

บทคัดย่อ

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

ชื่อผู้เขียน : นางสาวอริญา 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 ด้านการจัดการปรับปรุงข้อมูล ตลอดจนเอกสารในแฟ้ม ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อที่อยู่ในอำนาจอนุมัติของหน่วยงาน และด้านการออกพบลูกค้ารายใหม่และรายเก่าอยู่ระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานสินเชื่อ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ ระยะเวลาในการ

ทำงาน รายได้ และระดับการศึกษา รวมถึงทัศนคติต่อการทำงานสินเชื่อ ด้านการสนับสนุนทางสังคมนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารขององค์กรควรจะให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคคลากรเข้าทำงานเพราะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณสมบัติของพนักงานสินเชื่อเป็นเรื่องสำคัญและเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงาน การกำหนดคุณสมบัติพนักงานสินเชื่อและความรู้ความสามารถของพนักงานนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ การอบรมและเพิ่มพูนทักษะความรู้แก่พนักงานเป็นสิ่งที่จำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ยังมีประสบการณ์น้อยอยู่

2. ผู้บริหารควรจะเสริมสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน