



แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น
สู่การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์
และจิตวิทยาเชิงบวก

**GUIDELINES TO ENHANCE THE POTENTIAL OF ABC'S BANK CLERKS
IN KHON KAEN PROVINCE TO TRANSFORMATION XYZABC BANK
USING THE APPRECIATIVE INQUIRY AND POSITIVE
PSYCHOLOGY**

นางสาววรรุทัย ทานะเวช

รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2563

แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น
สู่การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์
และจิตวิทยาเชิงบวก

นางสาววรฤทัย ทานะเวช

รายงานการศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

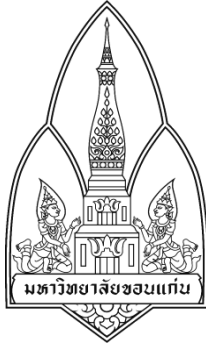
พ.ศ. 2563

**GUIDELINES TO ENHANCE THE POTENTIAL OF ABC'S BANK CLERKS
IN KHON KAEN PROVINCE TO TRANSFORMATION XYZABC BANK
USING THE APPRECIATIVE INQUIRY AND POSITIVE
PSYCHOLOGY**

MISS WORRARUTHAI THARNAVECH

**AN INDEPENDENT STUDY REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
COLLEGE OF GRADUATE STUDY IN MANAGEMENT
KHON KAEN UNIVERSITY**

2020



ใบรับรองการศึกษาอิสระ
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหวิทยาลัยขอนแก่น
หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อการศึกษาอิสระ: แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC
จังหวัดขอนแก่น ผู้การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้
กระบวนการสุนทรียศาสตร์ และจิตวิทยาเชิงบวก

ชื่อผู้ทำการศึกษาอิสระ: นางสาวรฤทัย ทานะเวช

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ	ดร.อัจฉริยะ อุปการกุล	ประธานกรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสารัตน์ โชติเฉย	กรรมการ
	ดร.ภิญโญ รัตนาพันธุ์	กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ:

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ภิญโญ รัตนาพันธุ์)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการรับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ลำปาง แม่นมาตย์)

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ

ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อการศึกษาอิสระ : แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC
จังหวัดขอนแก่น ผู้การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้
กระบวนการสุนทรียสาธก และจิตวิทยาเชิงบวก

ชื่อผู้ทำการศึกษาอิสระ : นางสาววรฤทัย ทานะเวช

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ :

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ภิญโญ รัตนพันธุ์)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจในการทำงานที่เกิดจากคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ผลการศึกษาพบจุดรวมคุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ ได้แก่ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ความเต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และพนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครัน และได้เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 ฮักแพงแบ่งปัน โครงการที่ 2 One Dream On Goal One Team โครงการที่ 3 ปาท่องโก๋ โครงการที่ 4 เป็นปีเป็นขลุ่ย และโครงการที่ 5 ตะใจ ได้ใจ ตรงใจลูกค้าเทพ ซึ่งผลจากการพัฒนาศักยภาพพนักงานพบว่า ความเป็นผู้เชี่ยวชาญเกรด A เพิ่มขึ้นร้อยละ 36.36 และเกรด B เพิ่มขึ้น ร้อยละ 21.43 เมื่อเปรียบเทียบกับการประเมินผลงานพนักงานก่อนทำโครงการ

Independent Study Title : Guidelines to Enhance the Potential of ABC's Bank Clerks in Khon Kaen Province to Transformation XYZABC Bank Using the Appreciative Inquiry and Positive Psychology

Author's Name : Miss Worraruthai Tharnavech

Independent Study Advisor :

..... Advisor
(Dr. Pinyo Rattanaphan)

ABSTRACT

The objective of this research were 1) To study the positive experiences or the impression of the customers on the service of ABC Bank employees in Khon Kaen Province 2) To increase the positive experiences or the impression of the work caused by the employees at ABC Bank in Khon Kaen Province 3) To propose guidelines for the development of ABC employees to become XYZABC. This study were qualitative research and action research. The findings of this study can be summarized as follows: employees have service minds, employees are knowledgeable about products and services, willingness to provide services, providing advice and advice that are beneficial to customers, employees can solve problems for customers, staff understand Customer needs, constant customer follow-up, staff are able to offer products that meet customer needs, employees have communication skills that are easy to understand, and staff provide accurate and complete information. Guidelines to enhance the potential of ABC's Bank Clerks following 4 projects namely: Project 1 Hug Pak and Share, Project 2 One Dream, On Goal, One Team, Project 3 Match Buddy, Project 4 Outing Offsite, and Project 5 In Customer Heart. From project evaluation, it showed that were able to introduce more products to customers and visited them regularly, made less errors in preparing document while their sales abilities were increased. Finally, the result of the potential of ABC's bank clerks, it was found that expert grade A increased 36.36%, and grade B increased 21.43%.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาระดับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีทั้งนี้เพราะได้รับความกรุณาจาก ดร.ภิญโญ รัตนาพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา แนะนำความรู้ ซึ่งแนะแนวทางการศึกษา ตลอดจนถึงการปรับปรุงแก้ไขและได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินการศึกษาระดับนี้ ทำให้การศึกษาระดับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จนได้รับการตีพิมพ์บทความในวารสารวารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งจัดอยู่ในฐานวารสาร TCI กลุ่ม 2 จำนวน 1 เรื่อง นอกจากนี้ยังเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ศิษย์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบการศึกษาระดับนี้ที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านมาให้คำแนะนำและแนวคิดในการปรับปรุงการศึกษาระดับนี้เพื่อให้รายงานการศึกษาระดับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ

ขอขอบคุณลูกค้าทุกท่าน ผู้บริหาร และพนักงานทุกท่าน สำหรับการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาระดับนี้ และให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน MBA Executive รุ่นที่ 25 และรุ่นพี่ที่คอยช่วยเหลือ และให้กำลังใจมาโดยตลอด

ขอบคุณครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจที่สำคัญในการทำการศึกษาในระดับนี้

สุดท้ายนี้หากการศึกษาระดับนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ได้นำไปทำการศึกษาค้นคว้า ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบคุณงามความดีทั้งหมดมอบให้แก่ บิดา มารดา คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์วิชาความรู้และทุกท่านที่เอ่ยนามมาแล้วข้างต้นด้วยความจริงใจอย่างสุดซึ้ง

วรฤทัย ทานะเวช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
3. ขอบเขตของการศึกษา	4
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
1. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	7
2. ข้อมูลองค์กรธนาคาร ABC	17
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
4. กรอบแนวคิดในการศึกษา	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	25
1. การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัด ขอนแก่น	25
2. การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจใน การทำงานที่เกิดจากคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น	36
3. การจัดทำแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัด ขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC	29
4. การประเมินผล	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31
1. ผลการศึกษาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น	31
2. การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจในการทำงานที่เกิดจากคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น	36
3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC	52
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	75
1. สรุปผลการศึกษา	75
2. อภิปรายผล	79
3. ข้อเสนอแนะ	80
เอกสารอ้างอิง	81
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก การสัมภาษณ์ลูกค้า	87
ภาคผนวก ข สิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ลูกค้า	119
ภาคผนวก ค การค้นหาเป้าหมายและภาพความสำเร็จในอนาคตของพนักงานธนาคาร ABC	137
ภาคผนวก ง แบบสอบถามความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม	143
ภาคผนวก จ ผลของความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม	163
ภาคผนวก ฉ การค้นหา SHARP Model	183
ภาคผนวก ช สิ่งที่ค้นพบจาก SHARP Model	197
ภาคผนวก ซ แบบประเมินโครงการเพิ่มศักยภาพพนักงาน	203
ภาคผนวก ฌ เกณฑ์การประเมินผลงานพนักงาน	211

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ญ แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า	215
ประวัติผู้เขียน	219

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ความถี่สิ่งที่ถูกค่าประทับใจในผลิตภัณฑ์และบริการ	30
ตารางที่ 2	ความถี่สิ่ง queประทับใจพนักงาน	32
ตารางที่ 3	ความถี่สิ่งที่ถูกค่าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ	33
ตารางที่ 4	ความถี่คุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ถูกค่าต้องการ	35
ตารางที่ 5	ความถี่ในการค้นหาภาพความสำเร็จในอนาคตของคุณในอีก 5 ปีข้างหน้า	36
ตารางที่ 6	ความถี่ในการค้นหาสิ่ง queช่วยเพิ่มความมุ่งมั่นในงานจะทำให้เกิดความแตกต่างขึ้น และมีประโยชน์ต่อพนักงาน	37
ตารางที่ 7	ความถี่ในการค้นหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น และสิ่ง queต้องการได้รับการสนับสนุนให้ผ่านอุปสรรคไปได้	38
ตารางที่ 8	ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม	42
ตารางที่ 9	ความถี่ในการค้นหาความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม 5 คุณลักษณะ queใช้เป็นประจำ	46
ตารางที่ 10	ความถี่ในการค้นหาความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม 5 อันดับสุดท้าย ที่พนักงานไม่ค่อยได้นำมาใช้	47
ตารางที่ 11	ความถี่ในการค้นหาจุดแข็ง (Strengths: S)	49
ตารางที่ 12	ความถี่ในการค้นหาสุขภาพ (Health: H)	50
ตารางที่ 13	ความถี่ในการค้นหาการดูดซับ (Absorption: A)	50
ตารางที่ 14	ความถี่ในการค้นหาความสัมพันธ์ (Relationships: R)	51
ตารางที่ 15	ความถี่ในการค้นหาจุดประสงค์ (Purpose: P)	52
ตารางที่ 16	ผลจากการประเมินผลงานพนักงานก่อนเริ่มโครงการ	53
ตารางที่ 17	ผลจากการประเมินผลงานพนักงานก่อนและหลังทำโครงการ	72
ตารางที่ 18	จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจของลูกค่า หลังดำเนินโครงการ	72

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 19	สรุปแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น ผู้การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้ กระบวนการสุนทรียศาสตร์ และจิตวิทยาเชิงบวก

สารบัญภาพ

	หน้า	
ภาพที่ 1	วงจรสุนทรียสาธก	9
ภาพที่ 2	โครงสร้างองค์กร	18
ภาพที่ 3	กรอบแนวคิดการศึกษา	23
ภาพที่ 4	การแลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน	57
ภาพที่ 5	การแจ้งข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนความรู้	58
ภาพที่ 6	การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความสำเร็จ	59
ภาพที่ 7	การตีวให้พนักงานที่เข้าสอบใบอนุญาตกองทุน	59
ภาพที่ 8	การวาดฝันของพนักงาน	62
ภาพที่ 9	การกำหนดจุดมุ่งหมายการประเมินผลความเชี่ยวชาญ	62
ภาพที่ 10	การจัดทำบอร์ดความสำเร็จผลงานรายบุคคล	63
ภาพที่ 11	พนักงานให้ความร่วมมือในการสร้างและกระตุ้นแรงบันดาลใจ	63
ภาพที่ 12	การออกพบลูกค้ำหน่วยงานราชการ	65
ภาพที่ 13	การออกพบลูกค้ำธุรกิจเกษตร	66
ภาพที่ 14	กิจกรรมรับประทานอาหารร่วมกันจากโครงการเป็นปี เป็นขลุ่ย	68
ภาพที่ 15	กิจกรรมสมมติเหตุการณ์ Role Play	70
ภาพที่ 16	การนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาปรับใช้ในการทำงาน	70
ภาพที่ 17	ลูกค้ำพึงพอใจการให้บริการของพนักงาน	71

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ เนื่องจากเป็นผู้ใช้ทรัพยากรทางการบริหารอื่น ๆ ทั้งทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรการจัดการ ทรัพยากรเครื่องจักร เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เป้าหมายประสบความสำเร็จตามที่วางไว้ ดังนั้น พนักงานจึงเป็นต้นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญ เป็นผู้นำ และผู้ริเริ่มความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เป็นผู้สร้างความแตกต่างในให้เกิดขึ้นทุกระดับ พนักงานที่มีความสามารถสูงจึงเป็นข้อได้เปรียบทำให้แข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ ซึ่งทุกองค์กรต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถ ความรู้ ทักษะ มีความทุ่มเทในงาน และความสามารถในการแก้ปัญหา เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ทิศทางที่มีการกำหนดไว้ได้ ส่งผลให้องค์กรเกิดการแย่งชิงตัวบุคลากรที่มีความสามารถสูง เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้อย่างยั่งยืน ภายใต้การแข่งขันที่มีความรุนแรงและภาวะแวดล้อมเกิดการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การส่งเสริมพนักงานให้มีความสามารถสูงขึ้นย่อมเกิดผลดีและส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรได้ (พิชิต เทพวรรณ, 2554; พันแสง วีระประเสริฐ, 2558)

จากการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม รัฐบาลได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้ก้าวทันนานาประเทศ โดยกำหนดนโยบายไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) ขึ้นมาเพื่อนำประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล และขับเคลื่อนประเทศเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และผู้ประกอบการรายย่อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการเงินและการธนาคารของไทยที่เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญ ที่ต้องตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบโครงข่ายการสื่อสารที่ทันสมัย การเชื่อมต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ต ส่งผลให้เกิดการเชื่อมโยงถึงกันได้ทั่วโลก ทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงผ่าน โดยนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน เกิดเป็นพฤติกรรมบริโภคดิจิทัล ดังนั้น การดำเนินธุรกิจจึงต้องทำการปรับตัวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ปิยชาติ อิศรภักดี, 2562)

ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลให้สถาบันการเงินของไทยทุกธนาคารต้องปรับตัว เพื่อให้อยู่รอดในธุรกิจ เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อให้บริการลูกค้า โดยเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบใหม่ เป็นแอปพลิเคชันของธนาคาร หรือดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) ที่ทำให้ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ด้วยตัวเองผ่านเครือข่ายผู้ให้บริการทางอินเทอร์เน็ต ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกสถานที่ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัย เหมือนทำธุรกรรมกับพนักงานที่สาขา (กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต, 2561) อีกทั้งยังมีรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ออกมามากมาย เช่น การขอสินเชื่อผ่านออนไลน์ (E-Lending) หรือในอนาคตการเปิดบัญชีธนาคาร โดยสามารถยืนยันตัวตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-KYC) การลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset) การใช้โซเชียลมีเดีย (Social Media) การนำปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เข้ามาใช้ในการทำงานและให้บริการลูกค้า รวมถึงการพัฒนาโดยนำหุ่นยนต์มาช่วยการวางแผนการเงิน โดยใช้ฐานข้อมูล (Big Data) มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลผ่านระบบการเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) และเครื่องมือการวิเคราะห์ (Analytic Tools) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ลูกค้ามากขึ้น (มาโนช พุฒิสถาวร, 2561) รวมทั้งการเข้ามาของกลุ่มแข่งขันรายใหม่พร้อมเทคโนโลยีทางการเงิน หรือ Fintech ที่ถูกพัฒนาโดยสตาร์ทอัพ (Startup) เข้ามาทดแทนการให้บริการของระบบการเงินธนาคารของไทย เช่น กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet app) ได้แก่ Line Pay Alipay Airpay True Money Rabbit ในการรับชำระเงินออนไลน์ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลให้ธนาคารมีรายได้ค่าธรรมเนียมลดลง เนื่องจากธนาคารได้ยกเลิกค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล (ชนพงศ์พรณิ ธัญญรัตน์ดกุล, 2562) ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ปี พ.ศ. 2561 มีรายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการของธนาคารพาณิชย์จำนวน 102,191 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2562 รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ 101,127 ล้านบาท ลดลงคิดเป็นร้อยละ 1.05 ในขณะที่ธนาคารหลายแห่งปรับตัวโดยการปรับลดสาขา เห็นได้จากข้อมูลปี พ.ศ. 2562 ธนาคารมีจำนวนสาขา 6,508 แห่ง ลดลงร้อยละ 3.0 จากข้อมูลปี พ.ศ. 2561 ที่มีสาขา 6,712 แห่ง และจำนวนพนักงานลดลง ในปี พ.ศ. 2562 มีพนักงาน 150,563 คน ลดลงจากข้อมูลปี พ.ศ. 2561 ที่มีพนักงาน 152,657 คน หรือลดลงคิดเป็นร้อยละ 1.4 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) ในขณะที่บางธนาคารได้ทำการปรับบทบาทของพนักงานให้มีทักษะความเชี่ยวชาญด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินการลงทุน กองทุน หุ้น ประกันชีวิต และประกันวินาศภัย เพื่อให้คำแนะนำการลงทุนต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้ ดังนั้น พนักงานต้องมีการสอบใบอนุญาตต่าง ๆ เกี่ยวกับการลงทุน ประกันชีวิต และประกันวินาศภัย

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลและเศรษฐกิจดิจิทัล ธนาคาร ABC เป็นอีกหนึ่งธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยี และดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) โดยทำการควบรวมธุรกิจกับธนาคาร XYZ เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน

มากขึ้น เน้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งอาจทำให้เกิดการปลดหรือลดปริมาณพนักงานลง ในขณะที่เดียวกันการรวมกิจการที่มีอยู่ในเครือเข้าด้วยกัน เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดเป็นการใช้ต้นทุนร่วมกันให้คุ้มค่าที่สุด เมื่อควรวางองค์กรแล้วเพื่อให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพองค์กรย่อมเลือกที่จะรักษาคนมีความสามารถ คนดี คนเก่ง เพื่อให้ทำงานกับองค์กรต่อไป (พิชิต เทพวรรณ 2554; อนุพงษ์ อวีรุทธา, 2559) เนื่องจากองค์กรที่มีพนักงานความสามารถสูงส่งผลให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพและได้เปรียบทางการแข่งขัน สำหรับพนักงานบางส่วนที่มีความสามารถไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินเพื่อให้ร่วมงานกับนโยบายที่เกิดขึ้นหลังจากการควรวางอาจถูกให้ออกจากการทำงาน ดังนั้น การส่งเสริมพนักงานให้มีความสามารถสูงเป็นผู้เชี่ยวชาญในทุกผลิตภัณฑ์จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพื่อนำพนักงานทุกคนธนาคาร ABC ในจังหวัดขอนแก่นก้าวเข้าสู่การทำงานในองค์กรรูปแบบใหม่นี้ ได้อย่างพร้อมเพรียงกันทุกคน

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) เป็นเครื่องมือที่น่าสนใจในการนำองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก (Priest, Kaufman, Brunton and Seibel, 2013) การเปลี่ยนแปลงพนักงาน (Maxton, 2016) การพัฒนาประสิทธิภาพของผู้นำ (Savage, Storkholm and Mazzocato, 2017) เนื่องจากเป็นกระบวนการค้นหาสิ่งดี ๆ ที่มีอยู่ในองค์กรและพนักงาน ด้วยการใช้คำถามเชิงบวกในการค้นหาคุณค่าและศักยภาพที่อยู่ของพนักงาน แล้วนำมาขยายผลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

จากความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานของธนาคาร ABC รับผิดชอบงานในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จึงต้องการการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถพนักงานของธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกและจิตวิทยาเชิงบวก เพื่อส่งเสริมพนักงานให้มีความสามารถสูง และเป็นผู้เชี่ยวชาญในทุกผลิตภัณฑ์ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

2.2 เพื่อค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจในการทำงานที่เกิดจากคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

2.3 เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC

3. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น ผู้การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ และจิตวิทยาเชิงบวก มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ สรุปผล และออกแบบโครงการเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) แนวคิดการสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model) แนวคิดการวัดคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง (Character Strength) ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI) เพื่อค้นหาความประทับใจ และประสบการณ์เชิงบวก และนำมาหาแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถพนักงานของธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาอาชีพให้กับพนักงานธนาคาร ABC โดยให้พนักงานธนาคาร ABC มีส่วนร่วมในการเรียนรู้และลงมือทำ และการวัดผลแบบ Kirkpatrick

3.2 ขอบเขตด้านผู้มีส่วนร่วมและกลุ่มตัวอย่าง

การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พนักงานธนาคาร ABC ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด (PBO) และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CSR) จำนวน 30 คน และลูกค้า จำนวน 31 คน รวมทั้งสิ้น 61 คน

3.3 ขอบด้านพื้นที่

สถานที่ในการสัมภาษณ์ สัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ สำนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น และสถานที่ที่ลูกค้าได้นัดหมาย ในจังหวัดขอนแก่น

3.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 โดยที่ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์พนักงานและลูกค้าในช่วงเดือนมีนาคมถึงเมษายน พ.ศ. 2563

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ธนาคาร ABC สามารถนำประสบการณ์เชิงบวกและความประทับใจของลูกค้าและพนักงาน มาพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

4.2 ธนาคาร ABC ได้แนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถพนักงานของธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น

4.3 พนักงานได้รับการพัฒนาขีดความสามารถทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **สุนทรียสาธก** หมายถึง กระบวนการค้นหาสิ่งดี ๆ ที่มีอยู่ในตัวของพนักงาน และลูกค้า โดยการใช้คำถามเชิงบวก แล้วนำมาขยายผลเพื่อหาแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น ให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 **ศักยภาพ** หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ตลอดจนมีผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูง มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง รวมทั้งความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ และผ่านเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงาน

5.3 **พนักงาน** หมายถึง พนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น

5.4 **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการกับธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น

5.5 **การพัฒนา** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสามารถมากขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

5.6 **จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)** หมายถึง สิ่งที่ชักนำให้บุคคลเกิดการแสดงออกถึงความรู้สึก สภาพจิตใจ อารมณ์โต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อหน่วยงาน และองค์กรอื่น ๆ ทำให้เกิดความเชื่อพหุติกรรมการมองโลกในแง่ดี

5.7 **ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (Character Strength)** หมายถึง จิตลักษณะของบุคคล ที่เกิดขึ้นผ่านกระบวนการภายในด้านจิตใจ และเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะนิสัยเฉพาะด้านของบุคคล มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในชีวิต การมีสุขภาวะที่ดี และมีความพึงพอใจในงาน

5.8 **การสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model)** หมายถึง ทักษะความเป็นผู้นำตามโมเดลการเป็นผู้นำ (Sharp Model) ทำให้มีการเรียนรู้เป็นประจำทุกวัน จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร ทำให้องค์กรหรือบุคคลค้นพบสิ่งที่จะช่วยให้ทำงานได้มากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาอิสระเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น ผู้การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธก และจิตวิทยาเชิงบวก เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธกเป็นหลัก มีการตั้งคำถามและการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม เพื่อการค้นหาลักษณะที่เป็นประสบการณ์ต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC ควบคู่กับการใช้จิตวิทยาเชิงบวก การสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model) แนวคิดการวัดคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง (Character Strength) เข้ามาช่วย เพื่อให้เกิดความชัดเจน ให้สามารถวางแนวทางการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพต่อพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น ด้วยการพนักงานธนาคาร ABC เข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC โดยผู้ศึกษามีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาตามทฤษฎีสุนทรียสาธก ทั้ง 5 ขั้นตอน (5D Cycle) ได้แก่ กำหนดกรอบปัญหาที่ต้องการแก้ (Define) การค้นหา (Discovery) การวาดฝัน (Dream) การออกแบบ (Design) และการลงมือทำ (Destiny) และการวัดผลแบบ Kirkpatrick ดังนี้

1. การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เป็นการค้นหาประสบการณ์ในเชิงบวก หรือสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้น วัตถุประสงค์นี้เป็นขั้นตอนที่ 2 ของวงจร 5D ได้แก่

ขั้นตอนที่ 2 การค้นหา (Discovery)

ขั้นตอนแรกของการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกหรือสุนทรียสนทนาในการค้นหา ผู้ศึกษาได้ทำการออกแบบคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ลูกค้าถึงประสบการณ์ของที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร โดยการใช้คำถามเชิงบวกแบบไม่มีเงื่อนไข เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้า หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

1.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลูกค้า เพื่อค้นหาสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์เชิงบวกจากการให้บริการของพนักงาน โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล คือ ลูกค้า จำนวน 31 คน

1.2 ประเภทของข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ลูกค้า ด้วยการตั้งคำถามเชิงบวกเพื่อหาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจ

1.3 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวก สิ่งดี ๆ หรือความประทับใจใช้หลักของสุนทรียสาธกในการตั้งคำถามเชิงบวก ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) ที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าตอบได้อย่างอิสระไม่มีถูกผิด โดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา มีหัวข้อคำถามดังนี้

- 1) ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?
- 2) ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?
- 3) พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

เมื่อทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจนครบแล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

- 1) กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) คือ ปัจจัยที่มีความถี่มาก เมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปมากแล้ว มีความถี่ 3 คนขึ้นไป
- 2) กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) คือ ปัจจัยที่มีความถี่น้อยเมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปมากแล้ว มีความถี่ตั้งแต่ 2 คนลงมา

2. การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจในการทำงานที่เกิดจากคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจในการทำงานที่เกิดจากคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เป็นการค้นหา

ประสบการณ์เชิงบวก (Discovery) ที่เกิดจากคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของพนักงาน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ 2 ของวงจร 5D เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานที่ผ่าน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

2.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานธนาคาร ABC เพื่อค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดประสบการณ์เชิงบวก สิ่งดี ๆ หรือความประทับใจในการทำงาน โดยสัมภาษณ์พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด (PBO) และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CSR) จำนวน 30 คน

2.2 ประเภทของข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จาก การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด (PBO) และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CSR) จำนวน 30 คน ด้วยการตั้งคำถามเชิงบวกเพื่อหาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจ

2.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด องค์ความรู้ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยรวบรวมได้จากการค้นคว้าหนังสือ เอกสาร วารสาร จากห้องสมุด และจากแหล่งข้อมูลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยการรวบรวม ข้อมูล หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจใช้หลักของสุนทรียสาธก ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) แนวคิดการสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model) แนวคิดการวัดคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง (Character Strength) ในการตั้งคำถามเชิงบวกเพื่อนำมาใช้ในการสนทนากลุ่ม กลุ่มละ 4-8 คน ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) ที่เปิดโอกาสให้พนักงานตอบได้อย่างอิสระไม่มีถูกผิด โดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนในการสนทนากลุ่มดังนี้

2.3.1 ผู้ศึกษาให้พนักงานของธนาคาร ABC ทำแบบทดสอบความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (The VIA Character Strengths Survey) จำนวน 120 ข้อ เพื่อประเมินคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง จากเว็บไซต์ <https://www.viacharacter.org/survey/account/register>

2.3.2 สอนทากลุ่มโดยนำแนวคิดการสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model) มาใช้เป็นแนวทางในการสนทนาดังนี้

ด้านจุดแข็ง (S = Strengths)

“ตั้งแต่ที่คุณทำงานเป็นพนักงานธนาคารของที่นี่ คุณประทับใจอะไรบ้าง ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยได้ไหม และประสบการณ์ความสำเร็จในงานล่าสุดที่ภูมิใจที่สุดคือเรื่องอะไร ตอนนั้นท่านได้ใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมทางด้านใดจึงประสบความสำเร็จ?”

ด้านสุขภาพ (H = Health)

“ช่วยเล่าประสบการณ์ตอนที่คุณมีความรู้สึก มีสมดุลในชีวิต ทั้งสุขภาพกาย สุขภาพใจ ตอนนั้นท่านได้ใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมทางด้านใดบ้าง?”

ด้านการดูดซับ คัมตำ (A = Absorption)

“ตอนที่ท่านทำงานแล้วรู้สึกคัมตำ ทุ่มเท ซึมลึก เป็นงานทางด้านใด ในขณะที่นั้นท่านได้ใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมทางด้านใดบ้าง?”

ด้านความสัมพันธ์ (R = Relationships)

“ช่วยเล่าประสบการณ์ในการพัฒนาและถือเป็นการยกระดับความสัมพันธ์กับคนรอบตัว ที่ท่านภาคภูมิใจที่สุด ตอนนั้นท่านได้ใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมทางด้านใดบ้าง?”

ด้านจุดประสงค์ (P= Purpose)

“คุณอยากให้ธนาคาร XYZABC ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นอย่างไร และคุณคิดว่าจะมีส่วนร่วมอย่างไร ที่จะทำให้ฝันนั้นเป็นจริง จากความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่ท่านมีอยู่”

เมื่อทำการสนทนากับกลุ่มพนักงานผู้มีส่วนร่วมจนครบแล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบจากการสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model) แล้วนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

- 1) กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดรวม (Convergence) คือ ปัจจัยที่มีความถี่มาก เมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปมากแล้ว มีความถี่ 3 คนขึ้นไป
- 2) กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) คือ ปัจจัยที่มีความถี่น้อยเมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปมากแล้ว มีความถี่ตั้งแต่ 2 คนลงมา

3. การจัดทำแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC

การจัดทำแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC นั้นทำการกำหนดกรอบปัญหาที่ต้องการแก้ แล้วทำการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของพนักงานธนาคารและลูกค้า (วัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2) หลังจากนั้นนำมาวาดฝัน ออกแบบ และลงมือทำ ซึ่งเป็นขั้นตอนวงจร 5D รายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกรอบปัญหาที่ต้องการแก้ (Define)

ผู้ศึกษากำหนดกรอบปัญหาที่ต้องการแก้ (Define) โดยต้องการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ขั้นตอนที่ 2 การค้นหา (Discovery)

นำข้อมูลจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น และข้อมูลจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจในการทำงานที่เกิดจากคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น มาสรุปจุดร่วมสำคัญของสิ่งที่ค้นพบ

ขั้นตอนที่ 3 การวาดฝัน (Dream)

เมื่อได้ค้นพบข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าและพนักงานจากขั้นตอนค้นหาแล้ว ผู้ศึกษานำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น ไปขยายผลต่อหรือสานต่อเพื่อสร้างความฝัน โดยต้องการให้พนักงานมีศักยภาพ ความสามารถสูง เป็นผู้เชี่ยวชาญในทุกผลิตภัณฑ์ โดยสิ่งที่วาดฝันนั้นต้องสามารถปฏิบัติได้จริงและสามารถเพิ่มพัฒนาศักยภาพของพนักงานธนาคาร ABC ให้ได้มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 4 การออกแบบ (Design)

การออกแบบเป็นขั้นตอนในการทำให้สิ่งที่เราวาดฝันไว้ให้เป็นจริง โดยพิจารณาจากจุดแข็งและโอกาสที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนของการค้นหาและการวาดฝัน เพื่อทำให้สิ่งที่วาดฝันไว้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยใช้ผลจากการวัดคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง (Character Strength) และการสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model) มาทำการออกแบบ โครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC ที่ได้จัดทำขึ้น

ขั้นตอนที่ 5 การลงมือทำ (Destiny)

การลงมือทำเป็นการนำแผนโครงการต่าง ๆ ที่ได้ออกแบบไว้ไปสู่การปฏิบัติในส่วนนี้ ผู้ศึกษาเป็นผู้ลงมือทำด้วยตนเอง ร่วมกับพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด (PBO) และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CSR) ทุกคนในจังหวัดขอนแก่นได้ปฏิบัติร่วมกัน

4. การประเมินผล

การประเมินผลของการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC ผู้ศึกษาทำการประเมินผลใน 4 ลักษณะ ดังนี้ (Kirkpatrick, 2009)

- 1) ประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) เป็นการตรวจสอบความรู้สึก หรือความพอใจของผู้เข้ารับการอบรม
- 2) ประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Evaluation) เป็นการตรวจสอบผลการเรียนรู้ โดยควรตรวจสอบให้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และเจตคติ (Attitude)
- 3) ประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรม (Behavior Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่าผู้ผ่านการอบรมได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นไปตามความคาดหวังของโครงการหรือไม่
- 4) ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน (Results Evaluation) ประเมินจากผลดีต่อองค์กร พนักงานหรือเกิดผลกระทบต่อองค์กรในลักษณะใดบ้าง คุณภาพขององค์กรดีขึ้น หรือมีคุณภาพขึ้นหรือไม่

นอกจากนี้ยังทำการประเมินศักยภาพของพนักงานตามเกณฑ์ของธนาคาร ABC โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ประเมินดังนี้ จำนวนเคสสินเชื่อธุรกิจระยะยาว (Term Loan) จำนวนเคสสินเชื่อบ้าน และสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีหลักประกันที่เบิกกู้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนเงินค่าเบี้ยประกันชีวิตประเภท OL และ Unit Link เฉลี่ยต่อเดือน (กรณีลูกค้าปีแรก) กองทุนประเภท Equity Fund และ Bon / Special Term Fund และเงินฝากทุกประเภทย้อนหลัง 3 เดือน รวมทั้งวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศักยภาพการทำงาน of พนักงาน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 10 ข้อ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น ผู้การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ และจิตวิทยาเชิงบวก มีผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เป็นการสัมภาษณ์ลูกค้าจำนวน 31 ราย ((ภาคผนวก ก) และทำการค้นหาสิ่งที่ค้นพบดังภาคผนวก ข ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1.1 สิ่งที่ถูกค่าประทับใจในผลิตภัณฑ์และบริการ

ความถี่สิ่งที่ถูกค่าประทับใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความถี่สิ่งที่ถูกค่าประทับใจในผลิตภัณฑ์และบริการ

ลำดับที่	สิ่งที่ถูกค่าประทับใจในผลิตภัณฑ์และบริการ	ความถี่ (คน)
1	ความรวดเร็ว	13
2	ความสะดวก	10
3	ดอกเบี้ยถูก	9
4	ให้ผลตอบแทนสูง	7
5	การให้บริการที่ดี	5
6	การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า	3
7	การให้บริการที่ครบวงจร	1
8	ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ	1
9	ฟรีค่าธรรมเนียม	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) ได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวก ดอกเบี้ยถูก ให้ผลตอบแทนสูง การให้บริการที่ดี และการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ การให้บริการที่ครบวงจร ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ และฟรีค่าธรรมเนียม

1.2 สิ่งที่ประทับใจพนักงาน

ความถี่สิ่งที่ประทับใจพนักงาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความถี่สิ่งที่ประทับใจพนักงาน

ลำดับที่	สิ่งที่ประทับใจพนักงาน	ความถี่ (คน)
1	การให้บริการที่ดี	16
2	ความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	8
3	การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	8
4	ความเป็นมิตร สุภาพ	5
5	การให้คำปรึกษา	4
6	การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน	3
7	การให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เข้าใจง่าย	3
8	การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	3
9	ความเต็มใจให้บริการ	3
10	ความจริงใจ	2
11	การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	2
12	การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	2
13	การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	2
14	พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)	2
15	การนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการ	1
16	การรับฟังปัญหาของลูกค้า	1
17	พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์	1
18	ความรวดเร็วในการบริการ	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยที่เป็นจุดรวม (Convergence) ได้แก่ การให้บริการที่ดี ความเข้าใจความต้องการของลูกค้า การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ความเป็นมิตร สุภาพ การให้คำปรึกษา การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน การให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เข้าใจง่าย การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และความเต็มใจให้บริการ

2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ ความจริงใจ การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) การนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการ การรับฟังปัญหาของลูกค้า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ และความรวดเร็วในการบริการ

1.3 สิ่งที่ถูกค่าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ

ความถี่สิ่งที่ถูกค่าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความถี่สิ่งที่ถูกค่าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ

ลำดับที่	สิ่งที่ถูกค่าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ	ความถี่ (คน)
1	การให้บริการที่รวดเร็ว	13
2	ความเต็มใจให้บริการ	10
3	พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)	9
4	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้	6
5	การให้บริการที่ดี	5
6	การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	3
7	การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	3
8	พนักงานให้บริการและให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ	3
9	การให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ลูกค้า	3
10	การให้บริการด้วยความเสมอภาค	2
11	ปรับลดอัตราดอกเบี้ย	2
12	การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	1
13	การรับฟังความต้องการของลูกค้า	1

ตารางที่ 3 ความถี่สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ (ต่อ)

ลำดับที่	สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ	ความถี่ (คน)
14	มีสิ่งอำนวยความสะดวก	1
15	คุณภาพการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ	1
16	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ	1
17	มีผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ	1
18	มีที่จอดรถ	1
19	พนักงานสามารถตอบคำถามได้	1
20	การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยที่เป็นจุดรวม (Convergence) ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว ความเต็มใจให้บริการ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้ การให้บริการที่ดี การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล พนักงานให้บริการและให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ และการให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ลูกค้า

2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค ปรับลดอัตราดอกเบี้ย การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ การรับฟังความต้องการของลูกค้า มีสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ มีผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ มีที่จอดรถ พนักงานสามารถตอบคำถามได้ และการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

1.4 คุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ

ความถี่คุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความถี่คุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ

ที่	คุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ	ความถี่ (คน)
1	พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)	31
2	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ	25
3	ความเต็มใจให้บริการ	11
4	การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	11
5	พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้	9
6	พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3
7	การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3
8	พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	3
9	พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย	3
10	พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครัน	3
11	พนักงานมีความรู้รอบตัว	2
12	พนักงานมีการบริการที่รวดเร็ว	2
13	การพัฒนาทักษะการให้บริการและการทำงาน	1
14	การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	1
15	พนักงานมีความจริงใจ	1
16	พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) ได้แก่ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ความเต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และพนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครัน

2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ พนักงานมีความรู้รอบตัว พนักงานมีการบริการที่รวดเร็ว การพัฒนาทักษะการให้บริการและการทำงาน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล พนักงานมีความจริงใจ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี

2. การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจในการทำงานที่เกิดจากคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

2.1 ผลการศึกษาเป้าหมายและภาพความสำเร็จในอนาคตของพนักงานธนาคาร ABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์

การศึกษาเป้าหมายและภาพความสำเร็จในอนาคตของพนักงานธนาคาร ABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ (ภาคผนวก ค) สรุปได้ดังตารางที่ 5-7

ตารางที่ 5 ความถี่ในการค้นหาภาพความสำเร็จในอนาคตของคุณในอีก 5 ปีข้างหน้า

ลำดับที่	ภาพความสำเร็จในอนาคตของคุณในอีก 5 ปีข้างหน้า	ความถี่ (คน)
1	ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความก้าวหน้าและได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	11
2	มีเงิน มีรายได้ ร่ำรวยที่เพิ่มมากขึ้น	9
3	มีอาชีพการงานที่มั่นคง	8
4	ไม่มีหนี้	4
5	มีความสุขกับการทำงาน	3
6	มีธุรกิจส่วนตัว	2
7	มีศักยภาพด้านอาชีพและส่วนตัว	1
8	มีบ้านเป็นของตัวเอง	1
9	มีชีวิตที่พอเพียง	1
10	ทำงาน ไม่เครียด	1
11	ไม่มีความกดดัน	1
12	ได้รับการยอมรับในความคิดเห็น	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) ได้แก่ ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความก้าวหน้าและได้รับการเลื่อนตำแหน่งมีเงิน มีรายได้ ร่ำรวยที่เพิ่มมากขึ้นมีอาชีพการงานที่มั่นคงมีความสุขกับการทำงานและไม่มีหนี้

2) ปัจจัยที่เป็นจุดโคจร (Divergence) ได้แก่ มีธุรกิจส่วนตัวมีศักยภาพด้านอาชีพ และส่วนตัวมีบ้านเป็นของตัวเองมีชีวิตที่พอเพียงทำงานไม่เครียดไม่มีความกดดันได้รับการยอมรับในความคิดเห็นและนักการเมือง

ตารางที่ 6 ความถี่ในการค้นหาสิ่งที่จะช่วยเพิ่มความมุ่งมั่นในงานจะทำให้เกิดความแตกต่างขึ้น และมีประโยชน์ต่อพนักงาน

ลำดับที่	สิ่งที่จะช่วยเพิ่มความมุ่งมั่นในงานจะทำให้เกิดความแตกต่างขึ้น และมีประโยชน์ต่อพนักงาน	ความถี่ (คน)
1	บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามที่วางไว้	14
2	ทำงานได้อย่างมีความสุข	3
3	มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3
4	มีรายได้ผลตอบแทนที่มากขึ้น	3
5	ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2
6	ทำให้ศักยภาพในตัวเองเพิ่มมากขึ้น	2
7	มีเงินซื้อความสุข	1
8	ชีวิตดีขึ้น	1
9	ทำให้รอบรู้มากขึ้น	1
10	ทุกด้าน	1
11	สร้างแรงบันดาลใจ	1
12	คิดบวก	1
13	เพิ่มทักษะการทำงาน	1
14	หาช่องทางข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างผลงาน	1
15	พัฒนาตนเอง	1
16	มีฐานะการเงินที่มั่นคงขึ้น	1
17	ผลงานออกมาดี	1
18	ประโยชน์กับตัวเองมากขึ้น	1
19	ไม่ทำให้เห็นความแตกต่าง	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) ได้แก่ บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามที่วางไว้ ทำงานได้อย่างมีความสุข มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีรายได้ผลตอบแทนที่มากขึ้น

2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ศักยภาพในตัวเองเพิ่มมากขึ้น มีเงินซื้อความสุขชีวิตดีขึ้นทำให้รอบรู้มากขึ้นทุกด้านสร้างแรงบันดาลใจคิดบวกเพิ่มทักษะการทำงานพัฒนาตนเองผลงานออกมาดีหาช่องทางข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างผลงานมีฐานะการเงินที่มั่นคงขึ้นประโยชน์กับตัวเองมากขึ้นและไม่ทำให้เห็นความแตกต่าง

ตารางที่ 7 ความถี่ในการค้นหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น และสิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนให้ผ่านอุปสรรคไปได้

ลำดับที่	อุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น และสิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนให้ผ่านอุปสรรคไปได้	ความถี่ (คน)
1	สภาพเศรษฐกิจที่หดตัวในปัจจุบัน (อุปสรรค)	7
2	โรคระบาด ไวรัสโควิด-19 (อุปสรรค)	4
3	การปิดกั้นแนวความคิด (อุปสรรค)	4
4	คู่แข่งทางการตลาด (อุปสรรค)	2
5	กฎระเบียบขององค์กรที่เคร่งครัดเกินไปทำให้พลาดโอกาสในการบริการลูกค้า (อุปสรรค)	2
6	ความมุ่งมั่นพยายามของตัวเองที่อาจจะไม่เต็มที่ (อุปสรรค)	2
7	กำลังใจที่ดีจากคนรอบข้าง (สนับสนุน)	2
8	เครื่องมือ อุปกรณ์ และหลักสูตรในการพัฒนาศักยภาพจากองค์กร (สนับสนุน)	2
9	ได้รับการเชี่ยวชาญหรือมาตรการช่วยเหลือรองรับจากภาครัฐ (สนับสนุน)	2
10	ความเกียจคร้าน (อุปสรรค)	2

ตารางที่ 7 ความถี่ในการค้นหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น และสิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนให้ผ่านอุปสรรคไปได้ (ต่อ)

ลำดับที่	อุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น และสิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนให้ผ่านอุปสรรคไปได้	ความถี่ (คน)
11	ความท้อแท้ (อุปสรรค)	1
12	สิ่งแวดล้อม (อุปสรรค)	1
13	ภัยจากธรรมชาติ (อุปสรรค)	1
14	นิสัยคน (อุปสรรค)	1
15	ไม่ชำนาญ (อุปสรรค)	1
16	ได้รับแรงผลักดันจากผู้นำในการสร้างความมั่นใจให้ตัวเองและลูกค้า (สนับสนุน)	1
17	การสร้างความมั่นใจในตัวเอง (สนับสนุน)	1
18	คิดแล้วลงมือทำ (สนับสนุน)	1
19	คิดบวกคิดว่าทุกปัญหามีทางออกเสมอ (สนับสนุน)	1
20	ร่วมแชร์แนวความคิด (สนับสนุน)	1
21	ได้รับความเข้าใจและช่วยเหลือ (สนับสนุน)	1
22	มีระยะเวลาในการเรียนรู้สักกระยะหนึ่ง	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัยได้แก่

1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจที่หดตัวในปัจจุบัน (อุปสรรค) โรคระบาด ไวรัสโควิด-19 (อุปสรรค) การปิดกั้นแนวความคิด (อุปสรรค)

2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ คู่แข่งขันทางการตลาด (อุปสรรค) กฎระเบียบขององค์กรที่เคร่งครัดเกินไปทำให้พลาดโอกาสในการบริการลูกค้า (อุปสรรค) ได้รับความเสียหายหรือมาตรการช่วยเหลือรองรับจากภาครัฐ (สนับสนุน) ความเกียจคร้าน (อุปสรรค) ความท้อแท้ (อุปสรรค) สิ่งแวดล้อม (อุปสรรค) ภัยจากธรรมชาติ (อุปสรรค) นิสัยคน (อุปสรรค) ไม่ชำนาญ (อุปสรรค) ได้รับแรงผลักดันจากผู้นำในการสร้างความมั่นใจให้ตัวเองและลูกค้า (สนับสนุน) การสร้างความมั่นใจในตัวเอง (สนับสนุน) คิดแล้วลงมือทำ (สนับสนุน) คิดบวกคิดว่าทุกปัญหามีทางออกเสมอ (สนับสนุน) ร่วมแชร์แนวความคิด (สนับสนุน) ได้รับความเข้าใจและช่วยเหลือ (สนับสนุน) มีระยะเวลาในการเรียนรู้สักกระยะหนึ่ง

2.2 ผลการศึกษาความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงานธนาคาร

ABC

การศึกษาความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (The VIA Character Strengths Survey) เป็นการให้พนักงานธนาคาร ABC ทำแบบประเมินจำนวน 120 ข้อ (ภาคผนวก ค) ผ่านเว็บไซต์ <https://www.viacharacter.org/survey/account/register> สรุปความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม มีทั้งหมด 24 คุณลักษณะดังนี้

- 1) การมีอารมณ์ขัน (Humor) ชอบที่จะหัวเราะหยอกล้อผู้อื่นทำให้คนอื่นยิ้มได้มองโลกในแง่บวกและชอบเล่าเรื่องตลก
- 2) ความใฝ่รู้ (Love of Learning) รู้เรียนรู้และฝึกฝนให้ได้ทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะจากห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเองและไม่ใช่เพียงแค่สงสัยใคร่รู้แต่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมกับสิ่งที่รู้แต่เดิมอย่างเป็นระบบ
- 3) ความมุมานะ (Perseverance) ทำสิ่งที่เริ่มไว้ให้สำเร็จยังมุมานะแม้จะพบกับอุปสรรคทำให้จบแล้วมีความพอใจกับงานที่เสร็จ
- 4) ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) ขอให้ความสำเร็จของคุณพูดแทนตัวคุณไม่แสดงตัวตนว่าพิเศษเกินไปกว่าความจริงที่เป็นอยู่
- 5) ความซื่อสัตย์ (Honesty) พูดความจริงและเปิดเผยตัวตนยังไม่เสแสร้งแสดงออกถึงความจริงใจรับผิดชอบต่อความรู้สึกและการกระทำของตนเอง
- 6) การให้อภัย (Forgiveness) ให้อภัยผู้อื่นที่ปฏิบัติต่อคุณไม่ดียอมรับในข้อเสียของผู้อื่นให้ออกสคนอื่นไม่คิดแค้น
- 7) ความกล้าหาญ (Bravery) ไม่ถอยเมื่อพบกับสิ่งคุกคามความท้าทายความยากลำบากหรือความเจ็บปวดกล้าคิดและทำอย่าง
- 8) ความยุติธรรม (Fairness) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินใจอื่น และให้ออกาสทุกคนอย่างเท่าเทียม
- 9) ความใจดี (Kindness) ทำสิ่งดี ๆ ให้คนอื่นให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้อื่น
- 10) ความหวัง (Hope) คาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตและพยายามทำให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นจริงเชื่อว่าอนาคตเป็นสิ่งที่คุณสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
- 11) การรู้จักบุญคุณ (Gratitude) จะหนักได้รู้สึกขอบคุณสำหรับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นและใช้เวลาในการแสดงออกถึงความรู้สึกขอบคุณนั้น
- 12) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คิดถึงสิ่งใหม่ ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคิดโดยทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมไปถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศิลปะเป็นต้น

13) การกระตือรือร้น (Zest) ใช้ชีวิตด้วยพลังและความตื่นตัว ไม่ทำสิ่งใดแบบครึ่ง ๆ กลาง ๆ หรือทำแบบไม่เต็มที่ชีวิตเต็มไปด้วยการผจญภัยและมีชีวิตชีวา

14) การชื่นชมต่อความงามและความเป็นเลิศ (Appreciation of Beauty and Excellence) สังเกตเห็นและชื่นชมความงามความเป็นเลิศและผลงานที่อาศัยทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธรรมชาติศิลปะคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน

15) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมาชิกที่ดีเยี่ยมในทีมหรือกลุ่มของตนภักดีต่อกลุ่มและรับผิดชอบที่จะทำในส่วนของงานของตน

16) ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แค้นและแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ

17) ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ (Spirituality) มีความเชื่ออย่างมั่นคงและแน่วแน่ว่าจักรวาลมีจุดประสงค์และความหมายที่ยิ่งใหญ่หรือว่าคุณเป็นส่วนใดในสิ่งที่ยิ่งใหญ่นี้ความเชื่อของคุณจะตีกรอบการกระทำและจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกสบายใจ

18) ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligent) ตระหนักรู้ถึงแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่นรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้ว่าจะกระตุ้นผู้อื่นได้อย่างไร

19) ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมองหาเรื่องที่น่าสนใจเพื่อทำการสำรวจและค้นพบ

20) การตัดสินใจ (Judgments) คิดทบทวนสิ่งต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบจากทุกแง่มุมไม่ด่วนสรุปเชื่อเมื่อเห็นหลักฐานรวมถึงพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม

21) ความเป็นผู้นำ (Leadership) สนับสนุนให้ทีมงานให้สำเร็จและยังรักษาความสัมพันธ์ในทีมไว้ได้เป็นอย่างดีจัดให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มและเฝ้าดูแลจนสำเร็จ

22) การมีมุมมองที่หลากหลาย (Perspective) สามารถให้คำปรึกษาที่ดีมีมุมมองที่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในโลก

23) การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์และความอยากของตัวเองได้

24) ความรอบคอบ (Prudence) ระมัดระวังในการเลือกไม่เสี่ยงไม่พูดหรือทำสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องเสียใจภายหลัง

การประเมินลักษณะความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงานที่สนใจจำนวน 9 คนดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม

ลำดับที่	คุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงาน								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	การมีอารมณ์ ขัน	ความใฝ่รู้	ความใจดี	ความใจดี	การทำงานเป็น ทีม	ความซื่อสัตย์	ความอ่อนน้อม ถ่อมตน	ความอยากรู้ อยากเห็น	ความใฝ่รู้
2	ความใฝ่รู้	ความอยากรู้ อยากเห็น	ความเชื่อเรื่อง จิตวิญญาณ	ความเป็นผู้นำ	ความรอบคอบ	ความใฝ่รู้	การมีวินัยใน ตนเอง	การมีอารมณ์ ขัน	ความซื่อสัตย์
3	ความมุมานะ	ความเป็นผู้นำ	การทำงานเป็น ทีม	การตัดสินใจ	ความมุมานะ	การมีอารมณ์ ขัน	ความรัก	ความมุมานะ	ความรัก
4	ความอ่อนน้อม ถ่อมตน	ความฉลาดทาง สังคม	ความยุติธรรม	ความหวัง	ความยุติธรรม	การมีมุมมองที่ หลากหลาย	ความซื่อสัตย์	ความอ่อนน้อม ถ่อมตน	การตัดสินใจ
5	ความซื่อสัตย์	การมีอารมณ์ ขัน	ความมุมานะ	ความซื่อสัตย์	ความอ่อนน้อม ถ่อมตน	ความอ่อนน้อม ถ่อมตน	การทำงานเป็น ทีม	ความใฝ่รู้	ความคิด สร้างสรรค์
6	การให้อภัย	ความใจดี	ความคิด สร้างสรรค์	ความใฝ่รู้	ความใจดี	การให้อภัย	ความรอบคอบ	ความเชื่อเรื่อง จิตวิญญาณ	ความยุติธรรม
7	ความกล้าหาญ	การตัดสินใจ	การชื่นชมต่อ ความงามและ ความเป็นเลิศ	ความอยากรู้ อยากเห็น	การชื่นชมต่อ ความงามและ ความเป็นเลิศ	ความมุมานะ	ความกล้าหาญ	การให้อภัย	การชื่นชมต่อ ความงามและ ความเป็นเลิศ

ตารางที่ 8 ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (ต่อ)

ลำดับที่	คุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงาน								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
8	ความยุติธรรม	ความอ่อนน้อม ถ่อมตน	ความอ่อนน้อม ถ่อมตน	การรู้จักบุญคุณ	ความอยากรู้ อยากเห็น	ความรอบคอบ	ความเป็นผู้นำ	การมีวินัยใน ตนเอง	ความมุนานะ
9	ความใจดี	การมีมุมมองที่ หลากหลาย	ความกล้าหาญ	ความคิด สร้างสรรค์	การมีอารมณ์ ขัน	การทำงานเป็น ทีม	ความยุติธรรม	ความรัก	การให้อภัย
10	ความหวัง	ความหวัง	การให้อภัย	การมีมุมมองที่ หลากหลาย	ความรัก	ความเป็นผู้นำ	การชื่นชมต่อ ความงามและ ความเป็นเลิศ	การรู้จักบุญคุณ	ความใจดี
11	การรู้จักบุญคุณ	การรู้จักบุญคุณ	ความเป็นผู้นำ	ความยุติธรรม	การตัดสินใจ	การตัดสินใจ	การให้อภัย	การ กระตือรือร้น	ความรอบคอบ
12	ความคิด สร้างสรรค์	ความซื่อสัตย์	การรู้จักบุญคุณ	ความฉลาดทาง สังคม	การ กระตือรือร้น	ความฉลาดทาง สังคม	การมีอารมณ์ ขัน	ความใจดี	การ กระตือรือร้น
13	การ กระตือรือร้น	ความคิด สร้างสรรค์	ความซื่อสัตย์	การชื่นชมต่อ ความงามและ ความเป็นเลิศ	ความกล้าหาญ	การมีวินัยใน ตนเอง	ความเชื่อเรื่อง จิตวิญญาณ	ความซื่อสัตย์	ความกล้าหาญ

ตารางที่ 8 ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (ต่อ)

ลำดับที่	คุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงาน								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
14	การชื่นชมต่อ ความงามและ ความเป็นเลิศ	ความยุติธรรม	ความรัก	ความเชื่อเรื่อง จิตวิญญาณ	การมีมุมมองที่ หลากหลาย	ความยุติธรรม	ความคิด สร้างสรรค์	ความรอบคอบ	การมีวินัยใน ตนเอง
15	การทำงานเป็น ทีม	ความรัก	การมีอารมณ์ ขัน	การมีอารมณ์ ขัน	ความฉลาดทาง สังคม	ความอยากรู้ อยากเห็น	ความใฝ่รู้	การมีมุมมองที่ หลากหลาย	ความอยากรู้ อยากเห็น
16	ความรัก	การชื่นชมต่อ ความงามและ ความเป็นเลิศ	ความรอบคอบ	ความมูมานะ	ความซื่อสัตย์	ความกล้าหาญ	ความมูมานะ	ความกล้าหาญ	ความหวัง
17	ความเชื่อเรื่อง จิตวิญญาณ	การทำงานเป็น ทีม	ความอยากรู้ อยากเห็น	การให้อภัย	ความหวัง	ความรัก	การ กระตือรือร้น	การชื่นชมต่อ ความงามและ ความเป็นเลิศ	การทำงานเป็น ทีม
18	ความฉลาดทาง สังคม	ความเชื่อเรื่อง จิตวิญญาณ	การมีมุมมองที่ หลากหลาย	ความรอบคอบ	ความเป็นผู้นำ	ความคิด สร้างสรรค์	การตัดสินใจ	การตัดสินใจ	ความอ่อนน้อม ถ่อมตน
19	ความอยากรู้ อยากเห็น	ความกล้าหาญ	การ กระตือรือร้น	การมีวินัยใน ตนเอง	การมีวินัยใน ตนเอง	การชื่นชมต่อ ความงามและ ความเป็นเลิศ	การมีมุมมองที่ หลากหลาย	ความเป็นผู้นำ	ความเชื่อเรื่อง จิตวิญญาณ

ตารางที่ 8 ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (ต่อ)

ลำดับที่	คุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงาน								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
20	การตัดสินใจ	ความมุมานะ	ความฉลาดทาง สังคม	การ กระตือรือร้น	การให้อภัย	ความเชื่อเรื่อง จิตวิญญาณ	ความฉลาดทาง สังคม	ความหวัง	ความเป็นผู้นำ
21	ความเป็นผู้นำ	การมีวินัยใน ตนเอง	ความหวัง	ความกล้าหาญ	ความคิด สร้างสรรค์	ความหวัง	ความอยากรู้ อยากเห็น	การทำงานเป็น ทีม	การมีอารมณ์ ขัน
22	การมีมุมมองที่ หลากหลาย	ความรอบคอบ	ความใฝ่รู้	การทำงานเป็น ทีม	ความใฝ่รู้	การ กระตือรือร้น	ความหวัง	ความยุติธรรม	ความฉลาดทาง สังคม
23	การมีวินัยใน ตนเอง	การให้อภัย	การตัดสินใจ	ความรัก	ความเชื่อเรื่อง จิตวิญญาณ	การรู้จักบุญคุณ	ความใจดี	ความฉลาดทาง สังคม	การมีมุมมองที่ หลากหลาย
24	ความรอบคอบ	การ กระตือรือร้น	การมีวินัยใน ตนเอง	ความอ่อนน้อม ถ่อมตน	การรู้จักบุญคุณ	ความใจดี	การรู้จักบุญคุณ	ความคิด สร้างสรรค์	การรู้จักบุญคุณ

จากตารางที่ 8 การวัดเพื่อประเมินความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงานธนาคาร ABC พบว่า ลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่เป็นจุดแข็งของพนักงานที่สำคัญ 5 อันดับแรก ที่ให้ความสำคัญ ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยโดยธรรมชาติที่พนักงานใช้เป็นประจำ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความถี่ในการค้นหาความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม 5 คุณลักษณะที่ใช้เป็นประจำ

ลำดับที่	ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่ใช้เป็นประจำ	ความถี่ (คน)
1	ความซื่อสัตย์	5
2	ความใฝ่รู้	5
3	ความอ่อนน้อมถ่อมตน	5
4	การมีอารมณ์ขัน	4
5	ความมุมานะ	4
6	การทำงานเป็นทีม	3
7	ความใจดี	2
8	ความอยากรู้อยากเห็น	2
9	ความยุติธรรม	2
10	ความรัก	2
11	ความเป็นผู้นำ	2
12	การตัดสินใจ	2
13	ความฉลาดทางสังคม	1
14	ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ	1
15	ความหวัง	1
16	ความรอบคอบ	1
17	การมีวินัยในตนเอง	1
18	ความคิดสร้างสรรค์	1

จากตารางที่ 9 ความถี่ในการค้นหาความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม 5 คุณลักษณะที่ใช้เป็นประจำ โดยพบความถี่ของ 5 อันดับแรก ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1) ความซื่อสัตย์ (Honesty) พูดความจริงและเปิดเผยตัวตนยังไม่เสแสร้งแสดงออกถึงความจริงใจรับผิดชอบต่อความรู้สึกและการกระทำของตนเอง

2) ความใฝ่รู้ (Love of Learning) เรียนรู้และฝึกฝนให้ได้ทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจากห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเอง และไม่ใช่ว่าเพียงแค่สงสัยใคร่รู้ แต่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมกับสิ่งที่รู้แต่เดิมอย่างเป็นระบบ

3) ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) ขอให้ความสำเร็จของคุณพูดแทนตัวคุณไม่แสดงตัวตนว่าพิเศษเกินไปกว่าความจริงที่เป็นอยู่

4) การมีอารมณ์ขัน (Humor) ชอบที่จะหัวเราะหยอกล้อผู้อื่น ทำให้คนอื่นยิ้มได้มองโลกในแง่บวกและชอบเล่าเรื่องตลก

5) ความมุมานะ (Perseverance) ทำสิ่งที่เริ่มไว้ให้สำเร็จ ยังมีความมุมานะแม้จะพบกับอุปสรรคทำให้จบแล้วมีความพอใจกับงานที่เสร็จ

จากตารางที่ 8 การวัดเพื่อประเมินความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงานธนาคาร ABC พบว่า ลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่เป็นจุดแข็งของพนักงาน 5 อันดับสุดท้าย ซึ่งพนักงานไม่ค่อยได้นำมาใช้ ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความถี่ในการค้นหาความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม 5 อันดับสุดท้ายที่พนักงานไม่ค่อยได้นำมาใช้

ลำดับที่	ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่พนักงานไม่ค่อยได้นำมาใช้	ความถี่ (คน)
1	การรู้จักบุญคุณ	4
2	ความฉลาดทางสังคม	4
3	ความหวัง	4
4	การกระตือรือร้น	3
5	การมีวินัยในตนเอง	3
6	ความเป็นผู้นำ	2
7	การมีมุมมองที่หลากหลาย	2
8	ความรอบคอบ	2
9	การให้อภัย	2
10	ความใฝ่รู้	2

ตารางที่ 10 ความถี่ในการค้นหาความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม 5 อันดับสุดท้ายที่พนักงานไม่ค่อยได้นำมาใช้ (ต่อ)

ลำดับที่	ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่พนักงานไม่ค่อยได้นำมาใช้	ความถี่ (คน)
11	การทำงานเป็นทีม	2
12	ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ	2
13	ความใจดี	2
14	การตัดสินใจ	2
15	ความมูมานะ	1
16	ความอ่อนน้อมถ่อมตน	1
17	ความรัก	1
18	ความกล้าหาญ	1
19	ความคิดสร้างสรรค์	1
20	ความอยากรู้อยากเห็น	1
21	ความคิดสร้างสรรค์	1
22	ความยุติธรรม	1
23	การมีอารมณ์ขัน	1

จากตารางที่ 10 แสดงความถี่ลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่เป็นจุดแข็งของพนักงาน 5 อันดับสุดท้าย ที่พนักงานไม่ค่อยได้นำมาใช้ โดยพบความถี่ของ 5 อันดับแรก ได้ผลการศึกษาดังนี้

- 1) การรู้จักบุญคุณ (Gratitude) ตระหนักได้ รู้สึกขอบคุณสำหรับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้น และใช้เวลาในการแสดงออกถึงความรู้สึกขอบคุณนั้น
- 2) ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligent) ตระหนักถึงแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่นว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้ว่าจะกระตุ้นผู้อื่นได้อย่างไร
- 3) การกระตือรือร้น (Zest) ใช้ชีวิตด้วยพลังและความตื่นตัวไม่ทำสิ่งใดแบบครึ่ง ๆ กลาง ๆ หรือทำแบบไม่เต็มທີ່ชีวิตเต็มไปด้วยการผจญภัยและมีชีวิตชีวา

4) ความหวัง (Hope) คาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตและพยายามทำให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นจริงเชื่อว่าอนาคตเป็นสิ่งที่คุณสามารถทำให้เกิดขึ้นได้

5) การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำ มีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์ และความอยากของตัวเองได้

จากความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงานสามารถสะท้อนถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เพิ่มขึ้นต้องนำลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่เป็นจุดแข็งของพนักงานที่สำคัญ 5 อันดับแรก ที่ให้ความสำคัญ ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยโดยธรรมชาติที่พนักงานใช้เป็นประจำ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และใช้ลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่เป็นจุดแข็งของพนักงาน 5 อันดับสุดท้าย มาจัดทำเป็นแนวทางเสริมสร้างความแข็งแกร่งอันจะส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานต่อไป

2.3 ผลการศึกษาการสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model)

การศึกษาก่อสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model) ของพนักงาน สรุปผลการศึกษาได้ดังตารางที่ 11-15

ตารางที่ 11 ความถี่ในการค้นหาจุดแข็ง (Strengths: S)

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths: S)	ความถี่
1	ความใฝ่รู้	4
2	ความซื่อสัตย์	2
3	ความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อลูกค้า	2
4	การมีอารมณ์ขัน	1
5	ความมุ่งมั่น	1
6	ความใจดี	1
7	ความกล้าหาญ	1
8	ความกระตือรือร้น	1
9	การทำงานเป็นทีม	1
10	ความอยากรู้อยากเห็น	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัยได้แก่

- 1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) ได้แก่ ความใฝ่รู้
- 2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความอ่อนน้อมถ่อมตน ต่อลูกค้า การมีอารมณ์ขัน ความมูมานะ ความใจดี ความกล้าหาญ ความกระตือรือร้น การทำงานเป็นทีม และความอยากรู้ อยากเห็น

ตารางที่ 12 ความถี่ในการค้นหาสุขภาพ (Health: H)

ลำดับที่	สุขภาพ (Health: H)	ความถี่
1	การมีอารมณ์ขัน	3
2	ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ	2
3	ความมีวินัย	1
4	ความกระตือรือร้น	1
5	ความอยากรู้ อยากเห็น	1
6	ความหวัง	1
7	ความรอบคอบ	1
8	ความรัก	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) ได้แก่ การมีอารมณ์ขัน
- 2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ ความมีวินัย ความกระตือรือร้น ความอยากรู้ อยากเห็น ความหวัง ความรอบคอบ และความรัก

ตารางที่ 13 ความถี่ในการค้นหาการดูดซับ (Absorption: A)

ลำดับที่	การดูดซับ (Absorption: A)	ความถี่
1	ความมูมานะ	3
2	การใฝ่รู้	2
3	ความใจดี	2
4	ความรัก	2
5	ความเป็นผู้นำ	1
6	การตัดสินใจ	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยที่เป็นจุดรวม (Convergence) ได้แก่ ความมุ่งมั่น
- 2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ การใฝ่รู้ ใจดี ความรัก ความเป็นผู้นำ และการตัดสินใจ

ตารางที่ 14 ความถี่ในการค้นหาความสัมพันธ์ (Relationships: R)

ลำดับที่	ความสัมพันธ์ (Relationships: R)	ความถี่
1	ความอ่อนน้อมถ่อมตน	3
2	ความซื่อสัตย์	2
3	ความใฝ่รู้	2
4	ความหวัง	1
5	การรู้จักบุญคุณ	1
6	ความฉลาดทางสังคม	1
7	การทำงานเป็นทีม	1
8	ความยุติธรรม	1
9	การตัดสินใจ	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยที่เป็นจุดรวม (Convergence) ได้แก่ ความอ่อนน้อมถ่อมตน
- 2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ ความหวัง การรู้จักบุญคุณ ความฉลาดทางสังคม การทำงานเป็นทีม ความยุติธรรม และการตัดสินใจ

ตารางที่ 15 ความถี่ในการค้นหาจุดประสงค์ (Purpose: P)

ลำดับที่	จุดประสงค์ (Purpose: P)	ความถี่
1	อารมณ์ขัน	3
2	ความยุติธรรม	1
3	ความเป็นผู้นำ	1
4	การทำงานเป็นทีม	1
5	การให้อภัย	1
6	ความซื่อสัตย์	1
7	ความใฝ่รู้	1
8	ความคิดสร้างสรรค์	1

สรุปประเด็นสำคัญหาความถี่ของสิ่งที่ค้นพบเพื่อนำผลสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) ได้แก่ อารมณ์ขัน
- 2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ ความยุติธรรม ความเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม การให้อภัย ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความคิดสร้างสรรค์

3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC

ก่อนเริ่มทำโครงการได้ทำการประเมินศักยภาพของพนักงานตามเกณฑ์ของธนาคาร ABC โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ประเมินดังนี้ จำนวนเคสสินเชื่อธุรกิจระยะยาว (Term Loan) จำนวนเคสสินเชื่อบ้าน และสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีหลักประกันที่เบิกู้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนเงินค่าเบี้ยประกันชีวิตประเภท OL และ Unit Link เฉลี่ยต่อเดือน (กรณีลูกค้าปีแรก) กองทุนประเภท Equity Fund และ Bon / Special Tern Fund และเงินฝากทุกประเภทย้อนหลัง 3 เดือน (รายละเอียดภาคผนวก ฉ) การประเมินผลงานพนักงานก่อนทำโครงการ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลจากการประเมินผลงานพนักงานก่อนเริ่มโครงการ

ประเภทความเป็นผู้เชี่ยวชาญ	ก่อนโครงการ	
	เกรด A	เกรด B
สินเชื่อ SMEs	0	2
สินเชื่อบ้าน	0	0
สินเชื่อรถแลกเงิน	4	17
ประกันชีวิต	3	9
กองทุน	2	2
เงินฝาก	2	12
รวม	11	42

หลังจากทำการประเมินของพนักงานก่อนเริ่มทำโครงการแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการนำเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC จากกระบวนการสุนทรียศาสตร์ที่ได้ดำเนินการตาม 5 ขั้นตอนที่สำคัญพบว่า

3.1 การกำหนดกรอบ (Define)

อะไรคือสิ่งที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการ

3.2 การค้นพบ (Discovery)

จากการสัมภาษณ์ทำให้ค้นพบจุดร่วมที่สำคัญ ดังนี้

- 1) สิ่งที่ลูกค้าประทับใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวก ดอกเบี้ยถูก ให้ผลตอบแทนสูง การให้บริการที่ดี และการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า
- 2) สิ่งที่ประทับใจพนักงาน ได้แก่ การให้บริการที่ดี ความเข้าใจความต้องการของลูกค้า การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ความเป็นมิตร สุภาพ การให้คำปรึกษา การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน การให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เข้าใจง่าย การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และความเต็มใจให้บริการ
- 3) สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว ความเต็มใจให้บริการ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้ การให้บริการที่ดี การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ การให้ความสำคัญ

กับลูกค้าเป็นรายบุคคล พนักงานให้บริการและให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ และการให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ลูกค้า

4) คุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ ได้แก่ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ความเต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และพนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครัน

5) ภาพความสำเร็จในอนาคตของพนักงานในอีก 5 ปีข้างหน้า ได้แก่ ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความก้าวหน้าและได้รับการเลื่อนตำแหน่งมีเงิน มีรายได้ ร่ำรวยที่เพิ่มมากขึ้นมีอาชีพการงานที่มั่นคงมีความสุขกับการทำงานและไม่มีหนี้

6) สิ่งที่จะช่วยเพิ่มความมุ่งมั่นในงานจะทำให้เกิดความแตกต่างขึ้น และมีประโยชน์ต่อพนักงาน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามที่วางไว้ ทำงานได้อย่างมีความสุข มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีรายได้ผลตอบแทนที่มากขึ้น

7) การค้นหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น และสิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนให้ผ่านอุปสรรคไปได้ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจที่หดตัวในปัจจุบัน (อุปสรรค) โรคระบาด ไวรัสโควิด-19 (อุปสรรค) การปิดกั้นแนวความคิด (อุปสรรค)

3.3 การวาดฝัน (Dream)

ศักยภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นและมีผลงานตามเป้าหมาย (พนักงานทุกคนเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่มีความเชี่ยวชาญระดับ A ทุกผลิตภัณฑ์)

3.4 การออกแบบ (Design)

จากผลการศึกษาสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ และคุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ มาวิเคราะห์ร่วมกับนำเป้าหมายในอนาคต ความมุ่งมั่น ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงาน และการสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model) มาออกแบบแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานธนาคารABC ดังนี้

1) การวางแผนการทำงานร่วมกัน โดยกำหนดความสำเร็จ และเป้าหมาย เป็นรายสัปดาห์ ทำให้เกิดการติดตามงานและความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้พนักงานฝึกการมีวินัยในตนเองเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามที่ได้วางแผนไว้

2) การสร้างการทำงานเป็นทีม โดยเริ่มจากการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในทีม การทำกิจกรรมร่วมกัน การกำหนดเป้าหมายและวาดฝันความสำเร็จร่วมกัน เมื่อพนักงานมีการ

ทำงานเป็นทีมร่วมกันย่อมทำให้ศักยภาพและประสิทธิภาพของทีมเพิ่มขึ้น เนื่องจากได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความสำเร็จร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

3) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นการสร้างแรงบันดาลใจกระตุ้นให้เกิดความหวัง แรงผลักดันจากภายในเป็นพลังขับเคลื่อน ให้มุ่งมั่นตั้งใจถึงศักยภาพในการทำงาน ออกมาได้อย่างเต็มที่ โดยมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีรายได้ผลตอบแทนที่มากขึ้น ซึ่งเป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในอนาคตของพนักงานทุกคน

4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ จะทำให้สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า โดยมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า สามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้องและครบครัน รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

จากการออกแบบแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น ผู้การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC จำนวน 5 โครงการ ดังนี้

โครงการที่ 1 ฮักแพง แบ่งปัน

ที่มา:

จากสิ่งที่ค้นพบตารางที่ 3 จุดร่วมสำคัญที่ลูกค้าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ ได้แก่ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้ พนักงานให้บริการและให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ การให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า จากตารางที่ 4 คุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ มีจุดร่วมที่สำคัญ คือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และจากตารางที่ 7 สิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนให้ผ่านอุปสรรคไปได้ คือ ร่วมแชร์แนวความคิด โดยใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงานธนาคาร ABC คือ ความใฝ่รู้ การกระตือรือร้น ความอยากรู้อยากเห็น และความมุ่งมั่น มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน จึงเสนอให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเน้นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ จะทำให้สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า โดยมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า สามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้องและครบครัน รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้กับพนักงาน

2. เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความสำเร็จในการขายสินค้าและบริการให้กับลูกค้า

วิธีการดำเนินโครงการ:

1. ตั้งกลุ่มช่องทางสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line) โดยในกลุ่มได้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ปรับปรุง เพิ่มเติม รวมถึงการแชร์วิธีการสร้างผลงานที่สำเร็จในแต่ละด้านซึ่งกันและกัน

2. การเข้าอบรมหรือพูดคุยกันผ่านช่องทางโปรแกรม Zoom หรือ Call Line Group ทุกสัปดาห์

3. มีการทวิให้พนักงานที่เข้าสอบใบอนุญาตกองทุน

4. พนักงานมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความสำเร็จ เพื่อเป็นแนวทางนำไปปรับใช้ในการทำงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน:

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป

งบประมาณ:

- บาท (ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ)

ผู้รับผิดชอบ:

นางสาววรฤทัย ทานะเวช

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

1. พนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20
2. พนักงานมีความเชี่ยวชาญระดับ A ในผลิตภัณฑ์อย่างน้อย 3 ผลิตภัณฑ์ต่อคน
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อศักยภาพของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก

วิธีการวัดผล:

การวัดผลประเมินขั้นที่ 1 จากการตอบสนอง (Reaction) คือ จำนวนพนักงานที่สนใจเข้าร่วมกลุ่มแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ขั้นที่ 2 ประเมินจากการเรียนรู้ (Learning) คือ พนักงานมีความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการ (แบบประเมินโครงการดังกล่าว) ขั้นที่ 3 จากการสังเกตพฤติกรรม (Behavior) คือ พนักงานได้นำสิ่งที่เรียนรู้มาปรับใช้ในการทำงาน และขั้นที่ 4 ผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results) คือ ผลการประเมินระดับความเชี่ยวชาญของพนักงาน และผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าดังกล่าว)

ผลการดำเนินการ:

จากการตอบสนองมีพนักงานที่สนใจเข้าร่วมโครงการจำนวน 9 คน และการสังเกตพฤติกรรมของพนักงาน พบว่า มีการสอบถาม และโต้ตอบระหว่างพนักงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกวัน (ภาพที่ 4-7) ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการสามารถนำเสนอขายและปิดการขายได้ตามเป้าหมาย นำส่งเอกสารหลักฐานได้เร็วขึ้นจาก 5 วันเป็น 3 วัน พนักงานได้นำสิ่งที่เรียนรู้จากประสบการณ์มาปรับใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ และจากผลการประเมินระดับความเชี่ยวชาญของพนักงาน พบว่าพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ ได้รับการประเมินระดับความเชี่ยวชาญระดับ A อย่างน้อย 3 ผลิตภัณฑ์ จำนวน 4 คน และพนักงานทั้ง 9 คน ได้รับการประเมินระดับความเชี่ยวชาญระดับ B ซึ่งเป็น KPI ขั้นต่ำของธนาคาร และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อศักยภาพของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก



ภาพที่ 4 การแลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน

อ้อย ปนโตดา
 9:35 PM
 9:35 PM
 9:35 PM
 9:35 PM

ตามนี้เนอะคะถ้าลูกค้าถามมา
 เรื่องพักหนี้
 เขาบอกสูงสุด 6 เดือน
 ถ้าลูกค้าไม่ค้างก็ได้พัก 4 เดือน
 สำหรับคนที่ค้างงวด 2 งวดแล้วมาพักหนี้ เขา
 ให้พัก 4 เดือน รวมงวดค้าง 2 งวด เป็น 6
 เดือน
 ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด

ชบาไพร TBANK
 9:36 PM
 8:01 AM

จริง ๆ ๆ ๆ

พี่อยากให้ทุกคนลองคิดย่อยหลัง และมาแชร์ว่า
 "ตอนที่เราขายประกันชีวิตสำเร็จและภาคภูมิใจ
 ที่สุดคือเคสไหน เราทำอย่างไรจึงขายได้"
 สำหรับพี่เคส ที่ภูมิใจที่สุดคือเคส ของลูกค้าชื่อ
 เสี้ยบยศ ที่เคสชื่อเพราะจะเอาไป 1.ลดหย่อนภาษี
 และแบ่งเงินมา 2.ออมกินดอกเบี้ยย หลายๆแบ่งกัน
 ก็เสนอมือเหมือนกัน แต่เค้ารักเรา เอ็นดูเราและจะ
 ช่วยเราด้วย วันนั้นชื่อให้ 2 กรมธรรม์เลย เป็น
 เงินหลายแสนอยู่

อ้อย ปนโตดา
 8:18 AM

พี่เชื่อว่าทุกคนผ่านความสำเร็จในการขายประกัน
 ชีวิต ในแบบของตัวเองมาแล้วทั้งนั้น

ลองเอาประสบการณ์ความสำเร็จของตัวเองตั้งต้น
 ย้อนไปว่าเราทำยังไง เพราะมันคือนิยามของเรา

Tbank ฟู ขอนแก่น
 8:45 PM

อ้อย ปนโตดา
 1:09 PM

คุณด่วน ได้ยื่นคำขอเข้าร่วม โครงการตั้ง
 หลักสินเชื่อรถยนต์ชนชาติDRIVE เลขที่
 สัญญา 256008375 กรรณาเตรียมบัตร
 ประชาชน และใช้รหัสอ้างอิง 2090704 เพื่อ
 ยื่นหลักฐานการพักชำระหนี้ผ่านทาง
 ออนไลน์ <https://bit.ly/3bk1GgX>

สินเชื่อรถยนต์ ชนชาติDRIVE ช่วย...
 Tap here to open the link.

อ้อย ปนโตดา
 1:11 PM

ตย. sms ที่ลูกค้าลงทะเบียนพักชำระหนี้ตั้ง
 หลักแล้วจะส่งมาให้ ให้ลูกค้าคลิกเข้าไป เพื่อ
 ส่งเอกสารได้เลย

Nog YINGNOI TBANK
 2:24 PM

@อ้อย ปนโตดา เธอมีเงินจะติดต่อเคสดีมีลูกค้า
 ถามมา พอร้อป่าว

อ้อย ปนโตดา
 2:35 PM

Nog YINGNOI TBANK
 2:35 PM

@อ้อย ปนโตดา เธอมีเงินจะติดต่อเคสดีมีลูกค้า
 ถามมา พอร้อป่าว

เขาว่าไม่ติดต่อดีกว่า แต่ดีกว่ามีประวัติเคย
 พักชำระหนี้

Nog YINGNOI TBANK
 3:22 PM

เกมส์ คุณเป็นสัตว์ชนิดไหนกันบ้างเอ่ย

Nog YINGNOI TBANK
 6:53 PM

นก

Nog YINGNOI TBANK
 6:53 PM

ไม่ยึดติด

Tbank ฟู ขอนแก่น
 6:54 PM

นก

อ้อย ปนโตดา
 7:51 PM

กระทิง

ชบาไพร TBANK
 8:04 PM

หุหุ

Tbank ฟู ขอนแก่น
 8:09 PM

ชบาไพร TBANK
 8:19 PM

Rad 555

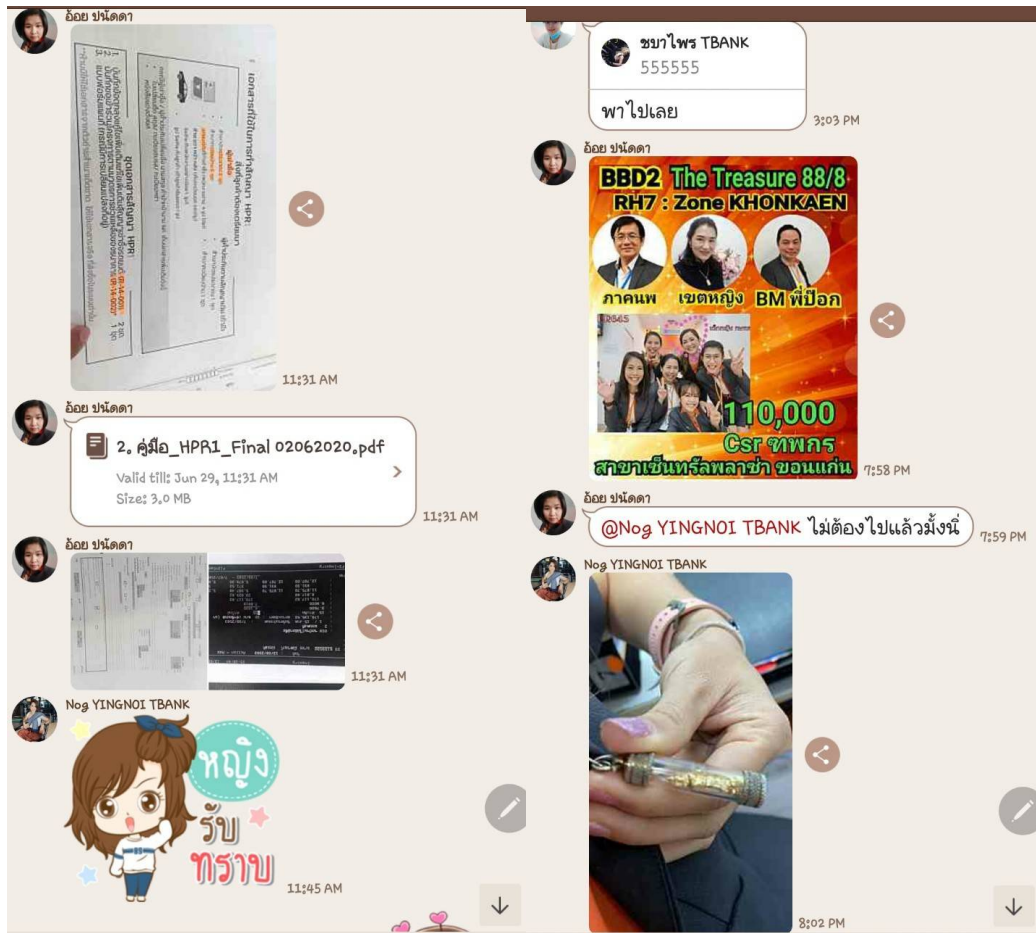
Nog YINGNOI TBANK
 8:19 PM

แรด

ชบาไพร TBANK
 8:45 PM

แรดตมกาทก

ภาพที่ 5 การแจ้งข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนความรู้



ภาพที่ 6 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความสำเร็จ



ภาพที่ 7 การทิวให้พนักงานที่เข้าสอบใบอนุญาตกองทุน

โครงการที่ 2 One Dream One Team One Goal

ที่มา:

จากตารางที่ 5 จุดร่วมของภาพความสำเร็จในอนาคตของคุณในอีก 5 ปีข้างหน้า คือ ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความก้าวหน้าและได้รับการเลื่อนตำแหน่ง มีอาชีพการงานที่มั่นคง จากตารางที่ 6 จุดร่วมที่สำคัญของสิ่งที่จะช่วยเพิ่มความมุ่งมั่นในงานจะทำให้เกิดความแตกต่างขึ้น และมีประโยชน์ต่อพนักงาน คือ การบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามที่วางไว้ ดังนั้น จึงเสนอให้พนักงานทุกคนวาดภาพความสำเร็จ เป้าหมายที่พนักงานแต่ละคนอยากประสบความสำเร็จ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นการสร้างแรงบันดาลใจกระตุ้นให้เกิดความหวังแรงผลักดันจากภายในเป็นพลังขับเคลื่อน ให้มุ่งมั่นตั้งใจตั้งศักยภาพในการทำงานออกมาใช้อย่างเต็มที่

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อค้นหาเป้าหมายในชีวิตและแรงบันดาลใจของพนักงาน
2. เพื่อนำเป้าหมายของพนักงานมากระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

วิธีการดำเนินโครงการ:

1. ให้พนักงานเขียนความฝัน และความมุ่งหวังที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานและในชีวิตในอีก 5 ปีข้างหน้า
2. ร่วมกันวางแผนการทำงาน โดยกำหนดความสำเร็จและเป้าหมาย เป็นรายสัปดาห์
3. จัดทำบอร์ดความสำเร็จผลงานรายบุคคลแบบรายสัปดาห์

ระยะเวลาในการดำเนินงาน:

เริ่มดำเนินโครงการวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึง 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563

งบประมาณ:

- | | |
|--------------------------------------------------------------|---------|
| 1. กระดาษ A 4 (500) | 115 บาท |
| 2. กระดาษสีส้ม สีเขียว สีเหลือง สีน้ำเงิน สีแดง จำนวน 5 แผ่น | 200 บาท |
| 3. ปากกามาจิกสีน้ำเงิน | 50 บาท |
| 4. หมุดกระดาษ 5 ก้อน | 180 บาท |
| 5. กระดาษกาว 2 หน้า 2 ม้วน | 70 บาท |
| 6. สติกเกอร์การ์ตูน 5 ห่อ | 125 บาท |

7. สติกเกอร์ตัวอักษร A-Z 1 ห่อ	100 บาท
8. สติกเกอร์ตัวเลข 5 ห่อ	125 บาท
รวมเป็นเงิน	965 บาท

ผู้รับผิดชอบ:

นางสาวรฤทัย ทานะเวช

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

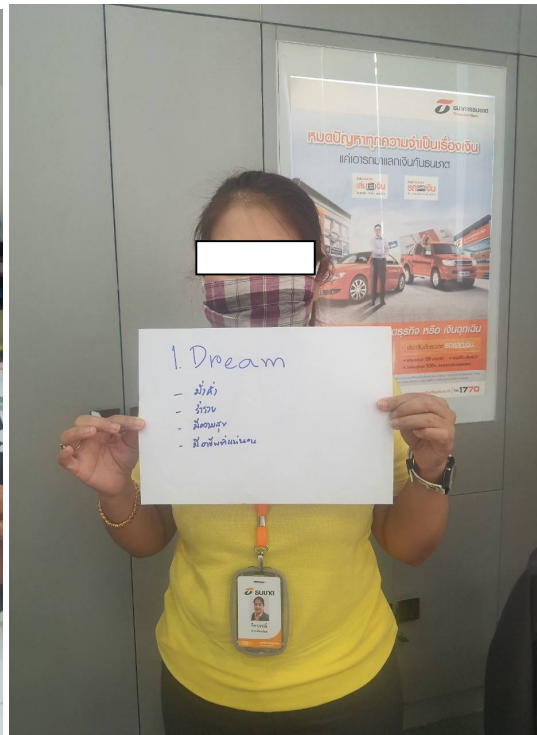
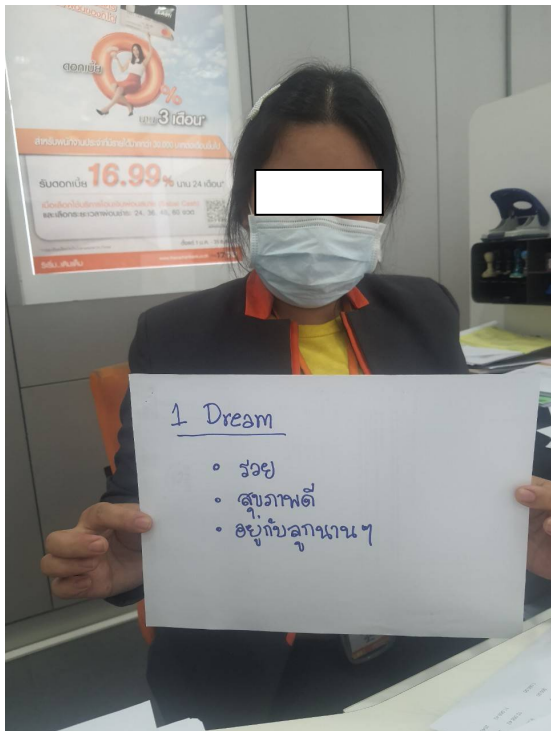
1. ค้นพบแรงบันดาลใจและเป้าหมายของพนักงานทำให้สามารถนำมาใช้ในการ โคล้ชได้ตรงเป้าหมายของพนักงาน
2. พนักงานทราบเป้าหมายและความสำเร็จที่ต้องการ แล้วนำมาพัฒนาศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถด้านการขายและให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย
3. ธนาคาร ABC สามารถนำเป้าหมายความสำเร็จที่ต้องการมากระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานพัฒนาศักยภาพด้านการขายและให้บริการแก่ลูกค้าได้

วิธีการวัดผล:

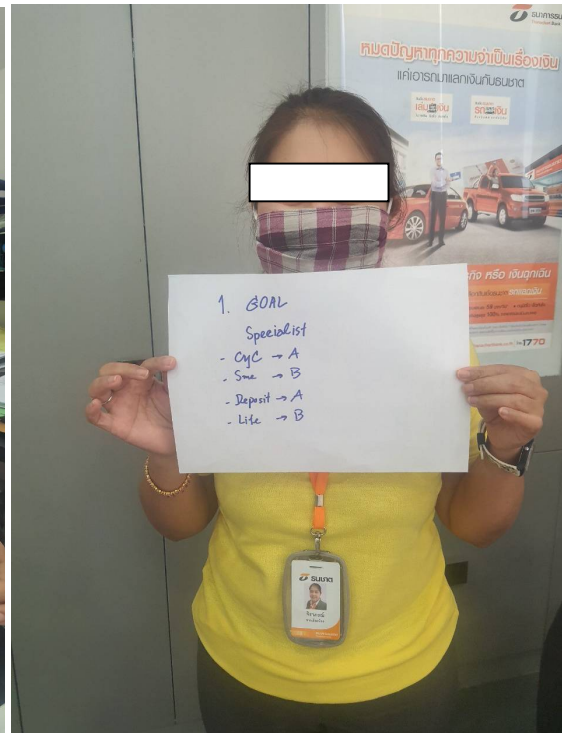
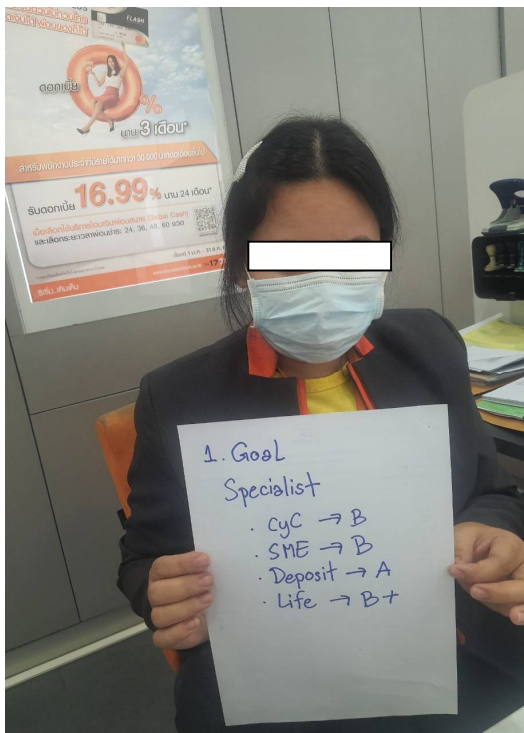
การวัดผลประเมินขั้นที่ 1 จากการตอบสนอง (Reaction) คือ การให้ความร่วมมือในการเขียนเป้าหมายความสำเร็จของพนักงานแต่ละคน (แบบประเมินโครงการในภาคผนวก ซ) และการให้ความร่วมมือในการวางแผนการทำงานร่วมกันทุกสัปดาห์

ผลการดำเนินการ:

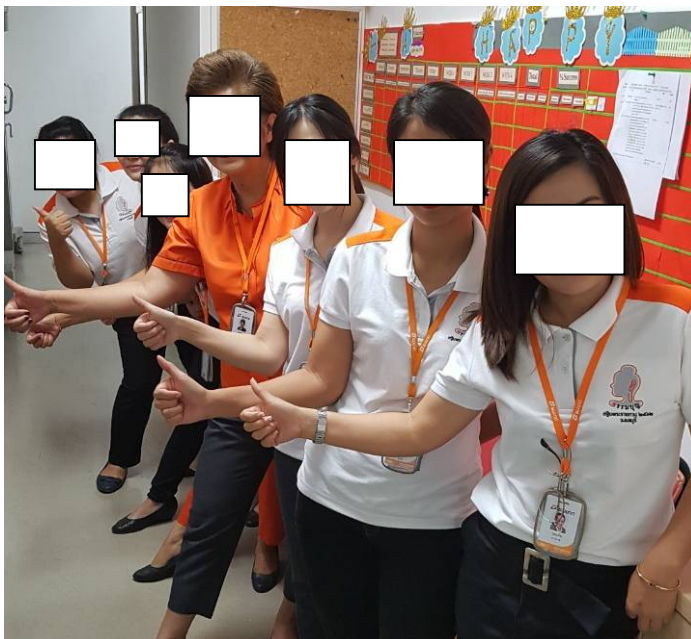
จากการประเมินจากการตอบสนองของพนักงาน พบว่า พนักงานให้ความร่วมมือในการเขียนเป้าหมายและความสำเร็จที่ต้องการ เช่น รวย สุขภาพดี อยู่กับลูกค้าได้ (ภาพที่ 8) ระดับการประเมินความเชี่ยวชาญที่ต้องการ (ภาพที่ 9) เป็นต้น จากการสังเกตพฤติกรรม พบว่า พนักงานทุกคนให้ความร่วมมือร่วมกันวางแผนการทำงาน โดยกำหนดเป้าหมายความสำเร็จ และจัดทำอर्डความสำเร็จผลงานรายบุคคล เป็นรายสัปดาห์ (ภาพที่ 10) และพนักงานทุกคนให้ความร่วมมือในการสร้างและกระตุ้นแรงบันดาลใจ มีความมุ่งมั่น และมีความหวังที่จะทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นเป็นจริง (ภาพที่ 11)



ภาพที่ 8 การวาดฝันของพนักงาน



ภาพที่ 9 การกำหนดจุดมุ่งหมายการประเมินผลความสำเร็จ



ภาพที่ 10 การจัดทำบอร์ดความสำเร็จผลงานรายบุคคล



ภาพที่ 11 พนักงานให้ความร่วมมือในการสร้างและกระตุ้นแรงบันดาลใจ

โครงการที่ 3 ปาท่องโก๋

ที่มา:

จากสิ่งที่ค้นพบตารางที่ 3 จุดร่วมสำคัญที่ลูกค้าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ ได้แก่ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้ พนักงานให้บริการและให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ การให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ลูกค้า จากตารางที่ 4 คุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ มีจุดร่วมที่สำคัญ คือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และจากตารางที่ 7 สิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนให้ผ่านอุปสรรคไปได้ คือ ร่วมแชร์แนวความคิด โดยใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงาน วิชาการ ABC คือ ความใฝ่รู้ การกระตือรือร้น ความอยากรู้อยากเห็น ความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อลูกค้า และการทำงานร่วมกันเป็นทีม มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน จึงเสนอให้จับคู่พนักงานที่มีความเก่งในแต่ละด้านและแต่ละผลิตภัณฑ์ให้มาทำงานร่วมกัน มีการสอนงานซึ่งกันและกัน โดยเป็นการจับคู่ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงาน และการสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model) โดยให้พนักงานจับคู่ไปหาลูกค้าด้วยกัน เป็นต้น

วัตถุประสงค์:

เพื่อจับคู่พนักงานที่มีทักษะความชำนาญในผลิตภัณฑ์และบริการคู่ และมีความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงานที่แตกต่างต่างกันไปให้มีการแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานและทำงานร่วมกัน

วิธีการดำเนินโครงการ:

1. จับคู่พนักงานมีทักษะความชำนาญต่างกันให้มีการสนับสนุนและถ่ายทอดวิธีการทำงาน
2. ให้พนักงานจับคู่เข้าพบลูกค้าและลงมือปฏิบัติในสถานการณ์จริงไปพร้อมกัน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน:

เริ่มดำเนินการ โครงการตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563

งบประมาณ:

1. ค่าของชำร่วย	500 บาท
2. ค่าน้ำมัน	2,000 บาท
3. ค่าอาหาร	1,000 บาท
รวมเป็นเงิน	3,500 บาท

ผู้รับผิดชอบ:

นางสาววรฤทัย ทานะเวช

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

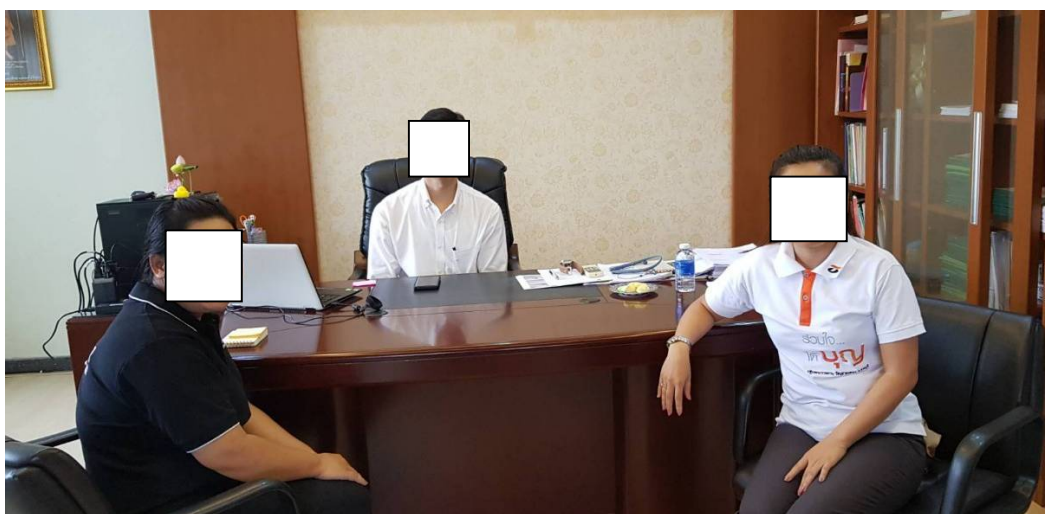
1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะด้านการขายผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมากขึ้น
2. พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกัน และการทำงานเป็นทีม (Teamwork) เพิ่มขึ้น
3. พนักงานมีความสัมพันธ์อันดี

วิธีการวัดผล:

การวัดผลขั้นที่ 2 ประเมินจากการเรียนรู้ (Learning) ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานได้นำมาปรับใช้ในการทำงาน (แบบประเมินโครงการดังกล่าว) และขั้นที่ 3 การสังเกตพฤติกรรม (Behavior) ว่าพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานไปในทิศทางที่ดีขึ้นมีศักยภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่ และประเมินผลขั้นที่ 4 ผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results) คือ ผลการประเมินระดับความเชี่ยวชาญของพนักงาน

ผลการดำเนินการ:

จากการจับคู่พนักงานให้จับคู่เข้าพบลูกค้าและลงมือปฏิบัติในสถานการณ์จริงไปพร้อมกัน ทำให้ทราบวิธีการ แนวทางการเสนอขาย และขั้นตอนการทำงานของพนักงานแต่ละคน หลังจากที่ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันแล้ว เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้น จากการสังเกตพฤติกรรม พบว่า พนักงานมีความกล้าในการเข้าพบลูกค้า มีการเข้าพบลูกค้าอย่างต่อเนื่อง(ภาพที่ 12-13) ซึ่งจะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีเพิ่มขึ้นอันจะทำให้เป็นลูกค้าระยะยาว



ภาพที่ 12 การออกพบลูกค้าหน่วยงานราชการ



ภาพที่ 13 การออกพบลูกค้าธุรกิจเกษตร

โครงการที่ 4 เป็นปี เป็นขลุ่ย

ที่มา:

จากตารางที่ 7 ความถี่ในการค้นหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น และสิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนให้ผ่านอุปสรรคไปได้ คือ นิสัยคน จากตารางที่ 8 ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัย และคุณธรรม คือ การทำงานเป็นทีม จึงได้นำเสนอการสร้างความสัมพันธ์อันดีของพนักงานภายในทีม อันจะส่งผลให้ศักยภาพของทีม การทำกิจกรรมร่วมกันจะทำให้เกิดความผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ในขณะเดียวกันการสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สอบถามปัญหา อุปสรรคในการทำงาน และแนวทางการแก้ปัญหา สนับสนุนช่วยเหลือกันภายใต้บรรยากาศที่สนุกสนาน ไม่ตึงเครียด โดยมีการทำกิจกรรมนอกสถานที่ร่วมกัน

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน
2. เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกัน
3. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานภายใต้บรรยากาศที่ผ่อนคลาย

วิธีการดำเนินโครงการ:

1. จัดกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในทีม เป็นการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อความผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน

2. จัดวงเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้สอบถามปัญหา อุปสรรคในการทำงาน และแนวทางการแก้ปัญหา สนับสนุนช่วยเหลือกันภายใต้ บรรยากาศที่สนุกสนาน ไม่ตึงเครียดนอกสถานที่

ระยะเวลาในการดำเนินงาน:

ไตรมาสละ 1 ครั้ง (ครั้งแรกจัดในช่วงเดือนพฤษภาคม ครั้งที่ 2 เดือนกันยายน และครั้งที่ 3 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563)

งบประมาณ:

1. ค่าน้ำมัน	500 บาท
2. ค่าอาหาร	2,000 บาท
รวมเป็นค่าใช้จ่าย	2,500 บาท

ผู้รับผิดชอบ:

นางสาววรฤทัย ทานะเวช

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

1. พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกัน
2. พนักงานผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน

วิธีการวัดผล:

การวัดผลประเมินขั้นที่ 1 จากการตอบสนอง (Reaction) คือ จำนวนพนักงานที่สนใจเข้าร่วมโครงการ ขั้นที่ 3 จากการสังเกตพฤติกรรม (Behavior) การทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปของพนักงาน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในทีม การทำงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี และการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ (แบบประเมิน โครงการดังกล่าว ๗)

ผลการดำเนินการ:

จากการจัดกิจกรรมครั้งที่ 1 ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 ที่เขื่อนอุบลรัตน์ มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 5 คน จากการสังเกตพฤติกรรม พบว่า การจัดกิจกรรมมีบรรยากาศที่สนุกสนาน พนักงานมีความผ่อนคลาย และมีความสุขในการร่วมกิจกรรม (ภาพที่ 14) และจากการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน พบว่า พนักงานสามารถพูดคุยสอนงานกันได้ สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน สามารถให้คำแนะนำและช่วยกันหาแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน สามารถส่งเอกสารของลูกค้าเข้าระบบได้ดีขึ้น เร็วขึ้น จาก 5 วัน เป็น 3 วัน ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น



ภาพที่ 14 กิจกรรมรับประทานอาหารร่วมกันจากโครงการเป็นปี เป็นขลุ่ย

โครงการที่ 5 ตะใจ ได้ใจ ตรงใจลูกค้าเทพ

ที่มา:

จากตารางที่ 4 จุดร่วมของคุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ ได้แก่ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานมีความเต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และจากตารางที่ 9 ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่เป็นจุดแข็งของพนักงาน คือ ความไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย จึงเสนอโครงการในการเพิ่มศักยภาพการทำงานของพนักงานให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

วัตถุประสงค์:

เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของพนักงานให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

วิธีการดำเนินโครงการ:

1. เล่าประสบการณ์ความสำเร็จในการบริการลูกค้าที่เข้าถึงยาก รวมถึงการแชร์วิธีการดูแลที่แต่ละใจ ได้ใจ ตรงใจลูกค้าจนสำเร็จในแต่ละด้านซึ่งกันและกัน
2. ทำกิจกรรมสมมติเหตุการณ์ Role Play การบริการลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ

ระยะเวลาในการดำเนินงาน:

เริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563

งบประมาณ:

- บาท (ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ)

ผู้รับผิดชอบ:

นางสาววรฤทัย ทานะเวช

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

1. พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
2. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้
3. พนักงานสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
4. พนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20
5. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อศักยภาพของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก

วิธีการวัดผล:

การวัดผลประเมินขั้นที่ 1 จากการตอบสนอง (Reaction) คือ จำนวนพนักงานที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรม ขั้นที่ 2 ประเมินจากการเรียนรู้ (Learning) คือ การเรียนรู้การแก้ไขปัญหาสถานการณ์การบริการลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ขั้นที่ 3 จากการสังเกตพฤติกรรม (Behavior) คือ การนำมาปรับใช้ในการทำงานและการให้บริการลูกค้า และขั้นที่ 4 ผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results) คือ ผลการประเมินระดับความเชี่ยวชาญของพนักงาน และผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่แสดงภาคผนวก ฅ)

ผลการดำเนินการ:

จากการดำเนินโครงการมีพนักงานที่สนใจเข้าร่วมโครงการจำนวน 8 คน จากการสังเกตพฤติกรรม พบว่า พนักงานมีการสอบถาม และ ได้ตอบ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ภาพที่ 15) ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้การแก้ไขปัญหาสถานการณ์การบริการลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ แล้วนำมาปรับใช้ในการทำงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ลุล่วงเป็นอย่างดี (ภาพที่ 16) สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ (ภาพที่ 17) และจากผลการประเมินระดับความเชี่ยวชาญของพนักงาน พบว่า พนักงานได้รับการประเมินความเป็นผู้เชี่ยวชาญเกรด A เพิ่มขึ้นร้อยละ 36.36 และ

เกรด B เพิ่มขึ้น ร้อยละ 21.43 และจากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อศักยภาพของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก



ภาพที่ 15 กิจกรรมสมมติเหตุการณ์ Role Play

📌 ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคาร ท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?
เป็นคำถามที่ใช้สอบถามลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารต่างๆ ในเขตจ.ขอนแก่น จากการสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงบวกและประสบการณ์ที่ดีที่สุดของลูกค้าเพื่อมาทำการศึกษาอิสระ เราได้นำมาประยุกต์ใช้ได้จริงกับชีวิตประจำวัน ในยุค Technology disruption
เหตุการณ์ : ลูกค้าจาก กทม. เข้ามาด้วยอารมณ์พุ่งปรี่ตมาก ต้องการทำธุรกรรมแบบนี้ 1 2 3 อย่าง และเสียงดัง เราได้ยินเลยเดินออกมาดู และสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร และน้องๆตอนนั้นแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างไรบ้าง เพื่อรับช่วงต่อจากน้องๆ โดยให้ลูกค้ามานั่ง โต๊ะกับเราเพื่อคลายอารมณ์ ตอนนั้นคิดในใจว่า "เคสแบบนี้เราเคยสัมภาษณ์ลูกค้ามาแล้ว เราลองมาปรับใช้มั่งดีกว่า" โดยใช้หลัก

- 🌸 Positive psychology (จิตวิทยาเชิงบวก)
- 🌸 Customer Centric (ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง)
- 🌸 Customer Experience (ความเข้าใจลูกค้า)
- 🌸 Customer Life Journey (เส้นทางการดำเนินชีวิตของลูกค้า)

- 🌸 Customer Centric (ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง)
- 🌸 Customer Experience (ความเข้าใจลูกค้า)
- 🌸 Customer Life Journey (เส้นทางการดำเนินชีวิตของลูกค้า)

😊สรุป ลูกค้า Happy ในสิ่งที่เราแก้ปัญหาให้ถึงจะไม่ครบตามที่ต้องการเพราะด้วยข้อจำกัดในกฎระเบียบ ซึ่งเราก็อธิบายและลูกค้าก็เข้าใจ แต่ก็ได้รับการแก้ไขปัญหาในจุดที่เป็น pain point สำคัญสำหรับลูกค้าได้

ก่อนจากลา ลูกค้าได้เอ่ยถ้อยคำที่เราก็คาดไม่ถึงว่า

"ต้องขอโทษเมื่อสักครู่นะครับ และขอบคุณที่ช่วยดึงสติผมกลับมา และขอบคุณความเป็น...มีออซีพมากครับ"

เราก็เลยตอบไปว่า "แก้วยินดีให้บริการ ขอคุณที่เลือกใช้ธนาคารนะคะ" ยิ้มหวานๆ ให้อีกทีคะ

#ขอบคุณSMBAKKU

#ขอบคุณลูกค้าผู้ให้แนวคิดที่ทุกวันนี้ขึ้นมาธนาคารแล้วคาดหวังอะไรบ้าง

#ขอบคุณอาจารย์ภิญญาผู้ส่งความเชื่อมั่นในพลังคำถามIS

ขอบคุณที่อ่านจบคะ💖

ภาพที่ 16 การนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาปรับใช้ในการทำงาน



ภาพที่ 17 ลูกค้าพึงพอใจการให้บริการของพนักงาน

3.5 การปฏิบัติ (Destiny)

ได้นำแนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ได้ออกแบบแล้วมาสู่การปฏิบัติ โดยพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดึงและนำความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงานมาใช้พัฒนาศักยภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น หลังจากผลของการนำไปปฏิบัติในช่วงเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 พบว่า หลังดำเนินโครงการพนักงานมีศักยภาพเพิ่มขึ้น จากวัดผลจากผลงานรายบุคคลของพนักงาน ความเป็นผู้เชี่ยวชาญเกรด A เพิ่มขึ้นร้อยละ 36.36 และเกรด B เพิ่มขึ้นร้อยละ 21.43 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินผลงานพนักงานก่อนทำโครงการ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลจากการประเมินผลงานพนักงานก่อนและหลังทำโครงการ

ประเภทความเป็น ผู้เชี่ยวชาญ	ก่อนโครงการ		หลังโครงการ		ร้อยละการเปลี่ยนแปลง	
	เกรด A	เกรด B	เกรด A	เกรด B	เกรด A	เกรด B
สินเชื่อ SMEs	0	2	0	3	-	50.00
สินเชื่อบ้าน	0	0	0	2	-	100.00
สินเชื่อรถแลกเงิน	4	17	3	15	-25.00	-11.76
ประกันชีวิต	3	9	5	14	66.67	55.56
กองทุน	2	2	3	3	50.00	50.00
เงินฝาก	2	12	4	14	100.00	16.67
รวม	11	42	15	51	36.36	21.43

จากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า หลังดำเนิน โครงการจำนวน 31 คน ผลการศึกษา
ดังแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจของ
ลูกค้า หลังดำเนิน โครงการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
พนักงานมีจิตใจแห่งการ บริการ (Service Mind)	19 (61.29)	11 (35.48)	1 (3.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58	.564	มากที่สุด
พนักงานมีความรู้ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ บริการ	18 (58.06)	12 (38.71)	1 (3.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55	.568	มากที่สุด
ความเต็มใจให้บริการ	19 (61.29)	12 (38.71)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61	.495	มากที่สุด

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจของ
ลูกค้า หลังดำเนินโครงการ (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ ความถี่ (ร้อยละ)					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การให้คำแนะนำและ คำปรึกษาที่เป็น ประโยชน์แก่ลูกค้า	24 (77.42)	6 (19.35)	1 (3.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74	.514	มากที่สุด
พนักงานสามารถ แก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้	21 (67.74)	9 (29.03)	1 (3.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65	.551	มากที่สุด
พนักงานเข้าใจความ ต้องการของลูกค้า	23 (74.19)	8 (25.81)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74	.445	มากที่สุด
การดูแลติดตามลูกค้า อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	28 (90.32)	2 (6.45)	1 (3.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.428	มากที่สุด
พนักงานนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ได้ตรงตาม ความต้องการของลูกค้า	26 (83.87)	5 (16.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.84	.374	มากที่สุด
พนักงานมีทักษะการ สื่อสารที่เข้าใจง่าย	27 (87.10)	4 (12.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.341	มากที่สุด
พนักงานให้ข้อมูลได้ อย่างถูกต้องและครบ ครัน	21 (67.74)	8 (25.81)	2 (6.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61	.615	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า หลังดำเนินโครงการ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

จากการดำเนินงานสรุปแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น ผู้การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ และจิตวิทยาเชิงบวก ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 สรุปแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น
 ผู้การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ และ
 จิตวิทยาเชิงบวก

ที่	โครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)
1	ฮักแพง แบ่งปัน	1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป	นางสาววรฤทัย ทานะเวช	-
2	One Dream One Team One Goal	1 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึง 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563	นางสาววรฤทัย ทานะเวช	965
3	ป่าทองโก้	เดือนพฤษภาคมถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563	นางสาววรฤทัย ทานะเวช	3,500
4	เป็นปี เป็นขลุ่ย	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	นางสาววรฤทัย ทานะเวช	2,500
5	แต่ใจ ได้ใจ ตรงใจ ลูกค้าเทพ	เดือนมีนาคมถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563	นางสาววรฤทัย ทานะเวช	-
รวมค่าใช้จ่าย (บาท)				6,965

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

จากผลของการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น ผู้การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ และจิตวิทยาเชิงบวก นำมาสรุปและมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ผลการศึกษาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

การค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เป็นการสัมภาษณ์ลูกค้าจำนวน 31 ราย สรุปจุดร่วมที่สำคัญ ดังนี้

1) สิ่งที่ลูกค้าประทับใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวก ดอกเบี้ยถูก ให้ผลตอบแทนสูง การให้บริการที่ดี และการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

2) สิ่งที่ประทับใจพนักงาน ได้แก่ การให้บริการที่ดี ความเข้าใจความต้องการของลูกค้า การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ความเป็นมิตร สุภาพ การให้คำปรึกษา การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน การให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เข้าใจง่าย การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และความเต็มใจให้บริการ

3) สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว ความเต็มใจให้บริการ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้ การให้บริการที่ดี การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล พนักงานให้บริการและให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ และการให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ลูกค้า

4) คุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ ได้แก่ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ความเต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พนักงาน

นำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และพนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครัน

1.2 ผลการค้นหาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจในการทำงานที่เกิดจากคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษาเพื่อการค้นหาเป้าหมายและภาพความสำเร็จในอนาคตของพนักงานธนาคาร ABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธก จากการสัมภาษณ์พบว่า 1) ภาพความสำเร็จในอนาคตของพนักงานในอีก 5 ปีข้างหน้า มีจุดร่วมที่สำคัญ คือ พนักงานต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความก้าวหน้าและได้รับการเลื่อนตำแหน่งมีเงิน มีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น มีอาชีพการงานที่มั่นคง มีความสุขกับการทำงานและไม่มีหนี้ มีสุขภาพที่แข็งแรง จุดโดดเด่น คือ มีธุรกิจส่วนตัว มีศักยภาพด้านอาชีพและสามารถจัดการชีวิตส่วนตัวได้ มีบ้านเป็นของตัวเอง มีชีวิตที่พอเพียง ทำงานไม่เครียด ไม่มีความกดดัน และได้รับการยอมรับในความคิดเห็น 2) ความมุ่งมั่นในงานที่จะทำให้เกิดศักยภาพการทำงานที่แตกต่างจากการทำงานในปัจจุบัน และมีประโยชน์ในชีวิตส่วนตัว พบว่า พนักงานต้องมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามที่วางไว้ มีการวางแผนเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และทำงานอย่างมีความสุข โดยมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีรายได้ผลตอบแทนที่มากขึ้นเป็นการจูงใจในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย จุดโดดเด่นคือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างศักยภาพในตัวเองเพิ่มมากขึ้น มีความรอบรู้มากขึ้นในทุกด้านทั้งผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร และความรู้รอบตัว การสร้างแรงบันดาลใจ การมีคิดเชิงบวก การเพิ่มทักษะการทำงาน การพัฒนาตนเองให้มีผลงานออกมาดี การหาช่องทางข้อมูลต่างๆ เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างผลการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 3) อุปสรรคในการทำงานและความต้องการได้รับการสนับสนุนเพื่อสร้างศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้น พบจุดร่วมที่สำคัญคือ สภาพเศรษฐกิจที่หดตัวในปัจจุบัน โรคระบาด ไวรัสโควิด-19 และการปิดกั้นแนวความคิด โดยมีจุดโดดเด่นที่จะสนับสนุนการทำงานของพนักงาน คือ การได้รับการเยียวยาหรือมาตรการช่วยเหลือรองรับจากภาครัฐ ได้รับแรงผลักดันจากผู้นำในการสร้างความมั่นใจให้ตัวเองและลูกค้า การสร้างความมั่นใจในตัวเอง คิดแล้วลงมือทำ คิดบวกคิดว่าทุกปัญหาจะมีทางออกเสมอ ร่วมแชร์แนวความคิด การได้รับความเข้าใจและช่วยเหลือ มีระยะเวลาในการเรียนรู้สักระยะหนึ่ง

จากการวัดเพื่อประเมินความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงานธนาคาร ABC พบว่า ลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่เป็นจุดแข็งของพนักงานที่สำคัญ 5 อันดับแรก ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยโดยธรรมชาติที่พนักงานใช้เป็นประจำ ได้แก่ ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความอ่อนน้อมถ่อมตน การมีอารมณ์ขัน และความมุมานะ ลักษณะนิสัยและคุณธรรมที่เป็นจุดแข็ง

ของพนักงาน 5 อันดับ ซึ่งพนักงานไม่ค่อยได้นำมาใช้ ได้แก่ ความฉลาดทางสังคม การรู้จักบุญคุณ ความหวัง การกระตือรือร้น และการมีวินัยในตนเอง

การค้นพบการสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model) พบจุดร่วมที่สำคัญ ดังนี้ จุดแข็ง (Strengths: S) ได้แก่ ความใฝ่รู้ สุขภาพ (Health: H) ได้แก่ การมีอารมณ์ขัน การดูดซับ (Absorption: A) ได้แก่ ความมุ่งมั่น ความสัมพันธ์ (Relationships: R) ได้แก่ ความอ่อนน้อมถ่อมตน จุดประสงค์ (Purpose: P) ได้แก่ อารมณ์ขัน

1.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC

จากการดำเนินแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคาร XYZABC จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 อັกแพง แบ่งปัน โครงการที่ 2 One Dream, One Team, On Goal โครงการที่ 3 ปาท่องโก๋ และโครงการที่ 4 เป็นปี เป็นขลุ่ย และโครงการที่ 5 ตะใจ ได้ใจ ตรงใจลูกค้าเทพ สรุปผลการดำเนินโครงการได้ดังนี้

โครงการที่ 1 อັกแพง แบ่งปัน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้กับพนักงาน และเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความสำเร็จในการขายสินค้าและบริการให้กับลูกค้า จากการดำเนินโครงการมีพนักงานที่สนใจเข้าร่วมโครงการจำนวน 9 คน โดยมีการสอบถาม และได้ตอบระหว่างพนักงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกวัน ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการ สามารถนำเสนอขายและปิดการขายได้ตามเป้าหมาย พนักงานได้นำสิ่งที่เรียนรู้จากประสบการณ์มาปรับใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ และจากผลการประเมินระดับความเชี่ยวชาญของพนักงาน พบว่า พนักงานที่เข้าร่วมโครงการ ได้รับการประเมินระดับความเชี่ยวชาญระดับ A อย่างน้อย 3 ผลิตภัณฑ์จำนวน 4 คน และพนักงานทั้ง 9 คน ได้รับการประเมินระดับความเชี่ยวชาญระดับ B ซึ่งเป็น KPI ขั้นต่ำของธนาคาร และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อศักยภาพของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก

โครงการที่ 2 One Dream One Team One Goal มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาเป้าหมายในชีวิตและแรงบันดาลใจของพนักงาน เพื่อนำเป้าหมายของพนักงานมากระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ จากการประเมินจากการตอบสนองของพนักงาน พบว่าพนักงานให้ความร่วมมือในการเขียนเป้าหมายและความสำเร็จที่ต้องการ เช่น รวย สุขภาพดี อยู่กับลูกค้าได้ ระดับการประเมินความเชี่ยวชาญที่ต้องการ เป็นต้น และพนักงานทุกคนให้ความร่วมมือ

ร่วมกันวางแผนการทำงาน โดยกำหนดเป้าหมายความสำเร็จ และจัดทำอัตรากำลังความสำเร็จผลงานรายบุคคล เป็นรายสัปดาห์ พนักงานทุกคนให้ความร่วมมือในการสร้างและกระตุ้นแรงบันดาลใจ

โครงการที่ 3 ปาท่องโก๋ มีวัตถุประสงค์เพื่อจับคู่พนักงานที่มีทักษะความชำนาญในผลิตภัณฑ์และบริการคู่ และมีความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมของพนักงานที่แตกต่างกันให้มีการแลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน และทำงานร่วมกัน จากการจับคู่พนักงานให้จับคู่เข้าพบลูกค้าและลงมือปฏิบัติในสถานการณ์จริงไปพร้อมกันทำให้ทราบวิธีการ แนวทางการเสนอขาย และขั้นตอนการทำงานของพนักงานแต่ละคน หลังจากที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันแล้ว เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน คือ พนักงานมีความกล้าในการเข้าพบลูกค้า มีการเข้าพบลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีที่ทำให้เป็นลูกค้าในอนาคต

โครงการที่ 4 เป็นปี เป็นขลุ่ย มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกัน และเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานภายใต้บรรยากาศที่ผ่อนคลาย จากการจัดกิจกรรมครั้งที่ 1 ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 ที่เขื่อนอุบลรัตน์ มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 5 คน ในการจัดกิจกรรมมีบรรยากาศที่สนุกสนาน พนักงานมีความผ่อนคลาย และมีความสุขในการร่วมกิจกรรม (ภาพที่ 14) และจากการสังเกตพฤติกรรมของพนักงาน พบว่า พนักงานสามารถพูดคุยสอนงานกันได้ สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถให้คำแนะนำและช่วยกันหาแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน

โครงการที่ 5 ตะใจ ได้ใจ ตรงใจลูกค้าเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน of พนักงานให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า จากการดำเนินโครงการมีพนักงานที่สนใจเข้าร่วมโครงการจำนวน 8 คน โดยพนักงานมีการสอบถาม และโต้ตอบ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้การแก้ไขปัญหาสถานการณ์การบริการลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ แล้วนำมาปรับใช้ในการทำงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ลุล่วงเป็นอย่างดี สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ และจากผลการประเมินระดับความเชี่ยวชาญของพนักงาน พบว่า พนักงานได้รับการประเมินความเป็นผู้เชี่ยวชาญเกรด A เพิ่มขึ้นร้อยละ 36.36 และเกรด B เพิ่มขึ้น ร้อยละ 21.43 และจากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อศักยภาพของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก

สรุปจากผลของการนำไปปฏิบัติในช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 พบว่า หลังดำเนินโครงการพนักงานมีศักยภาพเพิ่มขึ้น จากวัดผลจากผลงานรายบุคคลของพนักงาน ความเป็นผู้เชี่ยวชาญเกรด A เพิ่มขึ้นร้อยละ 36.36 และเกรด B เพิ่มขึ้น ร้อยละ 21.43 เมื่อเปรียบเทียบ

กับการประเมินผลงานพนักงานก่อนทำโครงการ และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อศักยภาพของพนักงานอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ

2. อภิปรายผล

จากสิ่งที่ค้นพบเห็นได้ว่า จุดร่วมที่สำคัญของสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือให้ความสำคัญเมื่อใช้บริการกับธนาคาร ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว ความเต็มใจให้บริการ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้ การให้บริการที่ดี การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล พนักงานให้บริการและให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ และการให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ลูกค้า จากสิ่งที่ค้นพบเห็นได้ว่า จุดร่วมที่สำคัญของคุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ ได้แก่ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ความเต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และพนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครัน จะเห็นได้ว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) มีความเต็มใจให้บริการ มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยพัฒน์ อัสวพัฒนากุล (2561) ศึกษาผลการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการขายของตัวแทนประกันชีวิต สำนักงานตัวแทนคุณชัยพัฒน์ อัสวพัฒนากุล จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า การให้บริการที่ดีหลังการขาย ตัวแทนให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ความสม่ำเสมอในการเข้าพบหรือสอบถามลูกค้า ตัวแทนมีความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ เพ็ชรศิริ (2562) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีของห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า ปัจจัยจุดร่วมสำคัญของประสบการณ์เชิงบวกและความประทับใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้คำปรึกษาได้ช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันได้ การรับฟังความคิดเห็นและแสดงความคิดเห็นร่วมกันเพื่อให้งานออกมาดีที่สุด

การศึกษานี้มีความแตกต่างจากงานของชัยพัฒน์ อัสวพัฒนากุล (2561) และศิริลักษณ์ เพ็ชรศิริ (2562) ที่ใช้สุนทรียสาธกในการศึกษา คือ ผู้ศึกษาได้มีการประยุกต์ใช้จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (Character Strength) และ

การสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model) มาใช้ประยุกต์เพื่อทำการพัฒนาศักยภาพการทำงาน
ของพนักงาน เห็นได้ว่าทำให้ศักยภาพการทำงานของพนักงาน เพิ่มขึ้นได้จริง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับสาขา

การที่จะนำวิธีพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ได้ออกแบบไว้ไปดำเนินการนั้น ซึ่งควรมี
การประเมินผลตามลำดับขั้นตอน มีสังเกตพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม
อันจะทำให้รู้ว่าโครงการที่ดำเนินไปได้ผลหรือไม่ ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับการติดตาม
ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาวะการณ์ของโรคระบาดโคโรนาไวรัส Covid-19 และประเมินผลโครงการ
อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

ในศึกษาต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับการจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างวัฒนธรรมองค์กร
ในรูปแบบของ “ทีมแห่งการเรียนรู้” ซึ่งเป็นการดึงจากจุดแข็งร่วมอันดับแรกของพนักงาน นำมาต่อ
ยอดความสำเร็จให้เป็นอัตลักษณ์ในทีมและเป็นคุณลักษณะที่ปลูกฝังในตัวพนักงานเอง เพื่อ
ตอบสนองลูกค้าในเรื่องความคาดหวังและให้ความสำคัญของคุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่
ลูกค้าต้องการ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
และบริการ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ซึ่งต้องเพิ่มการถ่ายทอดทักษะ
ความรู้และภาวะผู้นำการเรียนรู้ คู่มือปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ฝึกให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความกล้า
ระเบียบวินัย ใฝ่รู้ ใจรักในงานบริการ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน และรับผิดชอบในเป้าหมายที่ตนเอง
ได้รับ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพในการขายผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจกับความต้องการ
ของลูกค้าให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุด. (2561). การวิเคราะห์การยอมรับการใช้บริการธนาคารดิจิทัลโดยใช้ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 24(2), 43-64.
- เกสร ม้วยจิน. (2559). การสร้างความสุขด้วยจิตวิทยาเชิงบวก. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 24(4), 673-681.
- จิราภรณ์ หมั่นดี. (2561). แนวทางการประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนเวชภัณฑ์ ในตลาดโรงพยาบาลภาครัฐ กรณีศึกษาผู้แทน เวชภัณฑ์ บริษัทยาเอ บีซี เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยวัฒน์ อัสวพัฒนากุล. (2561). ผลการประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการขายของตัวแทนประกันชีวิต สำนักงานตัวแทนคุณชัยวัฒน์ อัสวพัฒนากุล จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยวัฒน์ บุญพัฒนสุนทร. (2561). การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา หจก. ร่มทรัพย์คอนกรีต. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติชวัล ฟูกิจกาญจน์. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนพงศ์พรธม ธีญญรัตน์. (2562). **Digital Transformation in Action เปลี่ยนธุรกิจในยุคดิจิทัล Step by Step**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิช.
- ธนาคาร ABC จำกัด (มหาชน). (2560). **ประวัติบริษัท**. ค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.thanachart.co.th/th/thanachartgroup/bank>
- _____. (2562). การระดมทุนเพื่อการรวมกิจการระหว่างธนาคารที่เอ็มบีและธนาคารชนชาติประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี. ค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.thanachartbank.co.th/TbankCMSFrontend/promotiondetailth.aspx?typeid=29&id=1363>

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ธนาคาร ABC จำกัด (มหาชน). (2563). โครงสร้างองค์กร. ขอนแก่น: ธนาคาร ABC จำกัด (มหาชน). (เอกสารอัดสำเนา).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉลี่ย. ค้นเมื่อ 29 มกราคม 2563, จาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=882&language=TH
- ปิยะชาติ อิศวรภักดี. (2560). **BUSINESS AS UNUSUAL** สร้างความสำเร็จที่แตกต่าง ภายใต้อิทธิพลที่รุกรานเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: อมรินทร์ฮาวทู.
- พันแสง วีระประเสริฐ. (2558). คิดจะชนะต้องกล้าเบียดแซงและกระแทกให้แรงถึงคู่แข่งไม่เห็นฝุ่น. กรุงเทพฯ: พรินท์ ซิตี้.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มาโนช พุทธิสถาพร. (2561). **Winning with Ideas** จากหนึ่ง ถึงพันล้าน. กรุงเทพฯ: มติชน.
- วัลย์ลดา สายแสนทอง. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการโดยวิธีสุนทรียศาสตร์: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระยุทธ์ ชาตะกาญจน์. (2558). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2(1), 29-49.
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). คุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง: แนวคิด การวัด และแนวทางการพัฒนา. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 20(2), 188-205.
- ศิริพร จิรวัดน์กุล. (2555). การวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาลระเบียบวิธีวิจัยและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- ศิริลักษณ์ เพ็ชรศิริ. (2562). แนวทางในการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีของห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุนิสา คินทลักษ์ณ์. (2561). ต้นทุนทางจิตวิทยา: ความเป็นมา: องค์ประกอบ และการประยุกต์ใช้. วารสารจิตวิทยาคลินิก, 49(2), 55-69.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 26. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสกฐวุฒิ หนู่มคำ. (2559). แนวคิดและพฤติกรรมการทำงานร่วมกันตามคุณลักษณะด้านทักษะและ อาชีพในศตวรรษที่ 21 ของเจนเอเรชั่นวายและเจนเอเรชั่นเอ็กซ์. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น**, 10(4), 248-260.
- อนุพงษ์ อวิรุทธา. (2559). **Business 4.0 พลิกธุรกิจสู่เศรษฐกิจดิจิทัล**. กรุงเทพฯ: เกรท ไอเดีย.
- อรรคณิต สุวรรณพิมพ์. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและผลการดำเนินการศูนย์สาธิต ทัศนศึกษา : ธรรมชาติ คลินิก สาขานครราชสีมา. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉราพรรณ จันชู. (2560). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยวิธี ศูนย์สาธิต : ทัศนศึกษา ธนาคารออมสิน สาขาบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Ben-Shahar, T. & Ridgway, A. (2017). **The Joy of Leadership: How Positive Psychology Can Maximize Your Impact (and Make You Happier) in a Challenging World**. Hoboken, NJ: Wiley.
- Cooperrider, D.L., Whitney, D. & Stavros, J.M. (2008). **Appreciative inquiry handbook**. 2nd ed. Brunswick, Ohio: Crown Custom Publishing.
- Kirkpatrick, D.L. (2009). **Evaluating Training Programs: The Four Levels**. 2nd ed. Oakland, CA: Berrett-Koehler.
- Linley, A.P., Joseph, S., Harrington, S. & Wood, A. M. (2006). Positive psychology: Past, present, and (possible) future. **The Journal of Positive Psychology**, 1(1), 3-16.
- Maxton, P.J. (2016). **Employee Transition throughout an Appreciative Inquiry Intervention**. Doctoral Thesis in Business Administration, Gordon Institute Business Science, University of Pretoria.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Peterson, C. & Seligman, M.E.P. (2004). **Character strengths and virtues: A handbook and classification**. Oxford: Oxford University Press.
- Priest, K.L., Kaufman, E.K., Brunton, K. & Seibel, M. (2013). Appreciative Inquiry: A Tool for Organizational, Programmatic, and Project-Focused Change. **Journal of Leadership Education**, 12(1), 18-22.
- Savage, M., Storkholm, M.H. & Mazzocato, P. (2017). Effective physician leaders: an appreciative inquiry into their qualities, capabilities and learning approaches. **BMJ Leader**, 2018(2), 95-102.
- Seligman, M. E. (2011). **Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being. Australia: A William Heinemann book**. Australia: Random House.
- _____ & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction (Vol. 55, No. 1, p. 5). American Psychological Association.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
การสัมภาษณ์ลูกค้า

ลูกค้านำที่ 1 เจ้าพนักงานกรมการปกครอง

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจอะไร คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : สำหรับผมก็ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ก็จะเป็น T-Connect ประทับใจที่เรื่องค่าธรรมเนียมในการโอนเงินที่ฟรี ในเรื่องของผลิตภัณฑ์การชำระงวดรถก็สะดวกไม่ต้องใช้บัตร ATM อะไรมากมาย ก็สะดวกสบายแล้วก็ไม่มีค่าใช้จ่ายในเรื่องค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมแค่นั้นครับ ในชีวิตประจำวันที่ใช้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารครับ และที่นี้คำถามที่ว่าชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร ในส่วนนี้ทุกท่านก็มีการบริการที่ดีทุกท่านอยู่แล้วครับ ให้คำปรึกษาในเรื่องที่เราสนใจได้กระจ่าง ทุกท่านนะครับไม่มีใครเป็นพิเศษครับ เป็นมิตรที่ดีทุกท่าน

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : ในเรื่องของบริการ ชื่อก็บอกอยู่แล้วว่าในการบริการ พอผมเปิดประตูเข้ามาปุ๊บเนี่ยก็จะเห็นพนักงานที่ยิ้มแย้มแจ่มใส จะเป็นผู้หญิงผู้ชายก็ได้อะไรก็ได้ที่มาคอยแนะนำเพราะบางท่านจะไม่เคยเข้าธนาคารมาจากบ้านนอกอะไรอย่างเนี่ย อาจจะไม่รู้ก็เข้ามาก็อยากมีคนแนะนำ ว่าคิวหรือว่ากดตรงนี้นะครับแล้วก็รอตรงนี้นะแล้วก็มิโซฟาหรือว่ามีโต๊ะที่สบายรู้สึกสบายผ่อนคลายไว้รองรับผู้มาใช้บริการนะโต๊ะกลมสำหรับลูกค้าตลาดสด เขาเป็นลูกค้าที่เป็นพ่อค้าแม่ค้าในตลาดสดขึ้นมาฝากตั้งค์อะไรเนี่ย ต้องการอะไรเพิ่มเติมขึ้นมานั่งรอตรงนี้นะ เพราะพ่อค้าแม่ค้าเขากว่าจะขึ้นมาได้ต้องเปลี่ยนชุดขึ้นมานอนธนาคารเพราะอายุ เพราะกลิ่นเหงื่อติดตัวแล้วก็บริการส่งต่อบริการที่รวดเร็วเป็นอะไรที่ประทับใจต่อไปของธนาคาร ส่วนในมุมมีอะไรที่มีมุมหนังสือมีอะไรอย่างเนี่ยนั่งรอแบบว่าไม่ต้องตั้งเครียดมากแล้วแต่ถ้าจะให้ดีก็มีมุมกาแฟ น้ำดื่มอะไรไว้ให้ด้วยก็ดีครับ อีกอย่างเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริการรวดเร็วที่หน้าเคาน์เตอร์ด้วย ถ้าบริการที่สะดวกสบาย รวดเร็ว นะจุดนี้ก็จะเป็นตัวช่วยเสริมกันทั้งในการรอของลูกค้าและการบริการให้ด้วยครับว่าจะทำให้การทำงานของพนักงานลงตัวผู้รับบริการก็จะมีความสะดวกใจและอีกอย่างคือ ที่จอดรถครับ เราต้องไปจอดรถตรงไหน?

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : พนักงานในอุดมคติของลูกค้านะครับ ก็ไม่มีไม่ต้องการอะไรที่พิเศษมากครับ พอเพียงว่ามีใจบริการที่ดีก็พอ เพราะบางวันคนเราเนี่ยอารมณ์มันอาจจะไม่นิ่ง บางวันก็ดีบางวันก็ร้ายบางวันก็มีปัญหาส่วนตัวแต่ว่าลูกค้านี่เขาจะไม่รู้ว่าแต่ละวันเนี่ยมันเป็นยังไงบ้างบางคนอาจจะไม่เคยเข้าธนาคารมาแต่พอมาถึงก็อยากจะได้อะไรจะให้เขาได้รับการแนะนำที่ดีที่ตรงกับที่เขาต้องการคือ ยิ้มหน่อย เพราะว่าให้เขาได้รับประสบการณ์ในสัมผัสแรกที่เข้ามาเจอเนี่ยออกไปให้เขาประทับใจคนที่รู้อยู่ก็เสริมสร้างส่วนที่ขาดหายไปคนที่ไม่เคยรู้มาเจอพนักงานแล้วเนี่ยก็อยากจะให้เขาได้รับสิ่งดี ๆ กลับไปให้เขากลับมาใหม่ก็คือไม่ต้องการ ความรู้ หรือต้องสวยงามอะไรมากมายขอแค่ว่ารอยยิ้มบนใบหน้าและก็มอบให้ลูกค้ากลับไปแค่นั้น เรื่องความรู้ ก็เอาที่ทำงานได้นั้นแหละครับไม่ได้คิดอะไรมากทุกคนก็เรียนรู้ได้ ปรับปรุงได้ปรับปรุงในการทำงานร่วมกันได้ทุกคนนะครับไม่จำเป็นต้องเก่งอะไรมากมายแค่มีใจบริการก็พอ

ลูกค้านำที่ 2 ผู้จัดการบริษัทเอกชน

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่าน และประทับใจเรื่องอะไร คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ประทับใจทุกตัวที่ใช้กับธนาคาร เริ่มจากเงินฝาก บัตรเครดิต กองทุน บัตรกดเงินสด ประกันอุบัติเหตุ ประกันชีวิต ประกันอสังหาริมทรัพย์ ประทับใจจริง ๆ หรือที่สุดก็คือ ตอนที่อุบัติเหตุรถคว่ำเคลมประกันภัยเป็นประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เพิ่งจ่ายค่าเบี้ยก็ทำได้ไม่ถึงอาทิตย์ มีแค่ใบเสร็จรับเงินอยู่ในมือ กรมธรรม์ตัวจริงก็ยังไม่ได้แต่เราสามารถเคลมประกันภัยความคุ้มครองเกิดขึ้นทันที ไม่ยุ่งยาก พนักงานผู้ชาย ก็มีการดูแลลูกค้าประสานงาน เคลมอย่างดีไม่ยุ่งยาก ตัวเราเองก็เห็นว่า เฮ้ย! มันใช้ได้จริง ไม่ยุ่งยากเลย และก็นำมาสู่การใช้ผลิตภัณฑ์ อย่างต่อเนื่องของธนาคารเรื่อยมา รวมถึงบอกต่อด้วยครับว่าผลิตภัณฑ์ตัวนี้เขาดีจริง ประทับใจพนักงานท่านไหนมากที่สุด จริง ๆ แล้วพนักงานธนาคารทุกคน ทักทายสวัสดิเป็นกันเองต่างจากแบงก์อื่นอยู่แล้วจากที่ใช้บริการมาหลาย ๆ แบงก์ แต่ถ้าถามว่าประทับใจใครมากที่สุดก็จะเป็นคุณแก้ว (วรฤทัย ทานะเวช) นี่แหละครับ ด้วยตัวคุณแก้วเองดูแลให้ข้อมูลตามที่ลูกค้าต้องการรับฟังความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการสร้างทางเลือกที่

เหมาะสมและเป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างแท้จริง และก็มีความจริงใจในการให้บริการ ครับ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของ ธนาคารท่านคาดหวังและความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : คาดหวังในเรื่องของการต้อนรับ ทักทายสวัสดิ์ บริการที่ดี แนะนำผลิตภัณฑ์ ที่ถูกต้องและครบถ้วน ตามความต้องการของลูกค้า ฟังความต้องการของลูกค้ารับ ให้มีความสำคัญในเรื่องอรรถาธิบายการยืมยืมเงินและ การต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นมิตร เข้ามาธนาคารแล้วทุกคนยกมือไหว้สวัสดิ์มันเหมือนเป็นการให้เกียรติซึ่งกันและกัน คุณเลติดตามลูกค้า ยกตัวอย่างเราเอาใบเคลมไปที่เบงก์ แล้วใส่ใจติดตามให้ ไม่ใช่ว่ากรุณาติดต่อตรงนี้จะ มันจะรู้สึกโยนไปเรื่อย ๆ อย่างนี้แหละไม่มีจุดจบ ไม่มีจุดหมายให้ลูกค้าใช่ไหม? ไม่ได้แก้ปัญหมาให้เขา อย่างไปที่นครปฐมเขาก็ทำ ให้ แต่เขาบอกว่าถ้าพี่สะดวก ไปที่สาขานี้จะเร็วขึ้น แต่ถ้าส่งผ่านสาขานี้จะใช้เวลานานหน่อยหนึ่ง คือรับเรื่องไว้แล้วก็ติดตามผลแล้วก็ให้คำตอบลูกค้าอยู่เสมอ จนจบเคส

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคาร ในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและความรู้อย่างไรบ้าง ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : ถ้าในอุดมคติ สวัสดิ์ทักทาย ยืมยืม แนะนำผลิตภัณฑ์ สามารถตอบข้อซักถามได้ มีการติดตามแก้ไขปัญหาและตอบคำถามให้เลย แล้วก็ติดตามปัญหาอะไรก็รับเรื่องไว้ไม่ใช่โอนฝ่ายนั้น นู๋ นี้ คือคำถามของลูกค้าเนี่ยไปที่เบงก์ทุกวันนี้มันต้องจบอะ เพราะถ้าไม่จำเป็นไม่ค่อยมีใครอยากเข้าไปเพราะมี Application บนมือถือ ไม่ใช่บอกว่าคุณต้องไปติดต่อตรงนี้เอง เหมือนกับว่าเบงก์ขายแล้วมีคู่มือแล้วเข้าไปอ่านในเว็บเลยนะคะ ถ้าตอบไม่ได้ตรงนั้นก็เป็นการรับเรื่องไว้แล้วโทรกลับไปบอกเล่าให้ฟังว่าผลประโยชน์มันเป็นอย่างนี้คือมันเหมือนเวลาที่เราขายเราต้องรู้อะครับ

ลูกค้าท่านที่ 3 ผู้อำนวยการ ฝ่ายค้าหลักทรัพย์แลนต์เอนด์เฮาส์ขอนแก่น

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ก็เป็นเงินฝากปลอดภาษีที่ฝากประจำทุกเดือนนะครับ เพราะดอกเบี้ยสูง และไม่มีภาษีด้วย เป็นการบังคับตัวเองเก็บเงินด้วย พนักงานที่ชอบที่สุดก็คุณแก้ว (วรฤทัย ทานะเวช) ครับเพราะว่ามีความรู้ในผลิตภัณฑ์และให้ข้อมูลได้ครบและนำเสนอ

ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตามที่ลูกค้าต้องการครับ และที่สำคัญคุณแก้วจริงจังใจในการให้บริการด้วยครับ

ผู้สัมภาษณ์ : เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : ก็คาดหวังกับข้อมูลที่ต้องการอย่างเช่นอัตราดอกเบี้ยหรือกองทุนที่สนใจครับ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและมีความรู้อย่างไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : พนักงานที่ พูจาดี มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของแบงก์ค่อนข้างครบถ้วน ครับ

ลูกค้าท่านที่ 4 เจ้าของกิจการ

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ชอบอะไรที่มันบอกว่ามันสะดวกสบายแล้วก็ง่าย ๆ อย่างนี้แล้วก็สามารถบอกว่าเหมือนใช้แล้วบอกว่าเหมือนแบบเห็นผลได้ทันทีเหมือนกันการแอปพลิเคชัน หรือว่าจะเป็นเพราะว่าใน Application ก็จะมีพวก ทั้งประกันชีวิตหลักทรัพย์กองทุน สามารถบอกว่าเหมือนใช้ง่ายใน App ได้ พนักงานที่ชื่นชอบมากที่สุดก็ไม่มีค่ะ ส่วนใหญ่ก็จะมีมาตรฐานเดียวกันก็คือการให้บริการในด้านต่าง ๆ เท่านั้นเอง

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : สิ่งที่คุณคาดหวังก็อาจจะจะเป็นบริการใหม่ ๆ ของธนาคารที่ผู้ให้บริการจะแนะนำถ้าสมมุติว่าโอเค ดี เราก็คงจะไปนำไปพิจารณาหรือว่าตัดสินใจในตอนนั้นถ้าผู้ให้บริการคือพูดได้ถูกใจแล้วก็มีความน่าเชื่อถือ ให้ความสำคัญว่าถ้ามีบริการใหม่ ๆ ของทางธนาคารซึ่งอาจจะจะเป็นสิ่งที่ทำให้เราได้ผลประโยชน์อย่างเช่นกองทุน หรือว่าพันธบัตรต่าง ๆ ถ้าสมมุติว่าผู้ให้บริการพูดแนะนำให้เราเข้าใจแล้วก็เหมือนปิดการขายแล้วตอนนั้นเราก็คงจะซื้อหรืออาจจะไปพิจารณาการซื้อในครั้งต่อไป

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : ยิ้มแย้ม หน้าไม่บูด พร้อมให้บริการควรจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือว่าองค์ความรู้ใหม่ที่ผู้ให้บริการอาจจะไปอบรมหรือว่าจะไปเรียนรู้มาแล้วก็เพื่อจะมาถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการอย่างเรา

ลูกค้านำที่ 5 พนักงานบริษัท

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านใดมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ครบที่ประทับใจในการบริการที่รวดเร็วและก็สุภาพแล้วก็มียิ้มที่พร้อมที่จะบริการให้กับลูกค้าทุกคนครับ คือก็ไม่ได้ประทับใจใครเป็นพิเศษเพราะว่าทุกคนก็บริการดีมันหมุนเวียนกันแต่มันก็เป็นเวอร์กรมเราไม่รู้ว่าเราจะไปเจอใคร ที่ผ่านมาก็ทุกคนก็โอเคครับ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังให้มีความสำคัญในเรื่องใดบ้าง

ลูกค้า : ก็คาดหวังว่าพอเดินเข้าไปปั๊บพนักงานจะเข้ามาทักทายต้อนรับและก็ยินดีที่จะให้บริการโดยในแต่ละครั้งก็มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากรวดเร็วสะดวกสบาย ให้มีความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของความรวดเร็วครับ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : เป็นพนักงานที่สุภาพแล้วก็สามารถให้ความรู้และให้บริการเราอย่างเต็มใจและเต็มที่ ในเรื่องของความรู้ก็สามารถให้ข้อมูลเราได้ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านธนาคารครับ

ลูกค้านำที่ 6 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : เงินฝากธนาคารค่ะ แต่ว่าเหมือนเราจะไปฝากด้วยจะไปปิดบัญชีด้วยซึ่งเป็นบัญชีที่เราฝากอีกบัญชีที่ต้องไปปิดมันก็มีอีกบัญชีแต่ไม่มีเงินแล้ว ถ้าเราปิดเราจะต้องไปปิดที่สาขาในกรุงเทพฯ ไซ้ไหมแต่ว่าตอนนี้เราอยู่ขอนแก่น พนักงานคนนั้นก็เลยแนะนำว่าถ้ามันไม่มีเงินอะ ไม่ต้องปิดดีกว่าเพราะว่าถ้าปิดเราจะเสียค่าธรรมเนียม แต่ถ้าไม่ปิดก็คือถ้าเราไม่ใช้แล้วยอดในบัญชีเป็น 0 บาท อีกประมาณ 6 เดือนเดี๋ยวเขาก็ปิดบัญชีให้เองอัตโนมัติ ก็เลยว่าเอาเขาก็ไม่ได้เสียลูกค้าเขาก็บอกอยู่ว่าถ้าไม่มีตังค์เขาก็ช่างมันปล่อยมันไปเดี๋ยวมันก็ปิดอัตโนมัติ ประทับใจพนักงานนี้ ไม่มีไม่เจาะจงจำชื่อเขาไม่ได้ค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังให้มีความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : สิ่งที่คุณคาดหวังก็คือการบริการที่รวดเร็วและที่พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า มีพนักงานคอยมาแนะนำในธุรกรรมต่าง ๆ สนใจและใส่ใจลูกค้า เอาจริง ๆ นะคือคนเราถ้ามันจำเป็นจริง ๆ ถึงจะเข้ามา บางคนนั้นมาธนาคารคืออะไรไม่รู้ว่ามันเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้างบางทีการที่มีคนเปิดประตูต้อนรับหนูก็ถือว่าเป็นเรื่องดีแล้วนะแต่จะดีกว่านั้นจะมีคนมาแนะนำว่าวันนี้ทำอะไรต้องไปทางไหนยังไงเพราะบางทีถ้าเข้ามาซื้อของที่ร้านเราไม่มีตรงนั้นเขาก็จะไม่รู้อยู่ตรงไหนจุดไหนยังไงอยู่ตลาดเนี่ยจะบอกให้ว่าลูกค้าที่เป็นตลาดกว่าเขาจะขึ้นมาหาได้ต้องอาบน้ำ ล้างตัว เปลี่ยนเสื้อผ้าให้สะอาด แต่บางครั้งมันก็มีกลิ่นอยู่บ้าง ต้องรีบทำให้เขาก่อนเพราะอะไรเพราะเขารู้ว่าเขาเป็นคนไม่สะอาดมันเหม็นเขาไม่อยากจะอยู่นานหรือเขาเกรงใจคนอื่น คุณต้องรีบทำให้จบให้เขาก็บอกว่าอันนี้นะ อันนี้ละคะ ส่วนเรื่องให้มีความสำคัญก็ในเรื่องการให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับลูกค้าแล้วก็ชัดเจนตรงไปตรงมาค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคาร ในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : พนักงานในอุดมคติ เป็นพนักงานที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมิตรไมตรีต่อเราด้วยความจริงใจแล้วก็ มีความรู้ถึงผลิตภัณฑ์ของเขาอย่างชัดเจนให้ข้อมูลถูกต้อง สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ ในสิ่งที่เราต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและตรงความต้องการ

ลูกค้าท่านที่ 7 เจ้าของกิจการขายส่งเครื่องดื่ม

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านใดมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : เป็นผลิตภัณฑ์เงินฝาก เพราะว่ามันสามารถตอบโจทย์ด้านการออมเงินได้ ดอกเบี้ยสูง แล้วก็มีการแนะนำจากตัวพนักงานที่แนะนำว่าการฝากเงินเป็นเงินฝากออมทรัพย์มันจะมี 2 ประเภท คือประเภทออมทรัพย์ทั่วไปกับ Ultra Saving แต่ในตัวผมคิดว่าฝากตัว Ultra Savingมันจะช่วยในการได้ดอกเบี้ยที่เพิ่มมากขึ้น ในตัวพนักงานเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำลูกค้าว่าน่าจะฝากตัวนี้เพราะว่าเราสามารถเบิกถอนได้ทุกวันเดือนละไม่เกิน 2 ครั้งแล้วก็อัตราดอกเบี้ยก็เป็นสิ่งจูงใจพนักงานที่ประทับใจนี่ก็คือไม่ได้มีก็คือใครก็ได้ขอแค่มีความรู้ในผลิตภัณฑ์และก็อธิบายให้เข้าใจแก่นั่นครับ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังให้มีความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : ในสิ่งที่คาดหวังในการใช้บริการกับทางธนาคารสิ่งแรกก็คือ การบริการจากใจ ให้บริการด้วยใจไม่ใช่ด้วย ภาระหน้าที่ที่ต้องทำ เพราะว่าการบริการด้วยใจ มันจะทำให้ลูกค้า มีความรู้สึกดี ๆ กับทางธนาคารและตัวพนักงาน ให้มีความสำคัญก็อยากให้พนักงานแต่ละท่านนะมีความรู้ในตัว Product ให้มากกว่านี้เพราะว่าบางครั้งลูกค้าอาจต้องการความช่วยเหลือในบาง Product ลูกค้ายังไม่เข้าใจอยากได้คำตอบที่แน่ชัดก่อนตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคาร ในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : อยากให้พนักงาน บริการจากใจมีรอยยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมบริการ มีความรู้และเข้าใจระบบงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตจนถึงปัจจุบันแล้วก็สามารถสื่อสารให้กับลูกค้าได้เข้าใจได้ง่ายขึ้นเช่น โอนเงินผ่าน App หรือ โอนเงินผ่านสมาร์ตโฟน ที่ปัจจุบันมีการใช้มากขึ้น อยากให้ลูกค้าอยากให้พนักงานบอกลูกค้าให้ชัดเจนเลยว่าวิธีโอนยังไงแล้วก็สิ่งที่ได้รับจากการโอนประโยชน์มันคืออะไรก็อยากให้พนักงานมีทัศนคติในการทำงานอยากให้พัฒนาทักษะในการทำงานและบริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ลูกค้าท่านที่ 8 เจ้าของธุรกิจจำหน่ายผ้าไหมและประธานกลุ่มแม่บ้าน

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ของธนาคารธนาคารน่าจะเป็นที่เราสามารถเข้าไปถึงจะเป็นเรื่องการเงินฝาก เครื่องรูดบัตรเขาสนใจเราเยอะรวดเร็วทันใจกับลูกค้ามาก ๆ คิดใจบริการลูกค้าธนาคารที่แบบสนใจเราเอาใจใส่ลูกค้าเหมือนธรรมชาติที่หายากมากคะว่าจะไปใช้บริการต่อ ก็จะประทับใจชอบก็เป็นพนักงานผู้หญิงเพราะว่าผู้หญิงด้วยกันก็จะคุยกันเข้าใจก็เข้าใจเรื่อง แต่พนักงานผู้ชายก็ดีหรือแค่บางครั้งมันก็จะคุยลำบากหน่อยแต่ถ้าเป็นผู้หญิงเราก็จะมองตากันก็รู้เรื่องว่าจะเข้าใจว่าผู้หญิงด้วยกันคิดกันยังไงนะประมาณนี้

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : ทุกวันนี้เข้าไปธนาคารอันดับแรกเลยนะคะบางทีก็ไปฝากเงิน โอนเงินถอนเงิน คาดหวังว่าจะมีพนักงานที่สามารถให้คำปรึกษา แนะนำผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการ สุดท้ายที่เป็นว่าเราทำธุรกิจก็คือให้ความสำคัญในเรื่องของตอนนี้คือตัวสินเชื่อที่จะมาเงินกู้สินเชื่อที่จะมาปล่อยในช่วงภาวะเศรษฐกิจที่มีผลกระทบจากโรคไวรัสโควิด-19 มันมีผลกระทบมากเลยคะ เราก็อยากมีทุนไว้สำรอง เพื่อเตรียมการเพื่อมันเลวร้ายไปมากกว่านี้ เพื่อให้ธุรกิจมันไปต่อได้

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : โดยทั่วไปก็ให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจและก็เปิดโอกาสในการที่จะช่วยเหลือให้ลูกค้าสามารถนำไปดำเนินธุรกิจตัวเองต่อได้รู้ว่าผลิตภัณฑ์นี้เหมาะกับลูกค้าคนไหน คนนี้นะอย่างนั้นนะคะเพราะว่าตัวนี้ถามว่าถ้าเราขึ้นไปกู้เงินเนี่ยถ้าเราไม่มีความพร้อมเราก็จะไม่กล้าขึ้นไปบนแบงก์เพราะว่าเราก็จะประเมินตัวเองแล้วแหละว่าเรามีความสามารถในการใช้หนี้ระดับหนึ่งนะเดินขึ้นไปแล้วบางครั้งถ้ามันจะกู้ได้หรือไม่ได้มันก็ต้องมีพนักงานที่ต้องพิจารณาเบื้องต้น ไม่ใช่ว่าสรุปว่าได้ไม่ได้เลยอะไรอย่างนี้นะคะก็ต้องดูว่าศักยภาพลูกค้าได้ไม่ได้ยังไงหรือต้องไปในแง่มุมไหน อะไรอย่างนี้เพราะว่าการที่เรากล้าเดินเข้าไปแบงก์ที่จะไปกู้เงินแล้วก็ตัดสินใจไปแล้วนะระดับหนึ่งยังงี้ก็อยากจะให้ช่วยดูในเรื่องของสินเชื่อนี้ด้วยเพราะว่ายังถามว่าตอนนี้มันเป็นปัญหาเนอะอะไรนะไวรัสโคโรนา 19 มันก็เป็นผลกระทบกันทั่วโลกตอนนี้เราธุรกิจเราก็พยายามที่จะประคับประคองให้มันอยู่รอดในช่วงจังหวะระยะสั้น ๆ อย่างนี้นะคะเพราะว่าอย่างน้อยถ้าเราไม่วางแผนธุรกิจเราเลยมันก็จะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้มันก็ต้องช่วยกันก็อยากจะให้ธนาคารหรือว่าพนักงานช่วยเหลือลูกค้าดูแลในเรื่องตรงนี้ด้วยประมาณนั้นคะ

ลูกค้าท่านที่ 9 ข้าราชการครู

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?

ลูกค้า : ผลิตภัณฑ์ที่ชื่นชอบ ที่ดีที่สุดคือ สินเชื่อรถแลกเงิน เป็นสินเชื่อรถยนต์เป็นบริการที่ใช้อยู่ สามารถตอบโจทย์ความต้องการในชีวิตประจำวันเราได้ ระยะเวลาในการอนุมัติ ก็รวดเร็วกว่าที่อื่น ถ้าอย่างประทับใจผมก็ประทับใจที่แก๊วนี้ละคะเพราะที่แก๊วเป็นคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่ถือตัวให้คำปรึกษาด้วยความจริงใจ เป็นกันเองมันก็

เลยทำให้ผมมีความสุขสบายแล้วก็ สามารถที่จะถามทุกคำถามได้เพราะพี่แก้วไม่เคยที่จะไม่หาคำตอบหรือ นิ่งนอนใจในสิ่งที่ลูกค้าสงสัย

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : คาดหวังว่า เจ้าหน้าที่ ของธนาคารจะต้องทักทาย ลูกค้า ที่เดินเข้าไปในธนาคาร เวลา เข้าธนาคารก็มีการให้ บริการกับลูกค้ารายนี้ ก็ต้องเดินมาสอบถามเดินเข้ามาหาเราเลยไม่ใช่ให้พนักงานอื่น ไม่ใช่สิไม่ใช่ให้ลูกค้าอื่นแก่ ๆ กัง ๆ นะครับก็ต้องเข้าเดินเข้ามาซาร์จเลย เวลา เข้าไปสอบถามก่อนประมาณนี้ ความสำคัญในเรื่องบริการ คือความหมายของคำว่าบริการ มันคือสิ่งที่มี ความสำคัญในเรื่องของว่า ต้องสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามของลูกค้าได้ในสิ่งที่เขาเข้าไป อย่างน้อยสามารถคลายข้อสงสัยเขาได้ประมาณ 90%

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : สามารถสอบถาม ของลูกค้าได้เกือบทั้งหมด ให้ความสำคัญกับลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ประมาณนี้ ในเรื่องของ ความรู้ต้องมีความรู้ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร บริการของธนาคารมีความรู้เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาให้กับลูกค้าถูกต้องครับ อย่างพี่แก้วนี้ครับเวลาผมเข้าไปหาพี่นะพี่ก็จะทักทายผมมันทำให้ผมมีความรู้สึกสบายใจเป็นกันเองแล้วก็ไม่ถือตัวนะครับพี่เพราะไม่ถือตัวบู๊เราก็มีความสุขเหมือนญาติพี่น้องที่ปรึกษาตัวเองและให้คำปรึกษาผมได้ได้ดีให้ช่องทางให้ทางเลือกลูกค้าว่าอันไหนที่มันจะเหมาะกับผมซึ่งอันนี้ผมมองว่ามันเป็นสิ่งที่ที่หลาย ๆ คนน่าจะเอาไปปฏิบัติต่อนะ เพราะว่าอย่างบางทีลูกค้าเราก็จะไม่รู้อะไรมากมายนักแต่ถ้าเราได้ที่ปรึกษาที่ดีเลยได้พนักงานที่แนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับเราเนี่ยผมก็มองว่ามันจะทำให้เราบรรลุจุดประสงค์ไปถึงจุดมุ่งหมายที่เราวางไว้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือการใช้บริการของธนาคารได้ในอนาคต ไม่ใช่บางครั้งผมเดินเข้าไปแล้ว พนักงานเขาไม่ก็ยิ้มแย้มทักทายมันก็ทำให้ผมไม่มีความสุข ไม่ผ่อนคลายแล้วก็ไม่ประทับใจหรือโดยที่ยังไม่ใช้บริการมันก็เลยทำให้เราไม่กล้าที่จะทำอะไรต่าง ๆ บรรยากาศในที่ธนาคารก็มีส่วนนะครับ

ลูกค้านำที่ 10 พนักงานแม่บ้านบริษัท

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านใดมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ธนาคารธนาคารที่ชอบบัญชีเงินฝาก Ultra Saving เพราะว่ามันได้ดอกเบี้ยดีกว่าธนาคารอื่นพนักงานก็บริการดีทุกคนน่ารักทุก ๆ คนค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้ เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังให้มีความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ผู้สัมภาษณ์ : เวลาไปใช้บริการทางธนาคารอยากให้พนักงานธนาคารสนใจลูกค้าบ้างว่าเขามาขึ้นรอนานหรือยังคิวเขาอยู่ไหนต้องให้สนใจหน่อยไม่ใช่ทำตามอารมณ์ของตนเองค่ะ อย่างเช่น แบนก์กรุงเทพมีแต่แก่ ๆ อยากให้อาออกไปหน่อยอยากให้สาวมาใช้บริการหน่อยจะได้ว่องไวกว่านี้ค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคาร ในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและความรู้อะไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : พนักงานอยู่ในอุดมคติก็คือ ยิ้มแย้มแจ่มใสอัธยาศัยดีต้อนรับทักทายลูกค้าไม่หน้าบูด มีจิตใจบริการ เวลาเราเดินเข้าไปอยากให้พนักงานในธนาคารนั้นแนะนำเราหน่อยว่าทำอย่างไรอย่างนี้เวลานี้มันอยู่ในช่วง โรคCOVID-19กำลังระบาดอยากให้แนะนำเราด้วยอะไรที่เป็นประโยชน์กับเราเวลาเราไม่รู้จักอะไร ความรู้ก็ผลิตภัณฑ์ของตัวเองนั่นแหละปรึกษาอะไรก็ให้ตอบได้บ้างก็ยังดีไม่อยากจะโยนไปนั่นนู่นนี่จนลูกค้าเองก็ไม่รู้จะต้องทำอย่างไรก็ต้องมีทางออกให้ลูกค้า หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้เพราะบางทีพี่ไปบางที่บางสาขาก็จะบอกให้ไปติดต่อตรงนั้นตรงนี้ เราเองก็งงว่า แล้วเป็นธนาคารเดียวกันทำไมทำไม่ได้ แต่ไม่อธิบายว่าทำไมที่นี่ทำไม่ได้ เรายังจะหงุดหงิด อะไรทำนองนั้นค่ะ

ลูกค้านำที่ 11 เจ้าของกิจการ

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านใดมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ประทับใจในสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์รุ่นใหม่และบริการสินเชื่อรถแลกเงินเพราะอนุมัติเร็วแล้วก็ดอกเบี้ยถูกที่สุดสำรวจมาแล้วค่ะ แล้วยังของธนาคารอนุมัติเร็ว ไม่ยุ่งยากดอกเบี้ยถูกตามนั้นแหละค่ะ พนักงานที่ชอบก็จะเป็นคุณแก้วค่ะ เพราะว่าบริการประทับใจให้ข้อมูลครบถ้วน ช่วยวางแผนทางการเงินให้ลูกค้าแบบรอบ

ด้าน ให้คำปรึกษาในเรื่องผลิตภัณฑ์และทางการเงินที่เกี่ยวกับธนาคารหรือในทุก ๆ เรื่องให้ความเป็นกันเอง ไม่ถือตัว เอาใจ ใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้ เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังให้มีความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : ให้มีความสำคัญในเรื่อง ที่จอดรถค่ะ ถ้ามันไม่มีที่จอดรถเลยอะก็เลยไม่ได้ไปใช้บริการสักที ให้มีความสำคัญในเรื่องที่จอดรถเป็นอันดับที่ 1 ไซ้ใหม่ละคะ หลังจากนั้นพอขึ้นไปบนธนาคารต้องการการต้อนรับทักทายดูแลใจใส่ของพนักงานเอาใจใส่ถามว่ามาทำอะไร แล้วก็แนะนำ แต่งตัวไม่ดีขึ้นไปก็เหมินเฉย ไม่ใช่ว่าเลือกรับเฉพาะคนที่แต่งตัวดีนะก็คือลูกค้าทุกคนต้องให้ความเท่าเทียมกันไซ้ใหม่คะ คนแต่งตัวไม่ดีจะว่าเหมาว่าเขาไม่มีเงินก็ไม่ถูกต้องเท่าเทียมกันคะ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและความรู้อะไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : อันดับ 1 ก็มีความสุขภาพเรียบร้อยมาก ๆ บริการเป็นกันเอง มันอยู่ในใจคะ พูดไม่ออกแต่เราจะสัมผัสได้ และสามารถบริการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุดโดยเอาใจเขามาใส่ใจเราถูกต้องไหม สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ไม่ใช่โยนไปโยนมาถ้าไม่จำเป็นเราก็ไม่อยากจะไปรบกวนธนาคาร กลัวขายประกันชีวิตให้ และอีกอย่างก็แนะนำลูกค้า ตัวนี้ตัวนี้ สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อบัตร ก็ต้องมีความรู้ ที่เป็นประโยชน์และปัจจุบันผลิตภัณฑ์ที่ใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้นะ คือถามอะไรตอบได้อะคะความรู้จะคะ

ลูกค้าท่านที่ 12 เจ้าของกิจการขายเสื้อผ้า

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ประทับใจก็จะเป็นสินเชื่อรถคันหนึ่งก็เป็น T-Connect ที่ใช้เพราะว่ารถมันก็ดอกเบี้ยถูกกว่าคนอื่น Application T-Connect ก็ยังประทับใจที่เขาเรียกว่ามันดูไอ้ะไรนะสำเนาหน้าเล่มได้ด้วยคะ และไอ้เราประวัติผ่อนดีเขาก็ให้เรากู้เอกสารก็ไม่เยอะยุ่งยากก็ดีคะก็ถือว่าเป็นที่หนึ่งของเรื่องสินเชื่อรถก็ประทับใจตรงนี้แหละแล้วก็ชอบพนักงานท่านไหนไหมก็ทุกคนก็บริการดีเท่าที่สัมผัสแบบที่อื่นมานะทุกคนก็เข้าไปก็ให้ความเป็นกันเองอยู่คะก็ไม่ได้ประทับใจใครเป็นพิเศษ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : ทุกวันนี้หรอคะคาดหวังในเรื่องของการในเรื่องของการบริการคำปรึกษาและยิ่งอย่างตอนนี้ยุคอะไรนะไวรัส COVID -19 เนี่ยมันเป็นอะไรที่ได้รับผลกระทบกันหมดเลยอย่างเข้าไปเนี่ยอย่างน้อยอย่างที่จะกู้เงินเชื่อเราเนอะคะก็ต้องมีทางออกให้ลูกค้าจะไปยังไงได้ 1 2 3 4 อย่างนี้เนอะคะแล้วถ้าทั่วไปก็เหมือนอย่างเวลาเราขึ้นไปพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสตอบคำถามได้แล้วก็ยังงั้นละ ก็ก็เป็นมาตรฐานเบื้องต้นที่ทุกคนต้องมีที่นี้คาดหวัง ส่วนไอ้ให้ความสำคัญ ให้ความสำคัญนี้ก็จะ เป็นในเรื่องของความรวดเร็วเนอะความรวดเร็วในการบริการแล้วก็ถูกต้อง เวลาเราไปใช้บริการแล้วก็รับด้วยทุกวันนี้มันก็ต้องเร่งรีบรีบทำรีบเสร็จรีบไป ไม่รอนานแต่ถ้าเรามีธุระจริง ๆ เราถึงจะต้องขอคำปรึกษานี้ก็ค่อยว่ากันไปอีกเรื่องไป เพราะต้องใช้เวลาแต่ต้องมีทางออกให้ลูกค้าว่าจะต้องทำอะไร ได้ หรือ ไม่ได้

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและมีความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : พนักงานในอุดมคติหรือจะเป็นคนที่เราปรึกษาพูดคุยในเรื่องของพวกผลิตภัณฑ์ที่ ถ้าจำเป็นก็พูดอะไรนะถ้าอย่างเวลาพูดก็ต้องแนะนำว่าเรามีอันไหนตัวไหนดีอย่างนี้แหละถ้าเป็นเงินฝากก็อันนี้เหมาะยังงั้นไม่เหมาะยังงั้นไม่บังคับขายนะต้องมีทางเลือกให้ลูกค้าเพราะบางทีเราก็รู้ว่าอันไหนเราชอบไม่ชอบอย่างนี้เนอะแล้วก็ยังพูดอะไรอีกอะเออแต่ประกันชีวิตนี่ก็เพลา ๆ หน่อยก็ดีนะแต่ละแบงก์นี้ขายกันซะเหลือเกิน ลูกค้าไม่มีเงินมาซื้อแล้วคะตอนนี้ ต้องสำรองเงินไว้ต่อไปในธุรกิจ เพราะถ้าไม่มีเงินเราก็เดินธุรกิจต่อไปไม่ได้ แต่ถ้ามีเงินเราก็จะค่อยว่ากันอีกทีนะต่อไปก็ต้องเป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใสนะพูดจารู้เรื่องฟังเข้าใจง่ายเอาความต้องการลูกค้าไปติดตั่งด้วยแหละ สำคัญเลยนะคะมีความเป็นกันเอง จริงใจไม่โกหกส่วนเรื่องความรู้เนอะมีความรู้ในเรื่องของผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารที่ทำงานนั้นแหละแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ไม่ใช่ว่าจะขายก็ขายนะแต่พอเกิดเหตุขึ้นมาหรืออะไรปัญหาขึ้นมาเนอะตอบคำถามลูกค้าไม่ได้อาจจะโยนบางทีเราก็อยากได้ความชัดเจนด้วยความชัดเจนอยากได้แนวทางปฏิบัติอย่างนี้ละคะอย่างน้อยก็ประสานงานให้เรารู้ว่าถึงขั้นตอนไหนอะไรยังไงแค่นี้ก็โอเคแล้วเพราะว่าเราไม่ค่อยมีเวลา ยังไงก็ได้แต่ขอให้มันถูกต้องชัดเจนแค่นั้นก็พอละ

ลูกค้านำที่ 13 ข้าราชการ

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านใดมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ผลิตภัณฑ์ที่ชอบก็จะเป็นประกันภัยรถยนต์ประกันชีวิตแล้วก็สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่เป็นรถแลกเงินอันนี้ก็ดีละ อย่างประกันภัยอย่างนี้ คือความหมายคือเมื่อมีหนี้ในส่วนของตัวเองประกันภัยนี้ตอนช่วงจังหวะน้ำท่วมบ้านไฟไหม้ก็นะ พอคิดที่ลูกชายเขาเอาไปใช้ที่นั่น น้ำท่วมเสร็จปั๊บบริษัทประกันภัยชนชาติเขาสามารถที่จะเข้ามาเคลมได้เลยแล้วกรีบ ทำคืนให้แล้วก็คุ้มครองน้ำท่วมรถก็ได้เราไม่คิดว่ามันจะได้ใช้เพราะตอนซื้อมันไม่ใช่ประกันภัย ป.1 มันเป็น ป.2 super lite เราก็คิดว่าประหยัดที่สุดคุ้มครองที่ซื้อเราก็คิดว่าแค่ป้องกันการชน สูญหาย ไฟไหม้ก็พอ น้ำท่วมไม่จำเป็นเพราะมันดูแลตัวเราเยอะ แต่น้องแก้วก็อธิบายให้ฟังอยู่นะว่าได้ น้ำท่วม แต่พอน้ำท่วมจริง ๆ กลายเป็นได้รับความคุ้มครองเลยประทับใจมากเพราะเราไม่ต้องมาผ่อนค่าวงดฟรี ๆ และพนักงานน้องแก้วที่ขายให้กับพนักงานเคลมก็เข้ามาติดตามงานดีดูแลแถมแค้นลูกค้าดี ติดตามงานให้ตลอดละ อีกอันก็ประกันชีวิต ประกันชีวิตก็จะเป็น 15/6 ผลตอบแทนในส่วนเงินคืนก็ดีนะละ ความคุ้มครองก็โอเค ถือว่าแบ่ง ๆ เงินออกมาฝากไว้เป็นเงินเก็บแล้วอีกตัวก็คือ ตัวสินเชื่อรถแลกเงินอันนี้ก็ผ่อนนุ่มมือเร็วให้ราคาดี ดอกเบี้ยก็ถูกกว่า มีอัตราดอกเบี้ยของข้าราชการที่ได้อัตราดอกเบี้ย กบข. มันก็เลยทำให้พี่ได้ถูกกว่าคนอื่นนะละ ประทับใจมากละ ส่วนพนักงานก็ประทับใจ น้องแก้วนี่ละละ ตามงานดี ปรึกษาได้ตลอด ไม่เคยบ่ยเบียง หาทางออกช่วยเหลือพี่ได้ดีมาก พี่ ๆ หลายคนในที่ทำงานพี่ก็ชมน้องแก้วนะจะบอกให้ ขอให้รักษาคุณงามความดีไว้ละละ คนดี คนเก่ง อยู่ไหนก็เจริญละ ความดีจะชนะทุกอย่างเป็นกำลังใจนะละ

ผู้สัมภาษณ์ : ขอบคุณมาก ๆ ละ พี่แป้ว ที่เอ็นดูและเมตตาแก้ว ถามต่อเลยนะละ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้ เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : ก็คือบริการ เวลาที่เข้าไปใช้บริการเนี่ยสิ่งที่คาดหวังก็คือว่า การบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าไม่บูด สามารถ แนะนำลูกค้า ได้ เข้ามาสอบถามว่าจะทำธุรกรรมอะไรแล้วที่นี้ความสำคัญในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าสอบถามลูกค้าและความรวดเร็วในการทำธุรกรรมใช้บริการ ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ก็ต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ เพราะทุกวันนี้ถ้ามันไม่มีปัญหาจริง ๆ หรือแก้ไข ไม่ได้อะ ก็

ถึงได้ขึ้นไปบนธนาคาร ที่นี้ก็เลยอยากให้พนักงานช่วยแก้ไข ให้เขาตอบปัญหาให้เรา ได้กระจ่าง เพราะบางทีโทรไป Call Center เขาก็จะบอกให้เรามาที่สาขา เราก็เลยต้องมาสาขา พอมาสาขาก็บอกให้โทรไป Call Center มันเลยทำให้เราไม่รู้ว่าปัญหามันจะได้ถูกแก้ตรงไหนเพราะอย่างที่บอกค่ะถ้า Call Center แก้ปัญหาได้เราก็คงจะได้เดินมาหาธนาคาร เพราะไม่อยากจะรอกิววนาน ค่ะอันนี้แหละก็คือเป็นสิ่งที่เราให้ความสำคัญ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารอุดมคติของคุณควรมีลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : ก็คือพนักงานในอุดมคติก็คือดูแลพนักงานดูแลลูกค้าดีเยี่ยมเยี่ยมใส มีใจรักในการบริการในเรื่องความรู้ก็ให้ความรู้ที่แน่น ๆ ได้ เน้นความสำคัญในเรื่องใด ยกตัวอย่างการที่เป็นความรู้ในผลิตภัณฑ์แล้วที่ พวกประกันชีวิต เงินฝาก เงินออม ที่มันเหมาะสมกับชีวิตประจำวัน อย่างน้อยก็คือว่าคุณต้องเลือกผลิตภัณฑ์ให้มันตรงกับความต้องการของลูกค้าแหละ ประเด็นให้คำปรึกษาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าตอบ โจทย์กับชีวิตประจำวันตอบ โจทย์ความต้องการถึงไม่อาจจะไม่ได้ครบถ้วนหรือผลประโยชน์ ไม่เยอะตามความอยากได้แต่ว่าก็อย่างน้อยก็เป็นที่รับได้มีตัวเลือกให้เลือกไม่บังคับขาย และก็อยากได้ความกระจ่างอธิบายได้อย่างน้อยก็ถาม แล้วพนักงานเขาแก้ไขปัญหาให้ มีความเท่าเทียมในการพัฒนาในการให้บริการกับลูกค้า ไม่ว่าจะยากดีมีจนก็ต้อง ดูแล ให้เสมอต้นเสมอปลายค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : ขอบคุณมากเลยนะค่ะขอบคุณค่ะสวัสดีค่ะ

ลูกค้าท่านที่ 14 เจ้าของกิจการร้านส้มตำ

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยรับประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่าน และประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ก็ที่ชอบที่สุดก็จะเป็นตัวสินเชื่อดีใหม่นี้ละครับแล้วก็ประทับใจจริง ๆ ก็ดีใจที่มาช่วยลดภาระเรา ก็คือเป็นมาตรการ ให้อัพชำระหนี้ COVID-19 นี้แหละครับที่ผมเข้าไปกรอกผ่านที่คุณแก้วส่งมาให้ ผมก็กรอกเข้าไปปุ๊บ ไม่นานผมก็ได้รับสิทธิ์เลยผมก็ประทับใจว่า เออมันรวดเร็ว มันเร็วดี มันช่วยผมได้เยอะเลยในสถานการณ์แบบนี้ละครับแล้วก็ถ้ามันไม่มีมาตรการนี้มาผมก็คงจะไปต่อไม่ได้เหมือนกันผมก็คงจะปวดหัวอยู่เหมือนกันครับ ประวัติคงเสียและที่คงแยะไปเลยละครับ ก็คือนี้

แหละเพราะว่าผลิตภัณฑ์กับตนเองผมก็ยังไม่ได้มีอะไรมาแต่เท่าที่ประทับใจก็มีตัวนี้ละครับ แล้วก็อีกอย่างหนึ่งถามว่าไอ้ส่วนพนักงานเองมันก็ยังไม่ได้ไปสัมผัสพันธอะไรกันมากมายนะพูดถึงว่าตอนนี้ก็ยังไม่มีการครับ แต่ก็ถือว่าเท่าที่เข้าไปติดต่อทุกคนก็โอเคน่ารักบริการดีทุก ๆ ท่านครับ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : เวลาที่เราไปเรื่องที่เราไปปรึกษาเข้าไปใช้บริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษานี้แหละ และก็ได้รับคำแนะนำที่ดี มันก็จบได้ทุกอย่างนะครับพูดถึงขนาดและมันมีเกี่ยวกับรถคันนี้แหละเป็นประสบการณ์ครั้งแรกในชีวิตเลยนะครับคืออันดับแรกก็คือว่าสิริรถกับเอกสารจดทะเบียนนะครับมันไม่ตรงกัน ทีนี้ก็ได้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่สาขามิตรภาพนะครับตรงชั้น 2 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำตรงนี้ละครับเพราะมันที่ตรงนั้นมันเป็นศูนย์ใหญ่ของธนาคารขอนแก่นเรา สุดท้ายแล้ว ก็ได้รับการแนะนำให้ไปติดต่อที่โชว์รูมเพราะว่าอาจจะได้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายนะครับเพราะไม่มันถ้าลูกค้ามาดำเนินการเอง มันจะต้องมีค่าใช้จ่ายอันนี้ ก็ถือว่าผมก็ได้ประสบการณ์ที่ดีผมก็ได้ไปดำเนินการติดต่อที่ศูนย์ที่โชว์รูมมาครับเขาก็ดำเนินการแก้ไขให้เกิดจากปกติรถผมสีแดงเขาก็เขียนให้เป็นสีขาวมันก็เลยทำให้ผมไม่มีค่าใช้จ่ายวันนั้นก็เสร็จสิ้นลุล่วงไปได้ด้วยดีซึ่งมันช่วยได้มากเลย เป็นอะไรที่ประทับใจมากเหมือนกันครับ สรุปแล้วคือเข้าไปใช้บริการ แล้วได้รับการบริการที่ใส่ใจ ส่งต่อได้รับการแก้ปัญหาให้เรียบร้อยสำเร็จลุล่วงอันนี้ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ให้ความสำคัญเพราะบางทีเราก็ไม่มีประสบการณ์ไม่มีความรู้เราก็อยากได้ตรงนี้นะครับเข้ามาด้วยหรือให้ความสำคัญกับลูกค้าด้วยคือเราไม่รู้ พอเราไม่รู้มันก็ต้องเข้าไปปรึกษาปัญหาได้ไปถามกันแต่อย่างที่บอกพอปัญหามันจบ ลูกค้ามันก็แฮปปี้ครับผมก็แฮปปี้ผมก็โอเคนะที่ประมาณอย่างน้อยเราได้รับการแก้ไขปัญหาไม่ใช่โยนแล้วปิดความรับผิดชอบอันนี้ผมก็ถือว่าผมประทับใจจริง ๆ ผมประทับใจในข้อนี้ด้วย

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมี คุณลักษณะและความรู้อะไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : พนักงานในอุดมคติหรือครับก็เท่าที่ผมไปแต่ละแบงก์มาก็ ทุกคนก็เขาก็มีความรู้ในงานเขาจะเขาก็บริการก็พูด ๆ ไป ๆ ไปผมก็ถือว่า ก็โอเคไม่มีอะไรมาเป็นพิเศษครับ แต่ว่าก็คืออย่างน้อยก็อย่างที่บอกเขาว่า บริการก็ยิ้มแย้มแจ่มใส ผม

อาจจะไม่มี อะไรที่ต้องทำ หลากหลาย คือ ไม่หลากหลายผมก็มีปกติทั่วไป ก็แค่ได้รับคำปรึกษาเวลามีปัญหาที่ประมาณนั้นครับ เอาเท่าที่สัมผัสมาก็คือทุกคนเขาก็มีความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ของเขาคุณลักษณะคือต้องมีความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้าทั่วไปหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือทักทายหรืออะไรยังไงก็ไม่ได้มีอะไรเป็นพิเศษเพราะว่าทุกคน ก็ทำหน้าที่ของตัวเองได้ ไปตามหน้าที่เขานะ

ลูกค้าท่านที่ 15 เจ้าของร้านกุนเชียง

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยรับประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่าน และประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : น่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ตัวสินเชื่อบัตรเครดิต ดอกเบี้ยมันก็ถูก ราคารถก็ได้สูงนะ แล้วก็ระยะเวลาในการอนุมัติมันก็เป็นไปตามเงื่อนไขนะมันก็ไม่ได้นานมากแต่ก็เข้าใจได้อยู่แต่พูดถึงว่าถ้าเปรียบเทียบกับสินเชื่อกู้ทั่วไปพวกบ้านหรือว่าสินเชื่อ SME เนี่ยอะนานต้องใช้ระยะเวลา แต่ว่าสินเชื่อกู้ที่หนูทำรถแลกเงินนี้มันเร็ววงเงินมันก็ใกล้เคียงกับที่หนูอยากได้ คือวงเงินมันจะเป็นระดับ 5-6 แสนจะใช้เวลานานแต่ว่าสินเชื่อกู้ตัวนี้รอแป๊บเดียวมันไม่นานพูดถึงอาทิตย์กว่า ๆ ก็อนุมัติใจและความสำคัญเท่านี้ใช้ตัวนี้อยู่ส่วนพนักงานก็จะมีแต่พี่แก้วแล้วก็พนักงานที่สาขาทุกคนก็โอเคแต่ก็สนิทกับพี่แก้วมากกว่าพูดถึงคือคิดอะไรไม่ออกบอกไม่ถูกโทรหาพี่แก้วได้หมดเลยก็จะมีแต่จะปรึกษาเป็นกันเอง ตอบโจทย์ตอบคำถามหาทางออกให้และนำเสนอผลิตภัณฑ์ตามความต้องการเราได้ ค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : คาดหวังว่าอยากให้เขาตอบคำถามที่เราอยากรู้แค่ข้อสงสัยที่เราอยากทราบได้ ให้ความสำคัญก็ไม่มีอะไรอะนะคะก็ยังมากแค่ไปทำธุรกรรมเรื่องการเงินก็ไม่มีอะไรก็ฝากเข้าถอนออกถ้าเป็นก็เป็นสินเชื่อกู้ที่เราขึ้นกู้คะ บางทีอาจให้เสนอข้อมูลว่าตอบตัวเราได้มากแค่ไหน? ว่าเราจะต้องทำอะไรไหม? จะต้องไปยังไง? ให้เราลองยื่นดูว่าผ่านไม่ผ่านเรื่องลองดู? หนูว่ามันโอเคนะคะคืออย่างน้อยยังได้ก็ให้คำปรึกษา

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมี คุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : คือตอบคำถามได้เลย คุยได้ทุกเรื่องพี่แกวอย่างนี้นะคะ คือหนูไปถามคนอื่นเขา กิ่งอะเขาก็ไม่ให้ความกระจ่าง คือบางคนก็อย่างว่าแหละบางคนเห็นเราแต่งตัว แบบธรรมดา แบบตลาดไปก็ไม่อยากจะคุยกับเราบางคนนะ แต่พี่แกวนี้คือติดต่อกันถามอะไรตอบได้หมดเลย ไม่ถือตัวน่ารักทำตัวเป็นกันเอง หนูชอบคือมันทำให้หนู มีความสุข สบายใจในการที่จะถาม มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ก็ให้ความกระจ่างให้ ความรู้ในแต่ละผลิตภัณฑ์และก็ว่าคุณลูกค้าต้องการอะไรถามได้ตอบได้นะให้ ความเป็นกันเองไปให้คำปรึกษาได้ทุกอย่างด้วยมีวิธีบอกวิธีการแนะนำวิธีการ ปฏิบัติตัวในการทำสินค้าหรืออะไรก็ตามแหละ หนูก็ถือว่ามันเป็นอะไรที่มันเป็น สิ่งที่หนูคิดว่ามันเป็นสิ่งที่พนักงานหลายๆ คนน่าจะต้องมี มันจะทำให้เราเป็น ลูกค้าที่เวลาติดต่อกันแล้วเกิดความสบายใจทุกครั้งที่ได้เดินไปแต่ละสาขาในแต่ละที่ อย่างนี้นะคะ

ลูกค้าท่านที่ 16 พนักงานบริษัท

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ในตัวผลิตภัณฑ์ที่ดีที่ชอบก็จะเป็นสินเชื่อบุคคลล่ะ ชอบเพราะอนุมัติไวจะ ดอกเบี้ยถูกค่ะ และเวลาเราจ่ายช้าไม่ทัน เจ้าหน้าที่จะไม่จี้มากคือเข้าใจเรา อย่าง สถานการณ์โรคระบาด ของโรคโควิด-19รายได้เราลดลง เขาก็จะให้เรานัดวันได้ ไม่ตามทุกวันเหมือนเจ้าอื่นทำให้เราไม่เครียด ประทับใจพนักงานก็ไม่ได้มี ประทับใจใครเป็นพิเศษค่ะเพราะว่าส่วนมากเราก็เข้าไปใช้บริการชำระค่าวงแล้ว ก็จ่ายแค่นี้ละค่ะไม่มีอะไรมากมายว่าเราใช้ผ่าน App ก็แล้วแต่ แต่ถ้าจะเข้าไปที่ น่าจะเป็นตอนปิดบัญชีหรือการ โอนรณนะค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญ ในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : คาดหวังในเรื่องเวลาค่ะ เรื่องของเรื่องเวลาคือต้องมีความรวดเร็ว ๆ ค่ะเพราะว่า บางทีคือเรามีธุระจะไปต่อค่ะ คือถ้ารอคิวนานมาก เพราะเข้าใจอยู่ว่าอยู่คนเดียว อย่างนี้ อาจจะมีแบบระบบที่ปรับให้มันเร็ว ๆ ขึ้นอะไรประมาณนี้ ธนาคารอื่น ส่วนมากก็จะคล้าย ๆ กัน พนักงานธนาคารพักเที่ยง ให้ความสำคัญเราก็จะในเรื่อง ของยิ้มแย้มแจ่มใส เขาเรียกอะไรคือมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานอธิบายลูกค้ารายนี้ ค่ะประมาณนี้ พนักงานธนาคาร ดูแลใส่ใจในตัวลูกค้านะคะแล้วก็รับเนาะ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมี คุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : ก็เป็นพนักงานที่มีใจรักในบริการนะคะ ก็คือเข้าใจลูกค้า ส่วนในเรื่องความรู้ก็ควรมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร แล้วก็บางทีตัวอย่างเรื่องตามค่างวดหรือหนี้ค้ำคือบางทีก็ต้องเข้าใจสถานการณ์ลูกค้าอาจจะมึนงงแล้วก็พยายามอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจว่ามันต้องแบบนี้แบบนี้แบบนี้อะไรเนี่ยคะเพราะบางทีพนักงานที่โทรตามคือต้องเดี๋ยวนี้อะไรเนี่ยเวลาเราสมมุติว่าเราค้างคือถ้าเกิดเรามีเราก็คงไม่ค้างบางอย่างที่มันแบบซื้อตจจริง ๆ อะไรอะคะ แต่ว่าส่วนมากไม่ค่อยเจอหรอกของธนาคาร ก็คือ พูดถึงมันเองก็โอเคธนาคารเขาก็ไม่ได้ตามที่เหมือนแบงก์อื่น พอสิ้นเดือนเขาก็คือสิ้นเดือนคุยกันรู้เรื่องเข้าใจไม่โทรมาตามว่า มีมารยาท ให้เกียรติลูกค้า จะสังเกตว่าบางครั้งนะ บางธนาคารคือพอใกล้วันเดี๋ยวลูกค้าโทรศัพท์ล่วงหน้าเนี่ยบางทีเราก็เครียดนะมันทำให้ยิ่งเครียดยิ่งไปกันใหญ่คะแล้วก็ตามที่ธนาคารก็คุยกันรู้เรื่องพอถึงวันเขาก็จะโทรอีกทีหนึ่งเพื่อเตือนเราอันนี้ก็รู้สึกโอเค ชอบคะชอบ

ลูกค้านำที่ 17 เจ้าของกิจการ

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไรคุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุดเพราะอะไร?

ลูกค้า : ประทับใจพนักงาน เนื่องจากว่าพนักงานดูแลดีคะ ผลิตภัณฑ์ก็ใช้ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตอยู่คะ แล้วก็บัตรเครดิตเงินสดคะอันนี้ก็คือพนักงานก็ดูแลดีหมายถึงว่าแบบช่วยเหลือ ปลอดภัยเบี้ย 55 วัน ประทับใจน้องเปิ้ลคะ คนนี้ไม่ผ่านเขาก็ทิ้งไปเลยก็ไม่ได้มาดูแลไม่ได้ถามเขาว่าอะไร คิดถึงเหมือนกันว่าเวลาเขาก็รีบทำให้เราใหม่เราก็ได้รับการช่วยเหลือให้มันอนุมัติคะถื่อน้องเขาก็ใส่ใจลูกค้าคือไม่ทิ้งเรานะเออคือประเมินไม่ผ่านแบงก์นี้คือทิ้งเลยนะแต่น้องเขาก็จะเอานำกลับมาทำให้เราใหม่คือน้องเหมือนเขาใส่ใจเรานะ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : คาดหวังเรื่องตอบสนองตอบโจทย์ให้กับเราได้คะอย่างเช่นเรื่องอย่างเช่นคำถามต่าง ๆ ที่เราต้องการรู้เรื่องพวกบัตรเครดิตอะไรอย่างนี้คืออำนวยความสะดวกให้เราได้และสะดวกที่สุดอะคะ ให้ความสำคัญคะ ให้ความสำคัญให้

ความสำคัญก็เรื่องการบริการนี้นะคะจะเร็วใช้ค่ะก็คือส่วนมากไม่ค่อยได้ไปที่ธนาคาร มีอะไรก็โทรถามคอลเซนเตอร์แล้วก็มีพวก App ที่เราสามารถเช็คได้เช็คยอดบัตรเครดิตอะไรอย่างนี้ค่ะแล้วก็สามารถไปถึงว่ามั่นคงประกันได้ด้วยตัวเองคือเขาจะมียอดเดือนผ่าน SMS แล้วก็ผ่านใน App ที่เราโหลดมา Thanachart Connect

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมี คุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : พนักงานควรดูแลลูกค้าถึงแม้ว่าลูกค้าจะไม่เข้าเกณฑ์หรือว่าจะเข้าเกณฑ์ก็ตามคือควรจะบริการให้เท่าเทียมกันเพราะว่าบางทีเหมือนจะกั๊กเงินหรือว่าไปอะไรอย่างนี้แล้วที่นี้เห็นว่าคุณสมบัติรอบนี้ที่เราขึ้นนะมันอาจจะไม่โอเครู้งี้คือหลาย ๆ แง่ก็เหมือนทิ้งไปเลยคือขึ้นไปเราไม่มีความสำคัญต่อเขาแล้วอะไรอย่างนี้แต่ถ้าเกิดว่าเขาเรียกว่าอันนั้นเป็นการคอนแทกต์กันอยู่หากันอยู่เรื่อย ๆ เนาะช่วงนี้อาจจะยังไม่เข้าเกณฑ์ ถ้าไม่มีอะไรมาก็คุยกันอยู่อะไรอย่างนี้ ทำธุรกรรมหรือทำสินเชื่อก็อย่างนี้แล้วที่นี้เหมือนเราไม่ผ่านนะค่ะเพราะเราไม่ผ่าน เสร็จเนี่ยคือเราอะไม่มีไม่ได้เป็นเป้าหมายของคุณเลย ไม่ได้เป็นอะไร คุณไม่ได้ให้ความสำคัญเราแล้วอะไรอย่างนี้คือคุณก็ทิ้งไปในขณะที่วันหนึ่งเราจะกลับมาเป็นลูกค้าคุณนะ ค่อยวิ่งมาหาอย่างนี้คือเราไม่โอเค แต่ว่าเดี๋ยวของธนาคารเนี่ยคือที่ไปใช้บริการสินนี้้องพนักงานที่เราคุยกันได้ตลอดนะค่ะคือมีอะไรเราก็ถามเขาก็ช่วยนี้แหละว่า อย่างเช่นของแฟนอย่างนี้แกเคยคิดดูไหมถามว่าที่นี้คือแกจ่ายจบไปแล้วไง แต่ว่าด้วยของแบงก์อื่นอะเขายังไม่ให้ เขายังไม่ปลดอันนี้เขาก็ บริการอำนวยความสะดวกกว่าแบบไปคุยกับผู้จัดการว่าอันนี้ก็ผ่านไปแล้ว นานแล้วอะไรอย่างนี้เขาก็ไปจัดการให้ก็เลยทำให้เราแบบมีเครดิตใหม่อะไรอย่างเนี่ยซึ่งมันเป็นการบริการเป็นเรื่องของความใส่ใจอะไรอย่างนี้ แล้วในขณะที่มีสินเชื่อก็ก็ตามแต่คือเราจะเป็นยังไงก็ตามเขาก็จะแจ้งเราอยู่เสมอว่ามันมีแบบนี้ แบบนี้นะมันทำอะไรได้บ้างหรือว่าบอกข้อมูลข้อเท็จจริงทุกอย่างเราอาจจะคิดว่าเราทำตรงนี้ได้แต่ว่าเขาบอกว่าเออมันไม่เหมือนกับที่อะไรอย่างนี้ที่เขาจริงใจกับเขาดูแลเขาจริงใจแล้วเขาก็ช่วยเหลือนั่นแหละ ประมาณนี้ค่ะ

ลูกค้านำที่ 18 เจ้าของกิจการ

- ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?
- ลูกค้า : ผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด คือ เงินฝากออมทรัพย์ดอกเบี้ยสูง เพราะเราเห็นผลตอบแทนได้ในทุก ๆ เดือน ความเสี่ยงต่ำ พนักงานที่ชื่นชอบเป็นพิเศษ แต่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับทางครอบครัวมาโดยตลอด แม้ว่าพนักงานนั้นจะย้ายไปทำงานที่อื่น ก็ยังคงมีความระลึกรู้ถึงเสมอ เพราะตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการพนักงานมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ดี ให้คำแนะนำถูกต้อง แม่นยำ ปรึกษาด้านการเงินได้ดีในระดับที่น่าพอใจ
- ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?
- ลูกค้า : คาดหวังถึงความรวดเร็ว ถูกต้อง ให้ความสำคัญกับลูกค้าลูกค้าทุกคนต้องเป็นคนพิเศษ
- ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?
- ลูกค้า : อยากได้พนักงานที่จริงจัง ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ใส่ใจในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ความรู้ต้องมีเยอะหน่อยค่ะ ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพื่อที่จะเป็นที่ปรึกษาแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ทำให้ลูกค้าเห็นว่าเป็นคนสำคัญเสมอ

ลูกค้านำที่ 19 พนักงานบริษัท

- ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?
- ลูกค้า : บริการที่ใช้อยู่ก็จะเป็นสินเชื่อบุคคลค่ะ ดอกเบี้ยถูก และพอมีโรค Covid-19 เราลงทะเบียนพักชำระหนี้ ก็รวดเร็วดี ได้รับสิทธิ์ ประทับใจค่ะ ส่วนพนักงานก็น่ารักทุกคนค่ะ ที่ไปใช้บริการมาเพราะก็ไม่ได้อะไรมากมายเพราะเราก็ไปชำระค่างวดปกติค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : ทุกวันนี้เวลาเข้าไปใช้บริการก็คาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องของ ความสะดวก รวดเร็วในการไปใช้บริการค่ะ เพราะว่าเราก็จะมีเวลาไม่มากเพราะใช้เวลาช่วงพักเที่ยงบ้าง หรือเวลาไปทำธุระของที่ทำงานไม่อยากจะกระทบเวลาทำงานค่ะ เพราะบางที่เราก็อาจจะลาหย่อนหน่อย บางทีขอเวลาออกไปทำธุระที่ธนาคาร บางคนที่ก็จะมองเราว่าใช้เวลาไปทำธุระส่วนตัวอะไรประมาณนี้ค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อะไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : ก็อยากให้พนักงานทุกคน ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดี และสามารถตอบคำถามทุกเรื่องได้อย่างฉะฉาน มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของแบงก์ และแนะนำสิ่งต่าง ๆ ให้กับลูกค้าค่ะ

ลูกค้านำที่ 20 เจ้าของกิจการขนส่ง

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?

ลูกค้า : เป็นสินเชื่อดีเลยนะคะ เพราะตอนนั้นอยากได้เงินไปสร้างบ้าน แล้วเงินไม่พอเลยเข้ามาปรึกษาเพื่อที่จะขอกู้เงิน ก็ได้พี่แก้ว (วรฤทัย) เป็นคนแนะนำและทำเรื่องกู้สินเชื่อให้และก็ผ่านทำให้มีเงินไปสร้างบ้านจนเสร็จ ดอกเบี้ยก็ถูกกว่าที่อื่นค่ะ บริการดี ประทับใจมากค่ะ ชอบพนักงานก็เป็นพี่แก้วค่ะ เพราะพี่แก้วจะรับฟังปัญหาของลูกค้า และแนะนำให้ทำแบบนี้จะจึงจะอนุมัติ ใจดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองค่ะ ปรึกษาได้ทุกเรื่อง หลังจากนั้นก็ใช้ผลิตภัณฑ์ธนาคารหลายตัวเรื่อยมาค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : เวลาไปธนาคารทุกวันนี้สิ่งแรกที่คาดหวังเลยก็จะเป็น การบริการค่ะคือพนักงานต้องบริการลูกค้าที่ดี ยิ้มแย้ม ก็เพียงพอแล้วค่ะ เพราะเวลาเรามีปัญหาอะไรแล้วเห็นพนักงานยิ้มแย้มมันก็ทำให้เรากล้าที่จะถามเวลามีปัญหา และมันจะทำให้เราเวลาไปใช้บริการบรรยากาศมันก็จะดี นำเข้าไปใช้บริการ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อะไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : ไม่ต้องอะไรมากค่ะ ขอแค่มีใจรักการบริการ บริการลูกค้าทุกระดับประทับใจค่ะ ความรู้ก็เป็นภายในธนาคารค่ะ ผลิตภัณฑ์ภายในธนาคารเพื่อที่จะแนะนำเราได้ เวลาเราสอบถามนี้ละค่ะ

ลูกค้าท่านที่ 21 เจ้าของกิจการร้านอาหาร

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?

ลูกค้า : ประทับใจก็จะเป็นบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งค่ะ อะไรนะที่เรียกว่า T-connect มันสะดวกดีค่ะ มีข้อมูลทุกอย่างที่เราจำเป็นในนั้นเลย ไม่ต้องไปที่แบงก์หรือโทรเข้า call center อยากรู้อะไรก็กดเข้าไปดูได้เลย จะโอนเงินก็สะดวกดีค่ะ ฟรีค่าธรรมเนียมโอนด้วยค่ะ ฟรีก่อนธนาคารไทยพาณิชย์ กสิกรไทยอีก ตอนช่วงแรกๆ ที่เขาเริ่มมี App ไม่ต้องสมัคร prompt pay ก็ฟรี เลยประทับใจ อาจจะเป็นแบงก์เล็กแต่เขาก็ไม่เอาเปรียบลูกค้า ซึ่งชอบพนักงานก็จะเป็นน้องแก้ว (วรฤทัย) ค่ะ เวลาเมื่อไรเกี่ยวกับธนาคารพี่ก็ได้แนะนำญาติพี่ให้ปรึกษาน้องแก้วนะค่ะเพราะน้องเขาแนะนำสิ่งดี ๆ และใช้ได้จริง พุดจาไพเราะ จริงใจ ไม่เอาเปรียบลูกค้า ปรึกษาหาทางออกให้เราได้ตลอดค่ะ ชื่นชมมากถึงจะย้ายไปไหนก็จะรักและปรึกษาต่อไปค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : การเอาใจใส่ลูกค้าค่ะ แนะนำสิ่งต่าง ๆ เพราะทุกวันนี้ลูกค้าน้อย ต้องใส่ใจเป็นสิ่งที่คาดหวังและให้ความสำคัญ เพราะตอนนี้น้องแก้วย้ายไปแล้วพอที่ขึ้นไปใช้บริการที่สาขาบ้านไผ่ เห็นลูกค้าน้อยแต่ก็ไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงานเท่าที่ควร บรรยากาศมันเปลี่ยนไป ไม่สดใสทำให้คิดถึงน้องแก้ว ถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้เราเหมือนเดิมที่ตอนมีน้องแก้วอยู่ค่ะ ถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้น้องแก้วย้ายกลับมาเป็นผู้จัดการที่สาขาบ้านไผ่ค่ะ เพราะลูกค้าหลายคนถามหา คิดถึงมาก ๆ ค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : ก็อยากให้ทุกคนเป็นแบบน้องแก้วค่ะ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี มีเมตตา ใจดี เข้ากับทุกคนได้ง่าย คุยได้กับลูกค้าทุกชนชั้น ยากดีมีเงิน น้องแก้วก็บริการด้วยใจจริง ๆ จากที่เราสัมผัสนะค่ะ ปรึกษาได้ทุกเรื่องถึงแม้จะไม่เกี่ยวกับธนาคาร

ตัวเอง แต่ก็มีความรู้และนำไปข้อมูลได้ดี เรื่องความรู้ก็คือ ต้องรู้ผลิตภัณฑ์ของตนเอง และเสริมด้วยความรู้รอบตัวเศรษฐกิจ สังคม โลก เพื่อที่จะดูเป็นมืออาชีพมากขึ้น

ลูกค้านำที่ 22 เจ้าของกิจการร้านอาหาร

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?

ลูกค้า : เป็นสินเชื่อบัตรเครดิตตอนนั้นจะย้ายร้านใหม่ เนื่องจากร้านเดิมเขาไล่ที่ ทำให้ต้องลงทุนทำร้านอีกรอบ ตอนนั้นก็เอาธมาขอสินเชื่อครับ ก็ได้รับการบริการที่ดีช่วยให้สินเชื่ออนุมัติ และมีเงินมาลงทุนต่อ ช่วยให้ธุรกิจไปต่อได้ด้วยดีครับ ซึ่งไปธนาคารอื่นเขาไม่ได้แนะนำและก็ไม่ปล่อยสินเชื่อตัวนี้ครับ พอมาธนาคารนี้เขาก็แนะนำว่า ทำสินเชื่อตัวนี้ดีกว่าไหมผ่านง่ายกว่า ใช้ระยะเวลาไม่นาน พนักงานที่ประทับใจจะเป็นพี่แก้ว (วรฤทัย) ครับ ตอนนั้นเริ่มจากที่พี่แก้วก็จะแนะนำในเรื่องการกู้ เอาธไปขอสินเชื่อและก็นำต่าง ๆ เอาใจใส่ แจ้งผลอยู่ตลอดว่าถึงไหนอย่างไร หลังจากนั้นมาก็ใช้ผลิตภัณฑ์

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : คาดหวังเรื่อง เวลาและความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ตอนนี้ให้ความสำคัญในเรื่องของการลดเวลารอคิวคืออยากให้ธนาคารหาวิธีการลดเวลาในการรอคิว เพราะไม่ค่อยมีเวลา อย่างน้อยไม่ควรให้เกิด 5 นาทีในการรอคิวครับ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?

ลูกค้า : พนักงานต้องเป็นคนที่มีความบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างแม่นยำและตรงประเด็น มีการติดตามลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจในงานและผลิตภัณฑ์ของธนาคารครับ เพราะจะได้มีความรู้ไว้ตอบลูกค้าและตรงประเด็นมากขึ้น

ลูกค้าท่านที่ 23 เจ้าของกิจการทัวร์นำเที่ยว

- ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?
- ลูกค้า : ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยค่ะ พนักงานที่ฉันชอบเป็นคุณ เกษศิริินทร์ พันอินทร์ สามารถติดตามเรื่อง ดำเนินการ ให้รวดเร็ว ให้บริการลูกค้าดีมากค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?
- ลูกค้า : ทุกวันนี้ ก็คาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการและให้ความชัดเจนในข้อมูลในสิ่งที่เข้าไปติดต่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้
- ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?
- ลูกค้า : พนักงานควรมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม มีใจบริการ รู้จักและความรู้ต้องเข้าใจผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างถ่องแท้ สอบถามต้องได้ข้อมูลในตัวผลิตภัณฑ์ค่ะ

ลูกค้าท่านที่ 24 เจ้าของกิจการห้องพัก

- ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?
- ลูกค้า : ประทับใจเป็นประกันภัยรถยนต์ค่ะ ไม่แพง แต่ความคุ้มครองดี พนักงานอธิบายเข้าใจดี ชื่นชอบพนักงานทุกคนค่ะ เป็นมิตร น่ารัก อัธยาศัยดีค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?
- ลูกค้า : ก็คาดหวังว่าเวลาที่เราสงสัยหรือเข้าไปสอบถามต้องตอบคำถามได้ทุกเรื่อง ให้ความสำคัญในเรื่องของการตอบคำถามได้และแก้ไขปัญหาค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน?
- ลูกค้า : พนักงานควรเป็นคนที่พูดจาดีเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการและมีความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ของแบงก์เพื่อที่จะตอบคำถามลูกค้าให้ได้ทุกอย่างที่สงสัย

ลูกค้านำที่ 25 แพทย์

- ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?
- ลูกค้า : ประทับใจในการใช้บัญชีเงินฝากครับ เป็น Ultra saving ดอกเบี้ยสูงที่สุดในตลาด เงื่อนไขไม่เยอะและการบริการที่ได้รับจากผู้จัดการสาขามาบริการด้วยตัวเอง เปิดบัญชีให้ เปิดบัญชี internet banking ให้ ทั้งที่ตัวผมเองไม่ได้มีเงินฝากมากมายอะไร
- ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?
- ลูกค้า : ผมคาดหวังในเรื่องของการให้บริการลูกค้าทุกระดับให้ประทับใจครับ เหมือนกับที่บริการให้ผม เพราะผมมองว่าถ้าผมไม่ใช่หมอ แล้วเป็นคนทั่วไปจะได้รับการบริการอย่างไร มันจะดีมากถ้าการบริการที่ผมได้รับแล้วคนอื่นก็ได้รับในแบบเดียวกัน ผู้จัดการอาจจะไม่ต้องมาบริการเหมือนผมก็ได้นะครับแต่พนักงานคนอื่นก็ต้องบริการให้ได้ดีเช่นกัน
- ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน?
- ลูกค้า : ต้องสวยครับ ความรู้ก็ต้องรู้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารตอบข้อซักถามได้ครับ

ลูกค้านำที่ 26 ข้าราชการ

- ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?
- ลูกค้า : เป็นสินเชื่อดีเยี่ยมค่ะ อัตราดอกเบี้ยของข้าราชการ พนักงานมีความสุขภาพในการให้บริการค่ะ ชื่นชอบพนักงานทุกคนค่ะ อธิยาศยดี น่ารัก
- ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?
- ลูกค้า : เรื่องของอัตราดอกเบี้ยที่ลดลงก็น่าจะมีนโยบายปรับลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าค่ะ เพราะช่วงนี้รายได้ลดลง ถ้าลดดอกเบี้ยได้ก็น่าจะทำให้เราจ่ายเงินต้นได้มากขึ้นค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน
- ลูกค้า : พนักงานควรมีความจริงใจในการให้บริการแก่ลูกค้า ยิ้มแย้ม และมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารค่ะ

ลูกค้านำที่ 27 ข้าราชการ

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?

ลูกค้า : ที่ประทับใจก็จะเป็นสินเชื่อบุคคลครับ เพราะที่บ้านผมใช้สินเชื่อบุคคลธนาคารทุกคันเพราะมีความผูกพันครับ ประทับใจตั้งแต่ครั้งแรก ผ่านง่าย สะดวก ดอกเบี้ยก็ถูก เพราะเป็นดอกเบี้ยข้าราชการ ถือเป็นข้อดีอีกข้อนะครับที่น่าจะต้องมีต่อไป เพราะเวลาผมจะซื้อรถหรือญาติจะซื้อรถผมก็แนะนำให้ดูธนาคารนี้ว่าลองดูธนาคารด้วยนะเขามีดอกเบี้ยพิเศษสำหรับข้าราชการถูกกว่าที่อื่น เพราะครอบครัวเราก็เป็นข้าราชการกันเกือบทั้งหมดครับ พนักงานก็บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี ถ้าเราผ่อนก็ได้อุ่นใจไม่ยุ่งยาก ใช้บัตรประชาชนกับทะเบียนบ้านก็ได้ ผ่อนก็ได้อัตราดอกเบี้ยก็ได้อีกว่าตอนนี้เริ่มจะครบวงจรรออยู่กับธนาคารแล้วครับ พนักงานก็ประทับใจทุกท่านครับเพราะไปใช้บริการก็ได้รับการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกคน ทุกสาขาครับ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : คาดหวังและให้ความสำคัญก็คือ อยากให้ธนาคารช่วยดูในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยครับ อาจจะลดอัตราดอกเบี้ยให้ลดลงเพราะสถานการณ์โรค Covid-19 ระบาด มีผลกระทบต่อทุกอาชีพเลยนะครับ อยากให้ลองพิจารณาในด้านนี้ครับ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคาร ในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน

ลูกค้า : ก็อยากให้พนักงานพุดจาสุภาพกับลูกค้า ยิ้มแย้ม มีใจรักบริการแบบนี้ตลอดไปครับ เรื่องความรู้ก็คือ เรื่องผลิตภัณฑ์ของแบงก์นั้นละครับ แนะนำในสิ่งดี ๆ ให้กับลูกค้า ใส่ใจลูกค้า แก้ไขปัญหาให้ครับ

ลูกค้านำที่ 28 หัวหน้าตรวจสอบบัญชีสหกรณ์

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?

ลูกค้า : ประทับใจเป็นสินเชื่อบุคคลครับ เริ่มแรกก็ผ่อนกับธนาคาร หลังจากนั้นผ่อนดีเขาก็จะมีเงินออมเงินปล่อยให้อีก ไม่ต้องใช้เอกสารอะไรมาก แค่อัตราดอกเบี้ยกับทะเบียนบ้านก็รู้ได้แล้ว มันสะดวกดีละ ดอกเบี้ยก็ถูก บางครั้งเราจ่ายช้า ธนาคารก็

เข้าใจเรานะคะไม่ทวงมาก เพราะบางที่เราอาจจะลืมในบางครั้ง คนทวงมีมารยาท พุศดีค่ะ บางธนาคารพูดไม่เพราะเลยทำให้เราอึดอัด เพราะบางที่เราลืมใจ ไม่ได้ตั้งใจจะไม่จ่ายค่ะ ชอบพนักงานที่เป็นเพื่อนแก้ว หรือคุณวรฤทัย นี่ละค่ะ เขาจะปรึกษาได้ตลอด เล็ก ๆ น้อย ๆ ก็คุยได้ปรึกษาได้หาทางออกให้ แนะนำดี ส่วนพนักงานสาขาทุกคนเวลาไปใช้บริการก็บริการดี น่ารัก ยิ้มแย้มแจ่มใสดีค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : การให้ความสำคัญกับลูกค้าคืออยากให้มองว่าลูกค้าคือคนสำคัญ ไม่ต้องอะไรมากมายก็ได้ค่ะ เพราะถ้ามองว่าลูกค้าคือคนสำคัญแล้วนี่คุณจะบริการด้วยความจริงใจ ช่วยแก้ไขปัญหาให้เขาโดยเต็มใจลูกค้าอย่างเราก็จะสัมผัสได้เลยค่ะ อย่างที่เราได้รับจากธนาคารก็ถือว่าชอบค่ะ ประทับใจ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสภาวะการณ์ปัจจุบัน

ลูกค้า : พนักงานในอุดมคติก็น่าจะเป็นคนที่ พุดจาไพเราะน่าฟัง เพราะเวลาเราขึ้นไปบนแบงก์เราก็มองว่าอันดับแรกที่เราจะต้องได้สัมผัสคือ การพูดทักทายกับลูกค้าด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง ไพเราะ เพราะบางครั้งเราไปธนาคารก็ไม่ได้ทำอะไรมากมาย ใช้เวลาไม่มาก แคล้วจากที่ไพเราะ การบริการที่รวดเร็วก็ฟังพอใจแล้วค่ะ ส่วนความรู้ก็เป็นความรู้ในงานของพนักงานเอง ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เพื่อแนะนำเราได้ว่าอันไหนดี อันไหนเหมาะกับเรามากที่สุดค่ะ

ลูกค้าท่านที่ 29 พนักงานบริษัท

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?

ลูกค้า : บริการสินเชื่อบริการดีครับ เพราะดอกเบี้ยถูกบริการดีครับประทับใจ ตอนนั้นก็ผ่านง่ายไม่ยุ่งยาก และก็มีความสะดวกเวลาไปชำระหรือติดต่อ จ่ายเซเว่นก็ได้ ตัดค่างวดผ่านบัญชีก็ได้เวลาที่สะดวกจ่ายเอง หรือจ่ายผ่าน Application อันนี้ก็ดีครับสะดวกแล้วเขาจะมีสำเนาหน้าเล่มใน App ให้ด้วยครับ ดูยอดหนี้คงเหลือ ภาษี หมดวันไหน ประกันภัยหมดวันไหนก็มีครับสะดวกดีครับเพราะไม่ต้องโทรเข้า call center ให้เสียเวลา ไม่ได้ชอบใครเป็นพิเศษครับเพราะทุกสาขาที่ไปใช้บริการพนักงานทุกคนก็น่ารักดีครับหน้าไม่บูดใส่ลูกค้า

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : ให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการที่รวดเร็วครับ เพราะบางทีที่เราไปเราจะมีเวลาแค่เวลาพัก เพราะถ้าไม่มีอะไรจำเป็นเราก็จะไม่ไปที่ธนาคารเพราะกลัวคนเยอะ และรอนาน

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อะไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน

ลูกค้า : ต้องเป็นคนที่ใส่ใจผู้ใช้บริการ ว่าเขาต้องการอะไร แนะนำไม่โยน คือสามารถแก้ไขปัญหาให้เราได้นะครับ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจรักในการบริการ ทัศนคติไม่ดีต่อตัวรับความรู้ก็เป็นเรื่องผลิตภัณฑ์ของธนาคารนั่นละครับ ตอบเราได้ก็เพียงพอแล้ว

ลูกค้าท่านที่ 30 ผู้อำนวยการโรงเรียน

ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?

ลูกค้า : เป็นบริการเงินฝาก ultra saving ครับ เพราะดอกเบี้ยสูง ประทับใจขึ้นชอบพนักงาน คุณวรฤทัย ทานะเวช เพราะให้คำแนะนำ สามารถให้บริการได้ตรงความต้องการ โดยเฉพาะ internet banking และให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย รวดเร็วทันใจคุณตั้งรายคาถาแล้วเสกมนต์

ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?

ลูกค้า : คาดหวังและให้ความสำคัญ ก็คืออยากให้พนักงานช่วยแนะนำหรือในเรื่องของการแก้ปัญหาการเงิน การให้คำปรึกษา และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการที่ธนาคารครับ

ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อะไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน

ลูกค้า : พนักงานในอุดมคติจะต้องสามารถแก้ปัญหา และให้คำแนะนำลูกค้าได้ทุกเรื่อง อำนวยความสะดวก รวดเร็ว สื่อสารกับลูกค้าด้วยวาจาไพเราะ ส่วนในเรื่องความรู้ก็ต้องมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ ของธนาคาร มีการเปรียบเทียบให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับในการที่ใช้บริการธนาคาร

ลูกค้านำที่ 31 หนายความ

- ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยเล่าประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ดีที่สุดของท่านและประทับใจเรื่องอะไร? คุณชอบพนักงานท่านไหนมากที่สุด เพราะอะไร?
- ลูกค้า : เป็นบริการเงินฝากออมทรัพย์ปกตินี้ละครับ โดยระบบที่รวดเร็ว อธิบายความรู้ให้ลูกค้าเป็นที่เข้าใจดีชอบคุณแก้ว (วรฤทัย) ครับ เพราะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจกระจ่าง ชี้แนะแจ่มใส
- ผู้สัมภาษณ์ : ทุกวันนี้เวลาที่ท่านเข้าไปใช้บริการของธนาคารท่านคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง?
- ลูกค้า : คาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการให้รวดเร็วครับ และต้องมีความสะดวกมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นการส่งมอบบริการที่ดีกับลูกค้าครับ
- ผู้สัมภาษณ์ : พนักงานธนาคารในอุดมคติของคุณควรมีคุณลักษณะและความรู้อย่างไรบ้างในสถานการณ์ปัจจุบัน
- ลูกค้า : พุดจาสุภาพ ให้คำปรึกษาและมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ บริการดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี

ภาคผนวก ข
สิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ลูกค้า

สิ่งที่ลูกค้าประทับใจในผลิตภัณฑ์และบริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 1

1. ฟรีค่าธรรมเนียม
2. ความสะดวก

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 2

1. ความสะดวก
2. ความรวดเร็ว

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 3

1. ให้ผลตอบแทนสูง

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 4

1. ความสะดวก
2. การให้บริการที่ครบวงจร

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 5

1. ความรวดเร็ว
2. การให้บริการที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 6

1. ความรวดเร็ว
2. การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 7

1. ให้ผลตอบแทนสูง
2. การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 8

1. ความสะดวก
2. ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 9

1. ความรวดเร็ว

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 10

1. ให้ผลตอบแทนสูง

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 11

1. ความสะดวก
2. ความรวดเร็ว
3. ดอกเบี้ยถูก

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 12

1. ความสะดวก
2. ดอกเบี้ยถูก

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 13

1. ความรวดเร็ว
2. ดอกเบี้ยถูก

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 14

1. ความรวดเร็ว

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 15

1. ความรวดเร็ว
2. ดอกเบี้ยถูก

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 16

1. ความรวดเร็ว

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 17

1. การให้บริการที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 18

1. ให้ผลตอบแทนสูง

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 19

1. ความรวดเร็ว

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 20

1. ดอกเบี้ยถูก

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 21

1. ความสะดวก

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 22

1. การให้บริการที่ดี
2. การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 23

1. ความรวดเร็ว
2. การให้บริการที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 24

1. ให้ผลตอบแทนสูง

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 25

1. ให้ผลตอบแทนสูง

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 26

1. ดอกเบี้ยถูก

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 27

1. ความสะดวก
2. ดอกเบี้ยถูก

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 28

1. ความสะดวก
2. ดอกเบี้ยถูก

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 29

1. ความสะดวก
2. การให้บริการที่ดี
3. ดอกเบี้ยถูก

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 30

1. ให้ผลตอบแทนสูง

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 31

1. ความรวดเร็ว

สิ่งที่ประทับใจพนักงาน

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 1

1. การให้บริการที่ดี
2. การให้คำปรึกษา
3. ความเป็นมิตร สุภาพ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 2

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล
2. ความจริงใจ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 3

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล
2. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน
3. การให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เข้าใจง่าย

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 4

1. การให้บริการที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 5

1. การให้บริการที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 6

1. การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 7

1. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 8

1. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 9

1. ความเป็นมิตร สุภาพ
2. ความจริงใจ
3. การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
4. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 10

1. การให้บริการที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 11

1. การให้บริการที่ดี
2. การให้คำปรึกษา
3. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 12

1. การให้บริการที่ดี
2. ความเป็นมิตร สุภาพ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 13

1. การให้บริการที่ดี
2. การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
4. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 14

1. การให้บริการที่ดี
2. การให้คำปรึกษา

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 15

1. การนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการ
2. การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 16

1. ความรวดเร็วในการบริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 17

1. การให้บริการที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 18

1. การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
2. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 19

1. การให้บริการที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 20

1. การรับฟังปัญหาของลูกค้า
2. การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
3. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 21

1. การให้บริการที่ดี
2. การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

3. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 22

1. การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 23

1. การให้บริการที่ดี
2. การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 24

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เข้าใจง่าย

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 25

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 26

1. การให้บริการที่ดี
2. ความเป็นมิตร สุภาพ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 27

1. การให้บริการที่ดี
2. ความเป็นมิตร สุภาพ
3. การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 28

1. การให้บริการที่ดี
2. การให้คำปรึกษา
3. การให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 29

1. การให้บริการที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 30

1. ความรวดเร็วในการบริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 31

1. การให้บริการที่ดี
2. การให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เข้าใจง่าย

สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือให้ความสำคัญ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 1

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. การให้บริการที่รวดเร็ว
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาค

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 2

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. การให้บริการที่ดี
3. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ
4. การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
5. การรับฟังความต้องการของลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 3

1. พนักงานให้บริการและให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 4

1. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ
2. มีผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 5

1. การให้บริการที่รวดเร็ว
2. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 6

1. การให้บริการที่รวดเร็ว
2. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 7

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. ความเต็มใจให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 8

1. พนักงานให้บริการและให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 9

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. ความเต็มใจให้บริการ
3. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 10

1. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 11

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 12

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. การให้บริการที่รวดเร็ว
3. การให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 13

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. การให้บริการที่รวดเร็ว
3. การให้บริการที่ดี
4. ความเต็มใจให้บริการ
5. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 14

1. ความเต็มใจให้บริการ
2. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้
3. การให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 15

1. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 16

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. การให้บริการที่รวดเร็ว
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 17

1. การให้บริการที่ดี
2. พนักงานให้บริการและให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ
3. การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 18

1. การให้บริการที่รวดเร็ว
2. การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 19

1. การให้บริการที่รวดเร็ว

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 20

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. การให้บริการที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 21

1. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 22

1. การให้บริการที่รวดเร็ว

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 23

1. การให้บริการที่รวดเร็ว
2. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ
3. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 24

1. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าได้
2. การให้บริการด้วยความเสมอภาค
3. พนักงานสามารถตอบคำถามได้

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 25

1. การให้บริการที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 26

1. ปรับลดอัตราดอกเบี้ย

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 27

1. ปรับลดอัตราดอกเบี้ย

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 28

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล
2. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 29

1. การให้บริการที่รวดเร็ว

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 30

1. การให้บริการที่รวดเร็ว
2. การให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 31

1. การให้บริการที่รวดเร็ว
2. คุณภาพการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ**สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 1**

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 2

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครัน
3. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 3

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 4

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 5

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. ความเต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 6

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
3. พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 7

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย
3. การพัฒนาทักษะการให้บริการและการทำงาน

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 8

1. ความเต็มใจให้บริการ
2. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 9

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
3. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
4. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 10

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. ความเต็มใจให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
4. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
5. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 11

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
3. พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
4. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 12

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

3. พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย
4. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
5. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้
6. พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 13

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
3. พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
4. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
5. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้
6. พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 14

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
3. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 15

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครัน
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 16

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
3. พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 17

1. ความเต็มใจให้บริการ
2. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
3. การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
4. การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 18

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. ความเต็มใจให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
4. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้
5. การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 19

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
3. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 20

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 21

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
3. พนักงานมีความรู้รอบตัว

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 22

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครัน
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 23

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 24

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. ความเต็มใจให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 25

1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
2. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 26

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
3. พนักงานมีความจริงใจ

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 27

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. ความเต็มใจให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
4. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 28

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. ความเต็มใจให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
4. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
5. พนักงานมีการบริการที่รวดเร็ว

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 29

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. ความเต็มใจให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
4. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 30

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
3. พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย
4. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
5. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้
6. พนักงานมีการบริการที่รวดเร็ว

สิ่งที่ค้นพบจากลูกค้าคนที่ 31

1. พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
2. ความเต็มใจให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
4. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

ภาคผนวก ค

การค้นหาเป้าหมายและภาพความสำเร็จในอนาคตของพนักงานธนาคาร ABC

ภาพความสำเร็จในอนาคตของคุณในอีก 5 ปีข้างหน้าเป็นอย่างไร?

1. ตอนนี้ 5 ปีข้างหน้าหวังเพียงว่าแค่มีเงินผ่อนงวดบ้านงวดรถ ก็พอใจแล้ว กลัวตกงาน
2. ภาระหนี้จะต้องลดลง หน้าที่การงานเติบโต
3. มีเงินใช้มีอาชีพมั่นคง
4. ประสบความสำเร็จในการทำงาน
5. มีความมั่นคงทางการเงิน
6. ยอมรับความคิดทุกด้านของพนักงานในองค์กรทำให้งานที่โอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น
7. มีหน้าที่การงานที่มั่นคง
8. มีศักยภาพ ด้านอาชีพ และส่วนตัว
9. นักการเมือง
10. ไม่มีหนี้สินนี้หมดทุกตัว
11. ผู้นำองค์กรมั่นคง และร่ำรวย
12. ประสบความสำเร็จกับธุรกิจส่วนตัวของตัวเอง
13. เป็นเจ้าของธุรกิจเล็ก ๆ และมีอิสรภาพทางการเงิน และทางความคิด
14. ผู้บริหารระดับสูง
15. มีความก้าวหน้าในงานที่ทำ มีรายรับที่เพิ่มมากขึ้น
16. ทำงานที่มั่นคงมีเดือนเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปีครอบครัวมีความสุข
17. ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข ไม่มีความกดดันและมีความมั่นคง
18. มีเงินออม 5 ล้านบาทค่ะ
19. การได้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น
20. มีบ้านเป็นของตัวเอง
21. ไม่มีหนี้
22. มีเงินเดือน ๆ ละ300,000ทุกเดือน
23. สำเร็จมากกว่าปีปัจจุบัน
24. แข็งแรง มั่นคง มีเงินใช้อย่างสบาย
25. มีภาระงานมั่นคงใช้ชีวิตแบบพอเพียง
26. รายได้6หลักต่อเดือนหลักเป็นอย่างน้อย
27. ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน
28. มีอนาคตที่ดี ไม่มีภาระหนี้ ทำงานได้แบบไม่เครียด

29. มีความสุขกับงานอยู่ที่ทำมากขึ้น ก้าวหน้าขึ้นอีกระดับหนึ่งกับงานที่ไม่ซ้ำซาก
30. มีความก้าวหน้า

ท่านคิดว่าถ้าท่านเพิ่มความมุ่งมั่นในงานจะทำให้เกิดความแตกต่างขึ้นอย่างไร และมีประโยชน์ต่อตัวท่านทางด้านใดบ้าง?

1. ทำให้ได้ยอดขายมากขึ้น ก็น่าจะชีวิตดีขึ้น
2. จะทำให้รอบรู้มากขึ้น และมีประโยชน์ในด้านการทำงาน
3. มีเงินซื้อความสุข
4. ทุกด้าน
5. เกิดประสิทธิภาพในการต่อ ยอดลูกค้ามากกว่าเดิม
6. แนวความสำเร็จอีกทางหนึ่ง กว่าแนวปกติ
7. หากมุ่งมั่นในงาน ก็จะทำให้เราประสบความสำเร็จเหมือนที่เราคาดหวังไว้
8. ทำให้เรามีความสุข สนุกกับการทำงาน
9. มี
10. ทำให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวัง
11. ความสำเร็จในงานมากขึ้น
12. ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้
13. อาจจะไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้เร็วขึ้น
14. สร้างแรงบันดาลใจคิดบวกเพิ่มทักษะการทำงาน ทำให้ทำงานได้อย่างมีความสุข และมีความชำนาญ ทำให้สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพและสำเร็จ
15. ทำให้เราประสบความสำเร็จมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
16. หาช่องทางข้อมูลต่างเพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างผลงานและนำมาซึ่งรายได้ผลตอบแทนที่น่าพอใจ
17. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในการงาน
18. ความสำเร็จ
19. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้น
20. ประสบความสำเร็จตามที่หวังได้เร็วยิ่งขึ้น
21. ประสบผลสำเร็จทำให้เรามีศักยภาพเพิ่มขึ้น
22. พัฒนาตัวเอง
23. จะได้รับผลตอบแทนมากขึ้น

24. ความสำเร็จ
25. ถือเป็นการทดสอบศักยภาพตัวเองเป็นความท้าทายใหม่ ๆ
26. สถานะการเงินมีความมั่นคงขึ้น
27. ผลงานออกมาดี
28. ทำให้มีความสุขในการทำงาน
29. คงมีประโยชน์กับตัวเองมากขึ้นแต่คงไม่ทำให้เห็นความแตกต่าง
30. บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ท่านคิดว่าอะไรคืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น และท่านต้องการได้รับการสนับสนุนอย่างไรบ้างให้ผ่านอุปสรรคนั้นไปได้?

1. ขอมรับสภาพและปรับตัวอยู่กับมันไม่ไหวก็หาโอกาสใหม่ ๆ
2. กำลังใจ ต้องหากำลังใจจากคนรอบข้าง
3. รายได้ที่ลดลง แรงสนับสนุนคือ หาช่องทางทำเงินใหม่ ๆ
4. ขาดแรงจูงใจในการทำงาน
5. คู่แข่งขันทางการตลาด
6. การไม่ยอมรับแนวความคิด และปิดกั้น
7. ไม่ชำนาญงานที่ทำ แต่หากได้เรียนรู้สักกระยะหนึ่งจะชินและจะรู้สึกชินกับมัน
8. แรงผลักดัน หรือ power ของผู้นำในการสร้างความมั่นใจให้ตัวเองและลูกค้า
9. เครื่องมือ
10. ความขี้เกียจ. พลัง
11. คู่แข่ง ทำการศึกษาและแก้ไขปัญหาให้ชนะคู่แข่ง
12. เศรษฐกิจของประเทศไทยและอยากได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาลให้มีมาตรการรองรับหากเกิดสถานการณ์แบบปัจจุบันขึ้นอีก
13. กฎระเบียบขององค์กรที่เคร่งครัดเกินไปทำให้เราพลาดโอกาสที่ดีบางอย่าง
14. สังคม เศรษฐกิจ ที่หดตัวพฤติกรรมผู้บริโภค ของลูกค้า ที่เป็นอุปสรรค ต้องการการสนับสนุนด้านพัฒนาอุปกรณ์ product หลักสูตรพัฒนาศักยภาพ จากองค์กร เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน
15. สถานการณ์ปัจจุบันเจอกับโรคระบาด ทำให้เกิดปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทีมงาน
16. ปัญหาทางเศรษฐกิจ และโรคระบาด ซึ่งหากแก้ไขได้เร็วที่สุดก็จะทำให้ทุกอย่างที่เกิดขึ้นในตอนนีดีขึ้นแน่นอน
17. สิ่งแวดล้อมความท้อแท้ควรสร้างความเชื่อมั่นในตัวเองและมุ่งมั่น

18. ความคิด

19. ภาวะเศรษฐกิจและโรคระบาด เป็นสิ่งที่ควบคุมไม่ได้ต้องรอระยะเวลา

20. ภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน อีกทั้งความพยายามของตัวเองที่อาจจะไม่เต็มที่

21. อุปสรรค คือ ความคิด การสนับสนุน คิดแล้วลงมือทำ

22. ความขี้เกียจคร้าน

23. เศรษฐกิจ

24. ผลกระทบจากโรคระบาด เข้มแข็ง มีกำลังใจที่ดี และสู้

25. คิดบวกคิดว่าทุกปัญหามีทางออกเสมอคิดว่าปัญหาเกิดมาได้ก็ต้องมีทางแก้ไขได้เช่นกัน

26. ภัยจากธรรมชาติต้องได้รับการพุงและเยียวยา

27. ปัญหาเศรษฐกิจ ต้องได้รับความเข้าใจและช่วยเหลือ

28. เงื่อนไขกำหนดมากเกินไปทำให้ไปต่อไม่ได้ควรปรับตามสถานการณ์เพื่อทำให้ลูกค้าไปต่อได้

29. อุปสรรคในเนื้องานคือปัญหาที่เกิดกับทุกงาน ยังมีมากยิ่งเรียนรู้มากขึ้น แต่สิ่งที่แก้ไขไม่ได้ คือนิสัยคน

30. อุปสรรค คือ แนวคิดที่สวนกระแสจนเกินไป การสนับสนุน คือ ร่วมแชร์แนวคิด

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามความแข็งแรงของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม

แบบสอบถาม

แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ABC จังหวัดขอนแก่น
สู่การเปลี่ยนผ่านเป็นธนาคาร XYZABC โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์และจิตวิทยาเชิงบวก

วัตถุประสงค์การศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรง
ความเป็นจริงมากที่สุด และขอให้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อ เพื่อวัดความแข็งแกร่งของ
คุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม จำนวน 120 ข้อ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของท่านมา ณ
โอกาสนี้

น.ส.วรฤทัย ทานะเวช

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ช่อง () และเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ตามสภาพความเป็น
จริง

คำชี้แจง : โปรดอ่านคำถามแล้วพิจารณาว่า ท่านมีระดับความคิดเห็นอย่างไร ในแต่ละข้อต่อไปนี้
มากหรือน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

เหมือนตัวฉันมาก	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ ทั้งหมด
เหมือนตัวฉัน	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ ส่วนใหญ่
เฉย ๆ	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยบางส่วน กับข้อความนั้น ๆ
ไม่เหมือนตัวฉัน	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ ส่วนใหญ่
ไม่เหมือนตัวฉันเลย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ ทั้งหมด

1.จุดแข็งอย่างหนึ่งของฉันคือความสามารถหาแนวความคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้เสมอ

- | | |
|------------------------|---------------------|
| () เหมือนตัวฉันมาก | () เหมือนตัวฉัน |
| () เฉย ๆ | () ไม่เหมือนตัวฉัน |
| () ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

2. ฉันยื่นหยัดต่อความเห็นตรงข้ามจากผู้อื่นอยู่บ่อย ๆ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

3. ฉันไม่เคยทำงานก่อนจะทำเสร็จ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

4. ฉันรักษาสัญญาเสมอ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

5. ฉันไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการกินอาหารเพื่อสุขภาพ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

6. ฉันมักจะมองในแง่ดีเสมอ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

7. ฉันเป็นคน que เชื่อในเรื่องจิตวิญญาณ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

8. ฉันรู้วิธีวางตัวในสถานการณ์ทางสังคมที่แตกต่างกันไป

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

9. ฉันเริ่มทำอะไรแล้วจะทำให้เสร็จเสมอ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

10. ฉันชอบช่วยทำสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้เพื่อน ๆ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

11. มีคนในชีวิตฉันที่ เขาใส่ใจในความรู้สึกและการมีชีวิตที่ดีของฉันพอ ๆ กับที่พวกเขาใส่ใจของตนเอง

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

12. ในฐานะผู้นำฉันปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่สนใจว่าเขาหรือเธอจะมีประสบการณ์อะไร

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

13. ฉันไม่เคยกินเยอะเกินไปแม้ว่าจะมีลูกกวาดหรือคุกกี้อยู่ตรงหน้า

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

14. ฉันเคร่งศาสนา

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

15. ฉันแทบไม่เคยอาฆาตใคร

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

16. ฉันมักมีอะไรนำเสนอใจให้ทำอยู่เสมอ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

17. ฉันรู้สึกตื่นเต้นเวลาได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

18. ฉันชอบคิดหาวิธีใหม่ ๆ ในการทำสิ่งต่าง ๆ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

19. ฉันสามารถเข้าได้กับทุกสถานการณ์

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

20. ฉันไม่เคยลังเลที่จะแสดงออกอย่างเปิดเผยถึงความเห็นซึ่งไม่เป็นที่นิยม

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

21. ฉันเชื่อว่าความซื่อสัตย์เป็นรากฐานของความเชื่อใจ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

22. ฉันพยายามอย่างมากที่จะทำให้ผู้อื่นสบายใจเวลาพวกเขารู้สึกหดหู่

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

23. ฉันปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่ว่าพวกเขาจะเป็นใครก็ตาม

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

24. จุดแข็งอย่างหนึ่งของฉันคือช่วยให้กลุ่มคนทำงานร่วมกันได้แม้ว่าพวกเขาจะมีความแตกต่างกัน

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

25. ฉันเป็นคนที่มีความวินัยอย่างมาก

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

26. ฉันคิดก่อนพูดเสมอ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

27. ฉันมีอารมณ์ล้าลึกเวลาได้เห็นสิ่งสวยงามต่าง ๆ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

28. ฉันนับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตอย่างน้อยวันละครั้ง

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

29. แม้จะมีสิ่งทำทนายแต่ฉันก็ยังคงมีความหวังเกี่ยวกับอนาคตเสมอ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

30. ฉันยังคงมีความศรัทธาแม่ในยามยาก

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

31. ฉันไม่เคยทำตัวราวกับเป็นคนพิเศษ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

32. ฉันยินดีที่ได้มีโอกาสสร้างเสียงหัวเราะให้กับใครสักคน

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

33. ฉันไม่เคยหาทางแก้แค้นหรือเอาคืน

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

34. ฉันเห็นคุณค่าของความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

35. ฉันมีความสามารถในการทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าคุณน่าสนใจ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

36. ฉันมักจะยื่นหยัดเพื่อสิ่งที่คุณเชื่อแม้ว่าจะส่งผลลัพธ์ในเชิงลบ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

37. ฉันจะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จแม้ว่าจะมีอุปสรรค

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

38. ฉันชอบที่จะทำให้ผู้อื่นมีความสุข

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

39. ฉันเป็นคนสำคัญที่สุดในชีวิตของใครบางคน

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

40. ฉันทำงานได้ดีที่สุดเวลาทำงานเป็นกลุ่ม

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

41. สิทธิของแต่ละคนสำคัญเท่าเทียมกันสำหรับฉัน

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

42. ฉันเห็นความงามของสิ่งที่ผู้อื่นมองข้าม

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

43. ฉันมีภาพในใจที่แจ่มชัดเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

44. ฉันไม่เคยอดถึงความสำเร็จของฉัน

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

45. ฉันพยายามจะหาความสุขจากสถานการณ์ต่าง ๆ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

46. ฉันรักในสิ่งที่ฉันทำ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

47. ฉันตื่นเต้นกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลาย

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

48. ฉันเป็นคนที่เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างแท้จริง

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

49. ฉันหาวิธีใหม่ ๆ ในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้เสมอ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

50. ผู้คนพูดถึงฉันว่า "ฉลาดเกินอายุ"

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

51. คำสัญญาของฉันเชื่อถือได้

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

52. ฉันให้โอกาสกับทุกคน

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

53. ฉันปฏิบัติต่อทุกคนเหมือน ๆ กันเพื่อจะเป็นผู้นำที่ดี

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

54. ฉันไม่เคยต้องการสิ่งที่ไม่ดีต่อฉันในระยะยาวไม่ว่าสิ่งนั้นจะทำให้ฉันรู้สึกดีในระยะสั้นก็ตาม

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

55. บ่อยครั้งที่ฉันทิ้ง กับความงามที่ถ่ายทอดออกมาโดยภาพยนตร์

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

56. ฉันเป็นคนที่รู้จักบุญคุณคนอย่างมาก

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

57. ฉันพยายามใส่อารมณ์ขันเข้าไปในสิ่งที่ทำ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

58. ฉันรอกอยวันใหม่ด้วยใจจดจ่อ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

59. ฉันเชื่อว่าเป็นการดีที่สุดที่จะให้อภัยและลืมสิ่งไม่ดีไปเสีย

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

60. มีสิ่งต่าง ๆ มากมายที่ฉันสนใจ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

61. ฉันสามารถเป็นคนที่ดีอย่างมีเหตุมีผล ได้เมื่อจำเป็น

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

62. เพื่อน ๆ บอกว่าฉันมีแนวคิดใหม่ ๆ และแตกต่างมากมาย

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

63. ฉันสามารถมองสิ่งต่าง ๆ และเห็นภาพรวมเสมอ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

64. ฉันยืนหยัดกับความเชื่อของฉันเสมอ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

65. ฉันไม่ยอมแพ้

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

66. ฉันซื้อตรงต่อค่านิยมของฉัน

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

67. ฉันรู้สึกได้เสมอถึงความรักจากผู้คนในชีวิตฉัน

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

68. ฉันควบคุมอาหารเสมอ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

69. ฉันคิดถึงผลที่จะตามมาก่อนลงมือทำทุกครั้ง

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

70. ฉันตระหนักถึงความงามตามธรรมชาติในสิ่งแวดล้อมเสมอ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

71. ความศรัทธาทำให้ฉันเป็นคนแบบที่เป็นอยู่ทุกวันนี้

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

72. ฉันมีพลังงานเหลือเพื่อ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

73. ฉันสามารถหาสิ่งที่น่าสนใจได้จากสถานการณ์ใดๆ ก็ตาม

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

74. ฉันอ่านหนังสือตลอดเวลา

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

75. การคิดสิ่งต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนเป็นส่วนหนึ่งในตัวตนของฉัน

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

76. ฉันเป็นคนที่ไม่เหมือนใคร

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

77. ฉันเก่งเรื่องจับความรู้สึกของคนอื่น

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

78. ฉันมีมุมมองอย่างมีวุฒิภาวะเกี่ยวกับชีวิต

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

79. ฉันตื่นตื่นกับความโชคดีของผู้อื่นพอ ๆ กับของตัวเอง

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

80. ฉันแสดงความรักต่อผู้อื่นได้

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

81. ฉันสนับสนุนคนในทีมหรือเพื่อนร่วมกลุ่มโดยไม่มีข้อยกเว้น

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

82. เพื่อน ๆ พุดเสมอว่าฉันเป็นหัวหน้าที่เข้มงวดแต่ยุติธรรม

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

83. ฉันรู้ผิดรู้ถูกเสมอ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

84. ฉันรู้สึกขอบคุณต่อสิ่งที่ฉันได้รับในชีวิต

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

85. ฉันรู้ว่าฉันจะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้สำหรับตัวเองได้

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

86. ฉันแทบจะไม่เคยเรียกร้องความสนใจ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

87. ฉันมีอารมณ์ขันที่ดี

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

88. ฉันไม่ค่อยคิดแก่แก่ใคร

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

89. ฉันซึ้งน้ำหนักข้อดีข้อเสียเสมอ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

90. เมื่อตัดสินใจทำอะไรแล้วฉันจะไม่เปลี่ยนใจ

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

91. ฉันชอบใจดีกับคนอื่น

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

92. ฉันรับความรักจากคนอื่นได้

- | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉันมาก | <input type="checkbox"/> เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> เฉย ๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่เหมือนตัวฉันเลย | |

93. ฉันเคารพผู้นำของกลุ่มแม้ว่าฉันจะไม่เห็นด้วยกับพวกเขาก็ตาม
- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย
94. ฉันปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างยุติธรรมแม้ว่าฉันจะไม่ชอบเขาหรือเธอก็ตาม
- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย
95. ในฐานะผู้นำฉันพยายามทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความสุข
- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย
96. ฉันเป็นคนที่มีความระมัดระวังสูง
- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย
97. ฉันทิ้งกับความเรียบง่ายในชีวิตที่คนอื่นไม่เห็นค่า
- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย
98. เมื่อพิจารณาชีวิตตัวเองฉันพบว่าหลายสิ่งที่คุณรู้สึกขอบคุณ
- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย
99. มีคนบอกว่าความถ่อมตนเป็นลักษณะนิสัยที่โดดเด่นที่สุดอย่างหนึ่งของฉัน
- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

100. ฉันเต็มใจที่จะให้โอกาสผู้อื่น

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

101. ฉันคิดว่าชีวิตฉันน่าสนใจอย่างมาก

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

102. ฉันอ่านหนังสือหลากหลายประเภทมาก

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

103. ฉันพยายามหาเหตุผลดี ๆ สำหรับการตัดสินใจสำคัญ ๆ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

104. ฉันรู้เสมอว่าควรพูดอะไรเพื่อทำให้คนรู้สึกดี

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

105. ฉันอาจไม่ได้บอกใครแต่ฉันคิดว่าตัวเองเป็นคนฉลาด

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

106. เป็นเรื่องสำคัญสำหรับการที่จะเคารพการตัดสินใจของกลุ่ม

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

107. ฉันตัดสินใจอย่างระมัดระวังเสมอ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

108. ฉันมีความรู้สึกชื่นชมอย่างมากต่อสิ่งต่าง ๆ ในแต่ละวัน

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

109. ถ้ารู้สึกหุดหู่ฉันจะคิดถึงสิ่งที่ดีในชีวิตเสมอ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

110. ความเชื่อทำให้ชีวิตฉันมีความสำคัญ

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

111. ฉันตื่นขึ้นมาพร้อมกับความรู้สึกตื่นเต้นกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในแต่ละวัน

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

112. ฉันชอบอ่านหนังสือที่ไม่ใช่นิยายเพื่อความเพลิดเพลิน

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

113. คนอื่นคิดว่าฉันเป็นคนฉลาด

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

114. ฉันเป็นคนกล้า

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

115. คนอื่น ๆ ใ้ใจให้ฉันเก็บความลับของพวกเขา

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

116. ฉันยินดีสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของกลุ่มที่ฉันเป็นสมาชิกอยู่

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

117. ฉันเชื่อว่าการฟังความเห็นของทุกคนนั้นคุ้มค่า

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

118. ผู้คนเข้าหาฉันเพราะฉันถ่อมตน

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

119. ฉันชื่นช้เรื่องมีอารมณ์ขัน

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

120. ผู้คนพูดถึงฉันว่าเต็มไปด้วยความกระตือรือร้น

- () เหมือนตัวฉันมาก () เหมือนตัวฉัน
 () เฉย ๆ () ไม่เหมือนตัวฉัน
 () ไม่เหมือนตัวฉันเลย

ภาคผนวก จ

ผลของความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม

ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (PBO A)

1. การมีอารมณ์ขัน (Humor) ชอบที่จะหัวเราะหยอกล้อผู้อื่นทำให้คนอื่นยิ้มได้มองโลกในแง่บวก และชอบเล่าเรื่องตลก
2. ความใฝ่รู้ (Love of Learning) รู้เรียนรู้และฝึกฝนให้ได้ทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะจากห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเองและไม่ใช่ว่าเพียงแค่สงสัยใคร่รู้แต่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมกับสิ่งที่รู้แต่เดิมอย่างเป็นระบบ
3. ความมุมานะ (Perseverance) ทำสิ่งที่เริ่มไว้ให้สำเร็จยังมุมานะแม้จะพบกับอุปสรรคทำให้จบแล้วมีความพอใจกับงานที่เสร็จ
4. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) ขอให้ความสำเร็จของคุณพูดแทนตัวคุณไม่แสดงตัวตนว่าพิเศษเกินไปกว่าความจริงที่เป็นอยู่
5. ความซื่อสัตย์ (Honesty) พูดความจริงและเปิดเผยตัวตนอย่างไม่เสแสร้งแสดงออกถึงความจริงใจรับผิดชอบต่อความรู้สึกและการกระทำของตนเอง
6. การให้อภัย (Forgiveness) ให้อภัยผู้อื่นที่ปฏิบัติต่อคุณไม่ดียอมรับในข้อเสียของผู้อื่นให้โอกาสคนอื่นไม่คิดแค้น
7. ความกล้าหาญ (Bravery) ไม่ถอยเมื่อพบกับสิ่งคุกคามความท้าทายความยากลำบากหรือความเจ็บปวดกล้าคิดและทำอย่าง
8. ความยุติธรรม (Fairness) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินผู้อื่น
9. ความใจดี (Kindness) ทำสิ่งดี ๆ ให้คนอื่นให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้อื่น
10. ความหวัง (Hope) คาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตและพยายามทำให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นจริงเชื่อว่าอนาคตเป็นสิ่งที่คุณสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
11. การรู้จักบุญคุณ (Gratitude) จะหนักได้รู้สึกขอบคุณสำหรับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นและใช้เวลาในการแสดงออกถึงความรู้สึกขอบคุณนั้น
12. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คิดถึงสิ่งใหม่ ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคิดโดยทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมไปถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศิลปะเป็นต้น
13. ความยุติธรรม (Fairness) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินผู้อื่น และให้โอกาสทุกคนอย่างเท่าเทียม
14. การชื่นชมต่อความงามและความเป็นเลิศ (Appreciation of Beauty and Excellence) ตั้งเกตเห็นและชื่นชมความงามความเป็นเลิศและผลงานที่อาศัยทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธรรมชาติศิลปะคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน

15. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมาชิกที่ดีเยี่ยมในทีมหรือกลุ่มของตนรักดีต่อกลุ่มและรับผิดชอบที่จะทำในส่วนของตน
16. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แค้นและแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
17. ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ (Spirituality) มีความเชื่ออย่างมั่นคงและแน่วแน่ว่าจักรวาลมีจุดประสงค์และความหมายที่ยิ่งใหญ่หรือว่าคุณเป็นส่วนใดในสิ่งที่ยิ่งใหญ่นี้ความเชื่อของคุณจะดีกรอบการกระทำและจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกสบายใจ
18. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligent) ตระหนักรู้ถึงแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่นรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้ว่าจะกระตุ้นผู้อื่นได้อย่างไร
- 19 ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมองหาเรื่องที่น่าสนใจเพื่อทำการสำรวจและค้นพบ
20. การตัดสินใจ (Judgments) คิดทบทวนสิ่งต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบจากทุกแง่มุมไม่ด่วนสรุปเชื่อเมื่อเห็นหลักฐานรวมถึงพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม
21. ความเป็นผู้นำ (Leadership) สนับสนุนให้ทีมงานให้สำเร็จและยังรักษาความสัมพันธ์ในทีมไว้ได้เป็นอย่างดีจัดให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มและเฝ้าดูแลจนสำเร็จ
22. การมีมุมมองที่หลากหลาย (Perspective) สามารถให้คำปรึกษาที่ดีมีมุมมองที่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในโลก
23. การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์และความอยากของตัวเองได้
24. ความรอบคอบ (Prudence) ระมัดระวังในการเลือกไม่เสี่ยงไม่พูดหรือทำสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องเสียใจภายหลัง

ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (PBO B)

1. ความใฝ่รู้ (Love of Learning) ใฝ่เรียนรู้และฝึกฝนให้ได้ทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะจากห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเองและไม่ใช่เพียงแค่สงสัยใคร่รู้แต่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมกับสิ่งที่รู้แต่เดิมอย่างเป็นระบบ
2. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมองหาเรื่องที่น่าสนใจเพื่อทำการสำรวจและค้นพบ
3. ความเป็นผู้นำ (Leadership) สนับสนุนให้ทีมทำงานให้สำเร็จและยังรักษาความสัมพันธ์ในทีมไว้ได้เป็นอย่างดีจัดให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มและเฝ้าดูแลจนสำเร็จ
4. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligent) ตระหนักรู้ถึงแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่นรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้ว่าจะกระตุ้นผู้อื่นได้อย่างไร
5. การมีอารมณ์ขัน (Humor) ชอบที่จะหัวเราะหยอกล้อผู้อื่นทำให้คนอื่นยิ้มได้มองโลกในแง่บวกและชอบเล่าเรื่องตลก
6. ความใจดี (Kindness) ทำสิ่งดี ๆ ให้คนอื่นให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้อื่น
7. การตัดสินใจ (Judgments) คิดทบทวนสิ่งต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบจากทุกแง่มุมไม่ด่วนสรุปเชื่อเมื่อเห็นหลักฐานรวมถึงพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม
8. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) ขอให้ความสำเร็จของคุณพูดแทนตัวคุณไม่แสดงตัวตนว่าพิเศษเกินไปกว่าความจริงที่เป็นอยู่
9. มุมมองที่หลากหลาย (Perspective) สามารถให้คำปรึกษาที่ดีมีมุมมองที่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในโลก
10. ความหวัง (Hope) คาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตและพยายามทำให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นจริงเชื่อว่าอนาคตเป็นสิ่งที่คุณสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
11. การรู้จักบุญคุณ (Gratitude) จะหนักได้รู้สึกขอบคุณสำหรับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นและใช้เวลาในการแสดงออกถึงความรู้สึกขอบคุณนั้น
12. ความซื่อสัตย์ (Honesty) พูดความจริงและเปิดเผยตัวตนอย่างไม่เสแสร้งแสดงออกถึงความจริงใจรับผิดชอบต่อความรู้สึกและการกระทำของตนเอง
13. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คิดถึงสิ่งใหม่ ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคิดโดยทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมไปถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศิลปะเป็นต้น
14. ความยุติธรรม (Fairness) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินใจผู้อื่น และให้โอกาสทุกคนอย่างเท่าเทียม

15. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แคร่และแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
16. การชื่นชมต่อความงามและความเป็นเลิศ (Appreciation of Beauty and Excellence) ตั้งเกตเห็นและชื่นชมความงามความเป็นเลิศและผลงานที่อาศัยทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธรรมชาติศิลปะคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน
17. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมาชิกที่ดีเยี่ยมในทีมหรือกลุ่มของตนรักดีต่อกลุ่มและรับผิดชอบที่จะทำในส่วนของตน
18. ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ (Spirituality) มีความเชื่ออย่างมั่นคงและแน่วแน่ว่าจักรวาลมีจุดประสงค์และความหมายที่ยิ่งใหญ่หรือว่าคุณเป็นส่วนใดในสิ่งที่ยิ่งใหญ่นี้ความเชื่อของคุณจะดีกรอบการกระทำและจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกสบายใจ
19. ความกล้าหาญ (Bravery) ไม่ถอยเมื่อพบกับสิ่งคุกคามความท้าทายความยากลำบากหรือความเจ็บปวดกล้าคิดและทำอย่างเชื่อมั่นแม้คนอื่นไม่เห็นด้วย
20. ความมุมานะ (Perseverance) ทำสิ่งที่เริ่มไว้ให้สำเร็จยังมุมานะแม้จะพบกับอุปสรรคทำให้จบแล้วมีความพอใจกับงานที่เสร็จ
21. การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์และความอยากของตัวเองได้
22. ความรอบคอบ (Prudence) ระมัดระวังในการเลือกไม่เสี่ยงไม่พุดหรือทำสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องเสียใจภายหลัง
23. การให้อภัย (Forgiveness) ให้อภัยผู้อื่นที่ปฏิบัติต่อคุณไม่ดียอมรับในข้อเสียของผู้อื่นให้โอกาสคนอื่นไม่คิดแค้น
24. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมาชิกที่ดีเยี่ยมในทีมหรือกลุ่มของตนรักดีต่อกลุ่มและรับผิดชอบที่จะทำในส่วนของตน

ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (PBO C)

1. ความใจดี (Kindness) ทำสิ่งดี ๆ ให้คนอื่นให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้อื่น
2. ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ (Spirituality) มีความเชื่ออย่างมั่นคงและแน่วแน่ว่าจักรวาลมีจุดประสงค์และความหมายที่ยิ่งใหญ่หรือว่าคุณเป็นส่วนใดในสิ่งที่ยิ่งใหญ่นี้ความเชื่อของคุณจะดีกรอบการกระทำและจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกสบายใจ
3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมาชิกที่ดีเยี่ยมในทีมหรือกลุ่มของตนรักดีต่อกลุ่มและรับผิดชอบที่จะทำในส่วนของตน

4. ความยุติธรรม (Fairness) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินผู้อื่น และให้โอกาสทุกคนอย่างเท่าเทียม
5. ความมุมานะ (Perseverance) ทำสิ่งที่เริ่มไว้ให้สำเร็จยังมุมานะแม้จะพบกับอุปสรรคทำให้จบแล้วมีความพอใจกับงานที่เสร็จ
6. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คิดถึงสิ่งใหม่ ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคิดโดยทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมไปถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศิลปะเป็นต้น
7. การชื่นชมต่อความงามและความเป็นเลิศ (Appreciation of Beauty and Excellence) สังเกตเห็นและชื่นชมความงามความเป็นเลิศและผลงานที่อาศัยทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธรรมชาติศิลปะคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน
8. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) ขอให้ความสำเร็จของคุณพูดแทนตัวคุณไม่แสดงตัวตนว่าพิเศษเกินไปกว่าความจริงที่เป็นอยู่
9. ความกล้าหาญ (Bravery) ไม่ถอยเมื่อพบกับสิ่งคุกคามความท้าทายความยากลำบากหรือความเจ็บปวดกล้าคิดและทำอย่างเชื่อมั่นแม้คนอื่นไม่เห็นด้วย
10. การให้อภัย (Forgiveness) ให้อภัยผู้อื่นที่ปฏิบัติต่อคุณไม่ดียอมรับในข้อเสียของผู้อื่นให้โอกาสคนอื่นไม่คิดแค้น
11. ความเป็นผู้นำ (Leadership) สนับสนุนให้ทีมทำงานให้สำเร็จและยังรักษาความสัมพันธ์ในทีมไว้ได้เป็นอย่างดีจัดให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มและเฝ้าดูแลจนสำเร็จ
12. การรู้จักบุญคุณ (Gratitude) จะหนักได้รู้สึกขอบคุณสำหรับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นและใช้เวลาในการแสดงออกถึงความรู้สึกขอบคุณนั้น
13. ความซื่อสัตย์ (Honesty) พูดความจริงและเปิดเผยตัวตนอย่างไม่เสแสร้งแสดงออกถึงความจริงใจรับผิดชอบต่อความรู้สึกและการกระทำของตนเอง
14. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แค้นและแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
15. การกระตือรือร้น (Zest) ใช้ชีวิตด้วยพลังและความตื่นเต้นไม่ทำอะไรแบบครึ่ง ๆ กลาง ๆ หรือทำแบบไม่เต็มทีชีวิตเต็มไปด้วยการผจญภัยและมีชีวิตชีวา
16. ความรอบคอบ (Prudence) ระมัดระวังในการเลือกไม่เสี่ยงไม่พูดหรือทำสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องเสียใจภายหลัง
17. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมองหาเรื่องที่น่าสนใจเพื่อทำการสำรวจและค้นพบ

18. มีมุมมองที่หลากหลาย (Perspective) สามารถให้คำปรึกษาที่ดีมีมุมมองที่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในโลก
19. การมีอารมณ์ขัน (Humor) ชอบที่จะหัวเราะหยอกล้อผู้อื่นทำให้คนอื่นยิ้มได้มองโลกในแง่บวกและชอบเล่าเรื่องตลก
20. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligent) ตระหนักรู้ถึงแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่นรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้ว่าจะกระตุ้นผู้อื่นได้อย่างไร
21. ความหวัง (Hope) คาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตและพยายามทำให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นจริงเชื่อว่าอนาคตเป็นสิ่งที่คุณสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
22. ความใฝ่รู้ (Love of Learning) ใฝ่เรียนรู้และฝึกฝนให้ได้ทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะจากห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเองและไม่ใช่ว่าเพียงแค่สงสัยใคร่รู้แต่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมกับสิ่งที่รู้แต่เดิมอย่างเป็นระบบ
23. การตัดสินใจ (Judgments) คิดทบทวนสิ่งต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบจากทุกแง่มุมไม่ด่วนสรุปเชื่อเมื่อเห็นหลักฐานรวมถึงพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม
24. การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์และความอยากของตัวเองได้

ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (PBO D)

1. ความใจดี (Kindness) ทำสิ่งดี ๆ ให้คนอื่นให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้อื่น
2. ความเป็นผู้นำ (Leadership) สนับสนุนให้ทีมทำงานให้สำเร็จและยังรักษาความสัมพันธ์ในทีมไว้ได้เป็นอย่างดีจัดให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มและเฝ้าดูแลจนสำเร็จ
3. การตัดสินใจ (Judgments) คิดทบทวนสิ่งต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบจากทุกแง่มุมไม่ด่วนสรุปเชื่อเมื่อเห็นหลักฐานรวมถึงพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม
4. ความหวัง (Hope) คาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตและพยายามทำให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นจริงเชื่อว่าอนาคตเป็นสิ่งที่คุณสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
5. ความซื่อสัตย์ (Honesty) พுகความจริงและเปิดเผยตัวตนอย่างไม่เสแสร้งแสดงออกถึงความจริงใจรับผิดชอบต่อความรู้สึกและการกระทำของตนเอง
6. ความใฝ่รู้ (Love of Learning) ใฝ่เรียนรู้และฝึกฝนให้ได้ทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะจากห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเองและไม่ใช่ว่าเพียงแค่สงสัยใคร่รู้แต่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมกับสิ่งที่รู้แต่เดิมอย่างเป็นระบบ

7. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมองหาเรื่องที่น่าสนใจ เพื่อทำการสำรวจและค้นพบ
8. การรู้จักบุญคุณ (Gratitude) จะหนักได้รู้สึกขอบคุณสำหรับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นและใช้เวลาในการแสดงออกถึงความรู้สึกขอบคุณนั้น
9. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คิดถึงสิ่งใหม่ ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคิดโดยทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมไปถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศิลปะเป็นต้น
10. มุมมองที่หลากหลาย (Perspective) สามารถให้คำปรึกษาที่ดีมีมุมมองที่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในโลก
11. ความยุติธรรม (Fairness) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินผู้อื่น และให้โอกาสทุกคนอย่างเท่าเทียม
12. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligent) ตระหนักถึงแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่นรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้ว่าจะกระตุ้นผู้อื่นได้อย่างไร
13. การชื่นชมต่อความงามและความเป็นเลิศ (Appreciation of Beauty and Excellence) ตั้งเกตเห็นและชื่นชมความงามความเป็นเลิศและผลงานที่อาศัยทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธรรมชาติศิลปะคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน
14. ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ (Spirituality) มีความเชื่ออย่างมั่นคงและแน่วแน่ว่าจักรวาลมีจุดประสงค์และความหมายที่ยิ่งใหญ่หรือว่าคุณเป็นส่วนใดในสิ่งที่ยิ่งใหญ่นี้ความเชื่อของคุณจะดีกรอบการกระทำและจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกสบายใจ
15. การมีอารมณ์ขัน (Humor) ชอบที่จะหัวเราะหยอกล้อผู้อื่นทำให้คนอื่นยิ้มได้มองโลกในแง่บวกและชอบเล่าเรื่องตลก
16. ความมุมานะ (Perseverance) ทำสิ่งที่เริ่มไว้ให้สำเร็จยังมุมานะแม้จะพบกับอุปสรรคทำให้จบแล้วมีความพอใจกับงานที่เสร็จ
17. การให้อภัย (Forgiveness) ให้อภัยผู้อื่นที่ปฏิบัติต่อคุณไม่ดียอมรับในข้อเสียของผู้อื่นให้โอกาสคนอื่นไม่คิดแค้น
18. ความรอบคอบ (Prudence) ระมัดระวังในการเลือกไม่เสี่ยงไม่พูดหรือทำสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องเสียใจภายหลัง
19. การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์และความอยากของตัวเองได้
20. การกระตือรือร้น (Zest) ใช้ชีวิตด้วยพลังและความตื่นตัวไม่ทำสิ่งใดแบบครึ่ง ๆ กลาง ๆ หรือทำแบบไม่เต็มชีวิตเต็มไปด้วยการผจญภัยและมีชีวิตชีวา

21. ความกล้าหาญ (Bravery) ไม่ถอยเมื่อพบกับสิ่งคุกคามความท้าทายความยากลำบากหรือความเจ็บปวดกล้าคิดและทำอย่างเชื่อมั่นแม้คนอื่นไม่เห็นด้วย
22. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมาชิกที่ดีเยี่ยมในทีมหรือกลุ่มของตนรักดีต่อกลุ่มและรับผิดชอบที่จะทำในส่วนของตน
23. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แค้นและแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
24. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) ขอให้ความสำเร็จของคุณพูดแทนตัวคุณไม่แสดงตัวตนว่าพิเศษเกินไปกว่าความจริงที่เป็นอยู่

ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (PBO E)

1. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมาชิกที่ดีเยี่ยมในทีมหรือกลุ่มของตนรักดีต่อกลุ่มและรับผิดชอบที่จะทำในส่วนของตน
2. ความรอบคอบ (Prudence) ระมัดระวังในการเลือกไม่เสี่ยงไม่พูดหรือทำสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องเสียใจภายหลัง
3. ความมุมานะ (Perseverance) ทำสิ่งๆ เริ่มไว้ให้สำเร็จยังมุมานะแม้จะพบกับอุปสรรคทำให้จบแล้วมีความพอใจกับงานที่เสร็จ
4. ความยุติธรรม (Fairness) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินผู้อื่น และให้โอกาสทุกคนอย่างเท่าเทียม
5. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) ขอให้ความสำเร็จของคุณพูดแทนตัวคุณไม่แสดงตัวตนว่าพิเศษเกินไปกว่าความจริงที่เป็นอยู่
6. ความใจดี (Kindness) ทำสิ่งดี ๆ ให้คนอื่นให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้อื่น
7. การชื่นชมต่อความงามและความเป็นเลิศ (Appreciation of Beauty and Excellence) สังเกตเห็นและชื่นชมความงามความเป็นเลิศและผลงานที่อาศัยทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธรรมชาติศิลปะคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน
8. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมองหาเรื่องที่น่าสนใจเพื่อทำการสำรวจและค้นพบ
9. การมีอารมณ์ขัน (Humor) ชอบที่จะหัวเราะหยอกล้อผู้อื่นทำให้คนอื่นยิ้มได้มองโลกในแง่บวกและชอบเล่าเรื่องตลก
10. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แค้นและแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ

11. การตัดสินใจ (Judgments) คิดทบทวนสิ่งต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบจากทุกแง่มุมไม่ด่วนสรุปเชื่อเมื่อเห็นหลักฐานรวมถึงพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม
12. การกระตือรือร้น (Zest) ใช้ชีวิตด้วยพลังและความตื่นตัวไม่ทำสิ่งใดแบบครึ่ง ๆ กลาง ๆ หรือทำแบบไม่เต็มที่ชีวิตเต็มไปด้วยการผจญภัยและมีชีวิตชีวา
13. ความกล้าหาญ (Bravery) ไม่ถอยเมื่อพบกับสิ่งคุกคามความท้าทายความยากลำบากหรือความเจ็บปวดกล้าคิดและทำอย่างเชื่อมั่นแม้คนอื่นไม่เห็นด้วย
14. มุมมองที่หลากหลาย (Perspective) สามารถให้คำปรึกษาที่ดีมีมุมมองที่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในโลก
15. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligent) ตระหนักรู้ถึงแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่นรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้ว่าจะกระตุ้นผู้อื่นได้อย่างไร
16. ความซื่อสัตย์ (Honesty) พูดความจริงและเปิดเผยตัวตนอย่างไม่เสแสร้งแสดงออกถึงความจริงใจรับผิดชอบต่อความรู้สึกและการกระทำของตนเอง
17. ความหวัง (Hope) คาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตและพยายามทำให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นจริงเชื่อว่าอนาคตเป็นสิ่งที่คุณสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
18. ความเป็นผู้นำ (Leadership) สนับสนุนให้ทีมทำงานให้สำเร็จและยังรักษาความสัมพันธ์ในทีมไว้ได้เป็นอย่างดีจัดให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มและเฝ้าดูแลจนสำเร็จ
19. การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์และความอยากของตนเองได้
20. การให้อภัย (Forgiveness) ให้อภัยผู้อื่นที่ปฏิบัติต่อคุณไม่ดียอมรับในข้อเสียของผู้อื่นให้โอกาสคนอื่นไม่คิดแค้น
21. การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์และความอยากของตนเองได้
22. ความใฝ่รู้ (Love of Learning) รู้เรียนรู้และฝึกฝนให้ได้ทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะจากห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเองและไม่ใช่เพียงแค่สงสัยใคร่รู้แต่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมกับสิ่งที่รู้แต่เดิมอย่างเป็นระบบ
23. ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ (Spirituality) มีความเชื่ออย่างมั่นคงและแน่วแน่ว่าจักรวาลมีจุดประสงค์และความหมายที่ยิ่งใหญ่หรือว่าคุณเป็นส่วนใดในสิ่งที่ยิ่งใหญ่นี้ความเชื่อของคุณจะดีกรอบการกระทำและจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกสบายใจ
24. การรู้จักบุญคุณ (Gratitude) จะหนักได้รู้สึกขอบคุณสำหรับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นและใช้เวลาในการแสดงออกถึงความรู้สึกขอบคุณนั้น

ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (CSR G)

1. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) ขอให้ความสำเร็จของคุณพูดแทนตัวคุณ ไม่แสดงตัวตนว่าพิเศษเกินไปกว่าความจริงที่เป็นอยู่
2. การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์และความอยากของตัวเองได้
3. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แค้นและแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
4. ความซื่อสัตย์ (Honesty) พูดความจริงและเปิดเผยตัวตนอย่างไม่เสแสร้งแสดงออกถึงความจริงใจรับผิดชอบต่อความรู้สึกและการกระทำของตนเอง
5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมาชิกที่ดีเยี่ยมในทีมหรือกลุ่มของตนรักดีต่อกันและรับผิดชอบที่จะทำในส่วนของตน
6. ความรอบคอบ (Prudence) ระมัดระวังในการเลือกไม่เสี่ยงไม่พูดหรือทำสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องเสียใจภายหลัง
7. ความกล้าหาญ (Bravery) ไม่ถอยเมื่อพบกับสิ่งคุกคามความท้าทายความยากลำบากหรือความเจ็บปวดกล้าคิดและทำอย่างเชื่อมั่นแม้คนอื่นไม่เห็นด้วย
8. ความเป็นผู้นำ (Leadership) สนับสนุนให้ทีมงานให้สำเร็จและยังรักษาความสัมพันธ์ในทีมไว้ได้เป็นอย่างดีจัดให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มและเฝ้าดูแลจนสำเร็จ
9. ความยุติธรรม (Fairness) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินผู้อื่น และให้โอกาสทุกคนอย่างเท่าเทียม
10. การชื่นชมต่อความงามและความเป็นเลิศ (Appreciation of Beauty and Excellence) ตั้งเกตเห็นและชื่นชมความงามความเป็นเลิศและผลงานที่อาศัยทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธรรมชาติศิลปะคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน
11. การให้อภัย (Forgiveness) ให้อภัยผู้อื่นที่ปฏิบัติต่อคุณไม่ดียอมรับในข้อเสียของผู้อื่นให้โอกาสคนอื่นไม่คิดแค้น
12. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แค้นและแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
13. ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ (Spirituality) มีความเชื่ออย่างมั่นคงและแน่วแน่ว่าจักรวาลมีจุดประสงค์และความหมายที่ยิ่งใหญ่หรือว่าคุณเป็นส่วนใดในสิ่งที่ยิ่งใหญ่นี้ความเชื่อของคุณจะดีกรอบการกระทำและจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกสบายใจ

14. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คิดถึงสิ่งใหม่ ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคิดโดยทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมไปถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศิลปะเป็นต้น
15. ความใฝ่รู้ (Love of Learning) ู้เรียนรู้อะไรและฝึกฝนให้ได้ทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะจากห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเองและไม่ใช่ว่าเพียงแค่สงสัยใคร่รู้แต่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมกับสิ่งที่รู้แต่เดิมอย่างเป็นระบบ
16. ความมุมานะ (Perseverance) ทำสิ่งที่เริ่มไว้ให้สำเร็จยังมุมานะแม้จะพบกับอุปสรรคทำให้จบแล้วมีความพอใจกับงานที่เสร็จ
17. การให้อภัย (Forgiveness) ให้อภัยผู้อื่นที่ปฏิบัติต่อคุณไม่ดียอมรับในข้อเสียของผู้อื่นให้โอกาสคนอื่นไม่คิดแค้น
18. การตัดสินใจ (Judgments) คิดทบทวนสิ่งต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบจากทุกแง่มุมไม่ด่วนสรุปเชื่อเมื่อเห็นหลักฐานรวมถึงพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม
19. มุมมองที่หลากหลาย (Perspective) สามารถให้คำปรึกษาที่ดีมีมุมมองที่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในโลก
20. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligent) ตระหนักรู้ถึงแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่นรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้ว่าจะกระตุ้นผู้อื่นได้อย่างไร
21. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมองหาเรื่องที่น่าสนใจเพื่อทำการสำรวจและค้นพบ
22. ความหวัง (Hope) คาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดในอนาคตและพยายามทำให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นจริงเชื่อว่าอนาคตเป็นสิ่งที่คุณสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
23. ความใจดี (Kindness) ทำสิ่งดี ๆ ให้คนอื่นให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้อื่น
24. การรู้จักบุญคุณ (Gratitude) จะหนักได้รู้สึกขอบคุณสำหรับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นและใช้เวลาในการแสดงออกถึงความรู้สึกขอบคุณนั้น

ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (PBO F)

1. ความซื่อสัตย์ (Honesty) พูดความจริงและเปิดเผยตัวตนอย่างไม่เสแสร้งแสดงออกถึงความจริงใจรับผิดชอบต่อความรู้สึกและการกระทำของตนเอง
2. ความใฝ่รู้ (Love of Learning) ู้เรียนรู้อะไรและฝึกฝนให้ได้ทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะจากห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเองและไม่ใช่ว่าเพียงแค่สงสัยใคร่รู้แต่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมกับสิ่งที่รู้แต่เดิมอย่างเป็นระบบ

3. การมีอารมณ์ขัน (Humor) ชอบที่จะหัวเราะหยอกล้อผู้อื่นทำให้คนอื่นยิ้มได้มองโลกในแง่บวก และชอบเล่าเรื่องตลก
 4. มุมมองที่หลากหลาย (Perspective) สามารถให้คำปรึกษาที่ดีมีมุมมองที่ทำให้ตนเองและผู้อื่น เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในโลก
 5. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) ขอให้ความสำเร็จของคุณพูดแทนตัวคุณไม่แสดงตัวตนว่า พิเศษเกินไปกว่าความจริงที่เป็นอยู่
 6. การให้อภัย (Forgiveness) ให้อภัยผู้อื่นที่ปฏิบัติต่อคุณไม่ดียอมรับในข้อเสียของผู้อื่นให้โอกาส คนอื่นไม่คิดแค้น
 7. ความมุมานะ (Perseverance) ทำสิ่งที่เริ่มไว้ให้สำเร็จยังมุมานะแม้จะพบกับอุปสรรคทำให้จบ แล้วมีความพอใจกับงานที่เสร็จ
 8. ความรอบคอบ (Prudence) ระมัดระวังในการเลือกไม่เสี่ยง ไม่พูดหรือทำสิ่งที่จะทำให้ตนเอง ต้องเสียใจภายหลัง
 9. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมาชิกที่ดีเยี่ยมในทีมหรือกลุ่มของตนรักดีต่อกลุ่มและ รับผิดชอบที่จะทำในส่วนของตน
 10. ความเป็นผู้นำ (Leadership) สนับสนุนให้ทีมงานให้สำเร็จและยังรักษาความสัมพันธ์ในทีม ไว้ได้เป็นอย่างดี
- จัดให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มและเฝ้าดูแลจนสำเร็จ
11. การตัดสินใจ (Judgments) คิดทบทวนสิ่งต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบจากทุกแง่มุมไม่ด่วน สรุปเชื่อเมื่อเห็นหลักฐานรวมถึงพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม
 12. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligent) ตระหนักถึงแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่นรู้ว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้ว่าจะกระตุ้นผู้อื่น ได้อย่างไร
 13. การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถ ควบคุมอารมณ์และความอยากของตัวเองได้
 14. ความยุติธรรม (Fairness) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ ความรู้สึกส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินใจผู้อื่น และให้โอกาสทุกคนอย่างเท่าเทียม
 15. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมองหาเรื่องที่น่าสนใจ เพื่อทำการสำรวจและค้นพบ
 16. ความกล้าหาญ (Bravery) ไม่ถอยเมื่อพบกับสิ่งคุกคามความท้าทายความยากลำบากหรือความ เจ็บปวดกล้าคิดและทำอย่างเชื่อมั่นแม้คนอื่นไม่เห็นด้วย

17. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แคร์และแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
18. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แคร์และแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
19. การชื่นชมต่อความงามและความเป็นเลิศ (Appreciation of Beauty and Excellence) สังเกตเห็นและชื่นชมความงามความเป็นเลิศและผลงานที่อาศัยทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธรรมชาติศิลปะคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน
20. ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ (Spirituality) มีความเชื่ออย่างมั่นคงและแน่วแน่ว่าจักรวาลมีจุดประสงค์และความหมายที่ยิ่งใหญ่หรือว่าคุณเป็นส่วนใดในสิ่งที่ยิ่งใหญ่นี้ความเชื่อของคุณจะดีกรอบการกระทำและจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกสบายใจ
21. การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์และความอยากของตัวเองได้
22. ความหวัง (Hope) คาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตและพยายามทำให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นจริงเชื่อว่าอนาคตเป็นสิ่งที่คุณสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
23. การรู้จักบุญคุณ (Gratitude) จะหนักได้รู้สึกขอบคุณสำหรับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นและใช้เวลาในการแสดงออกถึงความรู้สึกขอบคุณนั้น
24. ความใจดี (Kindness) ทำสิ่งดี ๆ ให้คนอื่นให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้อื่น

ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (PBO H)

1. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมองหาเรื่องที่น่าสนใจเพื่อทำการสำรวจและค้นพบ
2. การมีอารมณ์ขัน (Humor) ชอบที่จะหัวเราะหยอกล้อผู้อื่นทำให้คนอื่นยิ้มได้มองโลกในแง่บวกและชอบเล่าเรื่องตลก
3. ความมุมานะ (Perseverance) ทำสิ่งที่เริ่มไว้ให้สำเร็จยังมุมานะแม้จะพบกับอุปสรรคทำให้จบแล้วมีความพอใจกับงานที่เสร็จ
4. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) ขอให้ความสำเร็จของคุณพูดแทนตัวคุณไม่แสดงตัวตนว่าพิเศษเกินไปกว่าความจริงที่เป็นอยู่
5. ความใฝ่รู้ (Love of Learning) ู้เรียนรู้และฝึกฝนให้ได้ทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะจากห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเองและไม่ใช่เพียงแค่สงสัยใคร่รู้แต่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมกับสิ่งที่รู้แต่เดิมอย่างเป็นระบบ

6. ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ (Spirituality) มีความเชื่ออย่างมั่นคงและแน่วแน่ว่าจักรวาลมีจุดประสงค์และความหมายที่ยิ่งใหญ่หรือว่าคุณเป็นส่วนใดในสิ่งที่ยิ่งใหญ่นี้ความเชื่อของคุณจะดีกรอบการกระทำและจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกสบายใจ
7. การให้อภัย (Forgiveness) ให้อภัยผู้อื่นที่ปฏิบัติต่อคุณไม่ดียอมรับในข้อเสียของผู้อื่นให้โอกาสคนอื่นไม่คิดแค้น
8. การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์และความอยากของตัวเองได้
9. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แค้นและแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
10. การรู้จักบุญคุณ (Gratitude) จะหนักได้รู้สึกขอบคุณสำหรับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นและใช้เวลาในการแสดงออกถึงความรู้สึกขอบคุณนั้น
11. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แค้นและแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
12. ความใจดี (Kindness) ทำสิ่งดี ๆ ให้คนอื่นให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้อื่น
13. ความซื่อสัตย์ (Honesty) พูดความจริงและเปิดเผยตัวตนอย่างไม่เสแสร้งแสดงออกถึงความจริงใจรับผิดชอบต่อความรู้สึกและการกระทำของตนเอง
14. ความรอบคอบ (Prudence) ระมัดระวังในการเลือกไม่เสี่ยงไม่พูดหรือทำสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องเสียใจภายหลัง
15. การมีอารมณ์ขัน (Humor) ชอบที่จะหัวเราะหยอกล้อผู้อื่นทำให้คนอื่นยิ้มได้มองโลกในแง่บวกและชอบเล่าเรื่องตลก
16. ความกล้าหาญ (Bravery) ไม่ถอยเมื่อพบกับสิ่งคุกคามความท้าทายความยากลำบากหรือความเจ็บปวดกล้าคิดและทำอย่างเชื่อมั่นแม้คนอื่นไม่เห็นด้วย
17. การชื่นชมต่อความงามและความเป็นเลิศ (Appreciation of Beauty and Excellence) ตั้งเกตเห็นและชื่นชมความงามความเป็นเลิศและผลงานที่อาศัยทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธรรมชาติศิลปะคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน
18. การตัดสินใจ (Judgments) คิดทบทวนสิ่งต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบจากทุกแง่มุมไม่ด่วนสรุปเชื่อเมื่อเห็นหลักฐานรวมถึงพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม
19. ความเป็นผู้นำ (Leadership) สนับสนุนให้ทีมทำงานให้สำเร็จและยังรักษาความสัมพันธ์ในทีมไว้ได้เป็นอย่างดีจัดให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มและเฝ้าดูแลจนสำเร็จ

20. ความหวัง (Hope) คาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตและพยายามทำให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นจริงเชื่อว่าอนาคตเป็นสิ่งที่คุณสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
21. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมาชิกที่ดีเยี่ยมในทีมหรือกลุ่มของตนรักดีต่อกันและรับผิดชอบที่จะทำในส่วนของตน
22. ความยุติธรรม (Fairness) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินผู้อื่น และให้โอกาสทุกคนอย่างเท่าเทียม
23. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligent) ตระหนักรู้ถึงแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่นรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้ว่าจะกระตุ้นผู้อื่นได้อย่างไร
24. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คิดถึงสิ่งใหม่ ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคิดโดยทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมไปถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศิลปะเป็นต้น

ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรม (CSR I)

1. ความใฝ่รู้ (Love of Learning) ใฝ่เรียนรู้และฝึกฝนให้ได้ทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะจากห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเองและไม่ใช่ว่าเพียงแค่สงสัยใคร่รู้แต่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมกับสิ่งที่รู้แต่เดิมอย่างเป็นระบบ
2. ความซื่อสัตย์ (Honesty) พูดความจริงและเปิดเผยตัวตนอย่างไม่เสแสร้งแสดงออกถึงความจริงใจรับผิดชอบต่อความรู้สึกและการกระทำของตนเอง
3. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แคร์และแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
4. การตัดสินใจ (Judgments) คิดทบทวนสิ่งต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบจากทุกแง่มุมไม่ด่วนสรุปเชื่อเมื่อเห็นหลักฐานรวมถึงพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม
5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คิดถึงสิ่งใหม่ ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคิดโดยทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมไปถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศิลปะเป็นต้น
6. ความยุติธรรม (Fairness) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินผู้อื่น และให้โอกาสทุกคนอย่างเท่าเทียม
7. การชื่นชมต่อความงามและความเป็นเลิศ (Appreciation of Beauty and Excellence) สังเกตเห็นและชื่นชมความงามความเป็นเลิศและผลงานที่อาศัยทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธรรมชาติศิลปะคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน
8. ความมุมานะ (Perseverance) ทำสิ่งที่เริ่มไว้ให้สำเร็จยังมุมานะแม้จะพบกับอุปสรรคทำให้จบแล้วมีความพอใจกับงานที่เสร็จ

9. การให้อภัย (Forgiveness) ให้อภัยผู้อื่นที่ปฏิบัติต่อคุณไม่ดียอมรับในข้อเสียของผู้อื่นให้โอกาสคนอื่นไม่คิดแค้น
10. ความใจดี (Kindness) ทำสิ่งดี ๆ ให้คนอื่นให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้อื่น
11. ความรอบคอบ (Prudence) ระมัดระวังในการเลือกไม่เสี่ยงไม่พูดหรือทำสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องเสียใจภายหลัง
12. ความรัก (Love) ให้คุณค่ากับการมีความสัมพันธ์อยากใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ใกล้ชิดที่แค้นและแบ่งปันเรื่องต่าง ๆ กับคุณ
13. ความกล้าหาญ (Bravery) ไม่ถอยเมื่อพบกับสิ่งคุกคามความท้าทายความยากลำบากหรือความเจ็บปวดกล้าคิดและทำอย่างเชื่อมั่นแม้คนอื่นไม่เห็นด้วย
14. การมีวินัยในตนเอง (Self-Regulation) กำกับความรู้สึกและการกระทำมีวินัยและสามารถควบคุมอารมณ์และความอยากของตัวเองได้
15. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมองหาเรื่องที่น่าสนใจเพื่อทำการสำรวจและค้นพบ
16. ความหวัง (Hope) คาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตและพยายามทำให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นจริงเชื่อว่าอนาคตเป็นสิ่งที่คุณสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
17. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมาชิกที่ดีเยี่ยมในทีมหรือกลุ่มของตนรักดีต่อกลุ่มและรับผิดชอบที่จะทำในส่วนของตน
18. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) ขอให้ความสำเร็จของคุณพูดแทนตัวคุณไม่แสดงตัวตนว่าพิเศษเกินไปกว่าความจริงที่เป็นอยู่
19. ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ (Spirituality) มีความเชื่ออย่างมั่นคงและแน่วแน่ว่าจักรวาลมีจุดประสงค์และความหมายที่ยิ่งใหญ่หรือว่าคุณเป็นส่วนใดในสิ่งที่ยิ่งใหญ่นี้ความเชื่อของคุณจะดีกรอบการกระทำและจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกสบายใจ
20. ความเป็นผู้นำ (Leadership) สนับสนุนให้ทีมงานให้สำเร็จและยังรักษาความสัมพันธ์ในทีมไว้ได้เป็นอย่างดีจัดให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มและเฝ้าดูแลจนสำเร็จ
21. การมีอารมณ์ขัน (Humor) ชอบที่จะหัวเราะหยอกล้อผู้อื่นทำให้คนอื่นยิ้มได้มองโลกในแง่บวกและชอบเล่าเรื่องตลก
22. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligent) ตระหนักรู้ถึงแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่นรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้ว่าจะกระตุ้นผู้อื่นได้อย่างไร
23. มุมมองที่หลากหลาย (Perspective) สามารถให้คำปรึกษาที่ดีมีมุมมองที่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในโลก

24. การรู้จักบุญคุณ (Gratitude) จะหนักได้รู้สึกขอบคุณสำหรับสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นและใช้เวลาในการแสดงออกถึงความรู้สึกขอบคุณนั้น

ภาคผนวก ฉ
การค้นหา SHARP Model

กิจกรรมสนทนากลุ่มโดยนำแนวคิดการสร้างการเป็นผู้นำ 10X (SHARP Model)

องค์กรสามารถสร้างทักษะความเป็นผู้นำตามโมเดลการเป็นผู้นำ (SHARP Model) ทำให้มีการเรียนรู้เป็นประจำทุกวัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร ทำให้องค์กรหรือบุคคลค้นพบสิ่งที่จะช่วยให้ทำงานได้มากที่สุดรวมทั้งมีโอกาสที่ดีที่สุด ในการผลิตผลกับการทำงานร่วมกัน เพื่อส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

1. ด้านจุดแข็ง (S = Strengths) ผู้นำจะบริหารรู้จักจุดแข็งของตนเองและจุดแข็งของคนอื่น แล้วนำมาใช้สร้างโอกาสได้อย่างถูกต้องถูกทาง

“ตั้งแต่ที่คุณทำงานเป็นพนักงานธนาคารที่นี่ คุณประทับใจอะไรบ้าง ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยได้ไหม และประสบการณ์ความสำเร็จในงานล่าสุดที่ภูมิใจที่สุดคือเรื่องอะไร ตอนนั้นท่านได้ใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมทางด้านใดจึงประสบความสำเร็จ?”

PBO A : ประทับใจในเรื่องของผลตอบแทน รายได้ที่สูง รวมถึงบรรยากาศในการทำงานที่สนุกสนานและการมีกิจกรรมต่าง ๆ เช่นบริจาคโลหิต กีฬาสี ท่องเที่ยวจากธนาคาร ประสบการณ์ที่ภูมิใจที่สุด เป็นการที่เรายียดขายประกันภัยสูงสุดของเขต 2 ปีซ้อน ซึ่งตอนนั้นใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมหลายด้านด้วยกัน ซึ่งอันดับแรกใช้ การมีอารมณ์ขัน (Humor) ทำให้บรรยากาศการขายผ่อนคลายและลูกค้ารู้สึกเข้ากับเราได้ง่ายเป็นกันเอง ความใฝ่รู้ (Love of Learning) ช่วยในการศึกษาหาข้อมูลให้รู้รายละเอียดลึกตอบคำถามลูกค้าได้ทุกข้อที่สงสัย ความมุ่งมั่น (Perseverance) ต้องใช้ความพยายามเพื่อให้สำเร็จตามดั่งหวัง แล้วค่อยใส่ความใจดี ความซื่อสัตย์และความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อลูกค้า

PBO B : ทำงานที่นี้มาก็จะประทับใจในเรื่องของผลตอบแทนที่ให้ครับ ก็เป็นผลตอบแทนที่เยอะตามผลงานตามความสามารถที่เราทำได้ซึ่งที่อื่นไม่มีให้แบบนี้ ความสำเร็จล่าสุดที่ประทับใจก็จะเป็นในเรื่องของการที่ผมสามารถปิดสินเชื่อแพทย์ได้จำนวน 5 ล้านบาทครับซึ่งตอนนั้นผมก็ใช้จุดแข็งในเรื่องของ ความใฝ่รู้ ครับ ซึ่งการใฝ่รู้จะทำให้ผมพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลารวมถึงสามารถดูข้อมูล ต่าง ๆ อัปเดตข้อมูลต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอในการทำงานเพื่อที่จะตอบคำถามแล้วก็นำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าโดยตรงมากขึ้นครับ

PBO C : ตั้งแต่ทำงานที่นี้มาประทับใจเรื่องของรายได้ค่ะแล้วก็คำตอบแทนที่ชัดเจน มันทำให้เรามีกำลังใจในการทำงานเพราะมันทำให้เรามีความสุข ในการทำงานที่ประสบความสำเร็จล่าสุดก็จะเป็นในเรื่องของการปล่อยสินเชื่อบ้านได้ในยุคโควิดค่ะ เราใช้จุดแข็งใน ความ

ใจดี ว่าเรามีความปรารถนาดีให้เขาคืออยากให้เขาได้อัตราดอกเบี้ยที่มันถูกกว่าธนาคารเดิมที่เขาใช้อยู่ ก็เลยนำสิ่งดี ๆ จะได้ไปนำเสนอเขา มันทำให้ค่างวดเขาผ่อนน้อยลงคือไม่ต้องไปลงทะเบียนพักชำระหนี้เพราะว่าการลงทะเบียนชำระหนี้มันก็เป็นเพียงแค่หยุดระงับ การจ่ายแต่มันไม่ใช่การลดดอกเบี้ย พอเราไปนำเสนอแบบนี้ลูกค้าก็มีความรู้สึกชอบประทับใจซึ่งมันทำให้เขาใช้บริการเราเป็นธนาคารหลัก (Main Bank) อันนี้ก็เลยทำให้เรามีความสุขที่ยื่นบริการสิ่งดี ๆ ให้ลูกค้านะ แล้วลูกค้าก็มีความสุขด้วยอย่างนั้นจะคะ

PBO D : ตั้งแต่ทำงานที่ธนาคารนี้มาประทับใจในเรื่องของรายได้ค่ะเพราะเป็นธนาคารที่ให้รายได้เยอะมากคุณทำคุณก็ได้จริง ๆ ซึ่งมันทำให้เรามีกำลังใจในการทำงานในแต่ละวัน เพราะผลตอบแทนมันดีค่ะ มันก็ทำให้คุณภาพชีวิตเราดีขึ้นด้วยกับความสำเร็จล่าสุดที่ภูมิใจก็จะเป็นการขายประกันชีวิตได้ 3 แอปใน 1 วันตอนนั้นได้ใช้ความแข็งแกร่งในเรื่องของ ความกล้าหาญก็คือว่า เรากล้า ที่จะนำเสนอกับคนที่เราไม่กล้าแม้แต่จะเอ่ย ขอแค่เรามีความกล้า ความสำเร็จมันก็เกิดขึ้นได้ แล้วก็ความกระตือรือร้นในการที่จะนำเสนอ ความกระตือรือร้นในการที่จะเร่งทำเป้าหมายที่เราได้ตั้งไว้ให้สำเร็จจริงได้

PBO E : ประทับใจ ในธนาคารแห่งนี้ ในเรื่องของรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ แล้วก็กิจกรรมท่องเที่ยว ขับ ความสำเร็จที่ภูมิใจล่าสุดก็จะเป็นปีที่แล้วได้ KPI 125% ตอนนั้นได้ใช้ความแข็งแกร่งเรื่องของทีมเวิร์คครับ ซึ่งทุกคนช่วยกัน มันเป็นพลังของทีม ขับเคลื่อนทุกตัวให้สำเร็จ ซึ่งก่อนหน้านี้มัน มันไม่ได้เอาแต่พอปีที่แล้วมันทำได้มันเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของทุก ๆ คน คิดเหมือนกันทำเหมือนกันช่วยกัน แสดงความคิดเห็นแสดงความสามารถ อย่างเต็มที่เลยครับ มีอะไรก็แชร์กันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มันจึงนำมาซึ่งความสำเร็จ

PBO F : ประทับใจธนาคารแห่งนี้ก็ในเรื่องของ รายได้ผลตอบแทน ที่เขาให้จริง ๆ นะครับคือคุณทำมากก็ได้มาก งานประสบความสำเร็จล่าสุดที่ภูมิใจก็คือในเรื่องของการที่ผมเป็นส่วนหนึ่งของ ทีมที่ได้รับรางวัล KPI อันดับ 1 ของประเทศติดต่อกัน 2 ปีซ้อน ตอนนั้นผมใช้ความแข็งแกร่งในเรื่องของ ความซื่อสัตย์ครับ ให้ความจริงใจกับลูกค้า นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของเขาให้มากที่สุดจนครบแล้วก็เปิดเผยตัวตนเมื่อลูกค้าไว้ใจเราให้ความจริงใจเข้าใจความจริงใจเรากลับมาครับ แล้วก็จุดแข็งในเรื่องของการใฝ่รู้ ซึ่งมันจะทำให้เราพัฒนาตัวเองตลอดเวลาหาความรู้ใหม่ ๆ เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อที่จะสามารถ บริการหรือให้คำปรึกษาลูกค้าได้รอบด้านหลังและถือเป็นการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา

- CSR G : ตั้งแต่เป็นพนักงานที่นี้มาประทับใจ ธนาคารพุงนี้ก็คือในเรื่องของผลตอบแทนแล้วก็สวัสดิการ ให้เยอะกว่าธนาคารอื่น ความสำเร็จล่าสุดก็จะเป็นในเรื่องของสามารถหา ยอดเงินฝากในระยะเวลา 1 อาทิตย์ได้ 50 ล้าน จนทำให้เป็น Specialist เกรด A ค่ะ ตอน นั้นใช้ความแข็งแกร่งและเรื่องของความอ่อนนุ่มถ่อมตน ในการเข้าหาลูกค้าณะคะ ลูกค้าเขาก็จะรักแล้วก็เอ็นดูเราอยากให้เราประสบความสำเร็จนะคะ เพราะเราเป็นคนที่ นำเสนอไม่ค่อยเก่งแต่เราก็จะ มีความจริงใจเราก็มีความอ่อนนุ่มถ่อมตนลูกค้าก็เอ็นดู ไม่ เสแสร้ง ลูกค้าเลย ช่วยเงินฝากมาคะ
- PBO H : ตั้งแต่เป็นพนักงานธนาคารที่นี้ ประทับใจในเรื่องของรายได้และค่าตอบแทนครับ มีของแถม จะมีให้ลูกค้าตลอดก็ทำให้เรานำเสนอขายสินค้าได้ง่ายยิ่งขึ้น ประสบการณ์ความสำเร็จ ล่าสุด คือ เราสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญ (Specialist) เกรด A ประกันชีวิตได้ครับ ตอนนั้น ก็ใช้ ความแข็งแกร่งหรือจุดแข็งในเรื่องของความอยากรู้อยากเห็น คือเราเห็นว่า เปิด ผลิตภัณฑ์ (Product) ตัวนี้มันดีนะเราก็เลยพยายามศึกษาแล้วก็ค้นพบว่าผลตอบแทนมันดี เราก็เลยรีบนำเสนอลูกค้าและลูกค้าก็เห็นผลประโยชน์ก็เลยตัดสินใจซื้อกับเรา ก็เลยทำให้ เรามียอดจนได้ Specialist เกรด A ครับ
- CSR I : สิ่งที่ประทับใจ ธนาคารแห่งนี้ก็คือว่าเนื้อเรื่องของรายได้ ให้รายได้ที่ดีมากคะทำให้ชีวิต เราสมบูรณ์แบบมากขึ้น มีรายได้ที่ สามารถเลี้ยงครอบครัวพ่อแม่ให้กินดีอยู่ดีได้คะ ความ ภูมิใจล่าสุด ก็จะเป็นเรื่องที่เราสามารถขายกองทุนได้ 5 ล้าน ซึ่งเป็นครั้งแรกที่เราขายได้ มากที่สุดตั้งแต่ทำงานมาตอนนั้นใช้จุดแข็งในเรื่องของการเป็นคนใฝ่รู้คะก็คือว่าเราก็ ฝึกฝนหาความรู้ใหม่ ๆ ให้มันทันโลกทันเหตุการณ์และนำเสนอลูกค้าได้อย่าง ชัดเจน มี ที่มาที่ไปให้ความรู้กับลูกค้าเรื่องของกองทุนแนวโน้มน่าต่าง ๆ อย่างเป็นระบบมันเลยทำให้ ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นที่จะเลือกที่จะลงทุนในกองทุนกองทุนนำเสนอคะ

2. ด้านสุขภาพ (H = Health) ผู้นำจะบริหารพลังมากกว่าเวลา ไม่ใช่ทำงานไปจนตาโหล พวกนี้ จะพักผ่อนนอนหลับดีมาก ๆ ไม่ปล่อยให้ร่างกายและจิตใจพังง่าย ๆ

“ช่วยเล่าประสบการณ์ตอนที่คุณมีความรู้สึก มีสมดุลในชีวิต ทั้งสุขภาพกาย สุขภาพใจ ตอนนั้นท่านได้ใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมทางด้านใดบ้าง?”

