

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมมีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ :

กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

โดย

นางสาววรกร ชาญไวยักษ์

สิงหาคม 2541

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ประยงค์ สายประเสริฐ

ภาควิชา/คณะ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม มีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 70 คน และนำผลการศึกษาวิจัยมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC⁺ ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าไควสแควร์

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า สภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 61.40 และเพศหญิงร้อยละ 38.60 มีอายุเฉลี่ย 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.60 และมีตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ร้อยละ 77.10 ส่วนใหญ่มีอายุงานรวมและอายุงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ปี และในด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ การทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ พบว่า มีความเป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมมีผลต่อปัญหาหนี้ค้างชำระ และดอกเบี้ยค้างรับของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อส่วนใหญ่มีความรู้ในด้านการอำนวยการ สินเชื่อเป็นอย่างดี อีกทั้งมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานธนาคาร มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ให้ความสำคัญต่อองค์กร และมีความกระตือรือร้นในการทำงานตลอดเวลา ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีปัญหาด้านธนาคาร คือ โครงสร้างสาขานาการแตกต่างกันไปตามขนาดของการจัดสาขา มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะด้าน ไม่มีการหมุนเวียนงาน อีกทั้งวัสดุ เครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอต่อการทำงาน ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาคือ ผู้บังคับบัญชามิมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามความรู้ ความสามารถ และพิจารณาปรับเปลี่ยนเงินเดือนและตำแหน่งอย่างเป็นธรรม ปัญหาสุดท้ายคือปัญหาด้านลูกค้าในการเสนอขอวงเงินสินเชื่อนั้นลูกค้ามักจะมีการปกปิดข้อมูลที่แท้จริง และมีการปรับแต่งข้อมูลทางการเงิน ส่งผลให้มีปัญหาด้านการชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยคืนให้แก่ธนาคารตามมา

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อของธนาคารควรให้ความละเอียดรอบคอบ ระมัดระวังในการพิจารณาปล่อยวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ การเมือง ปัจจัยภายในที่เกิดจากอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้น และข้อจำกัดของธนาคารพาณิชย์ที่สำคัญที่สุดปัจจัยจากปัญหาของตัวลูกค้าธนาคารในด้านการดำเนินกิจการ สภาพคล่อง และฐานะทางการเงิน เพื่อเป็นการป้องกันหนี้เสียที่จะเกิดขึ้นซ้ำซ้อน ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นกลไกทางการเงินของประเทศควรมีการประสานงานแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลที่เป็นจริงของลูกค้าระหว่างธนาคาร ตลอดจนดำเนินนโยบายการเงินการคลังให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจการเงินของประเทศ