

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของบริษัท
 จี อี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ศึกษากรณีพนักงานสินเชื่อ
 ฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจ สำนักงานใหญ่

ชื่อผู้เขียน : นางสาวอรุณญา พิมพ์ศรี

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปี : 2544

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ โดยปัจจัยที่นำมาศึกษาได้แก่

1. เพื่อศึกษาถึงระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านคุณสมบัติของพนักงานสินเชื่อ ด้านการสนับสนุนทางสังคม ตลอดจนด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสินเชื่อเป็นเพศชายส่วนใหญ่ โดยมีอายุเฉลี่ย 32 ปี และมีอายุงานเฉลี่ย 4 ปี มากกว่าครึ่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 บาทถึง 19,999 บาท และมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อบริษัท จี อี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกเป็นรายด้านจะพบด้านสูงเพียงด้านเดียวคือด้านการดูแล ติดตาม แก้ไข และพัฒนาสินเชื่อ ส่วนด้านอื่น ๆ เช่นด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับงานด้านสินเชื่อ และขั้นตอนในการกำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ แก่สาขา ด้านการจัดการปรับปรุงข้อมูลตลอดจนเอกสารในแฟ้ม ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อที่อยู่ในอำนาจอนุมัติของหน่วยงาน และด้านการออกพบลูกค้ารายใหม่และรายเก่าอยู่ระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานสินเชื่อ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ ระยะเวลาในการ

ทำงาน รายได้ และระดับการศึกษา รวมถึงทัศนคติต่อการทำงานสินเชื่อ ด้านการสนับสนุนทางสังคมนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารขององค์กรควรจะให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคคลากรเข้าทำงานเพราะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณสมบัติของพนักงานสินเชื่อเป็นเรื่องสำคัญและเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงาน การกำหนดคุณสมบัติพนักงานสินเชื่อและความรู้ความสามารถของพนักงานนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ การอบรมและเพิ่มพูนทักษะความรู้แก่พนักงานเป็นสิ่งที่จำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ยังมีประสบการณ์น้อยอยู่

2. ผู้บริหารควรจะเสริมสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

The purposes of the study were

1. to find out the job performance and efficiency of the credit officers, and
2. to indicate the factors affecting their work performance.

The factors studied were attitude, qualifications of credit officers, social support and personal background. The findings were summed up as follows:

Most of the credit officers in the study were male. Their average age was 32 years and their average working year was 4. More than half earned a monthly salary of 10,001-19,999 baht. They had a Bachelor's degree.

The job performance of the credit officers at GE Capital (Thailand) Co., Ltd. was found to be moderate. The only dimension found to be efficient at a high level was credit supervision, follow-up, correction and development. Other dimensions found to be efficient at a moderate level were going consultation or advice about credit work and procedures in determining conditions for different subsidiaries, updating the data and filing, credit analysis under the department's responsibility, and visiting old and new customers.

When the hypotheses were tested, the only factor found to be significantly related to their work performance was qualifications of the credit officers. On the contrary, sex, age, number of working years, income, education, attitude toward credit work, and social support were found to have no relationship with their work performance.

Recommendations

1. The management should give importance to recreating people since this research found the qualifications of credit officers were very important and should meet the job requirement. Therefore, defining the qualifications of the employees are very important. Training is also necessary to upgrade and knowledge and skills, especially for inexperienced employees.

2. The managers should build a good relationship with the employees to boost their morale.