PBO A : ตอนนั้นใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมหลายด้าน ซึ่งอันดับแรกใช้ การมีอารมณ์ขัน (Humor) ปล่อยวาง ไม่เครียด กินอึมนอนหลับ ใช้ความรัก (Love) มีความรักในงานที่ทำ และใช้ความกระตือรือร้น (Zest) ในการทำงานให้เสร็จไม่ค้างคาจะ ได้ไม่ต้องเก็บมากังวลหลังเลิกงาน

- PBO B : ผมใช้ในเรื่องของ ความอยากรู้อยากเห็น ครับ เช่นอาหารสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ๆ หาร้านอาหารถูก ๆ อร่อย ๆ หรือไม่ก็กิจกรรมที่ใหม่ ๆ เพราะว่า เวลาที่ผมมีความรู้สึกว่ายากหาสิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิตตัวเองมีความสุขผ่อนคลาย อารมณ์ที่มีความสุข เพื่อเติมเต็ม ๆ ให้กับ ช่วงเวลาที่เรารู้ร่างกายหรือว่าใช้พลังงาน ในการทำงาน ในแต่ละวันเพื่อเป็นการชาร์จแบตในตัวครับ
- PBO C : ประสบการณ์ที่มีความรู้สึกว่ามีชีวิตมีความสุขทั้งสุขภาพกายสุขภาพใจก็จะเป็นในเรื่องของเวลาที่เรารู้สึกว่าเราได้ไปทำบุญหรือว่าเวลาที่เรารู้สึกว่าเราได้ไปช่วยเหลือเด็กที่ด้อยโอกาส หรือว่าเราช่วยเหลือลูกค้าเวลาที่เขามีปัญหาในเรื่องของการเงินและเราสามารถช่วยเขาได้ไม่มากนักน้อยนะคะ ซึ่งจุดแข็งที่ใช้ในตอนนั้นก็จะเป็นเรื่องของความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ เราก็บอกว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น ในโลกนี้มันเป็นเรื่องที่ยิ่งใหญ่เสมอแล้วการกระทำที่เรามีความปรารถนาดีให้มันก็จะทำให้เราทำแล้วเราจะมีความรู้สึกสบายใจรู้สึกมีความสุขในการที่จะเป็น คนที่ทำอะไรแล้วก็ตามอยากให้มีผลมาที่ยิ่งใหญ่ค่ะ ในความรู้สึกเรา
- PBO D : ประสบการณ์ที่มีความรู้สึกว่ามีชีวิตมีความสุขกายสุขภาพใจ ก็คือจะเป็นตอนที่ได้ไปทำบุญกับพระอาจารย์ที่เราเลื่อมใสซึ่งจุดแข็งที่เราใช้คือ ความเชื่อในเรื่องจิตวิญญาณ เราเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบน โลกนี้ มี ทั้งบุญและกรรมที่เราจะต้องสั่งสม มีบุญ มีวาสนาจึงได้มาเจอกัน ถ้าเราคิดดีทำดี ดีรอบการกระทำแต่ทุกสิ่งอย่างเป็นสิ่งเสมอหน้าพาทำให้เรามีความรู้สึกสุขกายสบายใจในชีวิต เพราะเราได้ปล่อยวาง โดยใช้สติสมาธิปัญญา ในการดำเนินชีวิตค่ะ
- PBO E : ตอนที่มีความรู้สึกชีวิตมีความสุขกายสุขภาพใจตอนนั้นก็จะใช้ความแข็งแกร่งหรือจุดแข็งในเรื่องของความรอบคอบ ในการใช้ชีวิตในเรื่องสุขภาพ การเงินของครอบครัว ในเรื่องของการตรวจสุขภาพประจำปี อาหารการกินนะครับแล้วก็ดูแลครอบครัวภรรยา แล้วก็ลูก ให้เขาได้ อยู่ดีกินดีแค่นี้คนเป็นหัวหน้าครอบครัวก็มีความสุขมีความสุขที่เราได้ดูแลคนในครอบครัว ให้ดีที่สุดในที่ผู้ชายคนหนึ่งจะสามารถทำได้ครับ
- PBO F : ความรู้สึกดีมีค่า มีสมดุลในชีวิต ตอนนั้น ผม จะเป็นกิจกรรมในเรื่องของการร้องเพลง เพราะเป็นคนที่ชอบการร้องเพลงมาก ๆ พอร้องแล้วทุกคนชมว่าเสียงเพราะเป็นเอกลักษณ์และผมก็มีความสุขมันก็จะเป็นการคลายเครียด จากเรื่องงานเรื่องส่วนตัวเรื่องอะไรหลาย ๆ อย่างพอได้มาลองจับ ไมค์ร้องเพลงก็จะมีความรู้สึกมีความสุขครับมันก็ทำให้เป็นการเพิ่มพลังการทำงานให้ตัวเองในวันต่อ ๆ ไป อีกวิธีหนึ่ง จุดแข็งที่ใช้ก็คือจะเป็นในเรื่องของ การมีอารมณ์ขันก็คือผมจะชอบร้องเพลงเป็นสไตล์ของผมมันก็จะได้ลูกเล่นสร้างเสียงหัวเราะให้คนอื่นมอง โลกในแง่ดีมันก็จะมีความสุขนะครับ

CSR G : ตอนที่มีความสุขสมหวังในชีวิตมากที่สุดก็จะเป็นตอนที่ เราได้ไปออกกำลังกาย ก็คือใช้จุดแข็ง ในเรื่องของ ความมีวินัยในตนเองก็คือตั้งปณิธานไว้ว่าเราจะต้องออกกำลังกายให้ได้อย่างน้อยสัปดาห์ละ 4 ครั้งเป็นอย่างต่ำ พักผ่อนให้เพียงพออย่างน้อยวันละ 8 ชั่วโมง แล้วก็รู้จักไปบ้างไม่เอาเรื่องเครียดมาคิดให้ปวดสมองนาน เมื่อ เราสุขภาพกายดีสุขภาพใจสุขภาพจิตเราก็จะดีตามมาชีวิตเราก็จะ สมดุลชีวิตและงานมากขึ้นไม่ใช่ว่าหักโหมทำงานจนเครียดแต่ไม่ได้ดูแลสุขภาพกายตัวเองเลยหาเงินมาเยอะ ๆ แต่ต้องมาจ่ายค่ายาอันนี้ก็ไม่ใช่เราก็เลยสร้างวินัยในการดูแลรักษาสุขภาพตัวเองด้วยการออกกำลังกายเป็นประจำ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 4 ครั้งค่ะ

PBO H : ตอนที่มีความรู้สึก ประสบการณ์ที่ ชีวิตมีสมดุลมีความสุขทั้งสุขภาพกายสุขภาพใจก็คือจะเป็นตอนที่ เรา ทำงานเหนื่อยแล้วได้ผลตอบแทนที่เยอะ ๆ แล้วเราก็ พาพ่อแม่ ครอบครัวไปเที่ยว แล้วสามารถ ทำให้ ก็มีมีความสุข เราอยากได้อะไรเราก็ทำให้ ใช้จุดแข็ง เนื้อเรื่องของ การมีอารมณ์ขัน ก็คือก็จะชอบสร้างความสุขให้คนอื่นมองโลกในแง่บวก ให้พ่อแม่ แค่ครอบครัวมีความสุข เพราะเมื่อไหร่ที่เราเห็นรอยยิ้มของเขาเราก็ถือว่าเรา เป็นลูกที่กตัญญู แล้วก็มีความสุขทั้งสุขภาพกายสุขภาพใจ เพราะเราทำทุกอย่างแล้วก็ ทำเพื่อพ่อแม่และครอบครัวครับ

CSR I : ตอนที่ชีวิตมีความรู้สึก สมดุลทั้งร่างกายและจิตใจก็คือเราได้จัดสวนปลูกต้นไม้ปลูกผักสวนครัวในบ้าน ใช้จุดแข็งของความหวังก็คือว่าเราอยากให้อากาศที่เราวางไว้วันนี้ให้เป็นอนาคตที่ไม่หรรษาเรียบง่าย และเป็นอะไรที่เราสามารถสร้างได้ถ้าเรามีการวางแผนที่ดีพอ นะคะ การปลูกต้นไม้ปลูกผัก ซึ่งเราก็มองว่าเป็นการผ่อนคลายแล้วก็ออกกำลังกายไปในตัวเราก็เป็นการประหยัดแล้วเรื่องของค่าใช้จ่ายเราไม่คือสวนครัวรั้วกินได้คะไม่ต้องไปซื้อหรือพึ่งพาของในตลาดมากมายนะเราก็สามารถที่จะ ใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขกับธรรมชาติแล้วก็ได้ถือว่าการผ่อนคลายจากการทำงานไปในตัว แล้วก็ได้กินผักที่ปลอดภัยสารพิษ

3. ด้านการดูดซับ ดิ่มดำ (A = Absorption) ผู้นำจะบริหารทำงานแบบลิ้มวันลิ้มเวลา รู้ว่าอะไรคือความท้าทาย มีทักษะ ถ้าไม่มีก็จะ ไปขี้มมือคนอื่นที่มีทักษะ หรือจุดแข็งมาใช้ ทำให้ไม่กังวล มีสติทำงาน ใช้ชีวิตอย่างเต็มที่

“ตอนที่ท่านทำงานแล้วรู้สึกดิ่มดำ ทุ่มเท ซึมลึก เป็นงานทางด้านใด ในขณะนั้นท่านได้ใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมทางด้านใดบ้าง?”

- PBO A : ตอนนั้นก็ได้ใช้จุดแข็งในเรื่องของการใฝ่รู้ในผลิตภัณฑ์ศึกษาหาความรู้ให้มาก ๆ เพื่อตอบคำถามให้ลูกค้าได้ จุดแข็งจุดที่ 2 ก็คือจะเป็นความใจดี ซึ่งก็จัดว่าช่วยดูแลลูกค้าในเรื่องของความคุ้มครองให้ลูกค้าได้ผลิตภัณฑ์ที่ดีกลับไป แล้วก็ตัวที่ 3 ความมุมานะ ซึ่งความมุมานะก็คืออยากให้เราคิดว่าถึงแม้จะเจออุปสรรคอะไรก็ตามเราก็จะทำให้มันจบเราก็ทำให้มันสำเร็จให้จบได้นะคะ ซึ่งมันทำให้เราสนุกสนาน ในการทำงานและสิ่งทีตามมาก็คือผลตอบแทนที่มาก และมันก็จะทำให้เราเกิดความกระตือรือร้นในการที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น
- คุณ B : เวลาที่ผมรู้สึกทำงานแบบเดิมๆจะเป็นตอนที่ผมวางแผนการทำงานให้เป็นขั้นตอน เช่นการที่จะเข้าพบลูกค้า 1 รายผมจะต้องมีแผนการให้ชัดเจน ซึ่งตรงนี้ผมก็ใช้จุดแข็งความเป็นผู้นำ เพราะว่าภาวะผู้นำไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในตำแหน่งแต่ทุกคนก็สามารถมีความเป็นผู้นำได้คือนำตนเองนำคนอื่น แล้วก็ทำให้เราสามารถกล้าพูดกล้าคิดกล้าตัดสินใจ ซึ่งมันก็ทำให้ผมมีความเชื่อว่าผมมีพลังในการทำงาน มันมีความท้าทายรออยู่สามารถแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ประมาณนี้ครับ
- PBO C : เป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นทางด้านสินเชื่อค่ะ เราได้ช่วยลูกค้าให้เขามีสภาพทางการเงินที่คล่องมากขึ้นแล้วก็มีรากฐานของชีวิตที่เติบโตได้นะคะซึ่งจุดแข็งที่ใช้ก็จะเป็นในเรื่องของความใจดี ประารถนาให้ผู้อื่นเขามีชีวิตที่ดีขึ้นแล้วก็ในเรื่องของธุรกิจที่ไม่ต้องหยุดชะงัก
- PBO D : ตอนที่ทำงานแล้วรู้สึกดีมีค่าทุ่มเทซึ้งลึกมากที่สุดก็จะเป็นการทำงานที่เรามีความสุขเราอยากให้ลูกค้าไปถึงเป้าหมายเช่นการแนะนำการลงทุนนะคะหรือการแนะนำเนื้อเรื่องของวันที่ปรึกษาเรื่องของสินเชื่อตัวนี้มันเป็นสิ่งที่เรามีความสุขเราอยากให้เราได้รับผลตอบแทนที่มากนะคะ จุดแข็งที่ใช้ก็จะเป็นเนื้อเรื่องของความใฝ่รู้ (Love of Learning) และจุดแข็งคือข้อก็จะเป็นตัว การตัดสินใจ ค่ะ ก็คือความใฝ่รู้ก็คือหาความรู้ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นการที่เราศึกษาจากตำราจากนั้นเสร็จแล้วก็มาลองปฏิบัติจริงก็คือพยายามตั้งสมมติฐานไปเรื่อย ๆ แล้วก็เก็บเกี่ยวหาความรู้ แล้วก็ตัวความรู้ก็ทบทวนแล้วก็ตรวจสอบทุกอย่างก็จะไม่เดือดร้อนเราต้องมีข้อมูลต่าง ๆ ที่รอบด้าน ประสบการณ์แล้วก็อาจนำพา บอกต่อให้ลูกค้าสามารถไปถึงเป้าหมายที่เขาได้วางไว้ให้ตรงได้ค่ะ
- PBO E : ทำงานแล้วเรื่องของ การบริหารทีมงาน ซึ่งตอนนั้น ได้ใช้จุดแข็งเรื่องของความมุมานะคือเรามีความตั้งใจให้สำเร็จถึงแม้จะเจออุปสรรคอะไรก็ตามเราก็ยังทำให้จบ และก็ต้องให้กำลังใจตัวเอง คุยกันปรึกษากันมอปลั่งดี ๆ ให้กันกับทีมงาน เมื่อเรามีความสุข มันปรากฏขึ้นเราก็จะมีความพอใจกับงานที่เราร่วมมือกัน เกิดทุกคนต้องใช้ความมุมานะให้มาก ๆ ครับ

PBO F : งานที่ผมทำเกี่ยวกับชิมลิกก็จะเป็งานทางด้านสินเชื่อกับเพราะผมจะชอบ งานด้านนี้เป็นพิเศษ ผมเป็นความถนัดเพราะถ้าผมยังได้ทำแล้วแก้ปัญหาให้กับลูกค้าผมก็จะยังมีความสุขมากเมื่อผมสามารถแก้ปัญหาตรงนั้นได้จุดแข็งที่ผมใช้ก็คือจะเป็นในเรื่องของ perspective ซึ่งผมก็จะเป็นคนที่มีมุมมอง ของผมในเรื่องของการทำยังง ใ้ลูกค้ารายนี้ผ่านได้ซึ่งมันก็สามารถเป็นไปตามนโยบายคือเราอาจจะเป็คนที่มองเห็นช่องทางในเรื่องของการทำเคสอย่างไรให้ผ่านซึ่งตรงนี้มันเป็สิ่งหนึ่งที่มันเป็ความท้าทายในการทำงานอย่างมากและเรามันทำให้เรามีความสุขสนุกไปกับมันทุก ๆ ครั้งที่ได้แก้ปัญหา

CSR G : ตอนนั้น อยากรอบกองทุนให้ผ่าน ใช้จุดแข็งในเรื่องของความรัก ก็คือว่า รัก หลงใหลแบบสิ่งที่ปรารถนา ก็จะแบ่งเวลาแล้วก็ตั้งใจศึกษาเพื่อให้ออบให้ผ่าน แล้วสุดท้ายก็ออบผ่านคะ ไม่ทำให้เรา ตอนนั้นก็มีสมาธิมาก ๆ ไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย ทำแล้วเกิดพลัง มีความสุขมาก ๆ คะ

PBO H : ตอนนี้งานอยู่รู้สึกดีมีค่าก็คือตอนที่ผม ตั้งเป้าไว้ในเรื่องของตัวสินเชื่อกฎแลกเงินผมก็ทำแผนที่ผมวางไว้ ผมใช้จุดแข็งในเรื่องของความมุ่งมั่น ก็คือตั้งเป้าไว้จะไรก็ต้องฝ่าฟันไปให้ได้ พอเราเจออุปสรรคก็เราข้ามผ่านตรงนี้ไปได้ครับ เมื่อเราไปถึงเป้าหมายได้ก็มีความสุข เพราะว่ามันได้ทำสำเร็จมันมีความสุขเพราะเราฝ่าฟันอุปสรรคนั้นไปได้

CSR I : การที่ทำงานแล้วรู้สึกคำทู่เมชิมลิกก็เป็งานทางด้านในเรื่องของ การดูแล บริการลูกค้าที่เป็กลุ่มลูกค้าเงินฝากแล้วก็เป็นกลุ่มลูกค้าเดิม และลูกค้าใหม่ตอนนั้นใช้จุดแข็งในเรื่องของความรักระ เพราะเราให้คุณค่ากับความรู้สึกของทุก ๆ คนให้คุณค่าในเรื่องของคำ ว่าใจเขาใจเรา ดูแลใกล้ชิดวันเกิดเลย ขึ้นบ้านใหม่เลยเราก็ดูแลลูกค้าหรือลูกค้าอยากให้เราไปบริการตรงไหนยังงที่เขาไม่สะดวกเราก็ดูแลให้เขาเต็มทีเพราะดูแลเขาเปรียบเสมือนญาติมิตร เหมือนคนในครอบครัวหรือคะเราก็จะได้จ่ายลูกค้า ไม่ได้ทำให้เรามีความรู้สึกมีค่าไม่รู้สึกเป็นภาระ

4. ด้านความสัมพันธ์ (R = Relationships) ผู้นำจะบริหารใช้ความสัมพันธ์ได้ดีมาก ๆ ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน ทั้งลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าอนาคต และรวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย

“ช่วยเล่าประสบการณ์ในการพัฒนาและถือเป็การยกระดับความสัมพันธ์กับคนรอบตัว ที่ท่านภูมิใจที่สุด ตอนนั้นท่าน ได้ใช้ความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมทางด้านใดบ้าง?”

- PBO A : การที่ยกระดับความสัมพันธ์นั้น จุดแข็งที่ใช้ก็ 1 จะเป็นความซื่อสัตย์ก็คือว่าเรามีความจริงใจไม่เสแสร้ง แล้วก็แสดงให้คนอื่นเห็นว่าเราจริงใจกับเขาณะคะเมื่อเราจริงใจแล้วก็ได้รับความจริงใจกลับคืนมาหลังจากนั้น จุดแข็งที่ 2 ที่จะใช้ได้เป็นเรื่องของความหวัง ก็คือว่าวันนี้เราพยายามทำในสิ่งต่าง ๆ ให้มันเกิดขึ้นจริงให้มันจะต้องได้นะ เรื่องของอนาคตว่าเราสามารถสร้างได้ จุดแข็งข้อที่ 3 ใช้ก็จะเป็นการรู้จักบุญคุณคนอื่นนี่ก็คือว่า ถ้าเรารู้ซึ่งในเรื่องของบุญคุณอย่างนี้จะสามารถแสดงออกมาให้ได้รับรู้ว่าเรารับรู้ตรงนั้นได้จริง ๆ ซึ่งก็จะเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงานเรา แล้วก็เป็นที่รักใคร่ของเพื่อน หัวหน้างานและก็ผู้บริหารคะ
- PBO B : ความสัมพันธ์ที่ยกระดับกับคนรอบตัวจะเป็นเหตุการณ์ที่ ผมจะต้อง ไปอบรมแล้วก็ต้องเจอ เพื่อนต่างสาขา ซึ่งปกติผมเป็นคนที่ไม่ค่อยคุยอะไรกับใครมากมายแต่ถ้าเมื่อไหร่ที่ผมไปอบรมผมจะต้องใช้เรื่องของตัวจุดแข็งที่เป็นก็คือ ความฉลาดทางสังคม เพื่อที่จะสามารถจูงใจตัวเอง จูงใจคนอื่นคนรอบข้างให้เราไม่ต้องเป็นคนที่เป็นที่ปิดกั้นตัวเองอย่างนี้ ก็คือเราต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับคนอื่น อาจจะเป็นเพียงแค่การยิ้มหรือการทักทายให้ความเป็นกันเองอาจจะไม่เจาะตามสไตล์ผู้ชายนะครับ ก็ยิ้ม ยกมือไหว้ เป็นสิ่งที่สังคมไทยถือเป็นการทักทายที่เป็นสากลและก็เป็นที่ยอมรับครับ
- PBO C : ประสบการณ์ที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบตัวก็จะเป็นกิจกรรมสร้างทีม ค่ะ ซึ่งตอนนั้นเป็นการ ไปอบรมนอกสถานที่แล้วมันเป็นการ ได้รู้จักคนทั่วไปและก็จุดแข็งที่ทำอะไรก็จะเป็นเรื่องของ ทีมเวิร์ค เพราะว่าเราได้อยู่ทีมเดียวกัน ลงมือ ลงแรง แสดงความคิดเห็น ยอมรับซึ่งกันและกันคะ เพื่อที่จะทำงานร่วมกันและทำให้งานออกมามีก็คือว่าเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ได้ดีมากจนทุกวันนี้ก็ยังยั่งยืนถึงจนถึงปัจจุบันคะ
- PBO D : ประสบการณ์ที่เป็นการยกระดับความสัมพันธ์กับคนรอบตัวก็คือว่า ทุกครั้ง ที่เราย้าย ไปสาขาต่าง ๆ เราก็จะต้องทำความสัมพันธ์กับคนในสาขานั้นให้ได้ซึ่งจุดแข็งที่ใช้ก็คือความซื่อสัตย์เพราะว่าอะไรเพราะว่าเรา พูดความจริงเปิดเผยตัวตนไม่เสแสร้งเราแสดงด้วยความจริงใจเมื่อเราบอกว่าเราให้ความจริงใจแล้วเราก็จะได้ความจริงใจกับหลาย ๆ คนเขาก็คือความไว้เนื้อเชื่อใจและก็จริงแต่ตอบกลับแล้วมาตั้งถือว่าเป็นการยกระดับความสัมพันธ์ที่เราถือว่าเราใช้กับทุก ๆ ที่ ๆ เราไปเราก็จะได้สิ่งนั้นกลับคืนมา ซึ่งที่เขาย้ายไป KPI มันก็จะดีขึ้นเรื่อย ๆ นั่นคือเป็นสิ่งที่มันวัดได้
- PBO E : ตอนนั้นที่ยกระดับความสัมพันธ์ได้ดีที่สุดก็จะเรื่องของ การที่ผมสามารถปล่อยสินเชื่อให้ลูกค้าได้อยู่ที่ 17 ล้าน ซึ่งผมใช้คุณสมบัติในเรื่องของความยุติธรรม ก็คือเอาลูกค้าเป็นศูนย์กลางดูความต้องการของเขา ว่าอะไรมันเหมาะสมกับเขาเหมาะกับธุรกิจให้มากที่สุด

ผมก็จะได้ใจลูกค้าหลังจากนั้นลูกค้าก็เกิดการบอกต่อมาเลยทำให้ผมสามารถทำผลงานได้สำเร็จในปีนั้น KPI เป็นไปตามเป้าครับ

PBO F : การยกระดับความสัมพันธ์กับคนรอบตัว ผมใช้ในเรื่องของ ความใฝ่รู้ครับ เป็นประสบการณ์ที่ผมจะต้องเรียนงานเพื่อเรียนรู้ทักษะ จากผู้อื่น มันเลยทำให้ผมต้องใช้ตัวนี้ให้มาก ๆ คือ ผมคิดว่าเป็นการสั่งของอีกอย่างหนึ่งนะเพราะผมไม่ได้ไปรู้จักคนนั้นคนนี้ ด้วยความใฝ่รู้ของเราเองเราจะเป็นคนที่กล้าที่จะถามกล้าที่จะสงสัยแล้วก็เพิ่มเติมความรู้ใหม่ให้ตัวเองแล้วก็มาเรียนรู้ด้วยตัวเองถ้าไม่เข้าใจเราก็จะไปถามผู้รู้เพราะมองว่าอันนี้เป็นสิ่งที่ มันช่วยให้ผมยกระดับความสัมพันธ์ได้ดีมาก ๆ ครับแล้วก็อีกข้อในเรื่องของความอ่อนน้อมถ่อมตน บางครั้งบางเวลาเราจะต้องเรียนงาน ในสังคมไทยเองเราก็จะต้องมีความอ่อนน้อมอยากได้ความรู้เราก็ต้องเข้าไปถูกวิธีอย่างนี้นะครับ

CSR G : การยกระดับความสัมพันธ์กับคนรอบตัว ก็จะเป็นตอนที่ไปเที่ยว กับเพื่อน ๆ ต่างสาขาที่ ทำคะแนนประกันภัยได้สูงสุดนะละ ตอนนั้นก็ใช้จุดแข็งในเรื่องของความอ่อนน้อมถ่อมตน ก็คือว่าไม่แสดงว่าตนเองพิเศษหรือว่าจะไรรังไรก็คือทุกคนก็ มีก็เก่งเท่ากันนะถึงได้มาเหมือนกันก็ให้ความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสกับทุกคน

PBO H : ประสบการณ์ในการพัฒนาที่ยกระดับความสัมพันธ์กับคนรอบตัวก็จะเป็นตอนที่ผมลงงานเพื่อจะไปเรียนรู้งาน ผมใช้ในเรื่องของความอ่อนน้อมถ่อมตนครับ แล้วก็ความใฝ่รู้ให้มาก ๆ เพราะว่าผมไม่มีความรู้ แต่ผมต้องไปทำงานในแผนกที่ผมไม่เคยรู้จักผมก็ต้องใช้ความอ่อนน้อมถ่อมตนเพื่อให้เขาสอนงานผมแล้วก็ให้ความใฝ่รู้เสริมเข้าไปเพื่อให้ผลสามารถทำงานใหม่ที่ผมไม่เคยเจอได้ สำเร็จยิ่งขึ้น แล้วมันก็เลยทำให้คนที่ เป็น เพื่อนใหม่ หัวหน้างานใหม่ เขาเอ็นดูแล้วก็ให้ความรักและความเมตตาผม มากเพราะว่าผมใช้ความอ่อนน้อมถ่อมตนนำแล้วก็มีควมใฝ่รู้ทำตัวเป็นน้ำเต็มแก้วอะครับก็เลยได้ความสัมพันธ์ที่ดีกลับมาจนถึงทุกวันนี้

CSR I : ประสบการณ์ในการพัฒนาและกี่ยกระดับความสัมพันธ์ที่ถือว่าภูมิใจที่สุดก็จะเป็นในเรื่องของตอนนั้นนะ ได้ย้ายไปอยู่กับพี่คนหนึ่งทีหลาย ๆ คนมองว่าเขาเป็นคนนิสัยแบบนี้ นะ ตอนนั้นเราใช้จุดแข็งในเรื่องของการตัดสินใจ ก็คือว่าต้องได้ไปเจอตัวเป็น ๆ ได้เจอกับประสบการณ์ของตัวเองจริง ๆ ไม่คว่นสรุป เราต้องเห็นก่อนพอเราไปเจอ ไปสัมผัสด้วยตัวเอง แต่ละคนมีบุคลิกภาพมีอุปนิสัยที่แตกต่างกัน เราต้องใช้คำว่าใจเขาใจเราในการใช้ชีวิตร่วมกันจริงแล้วพี่เขาก็เป็นคนที่น่ารักคนหนึ่ง เมื่อเราเข้าใจเขา เขาก็เข้าใจเรา มันเลยทำให้เป็นการทำงานที่มีความสุขสนุกเพราะทุกคนรักกันสามัคคีกันกลมเกลียวกัน ค่ะ คนอื่นจะมองยังไงไม่รู้แต่ในวันนี้เรามีความสุขมาก ถ้าเมื่อไหร่ก็ตามที่เรามีความรักมี

ความจริงใจไม่ตัดสินคนอื่นจาก คำพูดว่าเขาเล่าว่า ไม่ได้ทำให้เรามีประสบการณ์ที่หลากหลายได้เจออะไรต่าง ๆ มากมายที่คนอื่นอาจจะไม่ได้สัมผัสในสิ่งนี้ค่ะ

5. ด้านจุดประสงค์ (P= Purpose) ผู้นำจะบริหาร โดยต้องมีจุดประสงค์ คือต้องเป็นคนที่มีความมุ่งมั่น ทำเพื่อยกระดับความสุขของคนในสังคม ทำเพื่อคนอื่น ไม่ทำเพื่อตนเองหรือแค่เฉพาะพวกพ้องเท่านั้น

“คุณอยากให้ธนาคาร XYZABC ที่เกิดขึ้นในอนาคตเป็นอย่างไร และคุณคิดว่าจะมีส่วนร่วมอย่างไรที่จะทำให้ฝันนั้นเป็นจริง จากความแข็งแกร่งของคุณลักษณะนิสัยและคุณธรรมทางด้านใดบ้าง?”

PBO A : ในเรื่องของธนาคาร XYZABC ที่เกิดขึ้นในอนาคตนั้นจุดแข็งที่จะใช้ก็คืออันดับแรกก็เลยใช้ในเรื่องของอารมณ์ขัน ก็คือเป็นคนที่อารมณ์ดีสร้างรอยยิ้มเพื่อที่จะสร้างบรรยากาศในการทำงาน ไม่ว่าจะไปกับเพื่อนร่วมงานกับลูกค้าและกับบุคคลที่อยู่รอบตัว บรรยากาศมันดีเรามีกำลังใจให้กันเราก็จะสามารถที่จะทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แล้วก็สามารถบริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ค่ะ

PBO B : ผมอยากให้ธนาคาร XYZABC ที่เกิดขึ้นในอนาคตเป็นธนาคารที่มีความสุข ธนาคารที่ลูกค้าเดินเข้ามาแล้วมีรอยยิ้ม ซึ่งผมจะใช้จุดแข็งในเรื่องของ อารมณ์ขัน ด้วยคือทำให้บรรยากาศในการทำงานผ่อนคลายก่อนบรรยากาศในการทำงานควรผ่อนคลาย ลูกค้าเดินเข้ามาสัมผัสได้ถึงบรรยากาศนี้ มันก็ทำให้บรรยากาศในการทำงาน ขายของหรือว่ายังงั้นมันดีขึ้นครับ พอดีขึ้นลูกค้าก็สัมผัสได้มันทำให้เรามีความสุขในการทำงานเป็นองค์กรในฝันของทุก ๆ คน แล้วก็ของลูกค้าหรือของลูกค้าด้วยกันครับ

PBO C : เราอยากให้ธนาคาร XYZABC ที่เกิดขึ้นเป็นธนาคารที่พนักงานทุกคนทำงานแล้วมีความสุข แล้วก็ทุกคนทำแล้วมีรู้ว่าเติบโตในหน้าที่ตลอดเวลา ซึ่งจะใช้จุดแข็งในเรื่องของความยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน โดยวัดความสำเร็จจากการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกันค่ะ

PBO D : อยากให้ธนาคาร XYZABC ที่เกิดขึ้นในอนาคตเป็นธนาคารที่ดูแลลูกค้าอย่างมืออาชีพ ดูแลพนักงานเหมือนคนในครอบครัวดูแลต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยความโปร่งใส จุดแข็งที่จะใช้ก็คือในเรื่องความเป็นผู้นำ (Leadership) คือความเป็นผู้นำก็คือจะทำงานที่รับมอบหมายให้สำเร็จนะซึ่งมันก็ต้องเกิดการรวมกันหลาย ๆ สาขาซึ่งในนั้นก็จะเป็นทีมมีการทำงานร่วมกันอันนี้เราจะสร้างความสัมพันธ์สนับสนุนให้ทำงานได้สำเร็จความสำคัญในทีมก็ยังคงอยู่ซึ่งต้องมีกิจกรรมสัมพันธ์กลุ่มให้เกิดขึ้นเมื่อ

ความสัมพันธ์มันเกิดขึ้นความสำเร็จในงานก็จะเกิดขึ้นเช่นกันเราต้องมีความเป็นผู้นำ วุฒิภาวะผู้นำต้องอยู่ในตัวของทุกคน

PBO E : ผมอยากให้ธนาคาร XYZABC ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็น ธนาคารที่ ลูกค้าทุกคนเดินเข้ามาใช้บริการและตอบ โจทย์ความต้องการเขาให้มากที่สุด แล้วบอกต่อ ซึ่งผมจะใช้จุดแข็ง เนื้อเรื่องของทีมเวิร์ค เพราะผมมองว่าถ้าเมื่อไหร่ก็ตามที่ทีมเวิร์คมันมีพลังพลังของทีมมันจะนำพามาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรความสำเร็จขององค์กรพนักงานก็จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งการทำให้ทีมเวิร์คก็จะเปิด โอกาสให้ทุกคนแสดงความสามารถ แสดงความคิดเห็น นะครับ ซึ่งตรงนี้ผมมองว่ามันเป็นพลังของคนรุ่นใหม่ที่จะนำพาองค์กร ไปสู่ ความก้าวหน้าได้ดียิ่งขึ้น

PBO F : ผมอยากให้ธนาคาร XYZABC ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นธนาคารที่มีแต่ความ เพื่อแพร์ มีความรัก ให้กันซึ่งจุดแข็งที่ผมจะใช้ก็จะเป็นในเรื่องของการให้อภัยนะครับ ซึ่งผมมองว่าการให้ที่ดี ก็หมายถึงการที่ให้พนักงานในองค์กร ปฏิบัติต่อผู้อื่น ด้วยความดี ให้โอกาสซึ่งกันและกัน เพื่อแผ่กัน ไม่ชิงดีชิงเด่นกันทำให้องค์กรมีความสุขมากขึ้นครับ

CSR G : อนาคตอยากให้ธนาคาร XYZABC เป็นธนาคารที่ ดูแลพนักงาน ให้ผลตอบแทน แบบนี้ต่อไปละก็เลยให้จุดแข็งในเรื่องของ ความซื่อสัตย์ ในการทำงานก็คือว่า ก็จะให้ความซื่อสัตย์จริงใจรับผิชอบ ทั้งลูกค้าเพื่อนร่วมงานหัวหน้างานแล้วก็องค์กร อยากให้เป็นองค์กรที่ได้รับความไว้วางใจและลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดเพราะเราเป็นสถาบันการเงินละ

PBO H : ผมอยากให้ธนาคาร XYZABC ที่เกิดขึ้นในอนาคตนะครับเป็นธนาคารที่มีลูกค้าเยอะ ๆ มีผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัยตอบ โจทย์ความต้องการของลูกค้ามากที่สุดซึ่งผมเคยใช้จุดแข็งในเรื่องของ ความใฝ่รู้ นะครับเพื่อที่จะปรากฏตัวเองให้มีทักษะความรู้ใหม่ให้ทันกับของธนาคารเพื่อที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าตอบ โจทย์เขามากที่สุดเพื่อการที่จะเป็นธนาคารที่ทุกคนบอกต่อ ให้ใช้มากที่สุดครับ

CSR I : ธนาคาร XYZABC จะเกิดขึ้นเราก็อยากให้เป็นธนาคารที่ ดูแล ในเรื่องของพนักงาน ดูแลในเรื่องของลูกค้า ให้ครบวงจรมากที่สุด ให้สามารถแข่งขันกับธนาคารใหญ่ ๆ เจ้าอื่นได้ นะคะ โดยเราก็จะใช้จุดแข็งในเรื่องของ ความคิดสร้างสรรค์ ก็คือว่า พยายามที่จะสร้างประสบการณ์เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ พัฒนาศักยภาพตลอดเวลา มีศิลปะ ในการทำงานที่ดี เพื่อตอบ โจทย์ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ให้มันเป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง แล้วก็มีที่จดจำของคนอื่นแล้วก็ลูกค้าละ

ภาคผนวก ข

สิ่งที่ค้นพบจาก SHARP Model

สิ่งที่ค้นพบจากพนักงานคนที่ 1 PBO A

จุดแข็ง (Strengths: S)

1. การมีอารมณ์ขัน (Humor)
2. ความใฝ่รู้ (Love of Learning)
3. ความมุมานะ (Perseverance)
4. ความซื่อสัตย์
5. ความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อลูกค้า

สุขภาพ (Health: H)

1. อารมณ์ขัน (Humor)
2. ความรัก (Love)
3. กระตือรือร้น (Zest)

การดูดซับ (Absorption: A)

1. การใฝ่รู้
2. ความใจดี
3. ความมุมานะ

ความสัมพันธ์ (Relationships: R)

1. ความซื่อสัตย์
2. ความหวัง
3. การรู้จักบุญคุณ

จุดประสงค์ (Purpose: P)

1. อารมณ์ขัน

สิ่งที่ค้นพบจากพนักงานคนที่ 2 PBO B

จุดแข็ง (Strengths: S)

1. ความใฝ่รู้

สุขภาพ (Health: H)

1. ความอยากรู้ อยากเห็น

การดูดซับ (Absorption: A)

1. ความเป็นผู้นำ leadership

ความสัมพันธ์ (Relationships: R)

1. ความฉลาดทางสังคม Social intelligence

จุดประสงค์ (Purpose: P)

1. อารมณ์ขัน

สิ่งที่ค้นพบจากพนักงานคนที่ 3 PBO C

จุดแข็ง (Strengths: S)

1. ความใจดี

สุขภาพ (Health: H)

1. ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ

การดูดซับ (Absorption: A)

1. ความใจดี

ความสัมพันธ์ (Relationships: R)

1. การทำงานเป็นทีม

จุดประสงค์ (Purpose: P)

1. ความยุติธรรม

สิ่งที่ค้นพบจากพนักงานคนที่ 4 PBO D

จุดแข็ง (Strengths: S)

1. ความกล้าหาญ
2. ความกระตือรือร้น

สุขภาพ (Health: H)

1. ความเชื่อในเรื่องจิตวิญญาณ

การดูดซับ (Absorption: A)

1. ความใฝ่รู้
2. การตัดสินใจ

ความสัมพันธ์ (Relationships: R)

1. ความซื่อสัตย์

จุดประสงค์ (Purpose: P)

1. ภาวะความเป็นผู้นำ

สิ่งที่ค้นพบจากพนักงานคนที่ 5 PBO E

จุดแข็ง (Strengths: S)

1. การทำงานเป็นทีม

สุขภาพ (Health: H)

1. รอบคอบ

การดูดซับ (Absorption: A)

1. ความมุ่งมั่น

ความสัมพันธ์ (Relationships: R)

1. ความยุติธรรม

จุดประสงค์ (Purpose: P)

1. การทำงานเป็นทีม

สิ่งที่ค้นพบจากพนักงานคนที่ 6 PBO F

จุดแข็ง (Strengths: S)

1. ความซื่อสัตย์
2. การใฝ่รู้

สุขภาพ (Health: H)

1. อารมณ์ขัน

การดูดซับ (Absorption: A)

1. ความหวัง

ความสัมพันธ์ (Relationships: R)

1. ความใฝ่รู้
2. ความอ่อนน้อมถ่อมตน

จุดประสงค์ (Purpose: P)

1. การให้อภัย

สิ่งที่ค้นพบจากพนักงานคนที่ 7 CSR G

จุดแข็ง (Strengths: S)

1. ความอ่อนน้อมถ่อมตน

สุขภาพ (Health: H)

1. ความมีวินัย

การดูดซับ (Absorption: A)

1. ความรัก

ความสัมพันธ์ (Relationships: R)

1. ความอ่อนน้อมถ่อมตน

จุดประสงค์ (Purpose: P)

1. ความซื่อสัตย์

สิ่งที่ค้นพบจากพนักงานคนที่ 8 PBO H

จุดแข็ง (Strengths: S)

1. ความอยากรู้อยากเห็น

สุขภาพ (Health: H)

1. การมีอารมณ์ขัน

การดูดซับ (Absorption: A)

1. ความมุ่งมั่น

ความสัมพันธ์ (Relationships: R)

1. ความอ่อนน้อมถ่อมตน
2. ความใฝ่รู้

จุดประสงค์ (Purpose: P)

1. ความใฝ่รู้

สิ่งที่ค้นพบจากพนักงานคนที่ 9 CSR I

จุดแข็ง (Strengths: S)

1. ความใฝ่รู้

สุขภาพ (Health: H)

1. ความหวัง

การดูดซับ (Absorption: A)

1. ความรัก

ความสัมพันธ์ (Relationships: R)

1. ตัดสินใจ

จุดประสงค์ (Purpose: P)

1. ความคิดสร้างสรรค์

ภาคผนวก ข
แบบประเมินโครงการเพิ่มศักยภาพพนักงาน

โครงการที่ 2 One Dream One Team One Goal

พนักงาน	ชื่อ-สกุล	ความฝัน เป้าหมาย และจุดมุ่งหวัง
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

พนักงาน	ชื่อ-สกุล	ความฝัน เป้าหมาย และจุดมุ่งหวัง
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

ภาคผนวก ฅ
เกณฑ์การประเมินผลงานพนักงาน

เกณฑ์การวัดการเป็น Specialist สำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์

เกณฑ์ที่กำหนดมีการเปลี่ยนแปลงตามประกาศของธนาคาร และจะมีการทบทวน Grade ของ Specialist ทุกเดือน

Product	เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน	A	B	C
SMEs	จำนวนเคส Term load (Asset) ที่เบิกเฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย 1 รายต่อเดือน (12 รายต่อปี)	ค่าเฉลี่ย 0.5 รายต่อเดือน	ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.5 รายต่อเดือน
Housing Loan	จำนวนเคส สินเชื่อบ้าน และ สินเชื่อส่วนบุคคลที่มี หลักประกัน (SPL) ที่เบิกกู้เฉลี่ยต่อเดือน	PBO & BBO ค่าเฉลี่ย 2 รายต่อเดือน (24 รายต่อปี) CSR ค่าเฉลี่ย 1 รายต่อปี (12 รายต่อปี)	PBO & BBO ค่าเฉลี่ย 1 รายต่อเดือน CSR ค่าเฉลี่ย 0.5 รายต่อปี	PBO & BBO ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1 รายต่อเดือน CSR ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.5 รายต่อปี
CYC	จำนวนเคส ลูกค้ำที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ยต่อเดือน	ต่างจังหวัด ค่าเฉลี่ย 7 รายต่อเดือน (84 รายต่อปี)	ต่างจังหวัด ค่าเฉลี่ย 3.5 รายต่อเดือน	ต่างจังหวัด ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.5 รายต่อเดือน
Prudential	จำนวนเงิน ค่าเบี้ยประกันชีวิต ประเภท OL & Unit link เฉลี่ยต่อเดือน (กรณีลูกค้ำปีแรก)	ค่าเฉลี่ย 80,000 บาท ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย 40,000 บาท ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 40,000 บาท ต่อเดือน

Product	เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน	A	B	C
Mutual Fund	Outstanding ของกองทุน ประเภท 1) Equity fund และ 2) Bond / Special Term fund	ต่างจังหวัด 1) EQ \geq 20 MB และ 2) Bond, Special Term Fund \geq 10 MB	ต่างจังหวัด 1) EQ \geq 10 MB และ 2) Bond, Special Term Fund \geq 5 MB	ต่างจังหวัด 1) EQ < 10 MB และ 2) Bond, Special Term Fund < 5 MB
Deposit	Avg, Outstanding ของเงิน ฝากทุกประเภท (ย้อนหลัง 3 เดือน)	ต่างจังหวัด M > 300 MB SAM > 240 MB AM > 180 MB SO > 120 MB O > 60 MB	ต่างจังหวัด M 150 – 300 MB SAM 120 – 240 MB AM 90 – 180 MB SO 60 – 120 MB O 30 – 60 MB	ต่างจังหวัด M < 150 MB SAM < 120 MB AM < 90 MB SO < 60 MB O < 30 MB

ภาคผนวก ญ
แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	3 น้อย ที่สุด
พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)					
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ					
ความเต็มใจให้บริการ					
การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า					
พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้					
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย					
พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน					