

บทที่ 3

การดำเนินงานของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา

ความเป็นมาของธนาคารออมสิน

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 6 ทรงริเริ่มนำกิจการด้านการออมสินมาใช้ โดยพระราชทานเงินคงพระคลัง จำนวน 100,000 บาท เป็นทุนในการจัดตั้งคลังออมสิน ในปี 2456 เพื่อให้เป็นธนาคารของคนไทยทุกคนในการเก็บเงินออมให้ปลอดภัย และนำเงินออมนั้นไปจัดการให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ฝาก ต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 เปลี่ยนจากคลังออมสินเป็น “ธนาคารออมสิน” ให้เป็นนิติบุคคล ภายใต้สังกัดของกระทรวงการคลัง

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้มีการพัฒนาองค์กรและศักยภาพของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปสู่การเป็น “ธนาคารในดวงใจของปวงชน” ภายใต้ปณิธาน “บุคลากรมีคุณภาพ เทคโนโลยีทันสมัย บริการด้วยน้ำใจ มุ่งรับใช้ปวงประชา” ธนาคารได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและสนับสนุนการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ สังคม และประชาชนทุกระดับ การพัฒนาฐานล่างของสังคมให้มีความเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้ ตลอดจนมุ่งเน้นกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์ เพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์สูงสุดให้เกิดแก่สังคมโดยรวม

ธนาคารออมสินมีระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ ในส่วนกลางจะแบ่งเป็นฝ่ายต่างๆ มีหน่วยงานย่อยในสังกัดเป็นงานและกลุ่มงาน ในส่วนของกิจการสาขา มีการบริหารงานในระดับภาค ระดับเขต และระดับสาขา ตามลำดับ

ภารกิจหลักของธนาคาร⁷

เพื่อให้ธนาคารออมสินสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ ประชาชน และสังคมโดยรวม จึงได้กำหนดภารกิจหลักของธนาคาร 5 ประการ คือ

1. การเป็นธนาคารเพื่อการออม
2. การเป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน

⁷ธนาคารออมสิน : รายงานประจำปี 2542, หน้า36-41.

3. การเป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ
4. การเป็นธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป
5. การเป็นธนาคารเพื่อธุรกิจ

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเป็นธนาคารเพื่อการออม (Bank For Savings)

ธนาคารออมสินส่งเสริมนิสัยการออม โดยให้บริการด้านเงินฝากในหลายรูปแบบ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกกลุ่มอาชีพและอายุ ดังนี้

เงินฝากทั่วไป (Ordinary Deposits) ได้แก่

- เงินฝากเพื่อเรียก
- เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ
- เงินฝากประจำ 3 เดือน
- เงินฝากประจำ 6 เดือน
- เงินฝากประจำ 12 เดือน
- เงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษี
- เงินฝากกระแสรายวัน
- เงินฝากที่ผู้ฝากทอดทิ้ง
- เงินฝากอื่นๆ

เงินฝากสลากออมสินและพันธบัตร (Premium Savings Certificates and Bonds)

ประกอบด้วย

- เงินฝากสลากออมสินพิเศษ
- เงินฝากสลากออมสินพิเศษ (รุ่นธน โซด)
- เงินฝากพันธบัตรช่วยชาติ

เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (Life Annuity Deposits) เป็นเงินฝากที่ให้ความคุ้มครองผู้ฝากเช่นเดียวกับการประกันชีวิต ซึ่งธนาคารได้ให้บริการ 6 แบบคือ

- (1) แบบเพิ่มพูนทรัพย์
- (2) แบบร่มไทร
- (3) แบบบำนาญสงเคราะห์
- (4) แบบทุนการศึกษา
- (5) แบบออมสินสะสมทรัพย์
- (6) แบบออมสินตลอดชีพ

โครงการธนาคารโรงเรียน (School-based Banking Project) มีวัตถุประสงค์ประสงค์ เพื่อปลูกฝังนิสัยการออมทรัพย์ให้เกิดแก่เด็กและเยาวชน ส่งเสริมให้นักเรียนมีการออมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้นักเรียนได้รู้หลักการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีความเชื่อมั่นในตนเอง นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มเงินออมของประเทศด้วย

การให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม (Islamic Banking Services) เกิดขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ที่ต้องการจะออมเงินให้ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม รวมถึงการลงทุนทางธุรกิจหรือการค้าเพื่อก่อให้เกิดรายได้ในกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและไม่ขัดต่อหลักศาสนาอิสลาม โดยธนาคารได้ดำเนินการเปิดให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม คือ สาขาสตูล ปัตตานี ยะลา ะบ้าย้อย นราธิวาส และหนองจอก

2. การเป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน (Bank for Society and Communities) เพื่อให้องค์กรชุมชนมีความเข้มแข็ง มีพลังสร้างสรรค์ สามารถพึ่งตนเองได้ โดยธนาคารได้ดำเนินการให้บริการ ดังนี้

สินเชื่อเพื่อสังคม (Social Credit) เป็นบริการที่มุ่งเน้นการสนับสนุนและส่งเสริมองค์กรชุมชน รวมทั้งเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคและชนบทสามารถพึ่งตนเองและพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้องค์กรชุมชนมีความเข้มแข็งโดยการส่งเสริมการออมทรัพย์ และเป็นการวางรากฐานการพัฒนาประเทศที่มั่นคงและยั่งยืน ธนาคารได้ให้การสนับสนุนทางการเงินและวิชาการ โดยเฉพาะด้านการจัดการแก่องค์กรชุมชนที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาชนบท

สินเชื่อสถานศึกษา (Educational Credit) เป็นสินเชื่อเพื่อสนับสนุนภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้น และกระจายการศึกษาให้ทั่วถึงเท่าเทียมกันทั่วประเทศ และเป็นการสร้างโอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนให้มากขึ้น ตลอดจนเป็นการส่งเสริมคุณภาพของประชาชนให้สูงขึ้น

กองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม (Social Investment Fund : SIF) ธนาคารได้รับมอบหมายจากรัฐบาลโดยกระทรวงการคลังให้บริหาร กองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคมหรือกองทุนชุมชน ซึ่งเป็นเงินกู้ยืมจากธนาคารโลก จำนวน 120 ล้านดอลลาร์ โดยมิเป้าหมายเพื่อให้การสนับสนุนทางด้านเงินทุนแก่โครงการหรือกิจกรรมพัฒนาในท้องถิ่นซึ่งริเริ่มและดำเนินการโดยประชาชนในท้องถิ่น เป็นโครงการที่ก่อประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่นโดยรวม อันจะเป็นพื้นฐานให้ชุมชนและท้องถิ่นมีการพัฒนาที่เข้มแข็ง จริงจังและยั่งยืน

กองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค (Regional Urban Development Fund : RUDF) เป็นอีกกองทุนหนึ่งที่ธนาคารได้รับมอบหมายจากรัฐบาลโดยกระทรวงการคลังให้บริหารจัดการกองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค โดยได้จัดสรรเงินทุนซึ่งเป็นเงินกู้ยืมจากธนาคารโลก จำนวน 30 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อให้แก่เทศบาล ระยะเวลาไม่เกิน 15 ปี เพื่อนำไปพัฒนาสาธารณูปโภคให้กว้างขวางและรวดเร็วขึ้นโดยไม่ต้องรอนงบประมาณจากรัฐบาล หรือรอให้เก็บภาษีได้มากพอจึงจะดำเนินการ

การเปิดสาขาธนาคารชุมชน (Community Bank Branch) ธนาคารได้ดำเนินการเปิดสาขาในลักษณะสาขาชุมชน ซึ่งมีความแตกต่างกับสาขาธนาคารโดยทั่วไปในข้อที่เป็นธนาคารที่เกิดขึ้นจากความต้องการของกลุ่มชาวบ้านในท้องถิ่น ชุมชนในท้องถิ่นนั้นต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดหาอาคารสถานที่ ตลอดจนการบริหารจัดการธนาคารชุมชน ในการดำเนินงานมีตัวแทนของชุมชนเป็นผู้ให้คำปรึกษาในการบริหารงานของสาขาด้วย ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์ต่อชุมชนมากที่สุด

โครงการธนาคารประชาชน (People Bank) เป็นการให้บริการที่ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และความต้องการของประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย โดยการให้บริการด้านการออมทรัพย์ บริการด้านสินเชื่อที่มีเงื่อนไขไม่ยุ่งยากซับซ้อนในวงเงินที่เพียงพอต่อความจำเป็น ตลอดจนบริการด้านการเงินในรูปแบบอื่นๆ ตามความต้องการของสมาชิก รวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมที่จำเป็น ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา ทั้งทางด้านการเงิน การประกอบอาชีพ และด้านอื่นๆ

3. การเป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ (Bank For the Public Sector) กิจการของภาครัฐมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ธนาคารจึงได้ให้ความสำคัญต่อการลงทุนของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ โดยได้สนับสนุนในรูปของการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล ตัวสัญญาใช้เงินของกระทรวงการคลัง พันธบัตร และการถือหุ้นในรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ธนาคารยังได้ให้สินเชื่อกับหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการด้านสาธารณูปโภค และโครงการพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

4. การเป็นธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป (Bank For the General Public) ธนาคารออมสินตระหนักว่า ความแข็งแกร่งของสังคมเกิดจากความมั่นคงของสังคมย่อย ซึ่งก็คือบุคคลที่รวมตัวเป็นสังคม ธนาคารจึงมุ่งเน้นส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคคลทั่วไป ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ โดยธนาคารได้พัฒนาการให้

บริการหลากหลายรูปแบบที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลทั่วไป เช่น

- เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)
- บริการตัวแลกเงินของขวัญ
- การชำระเบี้ยประกันภัยรถยนต์ เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้บริการสินเชื่อหลากหลายรูปแบบที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน เช่น

- สินเชื่อเคหะ เป็นการให้กู้ยืมเพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย
- สินเชื่อสวัสดิการ เป็นการให้กู้ยืมเพื่อส่งเสริมสวัสดิการในการดำรงชีพ
- สินเชื่อโทรทอง เป็นสินเชื่อเอนกประสงค์เพื่อส่งเสริมการอุปโภคบริโภค

5. การเป็นธนาคารเพื่อธุรกิจ (Bank For Businesses) ธนาคารได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ ทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดย่อม เพื่อสนับสนุนธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัยและนวัตกรรมภายในประเทศ รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยการให้สินเชื่อ ร่วมลงทุนกับธุรกิจประเภทต่างๆ รวมทั้งให้ธนาคารพาณิชย์กู้ยืมระยะสั้น

การดำเนินงานของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา

ธนาคารออมสินสาขาเวียงสาตั้งอยู่เลขที่ 464 หมู่ที่ 4 ตำบลกลางเวียง อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน เปิดทำการเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2512 การดำเนินงานของสาขาครอบคลุมพื้นที่เขตอำเภอเวียงสา ซึ่งประกอบด้วย 17 ตำบล 125 หมู่บ้าน มีประชากรประมาณ 71,500 คน⁸

ธนาคารออมสินสาขาเวียงสา มีหน้าที่ให้บริการทางด้านธุรกิจและบริการทางการเงินตามที่ธนาคารกำหนด จัดทำบัญชี และรายงานต่างๆของธุรกิจเงินฝากและธุรกิจสินเชื่อ ติดตามและเร่งรัดหนี้สินเบื้องต้น และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างธนาคารออมสินสาขาเวียงสา⁹

ธนาคารออมสินสาขาเวียงสา มีพนักงานทั้งหมด 12 คน โดยมีผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการเป็นผู้ควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ผู้จัดการสาขามีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานทั่วไปของธนาคารออมสินสาขา ความรับผิดชอบต่อคุณภาพของงานในการระดมเงินฝาก การให้บริการทางการเงิน การให้สินเชื่อ

⁸ที่ว่าการอำเภอเวียงสา ข้อมูลสำรวจ เม.ย.2544

⁹ผลงานธนาคารออมสินสาขาเวียงสา : นำเสนอเพื่อพิจารณารางวัลสาขาคุณภาพประจำปี 2541

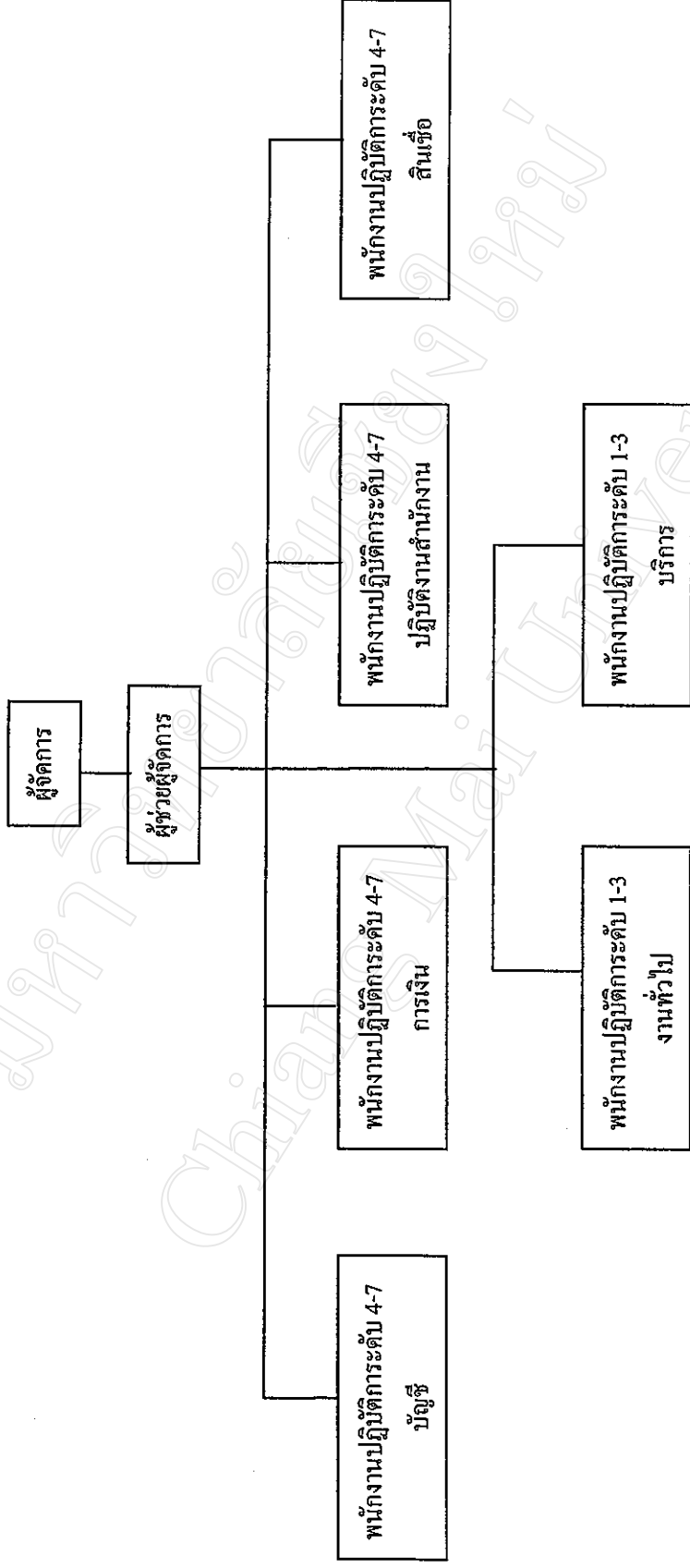
ตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา รวมถึงหน้าที่ในการพิจารณาเสนอเปลี่ยนแปลงตำแหน่งพนักงาน จัดทำงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดตามประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน วินิจฉัย สั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ปัญหาในหน่วยงานที่รับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานทั่วไปของธนาคารออมสิน สาขาตามผู้จัดการสาขามอบหมาย แลปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

พนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย พนักงานบัญชี พนักงานการเงิน พนักงานปฏิบัติงานสำนักงาน (ธุรการ) พนักงานสินเชื่อ พนักงานปฏิบัติการ และพนักงานบริการ ดังแสดงในภาพที่ 3

รูปที่ 3

โครงสร้างองค์การบริหารอมตีสนาวิทยาเวียงสา



ที่มา : ผลงานธนาคารอมตีสนาวิทยาเวียงสา : นำเสนอเพื่อพิจารณารางวัลสถานคุณภาพประจำปี 2541

ระบบข้อมูลบัญชีและการเงิน¹⁰

ธนาคารออมสินได้นำระบบ FIS (Financial Information System) มาใช้ในการจัดทำข้อมูลบัญชีและการเงิน โดยแบ่งเป็น

1. ระบบบัญชีการเงิน ประกอบด้วยระบบย่อย 3 ระบบ คือ
 - (1) ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป
 - (2) ระบบบัญชีเจ้าหนี้
 - (3) ระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร
2. ระบบบัญชีบริหาร ประกอบด้วยระบบย่อย 2 ระบบ คือ
 - (1) ระบบงบประมาณ
 - (2) ระบบบัญชีตามความรับผิดชอบ

การจัดทำงบประมาณของสาขา

สาขามีการจัดทำงบประมาณเพื่อเสนอให้งานงบประมาณพิจารณาอนุมัติ ซึ่งสาขาจะต้องควบคุมการเบิกจ่ายเงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และจำนวนเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับอนุมัติ โดยมีกระบวนการหลักของระบบงบประมาณ คือ

1. การจัดทำงบประมาณ
2. การติดตามและควบคุมงบประมาณ
3. การวิเคราะห์งบประมาณ

ระบบบัญชีตามความรับผิดชอบของสาขา

ธนาคารออมสินสาขา มีการประเมินผลการดำเนินงานแบบศูนย์กำไร¹¹ ซึ่งสาขาจะต้องจัดทำรายงานเพื่อการบริหารงานภายในที่แสดงรายได้ ค่าใช้จ่าย และกำไรของหน่วยงาน

การจัดทำรายงานข้อมูลสาขา

สาขาต้องจัดทำ แบบรายงานข้อมูลสาขา โดยแบ่งเป็น 6 หมวด (ตามภาคผนวก ข) คือ

1. รายงานแสดงยอดในธุรกิจเงินฝากประเภทต่างๆของธนาคารในด้านรับ-จ่ายเงิน และยอดคงเหลือของธนาคารออมสินสาขา รวมทั้งรายการเบ็ดเตล็ดอื่นๆ ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ยอดเงินคงเหลือ จำนวนรายการรับ-จ่ายระหว่างเดือน และเงินหมุนเวียนที่รับ-จ่ายระหว่างเดือน

¹⁰ คำสั่งธนาคารออมสิน

¹¹ ศูนย์กำไร หมายถึง หน่วยงานที่มีทั้งรายได้และค่าใช้จ่าย

2. รายงานแสดงยอดเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตแบบต่างๆ ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ยอดเงินคงเหลือ จำนวนรายที่เปิดบัญชีใหม่ เงินที่รับฝาก และเงินที่จ่ายแก่ผู้ฝาก
3. รายงานของธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การรับชำระและการจ่ายเงินกู้ระหว่างเดือน ยอดเงินกู้คงเหลือ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
4. รายงานของธุรกิจสินเชื่อที่มีหนี้ค้างชำระ ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับ จำนวนรายการและยอดเงินของหนี้ค้างชำระ โดยแบ่งเป็น ยอดค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน ยอดค้างชำระตั้งแต่ 3 เดือนแต่ไม่เกิน 6 เดือน และยอดค้างชำระตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป
5. รายงานธุรกิจที่ธนาคารให้บริการทางการเงิน ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับ รายการรับ-จ่ายและเงินหมุนเวียนระหว่างเดือน และรายได้ค่าธรรมเนียมจากบริการทางการเงินแต่ละประเภท
6. รายงานข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณ ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับ งบประมาณที่ได้รับจัดสรร รายจ่ายระหว่างเดือน รายจ่ายสะสม และงบประมาณคงเหลือ

โดยให้สาขารวบรวมผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนของธุรกิจแต่ละประเภท แล้วกรอกลงในแบบรายงานข้อมูลสาขา แล้วจัดส่งให้ธนาคารออมสินภาคเพื่อประกอบการพิจารณาวัดผลการปฏิบัติงานสาขา และรวบรวมเพื่อจัดทำเป็นข้อมูลของธนาคารต่อไป

การวัดผลการดำเนินงาน

ธนาคารออมสินมีการประเมินผลงานของสาขาประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสาขา โดยกำหนดปัจจัยในการวัดผลการดำเนินงาน โดยใช้เกณฑ์วัด 6 ปัจจัย ดังนี้¹²

1. ยอดสินเชื่อต่อเป้าหมาย โดยวัดจากยอดสินเชื่อที่เพิ่มขึ้นระหว่างปีต่อเป้าหมายที่สาขาได้รับจัดสรร
2. ยอดเงินฝากต่อเป้าหมาย โดยวัดจากยอดเงินฝากที่เพิ่มขึ้นระหว่างปีต่อเป้าหมายที่สาขาได้รับจัดสรร
3. หนี้ค้างชำระต่อยอดสินเชื่อคงเหลือ โดยวัดจากยอดหนี้ค้างชำระต่อยอดสินเชื่อคงเหลือว่าอยู่ในระดับใด
4. กำไรของสาขาต่อจำนวนพนักงาน โดยวัดจากกำไรประจำปีของสาขาเทียบกับจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความเหมาะสมของจำนวนพนักงานในสาขา

¹² สัมภาษณ์ คุณบัณฑิต กองทรัพย์ ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาปัว (สิงหาคม 2544)

5. อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝาก โดยวัดจากยอดสินเชื่อรวมต่อยอดเงินฝากรวม เพื่อแสดงถึงความสามารถในการบริหารเงินของสาขา

6. ความสามัคคีและความร่วมมือ โดยวัดจากผลการดำเนินงานโดยรวมของสาขา

ปัจจัย 6 ประการข้างต้น เป็นเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน สาขาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพเป็นทางเลือกหนึ่งซึ่งเหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการวัดผลการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินสาขา เพราะเป็นระบบที่พิจารณาทั้งในส่วนของผลการปฏิบัติงานที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารเกิดดุลยภาพในการประเมินผลคอบคุมการปฏิบัติงานทุกด้านในเวลาเดียวกัน