหมือนกับมันมาไกลแล้ว
ผู้สัมภาษณ์ :	แต่ก็ไม่ได้ขัดกับความรู้สึกของเรามาก
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ๆ เหมือนเป็นอะไรที่ต้องทำแหละ
ผู้สัมภาษณ์ :	ปกติ ชอบทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบอ่านหนังสือ
ผู้สัมภาษณ์ :	หนังสือประเภทไหนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อ่านได้หมดเลยค่ะ แต่ว่าส่วนใหญ่ก็จะอ่าน ธรรมะก็อ่านนะ แล้วก็จะเกี่ยวกับเรื่องจิตใต้สำนึก ธรรมะเชิงวิทยาศาสตร์ค่ะ จะชอบอ่าน ถ้าว่างจริงๆ ก็ไปวัดไปปฏิบัติธรรม

ผู้สัมภาษณ์ :	ไปบ่อยไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไปบ่อยนะ แต่มันก็จะมีคอร์สยาว นาน 12 วัน เหมือนที่เคยไป อันนั้นกะว่าจะไปปีละครั้ง แต่ปีนี้ยังไม่ได้ไปเลย
ผู้สัมภาษณ์ :	อะไรเป็นจุดเปลี่ยนที่ทำให้เราอยากไปปฏิบัติธรรมครับ ก่อนหน้านี้เราเป็นคนชอบเข้าวัดอยู่แล้วไหม
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่ค่ะ แต่ว่าที่บ้าน พ่อ แม่ ญาติพี่น้องก็จะเข้าวัดอยู่แล้ว แต่ว่าตัวเราเอง เป็นคนเอาแต่ใจตัวเอง ลูกคนเล็ก สร้างความยึดมั่นถือมั่นมากขึ้นๆ เราก็เลยรู้สึกว่า ทำไมเราเป็นแบบนี้ ทำไมเราว่าคนอื่น เราวีน เราเหวี่ยง ก็เลยมีโอกาสได้ไปศึกษาธรรมะ คงเป็นเพราะว่า เราเกิดมา อะไรๆใครก็บอกให้เรา เข้ามาสิๆ ก็เลยเริ่มศึกษา แต่ก็ไม่ได้ถึงขั้นแบบ ธรรมะที่แบบงมงาย บูชา แต่เราก็จะศึกษาเรื่องคำสอน เชิงอิงวิทยาศาสตร์ด้วยเพราะว่า ถ้าอะไรที่พิสูจน์ไม่ได้ก็ไม่ค่อยจะเชื่อค่ะ มันจะเกี่ยวกับจิตใต้สำนึกค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ใครเป็นคนบอกว่าเราเป็นคนเอาแต่ใจครับ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ทุกคนเลยค่ะ รอบข้าง จนตัวเองรู้ตัว แต่ว่าปัจจุบันนี้ หายแล้วนะ อาจจะมีบ้างเล็กน้อย แต่ว่าเราวันนี้ กับเราเมื่อตอน ปี 1 ปี 2 ก็คือ คนละคนกันอยู่แล้ว เพราะว่าก็เริ่มปฏิบัติ เริ่มสนใจตั้งแต่ปี 1 ปี 2 7-8 ปีแล้วมั้งคะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ทุกคนบอกว่าเราเป็นคนเอาแต่ใจ วีน เหวี่ยง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ จุดเปลี่ยนในความรู้สึกเรานะ เพราะว่า เราเรียนกฎหมาย คนเรียนกฎหมายจะมั่นใจในตัวเอง จะรู้สึกว่า เรารู้มากกว่าคนอื่น แล้วทีนี้พอเรียนสอบได้ เรียนจบ ก็สอบได้ เริ่มมีความมั่นใจในตัวเอง เริ่มไม่เห็นความรู้สึกคนอื่น
ผู้สัมภาษณ์ :	ทำไมถึงมุ่งหาวัดล่ะครับ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เพราะว่า มันมีอยู่วันนึง จำไม่ได้ว่าไปเหวี่ยงใคร แล้วทีนี้พอทำลงไปแล้วรู้สึกเสียใจ แล้วทีนี้ก็เลยมาทบทวนตัวเอง ว่าเหตุการณ์ที่ผ่านมา ทำไมเราแรงขนาดนี้ ทำไมเราทำแบบนี้ๆ เราก็เลยรู้สึกว่าเราอยากจะสงบ ทุกคนรอบข้างเราเมืองพุทธ พ่อแม่ ก็บอกให้เข้ามาสิ ทำบุญสิ พอเริ่มเข้ามาก็ อ่านหนังสือ พออ่านหนังสือก็ search ดูอันนู้น อันนี้ เดี๋ยวนี้อินเตอร์เน็ตมันแพร่หลาย ก็ดูคนนู้นปฏิบัติ คนนี้ปฏิบัติ แล้วก็อ่าน แล้วก็เลือกที่มันตรงกับจริตเรา แล้วก็เลยเลือกวิธีการปฏิบัติให้มันตรงกับจริตเรา
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนแรกๆ จากจุดหนึ่ง มันจะมีความแย้งในตัว ข้างในลึกๆอยู่แล้วว่า เรา

	ไม่ได้ชอบคำสอน หรืออะไรแบบนี้ อยู่แล้วหรือเปล่า
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่เชิงว่าไม่ชอบนะคะ คิดว่าตัวเองเป็นคนที่ไม่ได้เลวร้าย แต่ว่าเป็นคนขี้วีน คือไม่ด่าใครก่อน แต่อย่ามาด่า เพราะของขึ้นเร็ว อะไรประมาณนี้ จะไม่ใช่คนที่วีนคนสะเปะสะปะ แต่ว่าอย่ามาล้ำเส้น แล้วเราจะกลับคืนไปแรงมาก จนตอบแทนเค้าสาสมมาก
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้ววัดที่เข้าไปที่แรก
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็จะเป็นวัดแถวบ้าน
ผู้สัมภาษณ์ :	หนังสือที่สนใจ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คือ ครั้งแรกเลยนะที่จริงจัง เพราะว่าไปเห็น ไปดูรายการเจาะใจ แล้วมีคลิป มีคนมาออกรายการ ชื่อ คุณเหมียว วรัตดา ภัทโรดม เป็น นักการตลาดที่เก่งมากค่ะของประเทศไทย ทีนี้ เค้าก็เป็นเหมือนกัน จริตเหมือนกันเลย แล้วเค้าก็เลยได้ไปศึกษาธรรมะเหมือนกัน เราก็เลยตาม ว่าเค้าไปที่ไหน ในตอนแรก ก็ไปวัดแถวบ้านแหละ เพราะว่า เข้ามาตั้งแต่เด็กๆแล้ว แต่ก็มีความรู้สึกว่า มันยังไม่ใช่ มันก็สงบแค่อยู่วัด ออกมา พอเจอของจริง เราก็รับมือไม่ได้ เราก็ปรี๊ดแตกเหมือนเดิม แต่ที่นี้ ก็เลยไปเจอ ได้ดูรายการเจาะใจนี้แหละค่ะ ก็เลยได้ไปศึกษาแนวทางของท่านโกเอ็นก้า
ผู้สัมภาษณ์ :	คือคุณเหมียวนี้ เค้าสนใจท่านโกเอ็นก้าอยู่แล้ว
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ เค้าก็ได้รับคำแนะนำไปอีกทีนึงเหมือนกัน
ผู้สัมภาษณ์ :	จากนั้นก็เลยศึกษามาโดยตลอด
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	รู้สึกดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	รู้สึกดีนะ ดีกว่าตอนนู้น เพราะว่าการที่เราโกรธ การที่เราวีนแตก แน่นอนความดันเราขึ้น มันจะรู้สึกใจเต้นตุ๊บตั๊บๆ ซึ่งคนอื่นเค้าไม่ได้มาเป็นอะไรกับเราเลย แล้วทีนี้ก็พอมีธรรมะได้ปฏิบัติ ก็จะรู้เร็วขึ้น ว่าโกรธแล้วนะ แต่ก็ไม่ได้ไปตอบโต้ ด้วยการแสดงออก หรือวีนกลับไป ก็รู้เท่าที่ตัวเองรู้ก่อน มันก็ช่วยได้เยอะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยถ่ายทอด หรือว่าแนะนำใครไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่เคยค่ะ เพราะว่า มีความรู้สึกว่า เรายังไม่ได้เก่งค่ะ เป็นธรรมะอนุบาลอยู่เลย แต่ว่า เคยชวน ว่า ไปสิ ไปปฏิบัติธรรมสิ แต่ถ้าจะให้มานั่งสอนเหมือนที่ท่านอาจารย์สอนเนี่ย ไม่เคย ไม่กล้าด้วย เพราะว่า ตัวเองก็ยังไม่ไปไหนเลย

ผู้สัมภาษณ์ :	หรือเราแค่ตั้งใจว่า มันแค่ทำให้เราเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นมากกว่า เราไม่ได้ต้องการเป็นผู้เผยแพร่ ประมาณนี้ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถึงขั้นนี้ไหมครับว่า วันนึงอาจจะบวช
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เอาจริงๆนะ จริงๆ คิดไว้ว่าถ้าไม่มีพ่อกับแม่ ตัวเองหมดห่วงแล้วเนี่ย แต่ก็ไม่รู้หรอกว่า อนาคตจะเป็นยังไง แต่ว่า คิดอยากจะทำอย่างนั้นอยู่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วจะไม่ขัดแย้งกันกับวิสัยทัศน์ของเรา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ถามว่าขัดแย้งไหม ก็ขัดแย้ง แต่หมายความว่า ตอนที่เราบวช ที่เราจะไปบวช ก็ไม่ได้จะบวชทันที แต่เราอยู่ในสังคมที่ยังต้องจับจ่าย ใช้เงิน สังคมวัตถุนิยมอยู่ แล้วทีนี้ ห่วง ของเรามีอย่างเดียว คือ พ่อกับแม่ แล้วทีนี้ กับการที่ใฝ่ฝันเอาไว้ อีกอย่างหนึ่ง ก็เพื่อว่า อยากให้พ่อกับแม่ได้ภูมิใจในตัวเรา ก็เลยอยากจะทำตรงนี้
ผู้สัมภาษณ์ :	ซึ่งบางที อาจจะได้เป็นผู้พิพากษาแล้ว ได้เป็นอัยการแล้ว ถึงค่อยไปทางธรรมใช่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ เราไม่ได้ว่า เราจะไปเดี๋ยวนี้ เราก็ยังมีคนที่เราต้องดูแลอยู่
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบงานอะไรเป็นพิเศษไหมครับ ในออมสิน เท่าที่รู้มา แล้วเรารู้สึกสนใจเราอยากลองทำ หรือเราเคยทำแล้ว เราชอบมาก
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	จริงๆก็ชอบนะ ชอบทุกอย่างเลย แต่ว่าเทลเลอร์ไม่ค่อยชอบเท่าไหร่ เพราะว่าเงินขาดเยอะ ขาดบ่อย คือไม่ได้เรียนมาทางนี้ พอขึ้นมาบนเขต ตอนแรกประเมินนี้ก็ไม่ค่อยเข้าใจหรอก แต่พอทำไปทำมาก็เริ่มชอบ เพราะรู้ว่า ก็ทำได้ดี แต่ว่า จริงๆ ในส่วนที่มาช่วยบริหารหนี้และคดี ก็ชอบนะ เพราะว่ามันตรงกับที่เรียนมาค่ะ อย่างวันนี้ไปบังคับคดี เจอพี่ที่เรารู้จัก มี connection เค้าก็ถามอันนั้น อันนี้ ทำให้เรารู้สึกแบบกระตุ้นความรู้สึกเราได้
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าเป็นไปได้ อยากเลือกไหมครับ ตำแหน่งนี้?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ถ้าเลือกได้ ก็เลือกนะ ก็ดีนะคะ ถ้ามองถึงความก้าวหน้านะ เพราะว่ามันตรงสาย
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนแรกๆที่เราเข้ามาทำประเมิน ใครเป็นคนสอนเราครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ช.ตุ๊ค่ะ จะสอนทุกอย่างเลย สอนดีนะ ช.ตุ๊เป็นคนใจเย็นน่ะ แล้วเราก็จะฟังเราจะไม่ค่อยฟังคนใจร้อน เพราะเราจะไม่ค่อยซึมซับไงคะ ช.ตุ๊ สอนครั้งเดียวก็เข้าใจค่ะ ทั้งลงระบบ เค้าจะเป็นคนที่บอกหมด ไม่ต้องให้ถามบ่อย

	แล้วก็มีลำดับขั้นตอนในการสอน เป็น 1 2 3 ค่ะ บางคนจะสอนแบบ 1 2 4 แล้วต้องให้กลับไปถาม 3 ใหม่ แต่ ช.ตุ๊ ก็จะ 1 2 3 4 เราก็เลย เข้าใจง่ายขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

ผู้สัมภาษณ์ :	ในการทำงานที่นี่ รู้สึกประทับใจอะไรที่สุด
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เพื่อนร่วมงาน
ผู้สัมภาษณ์ :	เพื่อนร่วมงานเป็นอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สนุกสนาน เข้ากันได้ดี ทั้งการงานและการบันเทิง
ผู้สัมภาษณ์ :	ก่อนที่จะมาทำงานที่นี่ มองว่าเป็นอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็เหมือน bank ทั่วไปแหละ เพราะมันก็เป็นธนาคารๆหนึ่ง ก็น่าจะเหมือนกันหมด
ผู้สัมภาษณ์ :	แสดงว่าเราเคยมีประสบการณ์จากธนาคาร
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็นิดหน่อย แต่ก็ไม่ได้ไปทำงานตรงนั้น แค่ไปคลุกคลีเล็กน้อยที่กรุงไทย
ผู้สัมภาษณ์ :	เมื่อก่อนพ่อทำงานกรุงไทย?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วที่นั้น เป็นอย่างไรครับ เพื่อนร่วมงาน หรือสังคม
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ส่วนมากตรงนั้นก็จะเป็นผู้ใหญ่กัน ตอนที่เราไปก็ยังเป็นเด็กอยู่ เราก็เลยไม่ค่อยใส่ใจ สนใจอะไรเท่าไหร่ เราก็จะนั่งเล่นของเราไป
ผู้สัมภาษณ์ :	ข้อดีของกรุงไทย
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	กรุงไทย เค้าทำงาน เค้าบริการเร็วกว่าเราเยอะเลย เคาท์เตอร์เค้า 8 9 10 นู่น สินเชื่อเค้าก็รับได้ ฝากเงินได้หมด ทุกคนสามารถทำธุรกรรมได้หมด แต่ถอนเงินก็ต้องไปหน้าเทลเลอร์เหมือนเดิม
ผู้สัมภาษณ์ :	คือเรียกได้ว่า คนนึงสามารถทำได้ทุกตำแหน่ง?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เค้า Rotate งานตลอดนะ ทุกๆ 2-3 เดือน ที่ดูๆ มันก็แล้วแต่ผู้การเค้าจะสั่ง
ผู้สัมภาษณ์ :	ไม่ได้มีแผนตายตัวใช่ไหมครับว่า เดือนนี้ต้องทำตำแหน่งนี้
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีครับ เค้าจะมีกระดานของเค้าอยู่
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วตั้งแต่ทำงานที่ออมสินมา รู้สึกภูมิใจกับอะไรมากที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ส่วนใหญ่ก็จะเป็นการได้ช่วยหน่วยอื่นๆ ช่วยขนของ ขับรถให้บ้างเวลาคนขับรถไม่อยู่ หรือมีอะไรเขาก็จะนึกถึงเราก่อนฆ
ผู้สัมภาษณ์ :	ออมสินดีอย่างไรครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ผลตอบแทนก็ดี สวัสดิการก็โอเค ค่ารักษาพยาบาลก็เบิกได้ แต่ส่วนมากก็ Claim ประกันอยู่แล้ว เลยไม่ค่อยได้ใช้สวัสดิการ ตอนนี้ก็อยู่ไปก่อนแหละ จนกว่าจะได้เป็นพนักงาน
ผู้สัมภาษณ์ :	แสดงว่าในใจลึกๆ ก็ยังอยากเป็นพนักงานอยู่
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ อยากรู้ว่าถ้าเป็นพนักงานขึ้นมา มันจะมีอะไรดีขึ้นมาไหม ถามว่าอยากเป็นพนักงานไหม ก็อยากเป็น แต่ถ้าต้องเป็นลูกจ้าง ก็เป็นได้ ออมสินก็ถือเป็นที่แรก ที่เราได้ทำงานอย่างจริงจังของตัวเอง
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าเกิดว่า เราสามารถ Rotate งานได้เหมือนกรุงไทย เราจะเบื่อไหม
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็น่าสนใจขึ้นนะ
ผู้สัมภาษณ์ :	อยากทำอะไรครับ ถ้าเลือกได้
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากนั่งเทลเลอร์
ผู้สัมภาษณ์ :	ทำไมถึงอยากนั่งเทลเลอร์ครับ ไม่กลัวเงินขาดเหรอ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ไม่นะ ถ้าเรานับดีๆ มันก็ไม่ขาดหรอก เหมือนเป็นขั้นเริ่มต้นที่ดี ที่จะได้ทำงานเกี่ยวกับด้านธนาคาร ด้านการเงิน
ผู้สัมภาษณ์ :	เหมือนเป็นทักษะเริ่มต้นของการเป็นธนาคาร
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ ไม่ใช่มาปุ๊บ เจออะไรแบบนี้
ผู้สัมภาษณ์ :	แต่มีหลายคนนะที่ทำไม่ได้แบบเรา จริงอยู่ว่ามันดูน่าเบื่อ ในสายตาเรา แต่ลองมองในสายตาคนอื่น ที่เค้าไม่เคยมีโอกาส เค้าจะมองเราว่า เราโอเคกว่าเค้า มันก็เหมือนเรามองเค้านั่นแหละ เราอาจจะรู้สึกว่า ทำไมเค้ามีชีวิตที่ดีจัง นั่งเทลเลอร์ แต่เนื้อในจริงๆมันอาจจะไม่เป็นอย่างนั้นก็ได้
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	จะได้นั่งหัดนับเงินอะไรแบบนี้ อยากเริ่มต้นจาก Basic อะไรๆก็ต้องเริ่มจาก Basic แหละ
ผู้สัมภาษณ์ :	ในความคิดของเรา เราอาจจะเคยเห็นกรุงไทยหรือเปล่า เพราะกรุงไทยเค้าจะเริ่มจากเทลเลอร์ทุกคน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	เก่งหน่อยก็จะเริ่มไปเป็นสินเชื่อ เป็นบัญชี
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากมีธุรกิจของตัวเองสักอย่าง อยากมีร้านอาหาร
ผู้สัมภาษณ์ :	ทำไมถึงอยากมีร้านอาหารครับ ทำอาหารเป็นไหม

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบกิน ทำอาหารพอได้ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ทำอาหารอะไรบ่อยที่สุดครับ ที่บ้านทำอะไรบ่อยๆ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ส่วนมาก ที่บ้านเค้าจะชอบกินเนื้อย่าง หมูกระทะ แล้วมันเหลือ ของเหลือเราก็จะมาต้มสุกี้กินเล่น
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วมีเมนูอื่นไหมที่เราสร้างขึ้นเท่านั้น คนอื่นชิมแล้วบอกเราว่าอร่อย
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ส่วนมากก็ไม่มีหรอก เพราะทำทั่วไป แต่ช่วงนี้ก็จะได้ทำบ่อยหน่อย เวลากลับบ้าน เพราะว่าแม่ให้ทำให้กิน แม่ก็จะบอกว่าอยากกินอะไร แม่ก็จะสอนไปด้วย
ผู้สัมภาษณ์ :	แม่ชอบทานอะไรครับ มีเมนูโปรดไหม
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	หลายเมนูนะ แต่ละวันไม่ซ้ำเลย บางวันก็ต้มจืด บางวันก็ผัดผัก ผัดดอกกุยช่ายบ้าง
ผู้สัมภาษณ์ :	อยู่บ้าน ใครทำกับข้าวบ้าง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ป้าครับจะเป็นหลักเลยคนเดียว ป้าจะทำให้ยาย ซึ่งรสชาติอาหารจะจืดมาก พื้นฐานของคนแก่กิน
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วใครไปซื้อกับข้าว
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ป้านี่แหละไปซื้อ นอกจากเราจะทำเอง เราถึงไปซื้อ
ผู้สัมภาษณ์ :	ใครสอนเลือกกับข้าว เลือกของสดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	แม่ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ให้ตอบอีกครั้งนึงนะครับ ตั้งแต่มาทำงานออมสิน ชอบอะไรที่สุด
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีความมั่นคงดี Bank ของรัฐ รัฐสนับสนุน ก็ต้องมั่นคงบ้างแหละ
ผู้สัมภาษณ์ :	เพื่อนร่วมงาน อาจจะมีส่วนที่ทำให้เรายังอยู่ออมสินด้วยหรือเปล่า
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ ก็อาจจะมีส่วน เพราะถ้าไปอยู่ที่อื่น อาจจะไม่มีเพื่อนร่วมงานแบบนี้ก็ได้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานมา รู้สึกประทับใจหรือมีความสุข ความภูมิใจอะไรมากที่สุด
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อบอุ่น เนื่องจาก พนักงานช่วยเหลือกัน ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
ผู้สัมภาษณ์ :	ช่วยเหลืออย่างไรครับ งานไหนที่มีคนมาช่วยคุณ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ทุกคนช่วยเหลือกันอยู่แล้ว อย่างน้อยที่สุดคือทุกคนทำตามหน้าที่ คือ รับผิดชอบในหน้าที่ นอกเหนือจากนั้น ใครว่างก็มีน้ำใจในการที่จะถามว่ามีอะไรให้ช่วยไหม มันมีความเป็นประจำ ก็เลยเกิดความประทับใจมาเรื่อยๆ ถึงจะไม่ใช่เหตุการณ์ใหญ่เลย ซึ่งจากการที่เคยทำงานที่อื่นมาเปรียบเทียบ มันก็เห็นค่อนข้างชัด
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยมีเหตุการณ์ไหนที่เราได้ช่วยเหลือคนอื่นไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ลักษณะคล้ายๆกับเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้น ก็คือไม่ได้ทำให้เห็นเป็นรูปธรรมครั้งเดียวแล้วหายไป ทำให้มันสม่ำเสมอ ช่วยเหลืออะไรได้ก็ช่วย นอกจากงานที่รับผิดชอบไปแล้ว คือถ้าว่าง ก็อาสาที่จะทำให้
ผู้สัมภาษณ์ :	เมื่อก่อน ตอนที่เราอยู่สาขา มันดีต่างจากที่นี่อย่างไร
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ได้พบกับผู้คนหลากหลาย ฝึกทักษะการพูด การติดต่อ เจรจา ซึ่งตรงนี้ก็ทำงานแบบเดิม หน้าเดียว แต่สาขา งานจะค่อนข้างหลากหลาย เจอลูกค้าได้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าเรื่อยๆ
ผู้สัมภาษณ์ :	สนุกไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สนุกครับ ตื่นเต้นดี ได้ฝึกอารมณ์ตัวเองด้วย เพราะลูกค้าแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน และปริมาณงานในแต่ละวันก็ค่อนข้างเยอะ
ผู้สัมภาษณ์ :	คุณฝึกอารมณ์อย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่ใช้อารมณ์ในการพูด รับฟังเค้าก่อน แล้วค่อยตัดสินใจ ก่อนที่จะพูดอะไรออกไป เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด
ผู้สัมภาษณ์ :	ใครเป็นคนสอนคุณครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็จากเพื่อนร่วมงาน ผู้ช่วยฯ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วทักษะที่นี่ คุณได้อะไรเพิ่มขึ้นครับ คุณคิดว่า คุณมีการพัฒนาขึ้นอย่างไรบ้าง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ความรู้ด้านใหม่ที่ไม่เคยมี ในแง่เกี่ยวกับกฎหมาย ทำให้รู้มากขึ้น การติดตามหนี้ อยู่สาขา อาจจะไม่ได้ลงมาเต็ม 100 เปอร์เซ็นต์ อยู่นี่ก็เต็มตัว
ผู้สัมภาษณ์ :	สนุกไหมครับเวลาออกไปติดตามหนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็สนุกนะ สนุกปนเหนื่อย คิดสภาพดู ก็จำเจบางที ต้องไปเจอลูกค้ารายเดิมๆ อารมณ์ฉุนเฉียว เป็นอะไรที่เราไม่อยากเจอมาก
ผู้สัมภาษณ์ :	เราในสถานการณ์ที่เราต้องเจอลูกค้าที่อารมณ์ไม่ค่อยดี หรือหงุดหงิด เราจัดการตัวเองอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อันดับแรกก็ควบคุมอารมณ์เราก่อน แล้วก็รับฟัง ให้เค้าระบาย พูดอะไรก็พูดไป อย่าพยายามไปค้านหรือโต้แย้ง จะทำให้เกิดประเด็นอื่นขึ้นไปอีก กลายเป็นผลเสียกับเรา แทนที่เค้าจะได้ระบายอารมณ์ กลายเป็นว่าเกิดประเด็นกับเราอีก
ผู้สัมภาษณ์ :	แรกเริ่มเดิมที คุณไม่ค่อยได้ติดตามหนี้
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ จะเป็นการตามทางโทรศัพท์มากกว่า เพราะเราก็ไม่ได้ว่างขนาดจะออกติดตามหนี้ได้ ก็จะเป็นผู้ช่วยฯที่ออก มันอยู่การจัดสรรของเค้าตอนนั้น
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเป็นมาอย่างไรถึงเริ่มติดตามหนี้ได้ เริ่มเจรจาเป็น
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เริ่มจากการเก็บตลาด ก็จะมีได้ติดตามอยู่บ้างหลายราย คือเป็นกลุ่มลูกค้าตลาดที่มีเงินฝาก แล้วเราก็ปล่อยสินเชื่อไป กลุ่มลูกค้านี้ เราจะรู้จักกับเค้า เพราะเราไปเก็บตลาด พอไปเก็บตลาด ก็จะเกิดความสนิทสนม ผู้จัดการก็มอบหมายให้เราไป เพราะว่า เราสนิทสนมกับลูกค้าประมาณนึง น่าจะคุยกันได้
ผู้สัมภาษณ์ :	มันก็เลยเหมือนเป็นจุดเริ่มต้นใช่ไหมว่า คุณก็มีการเจรจา การพูดคุย
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ ก็เริ่มฝึกทักษะจากตรงนั้นแหละ จากที่เราไม่ค่อยอยากที่จะพูดกับลูกค้าเท่าไหร่ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	คุยเคยได้สอนใครในด้านการเจรจา การพูดคุยกับลูกค้าไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เป็นเฉพาะบางกรณี ที่เห็นว่าน้องที่ทำงาน อาจจะใช้อารมณ์ หรือวิธีการพูดคุยแล้วมันทำให้ลูกค้าเกิดอารมณ์ขึ้นมา บางคำพูดมันตรงเกินไป ก็มีแนะนำบ้าง แนะนำการใช้คำพูดให้เค้า
ผู้สัมภาษณ์ :	คุณให้คำจำกัดความของคำว่าอบอุ่นอย่างไร
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ทุกคนในหน่วยงานไม่มีข้อขัดแย้งกัน ไม่ใช่เจอหน้ากันแล้วก็ทะเลาะกัน นี่ก็คือความอบอุ่นของผม
ผู้สัมภาษณ์ :	คุณรับรู้ได้หรือว่าไม่มีข้อขัดแย้งกัน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็คือเข้าสาขามาแล้วหน้าบึ้งใส่กัน เป็นสัญญาณบอกเลยว่า ฉันไม่พอใจคุณหรือว่ากระฟัดกระเฟียดกันระหว่างพนักงาน

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานที่สำนักงานเขต อะไรที่ทำให้คุณรู้สึกภูมิใจที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็คงเป็นเรื่องติดตามหนี้นี่แหละครับ คือ ทำให้เราได้เห็นปัญหาของลูกค้า เขาก็ขอให้เราช่วย เราก็พยายามหาวิธีการช่วยเขานั่นแหละ แล้วพอเราแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ มันก็ทำให้เรารู้สึกดีนะ
ผู้สัมภาษณ์ :	คุณคิดว่าออมสิน ดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ดีครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ดีอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อย่างแรกก็เรื่องรายได้ที่เหมาะสมครับ มีเพียงพอให้ใช้จ่าย ซื้อสิ่งของที่เราต้องการได้ แล้วก็เรื่องสวัสดิการของบิดา-มารดาด้วยครับ เพราะว่าพ่อของผมเกษียณอายุราชการแล้ว มันก็ดีที่เราสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลให้พ่อกับแม่ได้ด้วยครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	คุณชอบงานไหนที่สุดในหน่วย ที่คุณรู้สึกว่าทำได้ดีหรือถนัด
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คงเป็นการคุยกับลูกค้าแหละ ค่อนข้างท้าทาย ว่าเราจะสามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่
ผู้สัมภาษณ์ :	คุณชอบทำอะไรครับ ที่ไม่เกี่ยวกับงาน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เล่นเกม เล่นอินเตอร์เน็ต ทำอาหาร
ผู้สัมภาษณ์ :	เข้าเว็บไหนบ่อยสุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ผมชอบข่าวบันเทิงมาก teenee.com เข้าบ่อยมาก siamsport เกี่ยวกับฟุตบอล
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วทำอาหารล่ะ คุณทำบ่อยแค่ไหน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็แทบทุกคาบแหละครับ ถ้าอยู่บ้าน แต่อยู่นี่ก็ไม่ค่อยได้ทำ อยู่หอพัก อุปกรณ์ไม่เอื้ออำนวย
ผู้สัมภาษณ์ :	แสดงว่าถ้าอยู่บ้านคุณจะเป็นคนทำกับข้าว เมนูอะไรที่เป็นที่สุดของคุณแล้ว
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ผัดกะเพราครับ ชอบกิน
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วมีเมนูไหน ที่คนในบ้านชอบให้เราทำให้ทานไหม
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีครับ กะหล่ำปลีทอดน้ำปลา อร่อยนะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ไม่ร้อนเหรอครับ ทำกับข้าว
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ร้อนครับ แต่ชอบทำ แล้วได้เห็นคนกินมีความสุข เค้ากินอาหารเราหมด แสดงว่าอร่อย

ผู้สัมภาษณ์ :	ถึงจะร้อนแค่ไหน แต่ถ้าได้ทำในสิ่งที่มีความสุขมันก็โอเค
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ครับ มันโอเค อยู่ตรงนั้นได้นานขึ้น
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยไปเรียนทำอาหารไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่เคยครับ ลองทำเอง จับอันนี้มาใส่อันนั้น มีทั้งกินได้บ้าง ไม่ได้บ้าง
ผู้สัมภาษณ์ :	แต่มันก็ได้ลอง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	คุณวางเป้าหมายในชีวิตไว้อย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากทำงานไปเรื่อยๆครับ เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นก็ดี
ผู้สัมภาษณ์ :	ตำแหน่งอะไรครับที่เราคิดว่า เราพอใจแล้ว
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ผู้จัดการก็พอแล้วครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่มาทำงานที่สำนักงานเขตกาฬสินธุ์ ประทับใจอะไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ความเป็นกันเองครับของทุกคน
ผู้สัมภาษณ์ :	งานที่ทำ ชอบไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่เชิงว่าชอบนะครับ แต่สนุกที่ได้ทำ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีอะไรสนุกครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ด้วยผมเป็นคนชอบขับรถอยู่แล้วด้วยครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานมา มีผลงานอะไรที่เราภูมิใจไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ถ้าเรื่องความภูมิใจ ด้วยหน้าที่ของผม ถ้าผมภูมิใจคือ ทำให้คนอื่นได้รับความสะดวกสบาย เวลาขับรถไป แล้วเห็นพี่ๆเค้านอนหลับในรถกัน เลยรู้ว่าเราขับรถไม่หวาดเสียว
ผู้สัมภาษณ์ :	เหมือนเราให้ความปลอดภัยกับเค้า
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ ให้ความปลอดภัย ให้ความสบายแก่เค้า เพราะผมคิดว่า เค้ากล้านอนหลับในขณะที่ผมขับ แสดงว่าเค้าไว้ใจผมแล้ว
ผู้สัมภาษณ์ :	กับคนอื่นที่ไม่ใช่เพื่อนร่วมงานล่ะครับ เช่นลูกค้า เราได้ทำอะไรให้ไหม
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อย่างเรื่องที่ผมเปิดประตูให้ลูกค้าก่อน อย่างบางทีผมเดินไปถึงประตูก่อน แต่ผมเลือกที่จะเปิดประตูให้ลูกค้าเข้าก่อน เค้าก็จะหันมายิ้มให้
ผู้สัมภาษณ์ :	มันเป็นความรู้สึกที่เราอยากทำอยู่แล้ว?

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดอะไรอยู่ครับถึงทำ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มันเป็นงานบริการ มันเป็นงานต้องทำ อีกอย่างนึง เคยเห็นที่โรงแรมเค้าทำ มันรู้สึกดี ที่อื่นน่าจะทำเหมือนที่โรงแรมบ้างครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่ามันเป็นหน้าที่ไหมครับ สิ่งที่ทำ หรือมันเป็นความรู้สึก
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เป็นความรู้สึกครับ อยากทำให้อยู่แล้ว เป็นความภูมิใจเล็กๆ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็แต่งงานแหละครับ อยากสร้างครอบครัวแล้ว
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าออมสิน ดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ดีมากๆ ครับ พ่อผมเคยเป็นคนขับรถ แต่ส่งลูกจบปริญญาตรีได้ ชีวิตไม่ขาดตกบกพร่องครับ ไม่ได้ลำบากครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนว่างๆชอบทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อ่านการ์ตูนครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	หนังสือการ์ตูนญี่ปุ่นเหรอครับ ชอบอ่านเรื่องอะไร
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ แนวผจญภัย พวกต่อสู้ครับ อย่าง one piece แล้วก็ ซามูไร ดีปเปอร์ เคียว อะไรซักอย่างนี่แหละครับ อ่านได้ทั้งวัน
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนไหนที่เรารู้สึกว่าเราชอบอ่านการ์ตูนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอน ป.1 ป.2 ครับ คือเพื่อนของผมเค้าชอบเล่นเกม ด้วยความที่ผมไม่มีเครื่องเล่นแบบเค้า ผมก็เลยอยากรู้ว่าตัวละครในเกมเป็นอย่างไรบ้าง เห็นแต่เค้าพูดว่าตัวนั้น ตัวนี้ ก็เลยไปซื้อหนังสือการ์ตูนมาอ่านครับ แล้วก็อ่านมาเรื่อยๆ
ผู้สัมภาษณ์ :	การ์ตูนที่ว่ามา มีเนื้อหาประมาณไหนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ส่วนใหญ่พระเอกจะช่วยเหลือนางเอกหรือผู้อื่นครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนเข้ามาทำงานที่ออมสิน มีใครเคยสอนงานไหมครับ ว่าเราต้องทำอะไรบ้าง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีคุณพ่อครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	สอนอย่างไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ส่วนใหญ่ก็สอนเกี่ยวกับการดูแลรถครับ ดูเบื้องต้นน่ะครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าเราทำอะไรได้ดีที่สุดครับ ตั้งแต่เกิดมา

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อาจจะเป็นมนุษย์สัมพันธ์ดีครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยถามตัวเองไหมว่า ทำไมเราถึงไม่อาย ไม่เขิน เวลาคุยกับคนแปลกหน้า
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่รู้สิครับ มันมีความสุขเวลาได้พูดคุยกับคนอื่น

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่มาทำงานที่สำนักงานเขตกาฬสินธุ์ ประทับใจอะไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ประทับใจผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
ผู้สัมภาษณ์ :	ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ดีครับ ให้เกียรติลูกน้อง
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเพื่อนร่วมงานละครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ดีครับ มีอะไรก็คุยกันได้เกือบทุกอย่าง ปรึกษาเรื่องอะไรก็ได้
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วตั้งแต่ทำงานมา มีงานชิ้นไหนที่เรารู้สึกภูมิใจไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คือเราเป็นตำแหน่งเล็กๆ แต่ได้อยู่เบื้องหลังงานของคนอื่น
ผู้สัมภาษณ์ :	ออมสิน ดียังไงครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ออมสินทำให้เรามีวันนี้ ทำให้เราก้าวไปข้างหน้า ดีถึงครอบครัวของเรา
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็โอเคครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็จะสอบเป็นพนักงานให้ได้ ถ้าสอบได้แล้วบรรจุ คนเราก็จะเปลี่ยนความคิด เปลี่ยนการกระทำ
ผู้สัมภาษณ์ :	คือหมายถึงว่า เมื่อเราเป็นพนักงานแล้ว เราจะมีความคิดที่ดีขึ้น จากการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับหลายๆคนเหรอครับ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าเลือกตำแหน่งได้ อยากทำตำแหน่งอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากเป็นพนักงานครับ ตำแหน่งไหนก็ได้
ผู้สัมภาษณ์ :	เวลาว่าง เราทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ดูแลลูก แล้วก็ช่วยงานบ้านภรรยา ขายของช่วยกัน
ผู้สัมภาษณ์ :	ขายอะไรบ้างครับตอนนี้
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ข้าวเหนียวทุเรียน สังขยา เป็นหลักครับ ตามตลาดนัด

ผู้สัมภาษณ์ :	มีโครงการที่จะขยับขยายไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีครับ เพียงแต่รอเวลารับช่วงกิจการจากแม่ของภรรยาครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	วางอนาคตของลูกไว้ว่าอย่างไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็จะส่งให้เค้าเรียนจนจบ แล้วก็อย่าลืมว่าตัวเองมาจากไหน
ผู้สัมภาษณ์ :	อยากให้เค้าทำอาชีพอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่ได้บังคับครับ แล้วแต่เค้า เราก็ส่งเค้าให้ถึงที่สุด ขอให้เป็นคนดีของพ่อแม่
ผู้สัมภาษณ์ :	เวลามีปัญหาเกิดขึ้นกับรถ เราจัดการอย่างไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ลำดับแรกก็แจ้งผู้บังคับบัญชา ต่อด้วยบริษัทรถ ว่ามันเกิดอะไรขึ้น
ผู้สัมภาษณ์ :	มีความสุขไหมครับ เวลาที่ได้ขับรถ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7

ผู้สัมภาษณ์ :	ในการทำงานที่นี่ ประทับใจอะไรที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	บรรยากาศ เพื่อนร่วมงาน
ผู้สัมภาษณ์ :	บรรยากาศเป็นอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ดูสบายๆ ไม่กดดัน
ผู้สัมภาษณ์ :	หัวหน้างานเป็นอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ใจดีค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	งานไหนที่เรารู้สึกภูมิใจครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	งานบางชิ้น ทำให้คนไม่มีที่อยู่หรือไม่มีบ้าน ถึงแม้ว่าจะมี Bank อื่นมาเสนอ แต่ลูกค้าก็บอกว่า เขาโตมาจากออมสิน คือเค้ากู้ครั้งแรกจากเรา ทำให้ครอบครัวนึงมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
ผู้สัมภาษณ์ :	เพราะเราเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้เค้ามีหรือไม่มีบ้าน?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	มี Feedback จากลูกค้าไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีค่ะ ลูกค้ามาพูดกับเราเอง ว่าไม่ไปกู้ที่ไหน Bank นั้น Bank นี้มาเสนอก็ไม่ไป เค้าโตมาจากออมสิน เค้ามีอยู่มีกินก็เพราะออมสิน
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ดีค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	การทำงาน หน่วยของเรามีขอบเขตของงานกำหนดไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีค่ะ หน่วยเราทำขึ้นเอง มีกรอบระยะเวลา กรอบงาน แล้วก็เวียนงาน
ผู้สัมภาษณ์ :	เวียนงานทุกๆกี่เดือนครับ หรือทุกๆสัปดาห์
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เวียนงานทุก 2 เดือนค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วมันโอเคไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	โอเคค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	กรอบงาน ตัวนี้ ใครเป็นคนคิด หรือใครเป็นคนทำครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ทุกคนช่วยกันค่ะ เอางานทุกงานที่มีในหน่วยมาแชร์กัน แล้วก็มาแบ่ง ทุกคนต้องทำได้ทุกกรอบ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีทั้งหมดกี่กรอบครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	4 กรอบค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าสมมติ ผมเป็นเด็กใหม่เข้ามาในหน่วย ผมจะสามารถเข้าใจได้เลยหรือไม่ว่า 4 กรอบนี่ต้องทำอะไรบ้าง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เข้าใจได้เลยค่ะ แต่พิธีการสินเชื่อ จะยากนิดนึง ทุกอย่างมันก็ต้องค่อยๆเรียนรู้
ผู้สัมภาษณ์ :	ออมสิน ดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์	ดีค่ะ
ผู้สัมภาษณ์	ดีอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์	คือเมื่อก่อนเราทำงานอีกที่นึง เงินเดือนก็พอๆกับที่ออมสินค่ะ แต่เรื่องสวัสดิการนี่ออมสิน ดีกว่า เบิกค่านั่นค่านี่ได้ พ่อแม่ก็ได้ ส่วนลูกเราก็ไม่มีปัญหาอะไรค่ะ ได้กินได้อยู่ก็เพราะออมสินนี่แหละ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานที่เขต ประทับใจอะไรที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	การที่มาอยู่ที่หน่วยนี้ ได้ออกไปหาลูกค้า ได้ไปดูกิจการของลูกค้า ได้เห็นความหลากหลายในอาชีพ เหมือนกับว่าถ้าเราไปทำธุรกิจ เราก็นำประสบการณ์และความรู้ไปใช้ได้
ผู้สัมภาษณ์ :	เหมือนเป็นแนวคิดให้เรา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบไหมครับที่อยู่หน่วยนี้
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีไอเดียไหนไหมครับที่น่าสนใจ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ล่าสุดนี่ก็เป็นโรงงานผลิตน้ำแข็ง ทุกเทศกาลก็ใช้น้ำแข็ง ยังไงก็ขาดไม่ได้อยู่แล้ว
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดไหมครับว่าถ้าวันนึง มีทุนมากพอ แล้วเราจะเปิดเป็นของตัวเอง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คิดค่ะ แล้วก็ผลิตน้ำดื่ม
ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานมา มีงานชิ้นไหนหรือครั้งไหนไหมครับ ที่เรารู้สึกภูมิใจ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เป็นตอนที่เป็นเทลเลอร์ ถ้าเกิดมีการเปิดสาขาใหม่ ก็จะได้ไปเป็นเทลเลอร์ 1 วัน สำหรับการเปิดสาขา เป็นประสบการณ์เพราะว่าได้ไปหลายสาขา รู้สึกดีที่ผู้บริหารเค้าเลือกเรา
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วถ้าให้เป็นเทลเลอร์นี้ อยากเป็นไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เป็นค่ะ มันก็ดีคนละอย่างนะ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตอย่างไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากมีบ้าน ครอบครัว ลูก หน้าที่การงานให้มันดีที่สุดค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	อยากเป็นผู้จัดการ เขต ภาค แบบนั้นไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ถ้าได้ก็คงจะดีค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	คาดว่าจะทำงานกับออมสินไปถึงเมื่อไหร่ครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ถึงเกษียณค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ออมสิน ดีอย่างไรครับ ทำไมถึงอยากอยู่ถึงเกษียณ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็คุณตา ทำงานที่ออมสินมา ครอบครัวก็ทำงานออมสิน ก็เป็นธนาคารของรัฐ มีโบนัส เป็นงานที่ดูดี มีเกียรติกว่าบางอาชีพ
ผู้สัมภาษณ์ :	ค่าตอบแทน เหมาะสมไหมครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เหมาะสมค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	สวัสดิการ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ดี โอเคค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนว่างๆ ชอบทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ปลูกต้นไม้ ส่วนมากจะเป็นไม้ดอก ไม้ผล แล้วก็ดูละคร ดูหนังค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าเปลี่ยนอะไรได้ซักอย่างนึงในที่ทำงาน อยากเปลี่ยนอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่มีอะไรน่าเปลี่ยนค่ะ มันดีอยู่แล้ว
ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งเป้าหมายจะมีลูกกี่คนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	2 คนค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เมื่อเค้าโตขึ้น เราอยากให้เค้าเป็นอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้ลูกได้เรียนหมอ เภสัช เพราะคิดว่าเป็นอาชีพที่ทำเงิน หารายได้ ได้ดี แต่ถ้าไม่ได้ ก็อยากให้ทำอาชีพเหมือนพ่อหรือเหมือนแม่ อย่างตำรวจ หรือธนาคารออมสินน่ะค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนที่มาอยู่หน่วยนี้ มีใครสอนงานไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอนอยู่สาขาทำเกี่ยวกับบุคคล ไม่เคยทำหลักทรัพย์ แต่พอมาอยู่บนเขต ก็จะเป็นหัวหน้าหน่วย และพนักงานในหน่วยที่ช่วยสอน ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา
ผู้สัมภาษณ์ :	เค้าสอนดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ดีค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วตอนนี้ เราเป็นเหมือนรุ่นพี่ เราได้เคยสอนรุ่นน้อง แบบที่เคยได้รับการสอนมาไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สอนค่ะ มีอะไรก็แนะนำ ลำดับแรกก็ให้ดูคำสั่ง อัตราดอกเบี้ย วิธีปฏิบัติค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ช่วงไหนที่เราทำงานแล้วมีความสุขที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็อย่างช่วงนี้ค่ะ เจอเพื่อนร่วมงานดี บรรยากาศในการทำงานมันก็ดี ไม่อึดอัด
ผู้สัมภาษณ์ :	เวลามีงานเข้ามาเยอะๆ เราจัดการอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ค่อยๆดูค่ะ แฟ้มที่มีปัญหาเราก็แยกไว้ก่อน ทำแฟ้มที่พอทำได้ก่อน ส่วนแฟ้มที่มีปัญหาก็แจ้งสาขาค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานมาที่สำนักงานเขตกาฬสินธุ์ ประทับใจอะไรที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เพื่อนร่วมงาน ตั้งแต่เป็นพนักงานปฏิบัติการมา ไม่ว่าจะเป็นความสนิทสนมคุ้นเคย ความเป็นกันเอง คุยกันได้ พอมาเป็นหัวหน้าหน่วย ทีมงานก็ค่อนข้างที่จะโอเค ไม่ค่อยมีประเภทหัวแข็ง ทุกคนมีเหตุมีผล เข้าใจในคอนเซ็ปท์ของงาน อันนี้คือในด้านเพื่อนร่วมงาน ในส่วนของผู้บังคับบัญชา ก็ได้ผู้บังคับบัญชาที่ดีนะ พูดคุยได้ เป็นกันเอง ในส่วนเนื้องานในหน้าที่ ได้ซึมซับเรื่องหนี้ ทำให้เราต้อง Active ตลอดเวลา ไม่มีเวลาได้พัก เหมือนมีอะไรที่ทำให้เราต้องคิดจะทำตลอดเวลา คือเรื่องหนี้มันหยุดไม่ได้ ถามว่าประทับใจไหม บางทีมันก็มีความเครียดอยู่ มันเกี่ยวกับตัวเลข แต่เราก็มองว่า เราได้ทำในจุดนี้ เหมือนมันท้าทาย ส่วนผลมันจะเป็นไปตามที่คิดไหมก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง
ผู้สัมภาษณ์ :	รู้สึกสนุกไหมครับ กับหน้าที่ในปัจจุบัน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่สนุกเลย แต่ว่ามันเป็นหน้าที่ ก็ต้องทำ เราทำมาตลอด ถ้าไม่ทำ ก็ไม่ได้
ผู้สัมภาษณ์ :	มันถึงขั้นที่เกิดความเบื่อหน่ายไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มันก็เป็นบางจังหวะ เบื่อหน่ายช่วงที่ว่าไม่เป็นไปตามที่เราคาดหวัง ทำไมเราต้องแบกเรื่องหนี้ไว้เยอะขนาดนี้ แต่ด้วยคำว่าหน้าที่อยู่เหนือเหตุผลอื่นหน้าที่มันสำคัญกว่า
ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานมา รู้สึกภูมิใจอะไรมากที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ได้รับการยอมรับในระดับหนึ่ง เราเป็น Center ต้องประสาน ต้องเชื่อมกับ 12 สาขาในเขตกาฬสินธุ์ เค้าให้เครดิตเรา เราพูดหรือเราทำอะไร เค้าก็จะเชื่อ เพราะเราเป็นหน่วยสนับสนุนสาขา ถ้าเค้ามีอะไร เค้าก็จะประสานหรือถามเรามา บางทีก็ทำให้เราเกิดความภูมิใจว่าเราได้แก้ปัญหา ไม่ว่าจะช่วยลูกค้า หรือธนาคารได้รับประโยชน์
ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานมา ชอบหน้าที่ไหนที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คงเป็นสินเชื่อครับ เพราะสินเชื่อไม่ต้องตามหนี้ เหมือนกับว่าเราได้ช่วยคนอย่างเค้าเดือดร้อน ลูกจะเปิดเทอม เราก็ได้ช่วยแก้ปัญหาให้เค้าได้
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เราทำงาน เราอยากทำด้วยความราบรื่น ไม่มีอุปสรรคหรือปัญหา ปัญหาที่เราไม่คาดคิด อย่างคนอื่นที่เจอ ให้ผลงานที่เรามุ่งหวังให้พอเป็นไปได้ จน

	เกษียณ
ผู้สัมภาษณ์ :	กะว่าจะอยู่ออมสินไปจนเกษียณไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ความตั้งใจ ก็กะว่าจะอยู่ถึงเกษียณนะ แต่ว่า ภายภาคหน้าเราไม่รู้ว่าองค์กรจะเปลี่ยนไปไหม เผื่อเราแก่ขึ้น เราไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงานขององค์กร บางทีเราต้องพิจารณาตัวเอง ถ้าวันหนึ่งที่เราเหนื่อยล้าจริงๆ เราก็จะไปหาอะไรที่มันเหมาะกับชีวิตตัวเอง ใจหนึ่งก็อยากจะทำงานจนถึงเกษียณ อีกใจหนึ่งก็ถ้าเราไม่สามารถก้าวทันหลายๆอย่าง บางทีเราต้อง Leave ตัวเองออกไป ตอนนั้นเราอาจจะยิ่งเครียด ถ้าเค้ามีเป้าหมายที่มันเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งต่อไปการแข่งขันก็ค่อนข้างสูง Bank ต้องปรับเปลี่ยนอะไรหลายอย่าง ตรงนั้นอาจจะทำให้เรา Retire ตัวเอง ไปทำอาชีพอื่น ซึ่งนั่นก็เป็นแนวคิด ก็อย่างที่บอก ปัจจัย ภาระหนี้สินเราก็มี ภาระค่าใช้จ่ายที่เราต้องบริหารแต่ละเดือน ถ้าเราไปทำอาชีพอื่น ภาระหนี้เราก็มี มันก็ได้แต่คิด เราก็ต้องสู้กับมันต่อไป บางทีคนเราทำงานก็เหนื่อย บางจังหวะแค่นั้น
ผู้สัมภาษณ์ :	ออมสินดีไหมครับ ในความคิดของเรา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ให้ความสุขสบายในชีวิต ให้ความนับหน้าถือตา มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ให้ความสะดวกสบาย มีรถ บ้าน เงินจับจ่ายใช้สอยก็เพราะออมสิน
ผู้สัมภาษณ์ :	เวลาว่างๆชอบทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบอ่านข่าว อ่านหนังสือพิมพ์ครับ มติชนออนไลน์ ทุกๆเช้า ฟังเพลงบ้าง
ผู้สัมภาษณ์ :	ข่าวประเภทไหนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ทั่วไป แต่ส่วนใหญ่ก็จะอ่านข่าวการเมือง เราเสพมาตลอด เราเลยต้องติดตามตลอด อยากรู้ความเป็นไปของบ้านเมือง เพราะการเมืองมีผลกระทบกับเราด้วย ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม งานที่เราทำก็มาจากการเมือง การเมืองมา นโยบายมา ก็ว่ากันไปตามกลุ่ม ตามรัฐบาลที่เข้ามา การเมืองมีผลต่อเศรษฐกิจด้วย มีผลกระทบต่อรายรับรายจ่ายของประชาชนด้วย หนังสือพิมพ์ที่ชอบอ่านก็มติชน เพราะมีข่าวการเมืองค่อนข้างมาก
ผู้สัมภาษณ์ :	เป็นกลางไหมครับ หรือว่ามันตรงกับความคิดหรือความเชื่อเดิมของเราอยู่แล้ว เราก็เลยชอบอ่าน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ คือถ้าหนังสือพิมพ์ที่มันตรงข้ามกับความคิดของเรา ก็จะไม่อ่านเลย อันนี้ยอมรับตรงๆ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าเปลี่ยนอะไรได้ซักอย่างหนึ่งในชีวิต อยากเปลี่ยนอะไรครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากย้อนกลับไป ไม่มีครอบครัว อยากเป็นโสด
ผู้สัมภาษณ์ :	เพราะอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คือ หนึ่ง ความห่วง พอมีครอบครัวปุ๊บ มันห่วงแฟน ห่วงลูก เราอยากใช้ชีวิตโดยไม่ต้องห่วงใคร พอเป็นห่วงเค้า มันก็จะเกิดความทุกข์ ความเครียด คิดถึง อะไรประมาณนี้ครับ หรือบางทีมีปัญหากันบ้าง ชีวิตคู่ มันทำให้เราคิดว่า ถ้าเราโสด อยู่คนเดียว เราไม่ต้องห่วงใคร อยากทำงานถึงตอนไหน เวลาไหนก็ได้ ไม่ต้องห่วงหน้าพะวงหลัง
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วถ้าเกิดว่าเราเป็นโสด แล้ววันนึงต้องทำงานหนักขึ้นเรื่อยๆ วันที่เราท้อ ใครจะมาปลอบใจเราล่ะครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็อาจจะไปผ่อนคลาย ไปดื่ม ไปฟังเพลงครับ กลับบ้านก็มาดูหนัง แต่ถามว่าเหงาไหม ก็เหงานะ ยิ่งอยู่คนเดียว ในความเป็นจริงตอนนี้ก็ทำไม่ได้หรอก พอยิ่งแก่ตัวไป ก็จะมีความรู้สึกว่า ทำไมเราไม่หาใครสักคน เพราะแก่ตัวไปมันอยู่คนเดียวไม่ได้ ชีวิตจริง เวลาเจ็บไข้ได้ป่วย ใครจะช่วยดูแล คือตอนเป็นหนุ่ม ไม่ค่อยเจ็บป่วย มันไม่คิดหรอก แต่ถ้าเกิดถึงจุดนั้นจริงๆ มันจะคิดไป แล้วเราไม่มีใครซักคนที่คอยพูดคุย ดูแล
ผู้สัมภาษณ์ :	ทุกวันนี้ถือว่ามีความสุขหรือยังครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มันไม่ตลอดครับ เป็นบางจังหวะ คือเรายังมีภาระอยู่ ต้องมีเงินเพื่อดูแลเค้าให้เพียงพอ ไม่ให้ขาด ดูแลเค้าให้สุขสบาย นี่คือความสุขของเรา แต่ขณะเดียวกันก็มีความทุกข์ เราจะต้องดิ้นรน เราจะต้องพึ่งใคร

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่มาทำงานที่นี่ รู้สึกประทับใจอะไรที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ความร่วมมือของทุกคน ความสามัคคี การช่วยเหลือกัน อยู่กันแบบญาติ พี่น้อง ถ้ามีงานอะไร ก็ไหว้วานกันได้
ผู้สัมภาษณ์ :	มีงานชิ้นไหนไหมครับ ที่เรารู้สึกภูมิใจ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีออกเชิงรุกนะ มีเป้าเงินฝากมา คือเราเคยอยู่สาขามาก่อน เราก็ใช้สัมพันธภาพที่เคยมีกับลูกค้าสาขานั้น เราไปช่วยหาลูกค้า
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วผลตอบรับจากลูกค้า?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เค้าก็โอเค เค้าก็สมัครด้วย เปิดด้วย ฝากเพิ่มด้วย
ผู้สัมภาษณ์ :	ส่วนมากเป็นลูกค้ากลุ่มไหนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เป็นเงินฝากค่ะ ลูกค้ารายใหญ่ 10 ล้าน 20 ล้านค่ะ รายเล็กไม่ค่อยได้ไปหรอก เพราะเค้าจะเข้ามาฝากเอง ส่วนมากจะเป็นรายใหญ่
ผู้สัมภาษณ์ :	เวลาที่เราไปหาลูกค้า เค้าจะตกลงทำธุรกรรมกับเราเลยเหรอครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ส่วนมากลูกค้าที่เรารู้จัก เค้าก็จะเชื่อเราค่ะ ไว้ใจเรา ถ้าเราบอกตัวนี้ดี ดอกเบี้ยดี ตอนนี้มีตัวนี้ดีที่สุด ถ้าเทียบกับ Bank อื่น ตัวนี้เราจะเป็นตัวที่เด่นที่สุด เค้าก็บอกว่า ก็แล้วแต่เรา เค้าเชื่อเราค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตอย่างไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่ค่อยได้ Focus เท่าไหร่ อยากจะบวชมากกว่าค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถึงขั้นไปอยู่วัดเลยไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ไม่เชิงค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ปกติ ชอบธรรมมะอยู่แล้วเหรอครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบค่ะ ชอบฟังแผ่น CD พระเทศน์ แต่ตอนนี้เราก็ยังมีภาระอยู่ เรามีครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ แต่ถ้าเราถึงจุดๆนึงเราก็ต้องได้ไปบวช
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบอะไรในธรรมะครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบความสงบ มันทำให้เราสงบ ทำให้เราปล่อยวาง
ผู้สัมภาษณ์ :	เริ่มชอบธรรมมะตั้งแต่เมื่อไหร่ครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ตอนอายุประมาณ 40 ปีค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีจุดอะไรไหมครับ ที่ทำให้เราชอบ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีค่ะ เพราะว่าตอนเด็กๆชอบไปวัดกับยาย ยายจะไปเป็นอุบาสิกาในวันพระ นุ่งขาวห่มขาว เราก็ต้องไปทุกวันพระ

ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบไปวัดไหนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	วัดใกล้บ้านค่ะ ไม่มีวัดประจำใจนะ ไม่ได้ขั้นว่าต้องไปหาเกจิอาจารย์ดังค่ะ แต่ว่าถ้าถามว่ามีพระในดวงใจไหม ก็ชอบท่าน ว.วชิรเมธีค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนว่างๆ ชอบทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบปลูกต้นไม้ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ไม้ประเภทไหนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม้มงคลค่ะ ไม้ประดับ กล้วยไม้ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	เราคิดว่า ออมสินดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็มีจุดดีนะ ออมสินเป็นเหมือนเรือลำใหญ่ที่ขับเคลื่อนไปช้าๆ แต่ว่ามั่นคง
ผู้สัมภาษณ์ :	มีหลายคนบอกว่าออมสินมั่นคง แล้วคำจำกัดความของคำว่ามั่นคงในความคิดของเราเป็นอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มั่นคง หมายถึงว่า ไม่ล้มง่ายๆ
ผู้สัมภาษณ์ :	พอใจที่ได้อยู่ในออมสินใช่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าเลือกได้ อยากอยู่ตำแหน่งไหนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากอยู่ตรงนี้ค่ะ ไม่อยากอยู่สูง มองว่าสูงขึ้น มันยิ่งสูงยิ่งหนาว ความรับผิดชอบมันเยอะ มันมีความเสี่ยงเยอะ
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าจะทำงานที่ออมสินถึงเกษียณไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่ค่ะ ไม่ถึง คงจะออกซักอายุ 55 ปี
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้เราคิดว่างานที่ทำอยู่ มีความท้าทายไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่มีเลย
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้างานไม่มีความท้าทาย เราก็จะเบื่อกับมัน เพราะมันไม่มีอะไรใหม่ ไม่มีอะไรที่ยากขึ้น?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ แต่ว่า อีกมุมหนึ่งก็คือ มนุษย์กลัวการเปลี่ยนแปลงนะ ก็มีสองด้าน
ผู้สัมภาษณ์ :	กลัวว่าเปลี่ยนแล้วมันจะแย่กว่าเดิม หรือเราจะปรับตัวไม่ได้?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเราน่าจะอยู่ฝั่งไหนครับ ระหว่างมนุษย์ที่กลัวการเปลี่ยนแปลงหรือมนุษย์ที่ชอบการเปลี่ยนแปลง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	น่าจะเป็นมนุษย์ที่กลัวการเปลี่ยนแปลงค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าเกิดวันหนึ่ง ออมสินเปลี่ยนไปเป็นคล้ายๆธนาคารพาณิชย์ล่ะครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	แต่ว่าทุกอย่างมันก็ต้องปรับ มันจำเป็นต้องเปลี่ยน แต่ถามว่าเราทำได้ไหม เราไม่ได้ถึงขนาดที่แย่ขนาดที่ไม่สามารถรับ IT รับเทคโนโลยีใหม่ๆได้ ไม่ถึงขนาดเป็นคนรุ่นเก่ามาก ถ้ามันจำเป็นต้องเปลี่ยน มันก็ต้องเปลี่ยน น่าจะสามารถปรับตัวได้ค่ะ ไม่น่าจะมีปัญหา
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบฟังเทศน์ ฟังธรรมบ่อยแค่ไหนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เฉลี่ยอาทิตย์ละ 3 ครั้งค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ช่วงเวลาไหนครับที่ฟัง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ช่วงขับรถค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าอยากจะให้มีกิจกรรมอะไรไหมครับที่ทุกคนจะได้ทำร่วมกัน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้มี Morning Talk ค่ะ ทุกคนมาทานอาหารเช้าร่วมกัน มาอัพเดทระเบียบคำสั่งที่มาใหม่ เหมือนกับว่าเป็นการสร้างความสามัคคีค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานมา ประทับใจอะไรที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	การบริหารงานบนเขตก็คนละอย่างกับสาขา พอมาอยู่ตรงนี้ก็คิดว่าเป็นหน้าที่ที่เราถนัดที่สุดแล้ว
ผู้สัมภาษณ์ :	เป็นหน้าที่ที่เราชอบด้วยหรือเปล่าครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ คิดว่าเราทำได้ดี เราชอบดูที่ดิน ดูหลักประกันอยู่แล้ว อย่างเวลาเค้ามีรายการซื้อขายที่ดินกัน ก็ชอบดู
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วจุดประสงค์ที่เราชอบค้นหาหรือดูที่ดินนี้เพราะอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็เกี่ยวกับหน้าที่ เพราะในการประเมินราคาหลักทรัพย์ มันจะเป็นเหมือนการปล่อยสินเชื่อ อย่างแรกก็ต้องดูคุณภาพผู้กู้ก่อน ถ้าตัวผู้กู้ผ่าน ต่อมาก็ดูหลักประกัน แล้วก็วัตถุประสงค์ในการใช้เงิน หลักประกันนี่ก็เป็นส่วนสำคัญ
ผู้สัมภาษณ์ :	ปกติชอบซื้อที่ดินเก็บไว้ หรือเก็งกำไรอยู่แล้วหรือเปล่าครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่ชอบเก็งกำไรครับ เพราะไม่มีเงิน ถ้ามีเงินก็จะซื้อครับ แต่ถ้าซื้อก็ซื้อใกล้บ้าน ทำงานมาก็มีอยู่หลายแปลงแล้วล่ะ อยู่รอบนอก อยู่แถวบ้านครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ซื้อมาแล้วเอาไว้ทำอะไรครับ ได้ทำอะไรไหม
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คิดว่าหลังเกษียณ ทุกคนก็ต้องมีแผนอยู่แล้วหลังเกษียณ เราชอบทางฝั่งปศุ

	สัตว์อะไรอย่างนี้ หรืออาจจะการเกษตร
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเราวางเป้าหมายชีวิตไว้อย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เป้าหมายก็วางเป็นขั้น เราอยู่จุดนี้ เป้าหมายของเราต่อไปคือขยับขึ้นไปอีกเป็นผู้บริหารอีกขั้นนึง พอถึงระดับตรงนั้นแล้ว ก็คิดอีกทีนึง ถ้าเป็นระยะยาวจริงๆก็อยากเกษียณซัก 56 – 57 ประมาณนี้
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเกษียณแล้วจะทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	นี่แหละที่วางแผนไว้ ทำการเกษตร เลี้ยงสัตว์ อย่างไปดูฟาร์มโชคชัย
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้ได้เริ่มหรือยังครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็รวบรวมซื้อที่ซื้อทางไว้ ถ้าตอนนี้มันก็ยังเริ่มไม่ได้ เกษียณนู่นแหละ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเลี้ยงวัว เราได้เริ่มหรือยังครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็เคยทำมาครับ แต่ตอนนี้ไม่ได้ทำแล้ว อุปกรณ์ก็ยังมีอยู่
ผู้สัมภาษณ์ :	เป็นวัวเนื้อหรือวัวนมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ที่จริงอยากเลี้ยงวัวเนื้อ เพราะเราไปเห็นเนื้อโพนยางคำ เค้าทำดีนะ เป็นสหกรณ์ เราคงไม่ถึงขั้นนั้นหรอก
ผู้สัมภาษณ์ :	กาฬสินธุ์นี้ก็เลี้ยงได้ใช่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เลี้ยงได้ ตอนนี้มันมีหญ้าพันธุ์ใหม่ๆเข้ามา เดือน 2 สองเดือนก็ใช้ได้ อาหารสัตว์ก็ไม่ยาก ทุกวันนี้
ผู้สัมภาษณ์ :	ในส่วนอื่นล่ะครับ นอกจากได้ทำงานที่ชอบแล้ว ยังมีอย่างอื่นที่ประทับใจไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เพื่อนร่วมงานก็ดีนะ มีความรับผิดชอบของตัวเองสูง ไม่ก้าวก่ายซึ่งกันและกัน เป็นแผนกของใครของมัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันดี
ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานมา มีงานไหนที่เรารู้สึกภูมิใจ หรือสิ่งที่เรายังรู้สึกดีกับมันอยู่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เราอยู่ด้านสินเชื่อ เข้ามาลำดับแรก คิดว่าสินเชื่อก็อยู่ในสายเลือดนะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบตั้งแต่แรกเลยไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ ชอบตั้งแต่แรก สิ่งที่เราภูมิใจ ก็เกี่ยวกับลูกค้านี่แหละ ก็ได้ช่วยเหลือเค้า อย่างให้สินเชื่อ ตั้งแต่เค้าเป็นระดับรายย่อย จนเค้าตอนนี้ถือว่าเป็นลูกค้าชั้นดี เดี๋ยวนี้เค้าก็เป็นผู้ขายรายใหญ่ในอำเภอ ซึ่งตอนนี้ก็ยังติดต่อเค้าประจำ เวลามีเงินฝาก เวลาวันเกิด วันสงกรานต์ ก็มีซื้อของฝากไปให้เค้า สงกรานต์ที่แล้วเค้าก็มา

ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าให้เลือกได้งานนึงในออมสิน จะเลือกอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ประเมินก็ดีนะ ต่อไปก็อยากเป็นผู้บริหารครับ เป็นผู้จัดการสาขา ดูแลทั้ง 2 ด้าน ด้านเงินฝาก เงินฝากก็เคยทำ 2 ปี สินเชื่อก็ทำมาเกือบตลอด
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วได้ลองทำเงินฝากแล้ว ชอบไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่ค่อยชอบครับ มันไม่มีอะไรใหม่ รับมาก็ถอน ถอนมาก็ฝาก อยู่อย่างนี้ ดูแลไม่ให้เงินเกินเซฟเฉยๆ
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนว่างๆชอบทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอนอยู่บ้านก็ออกไปดูไร่ นา สวนอะไรพวกนี้แหละ ตอนนี้ก็ปลูกยางพาราไปกับเค้ามั่ง แล้วก็ปศุสัตว์นี่แหละ ที่ว่าจะทำหลังเกษียณ แต่ส่วนใหญ่ก็ดูแลลูกแหละ บางทีก็ชอบเกี่ยวกับช่างนะ สร้างบ้าน ต่อเติมบ้านอะไรแบบนี้ จ้างช่างมาทำ ก็ทำกับช่างไปด้วย
ผู้สัมภาษณ์ :	อ๋อ ได้เรียนรู้ไปด้วยเหรอครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ ได้เรียนรู้ เหมือนจ้างเค้ามา แล้วเราเรียนรู้จากเค้า
ผู้สัมภาษณ์ :	จำกัดไหมครับ ว่าคำว่าช่าง จะต้องเป็นช่างเหล็ก ช่างไม้ ช่างปูน หรือว่าเราก็เรียนทุกอย่างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ทุกอย่างครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	สนุกไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สนุกนะ
ผู้สัมภาษณ์ :	สนุกกับเหนื่อย อันไหนมากกว่ากันครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คิดว่าทำงานนี่ไม่เหนื่อยนะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เหมือนกับเราชอบทำอะไรซักอย่างจนลืมเวลาไป อย่างนี้ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ออมสิน ดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ดีที่สุด ดีมาก ตามวิสัยทัศน์ของออมสิน ออมสินก็เพื่อคนอื่นอยู่แล้ว ทำอะไรก็เพื่อคนอื่น
ผู้สัมภาษณ์ :	เรารู้สึกว่าเราจับต้องได้ไหมครับกับวิสัยทัศน์ของธนาคาร เหมือนว่าธนาคารก็มาถูกทาง แล้วนโยบายอะไรต่างๆก็อิงกับวิสัยทัศน์
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	แต่ก่อน เพื่อสังคม ก็เพื่อจริงๆ หลังๆมาก็อยู่ที่ผู้บริหารแหละ อาจจะต้องหารายได้ เพื่อความอยู่รอด อาจจะเพื่อสังคมน้อยลงหน่อยนึง
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วด้านที่เกี่ยวกับตัวเราล่ะครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ออมสินก็ให้ทุกอย่างนะ ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานมา ให้ความมั่นคง ให้ทรัพย์สิน เงินทอง ให้ที่อยู่อาศัย ให้ความปลอดภัย
ผู้สัมภาษณ์ :	อยากเห็นออมสินเป็นอย่างไรครับ ในความคิดของเรา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ส่วนที่เกี่ยวกับรายได้ ก็หาไปเพื่อความอยู่รอด แต่เพื่อสังคมก็ต้องดูแล เพราะธนาคารออมสินเป็นธนาคารเพื่อการออม เพื่อสังคม
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนเราเริ่มงานแรกๆ ใครเป็นคนสอนงานเราครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คนแรกเลยนะ เมื่อก่อนมีพนักงานบริการนะ เป็นพนักงานบริการที่ดูแลน้องๆก่อน ทุกคนที่เข้ามาก็ต้องเจอพนักงานบริการก่อน เค้าจะสอนงานเราเลย
ผู้สัมภาษณ์ :	เค้าบอกเราเลยเหรอครับว่า เราต้องทำอะไร อย่างไร
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ไม่มีคู่มือหรือหนังสือเหรอครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่มีครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	เค้าจะบอกต่อเล่าเรื่องกันมา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เล่าดีก็ดี เล่าผิดก็ผิด
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเรารู้ได้อย่างไรครับ ว่าสิ่งที่เค้าบอกให้ทำมันถูกหรือผิด
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ส่วนใหญ่มันเป็นพื้นฐานที่เคยทำกันมา หลังๆ เริ่มได้ไปอบรม ก็รู้เรื่องขึ้นเยอะ แต่ถ้าไปอบรมบ่อยๆ ก็จะเป็นการพัฒนาตนเองได้ดีมาก
ผู้สัมภาษณ์ :	การอมรมนี่มีความสำคัญ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีผลครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่มาทำงานที่เขตกาฬสินธุ์ รู้สึกประทับใจอะไรที่สุดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ถ้าในแง่ของคนบนเขตก็มีอยู่นะ น้องๆมีความน่ารัก มีการร่วมงานกัน เป็นกันเอง
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วในส่วนของตำแหน่ง หน้าที่การงานล่ะครับ มีความท้าทายไหม
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มันก็มีความท้าทายขึ้น มีปัญหามาให้แก้ได้ ทำให้มีความรู้มากขึ้น จากเดิมที่เราไม่เคยรู้ ได้รู้มากขึ้น ลึกมากขึ้น ทำให้เรารู้ลึกแล้วก็รู้จริงมากกว่าเดิม เมื่อก่อนก็รู้แค่พื้นๆ พอที่จะตอบคำถามลูกค้าได้เฉยๆ แต่พอมาอยู่ตรงนี้ มันยังมีอะไรที่จะต้องรู้จริงๆ อ้างอิงได้ในคำสั่ง

ผู้สัมภาษณ์ :	สนุกไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็สนุกดีค่ะ สำหรับเรา เราว่าเป็นอะไรที่ดี ทำให้เราตื่นตัวตลอดเวลา ไม่น่าเบื่อ สมองได้คิดตลอดเวลา สิ่งที่เค้าถามมา บางทีก็เป็นสิ่งที่เราไม่ได้รู้ เพราะเราก็ไม่ได้อยู่ด้านนี้มาตลอดตั้งแต่ทำงาน
ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานในหน่วยนี้มา มีผลงานอะไรที่เราภูมิใจไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ลูกค้าบาง Case ที่มาแบบแปลกๆ ไม่เคยเจอ สินเชื่อตัวนี้ทำอย่างไรถึงให้ได้ เราก็ยังหาทางออกให้ลูกค้าได้ เพื่อที่จะให้ได้ตามวงเงินกู้ และไม่ขัดต่อระเบียบคำสั่งของธนาคาร มันก็เป็นการหาทาง แก้ปัญหาเบื้องต้นให้แก่ลูกค้าได้
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่ค่อยตั้งเป้าหมายหรอกค่ะ เพราะถ้าตั้งเป้าไปแล้วจะรู้สึกเหนื่อยกับมัน คิดแค่ว่าทำปัจจุบันให้มันดีที่สุด อนาคตมันก็คือเรื่องของอนาคต เป้าหมายคือการทำงานกับออมสินเท่านี้ แล้วออกไปเที่ยว ใช้ชีวิตบั้นปลายด้วยการท่องเที่ยวอย่างมีความสุข
ผู้สัมภาษณ์ :	สรุปว่า การทำงานมาในทุกวันนี้ การใช้ชีวิตในทุกวันนี้ เพื่อการได้ท่องเที่ยวในบั้นปลายเหรอครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ ปัจจุบัน มันโอเคหมดแล้วค่ะ เหลือแค่ มีเวลาสำหรับตัวเองในการที่จะดูตัวเอง กับการที่จะใช้ชีวิตของตัวเองแบบอิสระ ไม่ต้องตื่นมาทำงาน อยากตื่นตอนไหนก็ตื่น อยากจะไปไหนก็ไป นั่นคือความฝัน
ผู้สัมภาษณ์ :	ณ ปัจจุบัน ถือว่าพอใจในตัวเองแล้วใช่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ค่ะ พอใจแล้วค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบท่องเที่ยวเหรอครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ค่ะ ชอบ ไปได้หมด เพราะแต่ละที่มันมีความแตกต่าง แต่ละบรรยากาศ แต่ละฤดูกาล แต่ละสถานที่ มันไม่เหมือนกัน การได้นอนเงียบๆท่ามกลางธรรมชาติ การขับรถไปได้เห็นวิถีชีวิตของแต่ละที่
ผู้สัมภาษณ์ :	เวลาว่างๆชอบทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ดูหนัง เล่นเกมค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ทำไมถึงชอบเล่นเกมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มันก็เพลิดเพลิน บางเกมมันก็มีความท้าทาย ได้ใช้สมองดี ทำอย่างไรเราถึงจะได้ตามที่เกมสั่งมา จะมีเทคนิคอย่างไร ต้องคิด สมมติว่า มันมีอิฐมาให้ แต่เรา

	มีโอกาสในการยิงแค่ 10 ครั้ง ในการที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ เราต้องวางแผนแล้วว่าเราจะทำอย่างไรให้มันได้ภายใน 10 ครั้ง ก็สนุกดีนะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าด่านยากๆ นี่ กี่ครั้งที่เราต้องเล่นด่านนี้ซ้ำๆครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ประมาณ 5-6 ครั้งค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ท้อไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่ค่ะ ไม่เคย มันก็เหมือนการทำงานนั่นแหละ ว่าเกิดปัญหา แล้วเราจะทำอย่างไรให้สำเร็จ
ผู้สัมภาษณ์ :	ออมสินดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ดีค่ะ ดีในหลายๆด้าน เช่น สวัสดิการ การดูแล ออมสินทำให้เรามาถึงวันนี้ได้ก็เรียกว่าดีแหละ ไม่งั้นเราคงไม่อยู่มาถึงปัจจุบันนี้ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ครั้งแรก ตัดสินใจอย่างไรครับที่มาทำงานกับออมสิน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ มีสวัสดิการหลายๆอย่างที่รองรับเรา แล้วยังได้บำนาญอยู่
ผู้สัมภาษณ์ :	เราเชื่อตั้งแต่แรกเลยหรือครับว่า ออมสินจะทำให้เรามาถึงวันนี้ได้
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่เคยคิดค่ะ คิดว่าเมื่อเราถึงอายุที่เราไม่ได้ทำงาน เรายังมีเงินเดือนใช้ต่อเดือน โดยที่เราไม่เดือดร้อน ไม่ต้องดิ้นรนที่จะไปหางานทำยามแก่เฒ่า คิดแค่นี้ ณ ตอนนั้นค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่ทำงานที่เขต รู้สึกประทับใจอะไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือกัน มีความสามัคคีค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเรื่องงาน เป็นอย่างไรครับ ชอบไหม
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เฉยๆนะ ไม่ชอบ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วชอบทำอะไรครับ ถ้าเลือกได้อยากจะทำอะไรในออมสินครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	จริงๆเราก็ไม่รู้หรอก งานแต่ละแบบมันก็มีทั้งข้อดีและข้อเสียแหละ เราก็ไม่รู้หรอกว่า...
ผู้สัมภาษณ์ :	มันจะเป็นอย่างที่เราคิดไหม?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ ถ้าเราเลือกว่าเราจะไปทางนั้น พอเราคิดว่าเราชอบงานนั้นจริงๆ แต่พอไปจริงๆเราอาจจะไม่ชอบก็ได้ ทุกวันนี้ ที่จริง งานน่ะอาจจะเหมาะกับเราหรือว่าไม่เหมาะ เราก็ไม่รู้ แต่อาจจะเป็นกับการเบื่อหน่ายเฉยๆ หรืออาจจะ

	เป็นแค่ช่วง แต่ถ้าพูดถึงทัศนคติส่วนตัวเกี่ยวกับงาน ปัจจุบัน รู้สึกว่ามันก็ไม่ได้เหมาะกับตัวเองเท่าไหร่ แต่สามารถทำได้ ถ้าถามว่าเหมาะที่สุดไหม มันก็ยังไม่ถือว่าที่สุด เพราะมันจะมีบางจุดบางข้อที่เรารู้สึกว่า เรายังทำได้ไม่ดีพอ น่าจะมีคนที่ทำได้ดีกว่าเรานะ อาจจะเกิดการเบื่อหน่ายงานนิดนึง
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเราได้ลองพัฒนาวิธีการ หรือทดลองทำวิธีอื่นไหม มันอาจจะดีขึ้นกว่าวิธีที่เราเคยทำ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	งานที่เราทำ บางครั้ง อาจไม่ใช่ความคิดเราโดยตรง แต่สิ่งที่เราทำไป เป็นเพราะเราคิดว่าเป็นสิ่งที่สมเหตุสมผลและถูกต้อง
ผู้สัมภาษณ์ :	คือเหมือนว่าเราทำตามหน้าที่?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ ถ้าเป็นตอนที่มาทำงานใหม่ๆ มีความคิดอยู่ว่า อยากทำงานให้มันดีที่สุด มีการคิดสร้างงาน เหมือน Create งาน คิดสร้างสรรค์ ต่อยอดงานว่าต้องทำแบบนี้ มีแผนผังอะไรก็ว่าไป เพราะว่าเราทำงาน เรามีความรู้สึกว่าให้มันดี เป็นระบบ แต่ตอนนี้เหมือนว่าให้งานเรามาแค่นี้ เราก็ทำแค่นี้
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าอะไร ทำให้แผนของเราเปลี่ยนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อาจจะเป็นที่งานมันซ้ำไป ซ้ำมา รู้สึกว่าทำไปมันก็เท่านั้น
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วถ้าเลือกได้ ให้ทำซักหน้าที่นึง อยากทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อันนี้เป็นความรู้สึกส่วนตัวนะคะ ว่าบางทีอาจจะไม่ได้เป็นที่งาน แต่เป็นที่ตัวเอง บางทีงานมันก็ดีของมันอยู่แล้ว แต่เป็นที่เรา ทัศนคติส่วนตัวของเราทำให้เรารู้สึกว่า ถึงเราจะย้ายไปหน่วยงานอื่น ก็อาจจะทำให้เราเบื่อหน่ายเหมือนเดิมก็ได้
ผู้สัมภาษณ์ :	เพราะเราคิดว่ามันน่าเบื่อใช่ไหมครับ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าอย่างนั้น เราเคยได้ลองเปลี่ยน หรือมองให้มันดูสนุก มองให้มันดีขึ้นบ้างหรือเปล่าครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เคยค่ะ ถ้ามันเป็นช่วงที่เบื่อๆ เราก็คิดให้มันสนุกสนาน เหมือนเพิ่มทัศนคติทางบวกไป แต่ช่วงที่เราต้องเจอปัญหา มันก็จะทำให้เรารู้สึกเบื่อ รู้สึกท้อ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วทำอย่างไรถึงแก้ปัญหาได้ครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เรารู้สึกว่ามันเป็นหน้าที่ เราต้องแก้ ให้งานมันเสร็จ เราก็ต้องทำ ถ้าเราไม่ทำแล้วใครจะทำ มันเป็นหน้าที่ของเรา
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วทีนี้ตอบได้หรือยังครับว่าชอบงานอะไร

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบงานที่ต้องออกพื้นที่ รู้สึกว่าตัวเองไม่ค่อยชอบอยู่นิ่งๆ แล้วก็เป็นคนที่เบื่อหน่ายอะไรง่ายๆ ไม่ชอบทำอะไรซ้ำๆ ชอบงานที่มีหัวหน้าโปรเจ็กต์ หรือมีเจ้านายคนเดียว ไม่ต้องมารับหลายคำสั่ง
ผู้สัมภาษณ์ :	เราจัดการความเครียด ปัจจัยภายนอก ปัจจัยอื่นๆ อารมณ์ ความรู้สึกของเราอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็คิดว่า อย่างแรกคือทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุดก่อน ถ้าเราทำหน้าที่ของเราแล้ว แล้วยังมีปัญหา คนอื่นหรือคนภายนอกไม่โอเค ก็คิดว่าเป็นเรื่องของเค้าแล้วแหละ มันเป็นปัญหาของเค้าแล้วแหละที่เค้าไม่โอเคกับงานเรา แต่เราทำดีที่สุดแล้ว ก็ใช้แบบว่า ช่างเค้า
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้เหมือนไม่มีเป้าหมายเลยจริงๆ เหมือนทำงานไปวันๆ ตอนนี้ไม่มีนะ แต่ถ้าพูดถึงว่าทำงานไปทำไม ก็เป็นเพราะแม่ แม่อยากให้ทำงานออมสิน ก็เลยสมัคร แต่จริงๆ ความคิดนะ เราอยากเที่ยวไปนู่นไปนี่ คือทำงานออมสินได้เงินเดือน เพื่อเราจะมีเงินไปเที่ยวเอง โดยไม่ต้องขอพ่อแม่
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วมันตอบโจทย์ไหมครับ พอมาทำงานออมสิน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ตอบโจทย์ได้ แต่มันก็ไม่ใช่ทั้งหมด เพราะว่าออมสินเป็นงานประจำ เที่ยวได้ก็แค่วันหยุด แต่ถ้าเป้าหมายจริงๆนะ อยากเที่ยวรอบโลก
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าเราจะได้เจออะไร ถ้าได้ท่องเที่ยวไปที่อื่นๆ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เจอประสบการณ์ใหม่ๆ เจอคนนู้นคนนี้ รู้สึกมีความสุขกับการไปเจออะไรที่แปลกๆใหม่ๆ ที่มันไม่ซ้ำเดิม
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยมีงานไหนไหมครับที่เรารู้สึกภูมิใจมาก งานที่เราทำแล้วภูมิใจมาก
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีตอนทำประเมินระบบใหม่ ไม่ใช่งานมือ เป็นงานระบบ HR ซึ่งเราก็ไม่เคยได้ไปอบรมด้วย แล้วเราก็ไม่รู้มาก่อน ก็อาศัยอ่านคู่มือแล้วก็โทรถามสำนักงานใหญ่ แล้วทุกสาขาเค้าก็มาพึ่งที่เรา คือโทรมา เราก็สามารถตอบเค้าได้ และสามารถแก้ปัญหาให้เค้าได้ ก็รู้สึกดีนะ ที่เราช่วยเค้าได้ ถือว่าช่วงนั้นเป็นช่วงที่หนักพอสมควร
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนว่างๆชอบทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบดูหนัง ไปเที่ยว ฟังเพลง หนังวิทยาศาสตร์ คิดค้น
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าออมสินดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ดีตรงที่ว่าเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง องค์กรที่น่าเชื่อถือ มีเกียรติ มั่นคง เป็นที่

	ยอมรับของสังคมค่ะ เราสามารถทำงานจนถึงเกษียณได้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่มาทำงานที่เขตกาฬสินธุ์ รู้สึกประทับใจอะไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็คงเป็นเพื่อนร่วมงานค่ะ การทำงานเป็นทีม ให้ความช่วยเหลือกันค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยรู้สึกภูมิใจกับงานชิ้นไหนที่เราทำไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ถามว่าเป็นความภูมิใจไหม ก็ไม่รู้ บอกไม่ถูกค่ะ แต่เป็นแบบว่า เค้าให้งานเรา แล้วเราแบ่งเบาภาระเค้าได้ ให้ช่วยทำงานได้ตามเป้าหมาย ประมาณว่า ไว้วางใจน่ะค่ะ ให้ทำงาน แล้วเราก็ทำได้ งานก็สำเร็จลุล่วงไป
ผู้สัมภาษณ์ :	กดดันไหมครับ เวลาได้รับงานที่เราไม่เคยทำ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ถ้ากับในหน่วย ไม่กดดันค่ะ แต่ถ้าเป็นอย่างของคนอื่น อย่างผู้จัดการ ก็กดดันอยู่ค่ะ แต่ไม่มากหรอก เพราะถ้ารู้ตัวเองว่า ทำไม่ได้ ทำไม่ไหว ก็จะให้คนอื่นช่วยค่ะ เพราะอย่างที่เห็น หัวหน้าก็ไม่กดดัน เค้าก็ให้ทำงาน ตามที่เราอยากจะทำค่ะ แล้วก็จะไม่มากดดัน
ผู้สัมภาษณ์ :	คือให้อิสระในการทำงาน?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ออมสิน ดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ดีค่ะ เพราะเค้าก็ให้อะไรหลายๆอย่าง อาจจะด้วยเป็นองค์กรแรกที่เราเรียนจบแล้วก็มาอยู่ที่นี่เลย เท่าที่สัมผัส ก็รู้สึกว่าดีที่สุดสำหรับเราแล้วค่ะ จริงอยู่ที่บางคนบอกว่า งานหนักบ้าง แต่ก็ผ่านไปได้ค่ะ ไม่มีอะไรหนักหนาจนเกินไป นอกจากนั้น ก็ยังทำให้คุณภาพชีวิตของเราดีขึ้น ดูแลตัวเองได้
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วค่าตอบแทน กับสวัสดิการ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็โอเคค่ะ ก็พอๆ กันหมดทุกที่นะคะ อย่างทำงานอยู่ธนาคารอื่นถือว่า Start สูง แต่ก็ต้องแลกมาด้วยการหาเป้า แต่อยู่ที่นี่เราไม่ต้องมีเป้าไงคะ หรือถ้าทำจริงๆ ก็จะเป็นในแบบช่วยๆกัน เลยไม่ค่อยกดดัน สบายกว่าค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเราเคยเปรียบเทียบกับที่อื่นไหมครับ อย่างที่เราบอกว่าดีน่ะ ดีกว่าที่อื่นอย่างไรครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เคยทำนะคะ แต่ไม่น่าจะเรียกว่าทำนะคะ เพราะเราทำแค่ 3 วัน เคยทำ Bank พาณิชย์ ซึ่งก่อนที่เราจะเข้าไปอยู่ เค้าจะให้โจทย์เรามาเลยว่า ภายใน 1 เดือน เราต้องทำได้เท่านี้ๆ แล้วกดดัน ไหนจะต้องทำให้ตัวเองผ่าน สิ่งแวดล้อมก็ไม่ใช่แบบนี้ค่ะ เหมือนอยู่ใครอยู่มัน แล้วจะต้องแก่งแย่งกันด้วยนะ เพราะว่าทุกคนก็มีเป้าหมาย ทุกคนต้องทำ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ทำงานให้ถึงตำแหน่งสูงๆค่ะ แล้วอาจจะเรียนต่อ พอมีความรู้เพิ่มก็จะทำอย่างอื่นเสริม คือเราไม่ได้กะว่าเราจะทำที่นี่ที่เดียว แต่ยังมองอาชีพเสริมอย่างอื่น แต่ก็ต้องการเรียนรู้ แล้วก็เรียนหนังสือ เลยคิดว่าเราจะมีลู่ทางทำอย่างอื่นได้มากกว่านี้ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ตำแหน่งอะไรที่เราคิดว่าสูงที่สุดสำหรับเราครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คิดว่าเป็น ผู้จัดการก็พอค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	อาชีพเสริมที่ว่า เราจะทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบเกี่ยวกับความสวย ความงามค่ะ หรือไม่ก็ การติดต่อค้าขาย ชอบแบบนี้กับต่างประเทศค่ะ แต่ถ้าเกี่ยวกับการเรียน เราก็อยากมีความรู้ แล้วสามารถให้ความรู้กับคนอื่นได้ เหมือนเป็นวิทยากรอะไรแบบนี้ แต่ก็ไม่รู้ว่าจะได้ทำหรือเปล่านะคะ เพราะว่าเวลากับงาน ดูจะไม่ Balance กันเลย แต่มันเป็นสิ่งที่เราคิดไว้ว่าจะทำ
ผู้สัมภาษณ์ :	เวลาว่าง ชอบทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบเกี่ยวกับความสวย ความงามมากที่สุด จะเป็นคนชอบดู ว่าอันนี้คืออะไร ชอบดู Youtube ค่ะ พวกแต่งตัว
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วที่เราดู คือดูไว้ทำอะไรครับ เอาไว้หัดแต่งให้ตัวเองหรือเปล่า
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ แต่งให้ตัวเองและแต่งให้คนอื่น คืออยากแต่งเก่งๆ เป็นแบบช่างแต่งหน้าค่ะ ดูได้ทั้งวันค่ะ ดู Youtube น่ะ แล้วก็อ่านหนังสือแฟชั่นค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เราเคยได้มีการแนะนำ สิ่งที่เราได้ดูจาก Youtube หรือจากสิ่งที่อ่านไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็สาวๆที่นี่ เราก็แนะนำ อะไรที่ใช้ดี ต้องแต่งอย่างไร ก็ดูให้ค่ะ อะไรดีไม่ดี
ผู้สัมภาษณ์ :	Feedback เป็นอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เค้าก็โอเคนะ เวลามีงาน เค้าก็ให้เราแต่งหน้าให้ตลอด
ผู้สัมภาษณ์ :	มีอะไรที่เราอยากเปลี่ยนไหมครับ ซักหนึ่งอย่าง ในสำนักงาน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มันก็เหมือนมีทุกที่นะคะ ก็เหมือนกับว่า เราทำงานที่ไม่มีลูกค้า บางที

	เหมือนว่า ทำก็ทำ ไม่อยากทำก็ไม่ทำ
ผู้สัมภาษณ์ :	ทำให้เกิดความเฉื่อยไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เกิดนะคะ อยากให้หัวหน้าเข้มงวดมากกว่านี้ อย่างบางที พอไม่ทำงาน หัวหน้าก็ไม่ว่า สบายเกินไปหรือเปล่า ในความคิดของเรานะ
ผู้สัมภาษณ์ :	คือเค้าจะทำอะไรก็ได้?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ ก็เลยอยากให้หัวหน้า เข้มงวดมากกว่านี้

ให้สัมภาษณ์คนที่ 15

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่มาทำงานที่เขตกาฬสินธุ์ ประทับใจอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ประทับใจเพื่อนร่วมงานค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เพราะอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เพราะทุกคน nice ไม่แบ่งแยก คุยได้หมด ช่วยเหลือกัน ไม่เหมือนกับสอน เพราะถ้าสอนจะต้องรับภาระไว้คนเดียว
ผู้สัมภาษณ์ :	มีคนสอนงานไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เค้าสอนเป็นอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สอนดีนะ ถามได้หมด ถามก็บอกหมดค่ะ มันจะได้ช่วยเหลือกัน ถ้าไม่บอกเราก็ไม่ได้ช่วย
ผู้สัมภาษณ์ :	พอมาทำงานแล้วรู้สึกเป็นอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คาดหวังว่ามันจะยากกว่านี้ แต่เราอาจจะมาในช่วงที่มันเปลี่ยนแปลงก็ได้ เพราะว่าก่อนหน้านั้น คิดว่าหนักแน่เลย พอมาแล้วก็ไม่ได้หนักอย่างที่คิด
ผู้สัมภาษณ์ :	โดยส่วนตัว ชอบทำสินเชื่ออยู่แล้วหรือเปล่าครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอนแรกไม่ได้อยากทำสินเชื่อ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอนเริ่มต้น นึกว่าจะได้ทำ Teller คือไม่เข้าใจงานธนาคารตอนแรก ทำ Teller ก็คงฝาก-ถอนปกติมั้ง พอได้มาทำสินเชื่อ ด้วยความที่จบโทมา เค้าก็เลยบังคับไปทำสินเชื่อ ตอนแรกๆก็เครียดค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าให้เลือกระหว่าง Teller กับสินเชื่อ หรือตำแหน่งอื่นๆ อยากทำตำแหน่งอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากทำสินเชื่อค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ :	ดีอย่างไรครับ ทำสินเชื่อ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มันเครียด แต่เวลาเราเครียด แล้วเราคุยกับลูกค้าก็หายเครียด เพราะลูกค้ามาแบบแปลกๆก็เยอะ บางทีเดินเข้ามาก็ขำแล้ว ไม่ต้องพูดอะไรหรอก
ผู้สัมภาษณ์ :	ขำเพราะอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	บุคลิก พูดไทยบ้าง อีสานบ้าง
ผู้สัมภาษณ์ :	โดยปกติแล้ว เราเป็นคนชอบคุยกับคนอื่นอยู่แล้วหรือเปล่าครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ ชอบคุยกับลูกค้า ถ้าอยู่สาขาจะสนุกว่า
ผู้สัมภาษณ์ :	เพราะได้เจอลูกค้าเยอะกว่าหรือเปล่าครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยมีเหตุการณ์ที่ประทับใจไหมครับ ตั้งแต่ทำงานมา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เยอะเลยนะ เวลาออกข้างนอก เจอลูกค้า ลูกค้าก็จะ “สวัสดีหัวหน้า” เค้าก็พูดกับเราดี เราก็พูดกับเค้าดีตลอด แล้วเวลาออกไปข้างนอก เค้าจำได้ เค้าก็ถามสารทุกข์ สุขดิบ ด้วยความที่เป็นสินเชื่อ เรารู้จักลูกค้าเยอะ เพราะว่าเราได้สัมภาษณ์ ได้คุยกับเค้าเยอะ แต่ถ้าเกิด Teller นี่เราได้คุยกับเค้าแป๊บเดียว รู้จักหน้ากันเฉยๆ ไม่ได้คุยกันเยอะ พอเราออกไปข้างนอกปุ๊บ เค้าเห็นเรา เค้าก็กล้าเข้ามาคุยกับเรา
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ถ้าเกิดในเรื่องการงาน ถ้าเกิดเราไม่รู้ เราต้องทำให้มันรู้ เวลาทำอะไรที่เราไม่รู้ต้องถาม ไม่อย่างนั้นมันจะไม่รู้ อย่าทำเป็นแกล้งผ่านไปแล้วไม่ต้องถาม
ผู้สัมภาษณ์ :	คือต้องรู้ทุกเรื่อง?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ทุกเรื่อง เท่าที่เรานึกออกว่าเราอยากจะรู้ ปัจจุบันก็ยังรู้ไม่หมดหรอก เพราะยังใหม่อยู่ค่ะ แต่ในอนาคตก็ต้องรู้ไปเรื่อยๆแหละ รู้แล้วก็ต้องบอกคนอื่นได้นะ สอนคนอื่นได้
ผู้สัมภาษณ์ :	คำว่าประสบความสำเร็จในชีวิตของเรา คืออย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	การทำงานที่ราบรื่น ทุกคนก็อยากไปสูงสุดแหละ ถ้าทำงานธนาคารก็อยากเป็นผู้จัดการ เป็นเขต คือเราไม่ได้คิดถึงขนาดนั้น ประสบความสำเร็จก็คือทำงานให้ดี แต่มันก็ต้องมีระดับที่เพิ่มขึ้น ความรู้มันจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบทำอะไรครับ เวลาอยู่ว่างๆ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ดู youtube ดูอินเตอร์เน็ต ดูภาษาอังกฤษ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบอะไรในนั้นครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ดูพวกซีรีส์ ดูเวลาฝรั่งเค้าคุยกัน แล้วก็จะมี Subtitle เป็นภาษาอังกฤษ ก็ดูไปเรื่อยๆ ฟังเพลงสากล ก็พูดกับเค้าไปบ้าง ชอบพูดคนเดียวบางที
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบภาษาอังกฤษเหรอครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบค่ะ ตอนนี้กำลังเห่อรายการที่เป็น พิธีกรเชิญ Guest มา แล้วก็ถามนู่นนี่นั่น เรื่องประสบการณ์ชีวิต แต่ว่า Guest ก็จะเป็นคนที่พูดภาษาอังกฤษได้ส่วนใหญ่
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยคิดที่อยากจะพูดภาษาอังกฤษได้อย่างเจ้าของภาษาไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เคยค่ะ ตอนนี้ก็ยังอยากพูดได้ เพียงแต่ว่ามันไม่ได้พูดทุกวัน
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วคิดว่า การพูดภาษาอังกฤษได้แบบเจ้าของภาษา จะทำให้เราเป็นอย่างไร ทำไมถึงอยากพูดภาษาอังกฤษได้
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่ได้ว่าอยากจะเก่งกว่าคนอื่นนะ มันเป็นธรรมชาติของเราที่ชอบมาตั้งแต่เด็ก พี่สาวพูดภาษาอังกฤษได้ คือการที่เราพูดภาษาอังกฤษได้ มันทำให้เรามีศักยภาพมากกว่าคนอื่นค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ ถือว่าประสบความสำเร็จไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มันก็ไม่ใช่สูงสุดในชีวิตนะ พูดภาษาอังกฤษได้ ก็ไม่ได้หมายความว่าเราจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มันก็เป็นส่วนประกอบ
ผู้สัมภาษณ์ :	หลังจากที่เราพูดภาษาอังกฤษได้ ยังมีสิ่งที่อยากจะทำต่อใช่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้ก็ยังไม่รู้ว่าอยากทำอะไร แต่การที่เรามีภาษาที่สาม มันก็สามารถทำให้เราทำอะไรได้เยอะขึ้น ในอนาคต เราก็ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ
ผู้สัมภาษณ์ :	ชอบอ่านหนังสือภาษาอังกฤษไหมครับ พวก Grammar
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีค่ะ ซื้อมาเยอะ แต่ไม่ค่อยอ่าน ไม่ค่อยถนัด Grammar เท่าไหร่ ตอนเรียนน่ะรู้นะ แต่พอมาทำงานน่ะลืม ตอนนี้ พยายามมาสองอาทิตย์แล้ว จะเปิดรายการฝรั่งทุกๆ เช้าก่อนมาทำงาน พยายาม เฉยๆ แต่ยังไม่ซึมซับ แต่ก่อนดีกว่านี้ค่ะ เดี๋ยวนี้มัน Drop ลง ไม่ค่อยได้ใช้
ผู้สัมภาษณ์ :	ทุกวันนี้ยังอยากจะเป็นแอร์โฮสเตสอยู่ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากเป็นค่ะ ถ้ามีโอกาสก็อยากเป็น
ผู้สัมภาษณ์ :	ไม่ทำตามฝัน?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็อยากทำ แต่ว่าเรามองไปในอนาคตที่ไกลกว่านั้น คือแอร์ไม่ได้เป็นได้นานขนาดนั้น มันมีที่มาแล้วก็จบลงแค่ 10 ปีเท่านั้นแหละ ร่างกายคนเราไม่ได้ขนาดนั้น เป็นแอร์แล้วเสียสุขภาพด้วย แต่ถ้าเกิดไม่ได้ทำออมสินก็คงเป็น

	แอร์แหละค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ก็ยังชอบอยู่?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ชอบค่ะ แต่เราคิดว่า ถ้าวันนึงเราแก่ลง เราจะบินไม่ได้แล้ว
ผู้สัมภาษณ์ :	แต่ก็มีตำแหน่งอื่นนะครับ ในออฟฟิศ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	แต่มันก็ไกลบ้านค่ะ อยากอยู่ใกล้บ้าน
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าตัวเองทำอะไรได้ดีที่สุดครับ ตั้งแต่เกิดมา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	การสอบออมสิน ทั้งลูกจ้างและพนักงานค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	อย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คือ ตอนเป็นลูกจ้างก็สอบได้ทั้งสองรอบ แล้วก็สอบพนักงานได้ในรอบเดียว
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าออมสินดีไหมครับ หลังจากที่เข้ามาแล้ว
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คิดว่าแล้วแต่มุมมองค่ะ ถ้าเราไม่มองให้มันแย่ มันก็ไม่แย่หรอก
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเรามองอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ดีค่ะ ถ้าเราไม่ได้มีอคติกับมันมาก คือทุกงาน มันก็มีทั้งดีและไม่ดี มันก็ต้องมีข้อเสียของแต่ละงานนะ เราเคยฝึกงานมาก่อน ทั้งโรงแรม เมืองนอก เราก็เห็นว่าอันไหนดีหรือไม่ดี ก็เลยค่อนข้างที่จะเข้าใจธรรมชาติของงาน
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วตอบได้รึยังครับว่าออมสินดีอย่างไร
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ดีที่สุดใน Bank อื่นแล้วแหละ คือ ธนาคารไม่ได้กดดันอะไรเรามาก แล้วก็เป็นรัฐวิสาหกิจ เหมือนเรามีความทรงจำที่ดีกับออมสินตั้งแต่เด็กๆ
ผู้สัมภาษณ์ :	อย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอนเด็กๆ ไปเปิดบัญชีแล้วก็ได้กระปุกออมสินค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ใครพาไปครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	แม่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แสดงว่าคุณแม่มีทัศนคติที่ดีกับออมสินอยู่แล้วหรือครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีคนบอกว่า ธนาคารออมสิน ให้ความมั่นคง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็มั่นคงนะคะ แต่ถ้าเราอยู่ไม่ได้ สุดท้ายเราก็ต้องลาออกอยู่ดีค่ะ มันก็แล้วแต่ความคิดค่ะ ถ้ามีความมั่นคง แต่เราไม่มีความสุข เราก็อยู่ไม่ได้เหมือนเดิมแหละ
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าออมสินเปลี่ยนไปมากกว่านี้ เราคิดว่าจะทำอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เราก็ต้องเปลี่ยนตัวเองไปตามเค้า ธนาคารเปลี่ยนเราก็ต้องเปลี่ยน ปรับตัวเอง

ผู้สัมภาษณ์ :	รู้สึกฝืนไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ฝืนค่ะ แต่ก็เข้าใจธรรมชาติ ถ้าคนอื่นทำได้ เราก็ต้องทำได้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16

ผู้สัมภาษณ์ :	ตั้งแต่มาทำงานบนเขต ประทับใจอะไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อันดับแรกเลยคือ ผู้บังคับบัญชาค่ะ โชคดีที่เจอแต่ผู้บังคับบัญชาที่ใจดี แล้วก็เพื่อนร่วมงาน เป็นกันเอง รักกันดีค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เรามีประสบการณ์ ทำสินเชื่อมาก่อนหรือเปล่าครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่มีค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วมาอยู่ประเมิน เป็นอย่างไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ไม่ได้ยากอย่างที่คิดค่ะ แรกๆก็แอบกังวลอยู่นะ เพราะเราไม่เคยทำ ก็ทำๆไป แรกๆก็ท้าทายดี หลังๆก็ไม่ได้ยากค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีงานชิ้นไหนไหมครับ ที่เรารู้สึกภูมิใจมาก
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ส่วนใหญ่จะเป็นการบริการเสียมากกว่าค่ะ เป็นการ Support สาขาโดยรวมมากกว่า เพราะงานประเมินเนี่ย จะมีแฟ้มเข้ามา เมื่อเราสนับสนุนสาขาได้เร็ว เราก็จะได้รับคำชม การตอบรับจากสาขาที่ดี ส่วนใหญ่จะเน้นการบริการ การสนับสนุน ให้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของสาขาค่ะ เพราะสาขาเค้าก็มีเป้า ถ้ามีแฟ้มมาประเมิน แล้วแฟ้มออกช้ามันก็กระทบเค้าค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีเป้าหมายในชีวิตอย่างไรบ้างครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากได้ตำแหน่งสูงๆ ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	สูงแค่ไหนครับ ที่เราคิดว่าน่าจะพอใจ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้ก็หวังแค่ผู้จัดการค่ะ แล้วก็อยากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ไปทำงานหรือย้ายไปไหนก็ขอให้เจอแต่เพื่อนร่วมงานที่ดี
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วในด้านชีวิตล่ะครับ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เราวางแผนไว้อย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้ก็อยู่บ้านกับแม่ บ้านก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่หวังเหมือนกันว่า เข้ามาทำงานออมสิน ก็อยากมีทรัพย์สินที่เป็นของตัวเอง บ้านก็ใช่ค่ะ พอถึงจุดๆหนึ่งอยากมีธุรกิจเสริมที่ Support ครอบครัวด้วยค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เวลาว่างๆชอบทำอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	นอนค่ะ กับเดินห้าง ดูทีวีด้วยค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ไปห้างไหนบ่อยครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เซ็นทรัลฯ แล้วก็ แฟร์รี่พลาซ่า ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ไปนี่ คือไปซื้อของด้วยไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ซื้อของค่ะ ได้มาทุกครั้ง ได้เสื้อผ้า รองเท้าเนี่ยได้มาเกือบทุกครั้งเลยค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	อยู่ในห้างกี่ชั่วโมงครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เต็มที่ 2 ชั่วโมงค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วรายการทีวีที่ชอบดูล่ะครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	รายการสัมภาษณ์ดารา อย่าง 3 แซ่บ ตีท้ายครัวอะไรอย่างนี้ค่ะ รองลงมาก็จะเป็นรายการประกวดร้องเพลง ไม่ชอบรายการที่มันเครียดๆค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ออมสินดีไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มากๆค่ะ ลำดับแรกเลยคือ ความมั่นคงในชีวิต สร้างความภูมิใจให้กับตัวเราเอง ให้กับครอบครัว เป็น Bank รัฐ เป็น Bank เดียวที่ได้แต่งเครื่องแบบ เป็นความภูมิใจ ด้านสวัสดิการด้วยค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ให้ความหมายของคำว่ามั่นคงได้ไหมครับ ว่าเราให้ความหมายว่าอย่างไร
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มั่นคงก็คือว่า ถ้าเราไม่ทุจริต ธนาคารก็เลี้ยงเรา เลี้ยงครอบครัวได้ไปจนเราเกษียณอายุ เรื่องของการขึ้นเงินเดือน โบนัส สวัสดิการพวกนี้ เราได้แน่ๆค่ะ เค้าไม่ไล่เราออกแน่ๆ องค์กรเค้าดูแลเราค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เมื่อก่อนเราเป็นลูกจ้าง แล้วตอนนี้เป็นพนักงานแล้ว ความรู้สึกต่างกันไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ในรูปแบบการทำงาน ไม่ได้ต่างกัน ต่างกันในเรื่องความภูมิใจ ความมั่นคง ตอนเป็นลูกจ้าง สวัสดิการก็ไม่เทียบเท่าพนักงาน ดูแลพ่อแม่ ดูแลครอบครัวได้ไม่เต็มที่ มีข้อจำกัดหลายๆอย่าง แต่พอมาเป็นพนักงาน เราก็ได้ทุกอย่างค่ะ แล้วความรับผิดชอบของพนักงานก็เยอะขึ้น ทำให้เราต้องคิดเยอะขึ้น ความรับผิดชอบก็ต้องเยอะตามด้วย
ผู้สัมภาษณ์ :	บางคนเค้าไม่ชอบนะครับ ความรับผิดชอบที่เยอะขึ้น
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ความเสี่ยงมันต้องมาพร้อมกับสิ่งที่เราได้ ความมั่นคง โบนัส สวัสดิการต่างๆ คงไม่มีหรอกที่ไหนที่เสี่ยงน้อย แล้วได้ผลกลับมาเยอะๆ ซึ่งเราก็ยอมรับได้กับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้เรามีความสุขที่ได้อยู่ตรงนี้ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีค่ะ ยังสนุกอยู่ รักด้วย ภูมิใจด้วยนะที่ได้เข้ามาตรงนี้
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าสามารถเปลี่ยนได้ซักหนึ่งอย่าง อยากเปลี่ยนอะไรครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คิดว่าระบบระเบียบของคน การบริหารคน ยังดูมั่วๆอยู่ค่ะ ระบบเอกสาร คิดว่ายังทำงานด้วยยากอยู่ค่ะ แต่คิดว่าปัญหานี้มาจากคน
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยมีการ Feedback กับคนที่เกี่ยวข้องไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	Feedback ไปก็ไม่มีอะไรดีขึ้น ก็เหมือนเดิม มันอยู่ที่คน มันเป็นปัญหาของคนค่ะ แก้คนแก้ยาก
ผู้สัมภาษณ์ :	อยากให้มีกิจกรรมอะไรกับคนในเขตไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากไปเที่ยวต่างจังหวัดค่ะ ครั้งที่แล้วไม่ได้ไป แล้วก็อยากมี Party เดือนละครั้ง ตอนเย็น กินข้าวร่วมกันทั้งเขต คิดว่าดีนะคะ ที่ทำงานเก่าเคยทำ ต้องมีทุกเดือนค่ะ ก็แล้วแต่ว่าจะเป็นวันไหน แล้วทุกคนก็จะไป ไม่บังคับหรอกค่ะ มันได้สนุกด้วย ได้เจอกันด้วย ได้แลกเปลี่ยนด้วย แล้วก็จะให้ทุกคนสรุปปัญหา อุปสรรคที่ผ่านมาคืออะไร คุยเรื่องงานด้วย ไม่ใช่กินอิ่มแล้วก็หนีกลับ ไม่งั้นกิจกรรมนี้มันก็ไม่เกิดประโยชน์
ผู้สัมภาษณ์ :	ต่างกันอย่างไรครับกับการคุยในที่ทำงาน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ต่างค่ะ เพราะเราคุยกันเป็นภาพรวมใหญ่ เวลาคุยก็คุยเฉพาะในหน่วย เราไม่ได้ Share กันข้ามหน่วย เราไม่ได้รับรู้หน่วยอื่นว่า เค้าทำงาน เค้ามีปัญหาอุปสรรคอะไร แต่ว่าก็ไม่ใช่ว่าต้อง Serious จนเบื่อนะว่าต้องไปทุกคน ขึ้นอยู่กับบรรยากาศด้วย แต่ว่า มันต้องได้สิ่งพวกนี้ด้วย เวลาเรานัดประชุม นัด Party
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนอยู่ที่ทำงานเดิม เค้าทำอย่างไรครับ ถึงจูงใจให้คนไป
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สนุกค่ะ ตัวหัวหน้าเองก็เป็นคนสนุก เป็นคนชอบสนุก เป็นคน Entertain แล้วเค้าก็ไม่ได้เอางานมาแฉ ไม่ได้เอาการทานข้าวเย็นมาบอกว่า นาย ก คุณทำงานห่วยมากเลย เป้าคุณก็ไม่ได้ ลูกค้าก็ไม่พอใจคุณ เราเหมือนเรียกมารับรู้กันน่ะค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เค้าจะพูดประมาณไหนครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ปกติก็จะมีหลายทีม ทีม Sale ทีม Support ทีมที่เค้าอยู่ประจำ Site ลูกค้า ที่เค้าไม่ได้เข้า Office เลย เวลาทำงาน เค้าต้องไปทำที่ Site ลูกค้า แล้วก็จะนัด วันที่ 25 นี้เจอกันที่ร้าน ก็มารวมกัน คนที่อยู่ Site ลูกค้าไม่เคยเจอหน้าเพื่อนที่อยู่ Office เลย ก็มา มาเจอกัน เค้าก็จะเอาเหตุการณ์ ปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ Site ลูกค้ามา Share ว่า อยู่กับลูกค้า ปัญหาเป็นอย่างไร เวลาเราส่งมอบงาน เวลาเรา Support เค้า เค้ารู้สึกอย่างไร ประทับใจตรงไหน เค้าอยากให้เราแก้ตรงไหน

	เค้าก็จะเอาตรงนั้นน่ะมารายงานหัวหน้าแค่นั้นเอง ไม่ได้บอกว่า เอาสิ่งไม่ดีมาเล่า อย่าง Sale เค้าเอามาแชร์ เค้าก็จะบอกว่า เดือนนี้ เป้ามีเท่านี้ ยังขาดอยู่เท่านี้ ขอความร่วมมือเพื่อนๆ อะไรอย่างนี้ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วผลจากการทานข้าวกันตอนเย็น ผลงานมันได้ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ได้ค่ะ เพราะว่า หัวหน้าก็ตามต่อ หัวหน้าเค้าไม่ได้ฟังแล้วผ่าน เค้าเก็บแล้วเค้าเอามาทำต่อ เค้าเก็บสิ่งที่พนักงานพูดมา Comment มา ขอมาในที่ประชุมหรือขอใน Party นี้ เค้าเอามาสานต่อหมดเลย มันก็เลยเกิดผล แต่ถ้าเราพูดไป แล้วก็จบอยู่ในงานนั้น มันก็คือจบ
ผู้สัมภาษณ์ :	หัวหน้าที่ทำงานเดิมอายุเท่าไหร่ครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้ก็ประมาณ 36-37 ค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	เกี่ยวไหมว่า ด้วยอายุที่ใกล้เคียงกันเลยทำให้เข้ากันได้อย่างกลมกลืน
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็อาจจะมีส่วนนะคะ แต่พนักงานที่อายุ 40-50 ก็มีนะคะ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วไม่มีปัญหาช่องว่างระหว่างวัยหรือครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ไม่มีค่ะ ไม่มีเลย

ภาคผนวก ค
บทสัมภาษณ์ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในหน้าที่

บทสัมภาษณ์ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในหน้าที่

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

ผู้สัมภาษณ์ :	เราคิดว่าสำนักงานเขตมีหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีหน้าที่สนับสนุนสาขาครับ คอยช่วยเหลือสาขา
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเราได้ทำหน้าที่นั้นเต็มที่หรือยังครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็พยายามอยู่นะครับ งานไหนที่สาขาเค้าขอมา แล้วเราทำได้ก็เร่งทำให้ครับ ก็อยากให้เค้าได้รับงานให้เร็วที่สุดครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

ผู้สัมภาษณ์ :	ในความคิดของเรา สำนักงานเขต มีหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สำนักงานเขตมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือสาขา ดูแลงานที่เกินอำนาจของสาขาค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ปัจจุบันนี้ เราได้ให้ความช่วยเหลือสาขาบ้างไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ช่วยนะคะ อย่างระบบหลักประกันนี่จะมีปัญหาบ่อย สาขาก็จะโทรมาถามเรา เราก็หาวิธีแก้ให้เค้าค่ะ บางทีก็รู้สึกดีนะที่เค้าคิดว่าเราช่วยเค้าได้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

ผู้สัมภาษณ์ :	เราทราบไหมครับ ว่าเขตมีหน้าที่อะไรบ้าง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เขตก็ต้องคอยช่วยเหลือสาขาครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ช่วยเหลือเรื่องอะไรบ้างครับที่เราเคยทำ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ที่ช่วยบ่อยๆก็เรื่องติดตามหนี้ครับ ไปช่วยเค้าคุยกับลูกค้า หาทางออกช่วยเค้า เผื่อบางทีเค้าตามแล้ว แต่ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือ เราก็ไปช่วยสาขาคุยกับลูกค้าครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วผลเป็นอย่างไรครับ หลังจากเราไปคุยแทนสาขา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็แก้ปัญหาได้นะครับ ส่วนรายไหนที่เราไปคุยแล้ว แล้วยังไม่ให้ความร่วมมือ เราก็จำเป็นต้องส่งให้ทนายครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	รู้สึกอย่างไรครับ เวลาไปช่วยสาขา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	แรกๆก็มีเหนื่อยบ้างครับ แต่พอสาขาเค้าเชื่อใจเรา ก็โอเคนะครับ มีอะไรเค้าก็โทรมาปรึกษาเรา

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

ผู้สัมภาษณ์ :	ในความคิดของเรา สำนักงานเขตมีหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีหน้าที่สนับสนุนสาขา
ผู้สัมภาษณ์ :	ที่เราทำอยู่ เรียกว่าสนับสนุนไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สนับสนุนครับ ติดต่อประสานงาน
ผู้สัมภาษณ์ :	มีอะไรที่นอกเหนือจากหน้าที่ แล้วเราทำเพื่อสาขาไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็มีอยู่นะครับ อย่างลูกค้าเค้ามาติดต่อเรา จริงๆมันก็เป็นสิ่งที่สาขาต้องดูแล แต่มันเป็นสิ่งเราสามารถทำได้เลย เราก็ถือโอกาสเป็นตัวแทนของสาขา Deal งาน เพื่อไม่ต้องให้ลูกค้า เดินทางไปติดต่อในที่ๆไกลกว่า เพราะบางที เราคุยแล้วมันจบได้เลย ซึ่งจริงๆตามหลักเกณฑ์ ควรจะไปติดต่อที่สาขา เราก็ดูแล บริการ จะได้ไม่ยุ่งยากทั้ง 2 ฝ่าย
ผู้สัมภาษณ์ :	ที่ผ่านมา เราคิดว่าสำนักงานเขตของเราได้ทำหน้าที่อย่างเต็มที่หรือยัง
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เราว่าก็พอสมควรแล้วนะครับ ในระดับหนึ่ง

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

ผู้สัมภาษณ์ :	สำนักงานเขต มีหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เขตมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือสาขาครับ ให้การสนับสนุนสาขา เอาง่ายๆเลย คือ อำนวยความสะดวกให้สาขา ให้เค้าทำงานได้ครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วตอนนี้ เราได้ทำหน้าที่นั้นหรือยังครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ทำนะครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	พอจะยกตัวอย่างได้ไหมครับ ที่เราเคยช่วยสาขา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คือแต่ละเดือน เราจะมีเอกสารให้สาขา หรือไม่ก็พวกกระเป๋า หรือพัสดุ ผมก็ช่วยเอาไปส่งที่สาขา หรือถ้าเค้ามาเอาที่เขต ผมก็ช่วยเค้าขนขึ้นรถนะครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

ผู้สัมภาษณ์ :	สำนักงานเขตมีหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ช่วยเหลือสาขา Support สาขาครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยมีเหตุการณ์ที่เราได้ช่วยเหลือสาขาไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีครับ
ผู้สัมภาษณ์ :	ยกตัวอย่างได้ไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	บางทีสาขา เค้าไม่มีคนขับรถ เราก็ขับให้เค้าแทนครับ ก็ช่วยกัน หรือบางทีก็ดูสภาพรถของสาขาแล้วก็แนะนำเค้าครับ เช่น ยางรถเสื่อมสภาพแล้ว หรือตรงนี้มันมีเสียง น่าจะเปลี่ยนได้แล้วนะ ควรแจ้งซ่อม
ผู้สัมภาษณ์ :	รู้สึกอย่างไรครับ เวลาที่เราได้มีโอกาสช่วยสาขา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เราก็เต็มใจอยู่แล้วนะครับ ไม่เคยขัด

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7

ผู้สัมภาษณ์ :	สำนักงานเขต มีหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	Support สาขาค่ะ เหมือนเป็นตัวช่วยสาขา เวลามีปัญหา ช่วยทำ ช่วยแก้ไขให้ แล้วก็ทำให้งานบางอย่างผ่านไปด้วยดีค่ะ เช่น การขออนุมัติเงินกู้ พวกที่วงเงินสูงๆค่ะ เราก็ช่วยให้งานมันเดินต่อไปได้
ผู้สัมภาษณ์ :	ตอนนี้เราได้ช่วยสาขาเต็มที่หรือยังครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เต็มที่ค่ะ พวกเราจะมีไลน์กลุ่มของพนักงานที่ทำสินเชื่อ เราก็จะรู้ตลอดว่าใครจะจำนองวันไหน ใครมีแฟ้มไหนยังไม่อนุมัติ พนักงานเขตก็จะตามเรื่องให้ ทำให้เร็วที่สุดค่ะ เราก็ทำให้ตลอดนะ อยากได้ด่วน เราก็จัดการให้ดึกๆก็ยังโทรมา เราก็ได้แต่บอกว่า เดี๋ยวพรุ่งนี้เช้าเราจัดการให้ค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่าสำนักงานเขต มีหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สนับสนุนสาขาค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	สนับสนุนด้านใดครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ในส่วนของหน่วยสินเชื่อ เราก็ช่วยเค้าดูแฟ้ม ดูว่าแฟ้มถูกต้องหรือไม่ ดูรายละเอียดการขอกู้ถูกต้องไหม วัตถุประสงค์การกู้ถูกต้องไหม ให้มันตรงกับระเบียบคำสั่ง หรืออัตราดอกเบี้ย บางทีสาขาก็ลืมว่าตอนนี้คำสั่งเปลี่ยนแล้ว เราก็ช่วยทักท้วงเค้า หรือบางทีสาขาที่เค้าไม่รู้เรื่องคำสั่ง เราก็ให้คำปรึกษาว่าลูกค้าต้องการกู้สินเชื่อประเภทนี้ ลูกค้าทำอาชีพแบบนี้ ควรที่จะให้สินเชื่อแบบใด หรือเราควรจะขอเอกสารแบบใดจากลูกค้า
ผู้สัมภาษณ์ :	เป็นเพราะว่าเป็นหน้าที่ของเรา หรือเป็นเพราะเราเต็มใจที่จะทำอยู่แล้วครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ทั้งหน้าที่และเต็มใจค่ะ เพราะถ้าไม่ทำ มันก็ไม่เสร็จ เราก็ต้องนำเสนอให้มันถูกต้องที่สุด
ผู้สัมภาษณ์ :	เคยมีเหตุการณ์ไหนที่เราได้ช่วยสาขาแบบเต็มใจไหมครับ หรือไม่ใช่เพราะหน้าที่
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เราจะลงไปสาขา ไปคุย ไปหาลูกค้า แล้วเราก็แวะไปทำเอกสารที่สาขา มีลูกค้ามาพอดี เราก็ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าไปด้วย เหมือนกับว่า สาขาบอกลูกค้า แต่บอกไม่หมด การให้คำแนะนำ มันก็ง่ายขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

ผู้สัมภาษณ์ :	ในความคิดของเรา คิดว่าหน้าที่ของเขต คืออะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ถ้าพูดหน้าที่ ก็เป็นการช่วยเหลือสาขาครับ ช่วยในสิ่งที่เค้าไม่สามรถทำได้ แล้วก็ช่วยให้เค้าบรรลุเป้าหมายของธนาคาร
ผู้สัมภาษณ์ :	KPI หรือครับ?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ครับ เพราะว่าเดี๋ยวนี้ KPI ก็เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เป็นตัวชี้วัดการทำงานของเรา สาขาก็ไม่อยากให้ผลการดำเนินงานของตัวเองรั้งท้ายอยู่แล้วน่ะครับ ตัวชี้วัดบางตัว อย่าง NPLs เนี่ย ถ้าเราไม่ช่วยสาขา เค้าก็ไม่ได้คะแนนข้อนี้ไปเลยนะ
ผู้สัมภาษณ์ :	รู้สึกอย่างไรบ้างครับ ที่เรามีส่วนช่วยให้สาขาบรรลุเป้าหมาย
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	รู้สึกภูมิใจครับ โดยเฉพาะช่วงที่ผู้จัดการไปประชุมไตรมาส คนที่ผลการ

	ดำเนินงานเค้าโอเค เค้าก็ขอบคุณเรา เหมือนว่าเราก็ไม่ได้เหนื่อยเปล่า ทำแล้วมีความหมาย มีคนเห็นคุณค่าของเราครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

ผู้สัมภาษณ์ :	หน้าที่ของเขตคืออะไรครับ ทำไมต้องมีสำนักงานเขต
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สำนักงานเขต มีหน้าที่สนับสนุนสาขา ให้สาขาสามารถดำเนินงาน ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วที่ผ่านมา เรารู้สึกว่า สำนักงานเขตของเราได้ทำอย่างนั้นไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ทำค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11

ผู้สัมภาษณ์ :	ในความคิดของเรา สำนักงานเขตมีหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สนับสนุนสาขาครับ ก็พยายามบอกน้องๆ ว่า เรามีหน้าที่ช่วยสาขา สนับสนุนสาขา ไม่ใช่ไปสั่งงานสาขา บางทีเรามีความรู้สึกว่า น้องเค้าคิดอย่างนั้นจริงๆ เหมือนกับว่าน้องเค้าคิดว่าเราเป็นหัวหน้าของสาขานะบางทีเราก็อยากให้น้องๆลงไปดูสาขา ช่วยดูแลสาขา เพราะบางคนเค้าไม่เคยผ่านสาขามานะ ไม่รู้ว่าสาขาเค้าทำงานอย่างไร
ผู้สัมภาษณ์ :	เราจะทำอย่างไรให้เค้ารู้สึกว่าต้องช่วยสาขาครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็อยากให้เค้าลงไปช่วยสาขาอยู่นะ ไปทำงานช่วยสาขาซักเดือนนึงจะรู้เลยว่าเป็นอย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12

ผู้สัมภาษณ์ :	เราคิดว่าสำนักงานเขต มีหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เขตจะต้องสนับสนุนสาขา แต่สาขาไม่เคยให้เขตไปสนับสนุนเท่าที่ควร งานที่เราทำคือ หน้าที่ การสนับสนุนก็คือการมีกิจกรรม การไปส่วนร่วมกับสาขา
ผู้สัมภาษณ์ :	การที่ทำอย่างอื่นนอกเหนือจากหน้าที่?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ใช่ค่ะ งานที่ทำอยู่ตอนนี้ มันคือหน้าที่ ที่เราต้องทำ มันเป็นภารกิจ มันเป็นอะไรที่เค้าเอามาให้เราทำ แต่การสนับสนุนสาขา ต้องหมายความว่า อย่างสาขาเป้าไม่ได้ นโยบายที่ต้องการให้เขตช่วยเหลือ เขตก็ลงไปช่วย ให้แรงให้กำลัง แต่สาขากำลังมองว่า เขตอยู่เฉยๆ ไม่ทำอะไร แล้วก็ไม่ไปช่วยสาขา แต่ทีนี้ถ้าถามว่า ให้ไปช่วย แล้วจะให้ไปช่วยอะไร ในเมื่อสาขายังไม่ชี้มาเลย ยังไม่บอกเลยว่าเดือดร้อนอะไร แล้วจะให้เขตไปทำอะไร
ผู้สัมภาษณ์ :	เป็นเพราะว่าเราไม่ได้ถามสาขาหรือเปล่าครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ถามค่ะ แต่ไม่เห็นมี ว่าจะให้ลงไปทำอะไร มองแต่ว่า ถ้าเขตไปช่วย ก็หาว่าสาขาทำไม่ได้ ไม่มีความสามารถ ก็แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน เวลาประชุมก็บอก อย่างเป้ารายย่อยไม่ได้ ให้พวกเราลงไปช่วยไหม อาจจะวิเคราะห์หรือเช็คข้อมูล เอามาให้พวกเราช่วยก็ได้
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเค้า?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็ไม่ได้รับคำตอบค่ะ บางสาขาก็บอกว่าไม่เป็นไร ทำได้ พอมีคนตอบแบบนี้มีหรือที่อีกคนนึงจะยอมให้เราไปทำ
ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่ามันเกิดจากอะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เกิดจากตัวบุคคลค่ะ จากทัศนคติ ขนาดเสนอตัวแล้วก็ยัง ไม่ ขอให้สาขาบอกมา ว่าต้องการอะไร เราไม่รู้ว่าเค้าต้องการอะไร แล้วเราจะไปทำได้อย่างไร เจอทางแยก แล้วจะให้ไปทางไหน ถ้าไม่บอกปัญหา
ผู้สัมภาษณ์ :	น่าจะเริ่มจากการที่ทุกสาขามาคุยกันก่อน?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	จริงๆแล้วการออกเชิงรุกหรืออะไรก็แล้วแต่ มันต้องคุยกัน สมมติว่า สาขาจะออกเชิงรุก เราจะออกเชิงรุกในแนวไหน เรามาหาทางร่วมกัน

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13

ผู้สัมภาษณ์ :	คิดว่า สำนักงานเขต มีหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เขตมีหน้าที่สนับสนุนสาขาค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	สนับสนุนอย่างไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็อย่างเช่น การให้ข้อมูลที่ช่วยให้สาจาทำงานได้ง่ายขึ้น หรือการให้คำปรึกษา แก้ปัญหาค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	หน้าที่ที่เราว่ามา เราได้ทำอยู่แล้วไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ค่ะ ทำอยู่เสมอค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14

ผู้สัมภาษณ์ :	ในความคิดของเรา สำนักงานเขต มีหน้าที่อะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	มีหน้าที่ Support สาขาค่ะ ดูแล ให้ความช่วยเหลือค่ะ อย่างบางเรื่อง เป็นเรื่องของสาขา สาขาไม่รู้ เราก็ยังช่วยกันหาคำตอบให้เค้าค่ะ แต่ตอนนี้ คือ เค้าตำหนิ เพราะว่าพวกเราเป็นแบบเรื่อยเปื่อยไงค่ะ เราก็ไม่อยากให้เค้ามาตำหนิ เพราะเวลาเค้าตำหนิ เค้าก็ตำหนิทั้งหมดทั้งเขต เพราะเค้าถือว่าเราอยู่ในที่ๆเดียวกันค่ะ เค้าก็ต้องมองในภาพรวม

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15

ผู้สัมภาษณ์ :	ในความคิดของเรา วัตถุประสงค์หลักของการตั้งสำนักงานเขต คืออะไรครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ประสานงาน แล้วก็กระจายงาน ประสานงานก็คือ ช่วยสาขาประสานงานกับสำนักงานใหญ่ กระจายงานก็คือ รับนโยบายมา แล้วก็มากระจาย
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วหน้าที่หลักของเรา คือ 2 อย่างนี้หรือเปล่าครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	จริงๆก็ไม่ใช่หน้าที่หลักหรอกค่ะ เหมือนกับว่า เพื่อช่วยเหลือให้อะไรมันง่ายขึ้น บางทีอะไรที่อยู่ไกลๆ มันก็ต้องมีตัวกลางที่จะช่วยเรา
ผู้สัมภาษณ์ :	เหมือนเป็นผู้นำสาร?
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ค่ะ เหมือนเป็นบุรุษไปรษณีย์
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วหลังจากที่เราได้มาทำงานที่นี่แล้ว เราคิดว่า เราได้ทำหน้าที่นั้นไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ได้ทำนะ คือ บางที อย่างที่เคยบอกว่า งานสาขา เค้าจะคิดว่าเขตรู้ทุกอย่าง ซึ่งจริงๆแล้ว อาจจะไม่รู้หรอก แต่เราก็มีหน้าที่โทรไปถามสำนักงานใหญ่ ถามแล้วก็เอาคำตอบไปบอกเค้า แล้วเราก็มีความรู้ด้วย เกิน 50% น่ะ เค้าไม่

	ค่อยโทรไปสำนักงานใหญ่หรอกค่ะ เค้าจะโทรมาบนเขตก่อน
ผู้สัมภาษณ์ :	แล้วเราต้องทำอย่างไรครับ ที่จะทำหน้าที่นั้นให้ดีที่สุด
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อย่างแรกคือ ต้องกล้า กล้าที่จะถาม พูดง่ายๆ คนส่วนใหญ่ เค้าไม่ค่อยกล้าโทรไปสำนักงานใหญ่หรอก แต่เราต้องเป็นผู้กล้า แล้วก็ จำ มีทักษะในการจำ ในการพูด ในการอธิบาย

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16

ผู้สัมภาษณ์ :	เขตมีหน้าที่อะไรครับ ในความคิดของเรา
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ช่วยเหลือสาขาค่ะ ช่วยสนับสนุนสาขา เหมือนเป็นพี่เลี้ยงของสาขาค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	ที่ผ่านมา เราเคยได้ช่วยเหลือสาขาไหมครับ
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	เคยค่ะ งานที่ทำนี่ก็เพื่อสาขาค่ะ
ผู้สัมภาษณ์ :	มีผลตอบรับจากสาขาไหมครับ เกี่ยวกับงานที่เราทำให้เค้า
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็มีบ้างค่ะ บางสาขาก็ขอบคุณเราที่เราทำงานให้เค้าเร็ว แต่บางทีก็มีที่เค้าไม่พอใจที่เราส่งงานให้เค้าช้า ซึ่งส่วนใหญ่มันก็ไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบน่ะค่ะ ก็ได้แต่ตามงาน แล้วบอกสาขาว่าเราจะรีบทำให้เร็วที่สุด

ภาคผนวก ง
บทสัมภาษณ์เกี่ยวกับองค์กรในอุดมคติ

บทสัมภาษณ์เกี่ยวกับองค์กรในอุดมคติ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้ทุกๆคนช่วยเหลือกันครับ ไม่แบ่งแยกว่างานนี้เราทำเสร็จแล้ว ก็ว่างแต่คนอื่นที่ยังทำไม่เสร็จ ก็น่าจะช่วยๆกัน ขาดเหลืออะไร จะได้เสร็จเร็วขึ้นครับ แล้วก็เรื่องการแบ่งงานครับ อยากให้แบ่งงานให้เท่าๆกัน บางทีจำนวนแฟ้มก็เท่ากันแหละ แต่ความยาก ง่ายของแต่ละแฟ้มมันไม่เท่ากัน ถ้าเลือกได้ใครจะอยากทำแฟ้มที่ยากๆครับ ผู้บังคับบัญชาต้องดูรายละเอียดตรงนี้ด้วย

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็อยากให้ทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน หวังดีต่อกันค่ะ เพราะการมอบความรู้สึกดีๆให้กัน มันจะช่วยให้ทุกๆ อย่างที่ดีเกิดขึ้นเองค่ะ การช่วยเหลือกัน การสอนงาน อยากทำให้คนรอบข้างมีความรู้ มีทักษะมากขึ้น เค้าก็เก่งขึ้น ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น ก็เป็นผลดีต่อธนาคารค่ะ ไม่อยากให้เราคอยนั่งจับผิดกัน คอยดูคนนั้น คนนี้ไม่ทำอะไร ทำไมถึงไม่ทำ ถ้าคิดอย่างนี้ เค้าก็ทุกข์เอง มองเห็นแต่ปัญหา ทำอะไรก็ไม่ราบรื่นค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้มองเห็นความสำคัญของทุกๆ คน ไม่ว่าจะทำหน้าที่อะไรก็ต้องเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกันครับ พูดคุยกันดีๆ ทำงานด้วยกัน ช่วยเหลือกัน

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

ผู้สัมภาษณ์ :	**ในความคิดของคุณ คุณอยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้ทุกคนทำงานด้วยความตั้งใจมากกว่านี้ เต็มความสามารถของตนเอง มีความตั้งใจจริง ถ้าเป็นงานที่ไม่ถนัดก็น่าจะให้ทำงานที่เค้าถนัดมากกว่า

	เหมือนกับว่าตอนนี้ บางคนมีเวลาว่างเหลือมากกว่าคนอื่น ซึ่งเราก็ไม่รู้หรอกว่านั่นเป็นเนื้องานของเค้าหรือเปล่า อย่างบางคนเล่นไลน์ Facebook มากเกินไปหรือเปล่า

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

ผู้สัมภาษณ์ :	**ในความคิดของเรา อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้ทุกคนทำงานร่วมกันครับ ร่วมกันทั้งหมด เหนื่อยก็เหนื่อยด้วยกันทั้งหมด สบายก็สบายด้วยกัน ทำอะไรด้วยกันหมด ไม่อยากให้แบ่งแยกว่าเรื่องนี้ ต้องให้คนนี้ แทนที่จะมาช่วยกัน
ผู้สัมภาษณ์ :	**มีแนวทางไหมครับ ที่จะทำให้เรื่องนี้เป็นจริงขึ้นได้**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ต้องเริ่มต้นที่ตัวเองครับ ทุกคนต้องแสดงน้ำใจ แสดงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือกัน ช่วยกันทำทีละงาน มันน่าจะเสร็จเร็วกว่าการแบ่งกันไปทำ งานใครงานมัน เพราะแต่ละงาน ความยาก ง่าย ปริมาณ ไม่เท่ากันอยู่แล้วครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้ช่วยงานกัน ไม่แบ่งแยก ว่าอันนี้ต้องเป็นใครทำ หน้าที่นี้ใครทำ ไม่อยากให้แบ่งว่าตำแหน่งนี้ทำอันนี้ไม่ได้ มันต้องทำได้สิ คนเหมือนกัน แล้วก็เรื่องไหนที่เป็นเรื่องส่วนตัว ก็น่าจะจัดการเอง ไม่ใช่มาใช้ในเวลางาน ซึ่งไม่เกี่ยวกับงานเลย น่าจะแยกแยะได้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7

ผู้สัมภาษณ์ :	**ในความคิดของคุณ คุณอยากให้สำนักงานเขตเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้ทุกคนมีระเบียบ เข้าใจเวลาในการทำงาน เวลามาทำงาน เวลากลับบ้านค่ะ รู้จักหน้าที่ของตัวเอง ทานอาหารเช้าก็ไม่ควรจะเกิน 8.30 น. เพื่อให้มีเวลาทำงานมากขึ้น งานก็เสร็จเร็ว กลับเร็วได้ ไม่อยากให้เรื่องนี้ต้องเป็นปัญหาจุกจิกกวนใจเวลาทำงานค่ะ แล้วก็ควรจะมีการประชุมร่วมกัน เพื่อสร้างข้อตกลงร่วมกัน

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในเรื่องการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้ทุกคนช่วยเหลือกันค่ะ อะไรทำไมได้หรือไม่เคยทำก็อยากให้ลองทำดู ไม่ใช่ว่าอันนี้ไม่เคยทำก็จะไม่ทำ ให้คนที่เคยทำ ทำอยู่นั่น มันก็ไม่ใช่ ต้องช่วยเหลือกันทุกคนค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	สำนักงานเขตนี่ อยากให้พนักงานมีน้ำใจต่อกัน อะไรที่พอช่วยกันได้ก็ให้ช่วย หยิบจับช่วยกัน หน่วยไหนงานออกช้าก็ไปช่วยกัน ติดขัดอะไรก็คุยกัน จริงๆก็น่าจะมีการประชุมร่วมกันเรื่องแผนการทำงานในแต่ละเดือนด้วยครับ สามารถบอกปัญหา อุปสรรคในการทำงาน เสนอแนวทางร่วมกัน หรือเดือนไหนที่ต้องเร่งเป้าตัวไหนก็ช่วยกัน จัดทีมเชิงรุกหรือติดตามหนี้อะไรก็ว่าไป ทำช่วยกันมันจะง่ายกว่าไปทำคนเดียว หน่วยเดียวนะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

ผู้สัมภาษณ์ :	**ในความคิดของเรา เราอยากเห็นสำนักงานเขตเป็นอย่างไรครับ ในเรื่องการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้ทุกคนคุยกันมากกว่านี้ค่ะ หัวหน้าหน่วยก็ต้องคุยกันด้วย ต้องเริ่มคุยกันมากขึ้น แล้วก็อยากให้ทุกคนช่วยเหลือกันได้ทุกอย่าง
ผู้สัมภาษณ์ :	**มีแนวทาวไหมครับที่จะทำให้สิ่งที่เราอยากให้เป็น มันเกิดขึ้นจริงๆ**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	คิดว่าเราต้องเริ่มพูดคุยกันให้มากขึ้น อาจจะเริ่มจากเด็กๆก่อน ให้เป็นตัวอย่าง แล้วคิดว่าเดี๋ยวหัวหน้าหน่วยเค้าก็จะคุยกันเอง คือตอนนี้เหมือนว่ามันเป็นที่ตัวบุคคลค่ะ ที่เค้าไม่คุยกันมันอาจจะเป็นที่ตัวเค้าเอง อคติหรืออะไรไม่รู้แหละ พอไม่คุยกันแบบนี้ ก็เกิดความเคยชิน ต่างคนต่างทำงาน ถึงเวลาก็แยกกันกลับบ้านใครบ้านมัน

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ก็อยากให้ทุกคนร่วมมือกันทำงานครับ ทั้งงานในหน้าที่และงานที่หน้าจัดลำดับความสำคัญของงานให้เป็น มีอะไรก็ช่วยเหลือกัน เอื้อเฟื้อกัน ถ้อยทีถ้อยอาศัย แล้วก็อยากให้นึกถึงสาขาด้วย เพราะงานของเราเป็นการสนับสนุนสาขา ถ้าคนที่เคยอยู่สาขามาก่อนก็จะรู้เลยว่า สาขางานเยอะแค่ไหน อะไรที่เราช่วยเค้าได้ก็อยากให้ช่วยให้เต็มที่ครับ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้เป็นสำนักงานที่อบอุ่นค่ะ มีพนักงานที่น่ารัก มีน้ำใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รู้จักหน้าที่ของตนเองค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้ทุกคนอยู่กันด้วยความสามัคคีค่ะ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อะไรที่พอทำได้ก็น่าจะทำ ให้มองประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน เพราะตอนนี้ก็เหมือนต่างคนต่างทำงานของตัวเอง แล้วก็กลับ งานส่วนรวมที่ต้องขอความร่วมมือก็ไม่ค่อยร่วมกัน

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ทุกคนต้องรู้หน้าที่ของตัวเองค่ะ งานส่วนรวมก็ต้องช่วยกันค่ะ เพราะตอนนี้เหมือนพวกเรายังไม่ช่วยเหลือกันเท่าไหร่ น่าจะมี Spirit มากกว่านี้ อยากให้ทุกคนให้ความสำคัญกับงานส่วนรวมก่อนแล้วค่อยทำงานในหน้าที่ค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากให้ทุกคนสามารถทำงานแทนกันได้หมดค่ะ รู้งานกัน เข้าใจงานกัน ไม่ต้องรอว่า คนนั้น คนนี้ไม่อยู่ ไม่มีคนรู้เรื่องนี้
ผู้สัมภาษณ์ :	**คิดว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้เป็นอย่างนั้นได้ครับ**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	ต้องมีการสับเปลี่ยนงานกันอยู่เสมอค่ะ อาจจะเปลี่ยนงานทีละคน น่าจะไม่เกินหนึ่งปี ก็น่าจะเป็นงาน ถ้าสอนกันดีๆ ค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16

ผู้สัมภาษณ์ :	**อยากให้สำนักงานเขตของเราเป็นอย่างไรครับ ในด้านการทำงาน**
ผู้ให้สัมภาษณ์ :	อยากเห็นทุกๆคนทำตามหน้าที่ของตนเองค่ะ รับผิดชอบสิ่งที่ได้รับมอบหมายตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ ไม่เป็นภาระของคนอื่นค่ะ แล้วก็การแสดงความคิดเห็นของพนักงาน น่าจะเปิดกว้างมากกว่านี้ค่ะ เพราะพนักงานจะเป็นคนอยู่หน้างาน พบเจอปัญหาอะไรก็น่าจะสามารถแสดงความคิดเห็นได้ แล้วคนที่เป็นหัวหน้าก็ต้องเอาไปพิจารณาด้วยค่ะ ว่าควรปรับปรุงอะไร ตรงไหน สามารถรับฟังแล้วต่อยอดด้วย ให้ความสนใจการทำงานของพนักงานมากขึ้น อยากให้แชร์กันมากกว่านี้ด้วยค่ะ

ภาคผนวก จ

ภาพถ่ายระหว่างการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

ภาพที่ จ.1 ภาพถ่ายระหว่างการสัมภาษณ์ วันที่ 6 กรกฎาคม 2559

ภาพที่ จ.2 ภาพถ่ายระหว่างการสัมภาษณ์ วันที่ 6 กรกฎาคม 2559

ภาพที่ จ.3 ภาพถ่ายระหว่างการสัมภาษณ์ วันที่ 7 กรกฎาคม 2559

ภาพที่ จ.4 ภาพถ่ายระหว่างการสัมภาษณ์ วันที่ 7 กรกฎาคม 2559