

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสินเชื่อ และผู้รับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี จำนวน 109 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 102 คน หรือร้อยละ 93.58 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC+ ผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้นำเสนอด้วยข้อต่อไปนี้

- 4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ
- 4.2 สถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ
- 4.4 ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ
- 4.5 ความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ

ผู้วิจัยได้ศึกษาสถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ในด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ประเภทของการใช้บริการด้านสินเชื่อและสถานภาพการกู้ยืม เป็นต้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (n = 102)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
1) ชาย	40	39.22
2) หญิง	62	60.78
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 30 ปี	29	28.43
2) 30 - 39 ปี	42	41.18
3) 34 - 49 ปี	27	26.47
4) 50 ปีขึ้นไป	4	3.92
3. อาชีพ		
1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	49	48.04
2) ค้าขาย/ธุรกิจ	38	37.25
3) รับจ้าง	15	14.71
4. รายได้โดยประมาณ		
1) 10,000 - 20,000 บาท	58	56.86
2) 20,001 - 30,000 บาท	14	13.73
3) 30,001 - 40,000 บาท	11	10.78
4) 40,001 - 50,000 บาท	5	4.90
5) 50,001 บาทขึ้นไป	14	13.73
5. ประเภทของสินเชื่อที่รับบริการ		
1) การกู้ยืมระยะสั้น ภายใน 1 ปี	8	7.84
2) การกู้ยืมระยะปานกลาง ภายใน 1-5 ปี	28	27.45
3) การกู้ยืมระยะยาว ระหว่าง 5-10 ปี	65	63.73
4) อื่น ๆ	1	1.00

ตารางที่ 3 สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (n = 102)	ร้อยละ (%)
6. สถานะการกู้ยืม		
1) บุคคลธรรมดา	93	91.18
2) นิติบุคคล	9	8.82

จากตารางที่ 3 สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.78 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.18 มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 48.004 มีรายได้ประมาณเดือนละ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.86 ผู้รับบริการด้านสินเชื่อเป็นการกู้ยืมระยะยาว ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.73 และการกู้ยืมในฐานะบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 91.18

4.2 สถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ

ผู้วิจัยได้ศึกษาสถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ในด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ ปัจจุบัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (n = 50)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
1) ชาย	28	56.00
2) หญิง	22	44.00
2. อายุ		
1) 20 - 25 ปี	9	18.00
2) 26 - 30 ปี	18	36.00
3) 31 - 35 ปี	19	38.00
4) 36 - 40 ปี	2	4.00
5) มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	2	4.00
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	18.00
2) ปริญญาตรี	39	78.00
3) สูงกว่าปริญญาตรี	2	4.00
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ		
1) 1 - 5 ปี	39	78.00
2) 6 - 10 ปี	10	20.00
3) 11 - 15 ปี	1	2.00

ตารางที่ 4 สถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (n = 50)	ร้อยละ (%)
5. รายได้ประมาณ		
1) 5,000 - 10,000 บาท	17	34.00
2) 10,001 - 15,000 บาท	15	30.00
3) 15,001 - 20,000 บาท	9	18.00
4) ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	9	18.00

จากตารางที่ 4 สถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 วุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.00 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.00 และระดับรายได้ประมาณเดือนละ 5,000 -10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.00

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ ผู้วิจัยมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านสินเชื่อที่มีต่อการให้บริการของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ในด้าน 1) สภาพแวดล้อมของบริษัท 2) ด้านพนักงาน 3) ด้านการอำนวยความสะดวก 4) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมดังปรากฏในตารางที่ 5 และในรายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสินเชื่อโดยภาพรวม

การให้บริการของบริษัท	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านสภาพแวดล้อมของบริษัท	2.61	0.48	มาก
2. ด้านพนักงาน	3.36	0.51	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.02	0.45	มาก
4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	2.31	0.64	น้อย
รวม	2.83	0.39	มาก

จากตารางที่ 5 โดยภาพรวมผู้รับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 2.83$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับ "มาก" 3 ด้านคือ 1) ด้านสภาพแวดล้อมของบริษัท ($\bar{X} = 2.61$) 2) ด้านพนักงาน ($\bar{X} = 3.36$) 3) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.02$) ส่วนด้านการบริการข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" ($\bar{X} = 2.31$)

ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์
ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ในรายละเอียด ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านสินเชื่อ

การให้บริการของบริษัท	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านสภาพแวดล้อมของบริษัท			
1. สถานที่ตั้งของบริษัทและทำเลในการคมนาคม	2.57	0.74	มาก
2. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถสำหรับบริการลูกค้า	1.89	0.81	น้อย
3. การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย	2.89	0.63	มาก
4. การจัดป้ายชี้ชัดเจนเพื่อบอกหน่วยบริการของบริษัท	2.78	0.67	มาก
5. การจัดสถานที่รับรองลูกค้าหรือผู้มาติดต่อกับบริษัท มีความเป็นสัดส่วนและเพียงพอ	2.91	0.65	มาก
2. ด้านพนักงาน			
1. ความประทับใจในการต้อนรับและบริการ	3.41	0.60	มาก
2. การพูดจาของพนักงานกับลูกค้าด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	3.44	0.62	มาก
3. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอ แนะและให้ข้อคิดเห็นแก่ลูกค้า	3.27	0.69	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการและติดตามงาน ของลูกค้า	3.17	0.72	มาก
5. ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน	3.52	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านสินเชื่อ (ต่อ)

การให้บริการของบริษัท	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
3. ด้านการอำนวยความสะดวก			
1. ความพร้อมของพนักงานที่จัดไว้สำหรับบริการลูกค้า	3.06	0.58	มาก
2. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการด้านสินเชื่อ	3.11	0.58	มาก
3. พนักงานชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลาได้ทนายในการ ดำเนินการให้ลูกค้าทราบ	3.04	0.54	มาก
4. การตรงต่อเวลาได้ทนาย	2.96	0.54	มาก
5. การลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อการให้บริการ ที่รวดเร็วขึ้น	2.92	0.66	มาก
4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร			
1. มีเอกสารแสดงความเคลื่อนไหวของสถานะทาง เศรษฐกิจการลงทุนท้องถิ่นหรือในพื้นที่ใกล้เคียง	2.28	0.81	น้อย
2. มีเอกสารเผยแพร่แสดงสถานภาพและภารกิจสำคัญ เกี่ยวกับการดำเนินงานให้บริการลูกค้า	2.23	0.82	น้อย
3. พนักงานให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ ในการติดต่อทางธุรกิจ	2.65	0.74	มาก
4. ความรวดเร็วในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารแก่ ผู้รับบริการ	2.35	0.78	น้อย
5. การให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของแผ่นพับเกี่ยวกับ ประเภทของธุรกิจต่าง ๆ ที่บริษัทให้บริการ	2.05	0.79	น้อย

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์
ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. ด้านสภาพแวดล้อมของบริษัทฯ ผู้รับบริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
"มาก" ตามลำดับดังนี้ คือ

- 1) การจัดสถานที่รับรองลูกค้าหรือผู้มาติดต่อกับบริษัท มีความเป็นสัดส่วนและ
เพียงพอ ($\bar{X} = 2.91$)
- 2) การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
($\bar{X} = 2.89$)
- 3) การจัดป้ายที่ชัดเจน เพื่อบอกหน่วยบริการของบริษัท ($\bar{X} = 2.78$)
- 4) สถานที่ตั้งของบริษัทและทำเลในการคมนาคม ($\bar{X} = 2.57$)

ส่วนเรื่องที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" ได้แก่ ความ
เพียงพอของสถานที่จอดรถสำหรับบริการลูกค้า ($\bar{X} = 1.89$)

2. ด้านพนักงาน ผู้รับบริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด"
ในเรื่อง ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน ($\bar{X} = 3.52$) ส่วนในเรื่องอื่น ๆ อยู่ใน
ระดับ "มาก" โดยมีลำดับดังนี้คือ

- 1) การพูดจาของพนักงานกับลูกค้าด้วยความสุภาพเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.44$)
- 2) ความประทับใจในการต้อนรับและบริการ ($\bar{X} = 3.41$)
- 3) ความรู้ความสามารถในการเสนอแนะให้ข้อคิดเห็นแก่ลูกค้า ($\bar{X} = 3.27$)
- 4) ความรวดเร็วในการให้บริการและติดตามงานของลูกค้า ($\bar{X} = 3.17$)

3. ด้านการอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
"มาก" ทุกเรื่องตามลำดับดังนี้คือ

- 1) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการด้านสินเชื่อ ($\bar{X} = 3.11$)
- 2) ความพร้อมของพนักงานที่จัดไว้สำหรับบริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.06$)
- 3) พนักงานที่แจ้งขั้นตอน ระยะเวลานัดหมายในการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ
($\bar{X} = 3.04$)
- 4) การตรงต่อเวลานัดหมาย ($\bar{X} = 2.96$)
- 5) การลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 2.92$)

4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" คือ เรื่องพนักงานให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อทางธุรกิจ ($\bar{X} = 2.65$) ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" ได้แก่
- 1 ความรวดเร็วในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.35$)
 - 2 มีเอกสารแสดงความเคลื่อนไหวของสถานะทางเศรษฐกิจการลงทุนท้องถิ่น หรือในพื้นที่ใกล้เคียง ($\bar{X} = 2.28$)
 - 3 มีเอกสารเผยแพร่แสดงสถานภาพและภารกิจสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานให้ลูกค้า ($\bar{X} = 2.23$)
 - 4 การให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของแผ่นพับเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจต่าง ๆ ที่บริษัทให้บริการ ($\bar{X} = 2.05$)

4.4 ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายสินเชื่อต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจที่พนักงานฝ่ายสินเชื่อที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) 6 ด้าน คือ 1) สภาพการทำงาน 2) ความรับผิดชอบในงาน 3) ความสำเร็จในงาน 4) ความก้าวหน้า/มั่นคง 5) การบังคับบัญชา และ 6) การยอมรับนับถือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม ดังตารางที่ 7 และในรายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของพนักงานฝ่ายสินเชื่อโดยภาพรวม

การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. สภาพสภาพการทำงาน	2.68	0.40	มาก
2. ความรับผิดชอบในงาน	2.90	0.38	มาก
3. ความสำเร็จในงาน	2.82	0.52	มาก
4. ความก้าวหน้า/ความมั่นคง	2.39	0.48	น้อย
5. การบังคับบัญชา	2.66	0.54	มาก
6. การยอมรับนับถือ	2.84	0.43	มาก
รวม	2.70	0.37	มาก

จากตารางที่ 7 โดยภาพรวมพนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่ออยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 2.70$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" 5 ด้าน โดยจัดตามลำดับดังนี้

- 1) ความรับผิดชอบในงาน ($\bar{X} = 2.90$)
- 2) การยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 2.84$)

3) ความสำเร็จในงาน ($\bar{X} = 2.82$)

4) สภาพภาพการทำงาน ($\bar{X} = 2.68$)

5) การบังคับบัญชา ($\bar{X} = 2.66$)

ส่วนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงนั้น พนักงานฝ่ายสินค้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" ($\bar{X} = 2.39$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียดแต่ละด้าน ปรากฏผลในตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสินค้าของพนักงานฝ่ายสินค้า

การปฏิบัติงานด้านสินค้า	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. สภาพการทำงาน			
1. การได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ			
สามารถ	2.94	0.55	มาก
2. การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน			
อย่างเต็มที่	2.96	0.64	มาก
3. การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน	2.90	0.54	มาก
4. การได้รับการส่งเสริมจากบริษัทให้มีเครื่องมือ			
เครื่องใช้เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างคล่องตัว			
และรวดเร็ว	2.40	0.67	น้อย
5. บริษัทจัดหาวัสดุสำนักงานได้เหมาะสมและเพียงพอ			
ต่อการปฏิบัติงาน	2.46	0.73	น้อย
6. บริษัทกำหนดเป้าหมายผลสำเร็จของงานไว้ชัดเจน			
จงใจให้ทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่	2.64	0.66	มาก
7. พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อ			
แนวทางการปฏิบัติงาน	2.48	0.65	น้อย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสินเชื่ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ (ต่อ)

การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
2. ความรับผิดชอบในงาน			
1. ความเหมาะสมของบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่	2.76	0.55	มาก
2. การได้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ของบริษัท	2.86	0.45	มาก
3. การได้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน	2.92	0.60	มาก
4. การได้รับผิดชอบในงานที่ถือว่าสำคัญ	3.04	0.49	มาก
5. การยอมรับนับถือ	2.84	0.43	มาก
3. ความสำเร็จในงาน			
1. การได้รับความร่วมมือจากทุกคนในหน่วยงาน จนบรรลุความสำเร็จ	2.78	0.74	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนจนปฏิบัติงานสำเร็จ	2.90	0.68	มาก
3. คุณภาพของงานเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน	2.76	0.59	มาก
4. การกำกับ ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน จากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา	2.82	0.63	มาก
4. ความก้าวหน้า/ความมั่นคง			
1. โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงขึ้นจากที่ขณะ ปฏิบัติงานอยู่	2.34	0.66	น้อย
2. ความพึงพอใจในหน้าที่ปัจจุบัน	2.80	0.57	มาก
3. ความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการ	2.44	0.64	น้อย
4. การได้รับโอกาสในการศึกษาอบรม ศึกษานาน	2.39	0.48	น้อย
5. ความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.30	0.58	น้อย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสินเชื่อของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ (ต่อ)

การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
5. การบังคับบัญชา			
1. การได้รับคำแนะนำปรึกษาจนปฏิบัติงานสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี	2.76	0.63	มาก
2. การได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากหัวหน้างาน อย่างมีเหตุผลเสมอ	2.52	0.71	มาก
3. การได้รับความชมเชย เมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	2.46	0.76	น้อย
4. หัวหน้างานให้ความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมาย ให้ปฏิบัติอยู่เสมอ	2.90	0.54	มาก
5. การได้มีโอกาสชี้แจงเหตุผลในการปฏิบัติงานที่ผิด พลาดต่อหัวหน้างาน	2.60	0.70	มาก
6. การได้มีโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง จากการปฏิบัติงาน	2.71	0.72	มาก
6. การยอมรับนับถือ			
1. การได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่ง ของบริษัท	2.88	0.52	มาก
2. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจาก เพื่อนร่วมงาน	2.92	0.53	มาก
3. การได้รับการยอมรับในผลการปฏิบัติงานจาก หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	2.78	0.58	มาก
4. การให้เกียรติและยอมรับนับถือในความสามารถ ของกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	2.76	0.52	มาก

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1. ด้านสภาพการทำงาน พนักงานสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ตามลำดับคือ

- 1) การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 2.96$)
- 2) การได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 2.94$)
- 3) การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.90$)
- 4) บริษัทกำหนดเป้าหมายผลสำเร็จของงานไว้ชัดเจน กระจ่างให้ทันแก่การทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 2.64$)

เรื่องที่พนักงานสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" มีดังต่อไปนี้ตามลำดับคือ

- 1) การได้รับการส่งเสริมจากบริษัทให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้เพื่อการทำงานเป็นไปอย่างคล่องตัว และรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.40$)
- 2) บริษัทจัดหาวัสดุสำนักงานได้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.46$)
- 3) พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.48$)

2. ด้านความรับผิดชอบในงาน พนักงานสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก"

ทุกเรื่อง ตามลำดับ คือ

- 1) การได้รับผิดชอบในงานที่ถือว่าสำคัญ ($\bar{X} = 3.04$)
- 2) การได้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน ($\bar{X} = 2.92$)
- 3) การได้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท ($\bar{X} = 2.86$)
- 4) ความเหมาะสมของบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ ($\bar{X} = 2.76$)

3. ด้านความสำเร็จในงาน พนักงานสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก"

ทุกเรื่อง ตามลำดับ คือ

- 1) ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนจนปฏิบัติงานสำเร็จ ($\bar{X} = 2.90$)
- 2) การกำกับ ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 2.82$)

3) การได้รับความร่วมมือจากทุกคนในหน่วยงานจนบรรลุความสำเร็จ

$$(\bar{X} = 2.78)$$

4) คุณภาพของงานเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.76$)

4. ด้านความก้าวหน้า/ความมั่นคง พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" เพียงเรื่องเดียว คือ ความพึงพอใจในหน้าที่ปัจจุบัน ($\bar{X} = 2.80$) ส่วนในเรื่องอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" ตามลำดับดังนี้

1) การได้รับโอกาสในการได้ฝึกอบรมดูงาน ($\bar{X} = 2.39$)

2) ความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 2.30$)

3) โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงขึ้นจากที่ขณะปฏิบัติงานอยู่ ($\bar{X} = 2.34$)

4) ความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 2.44$)

5. ด้านการบังคับบัญชา พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ตามลำดับ คือ

1) หัวหน้างานให้ความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมายให้ปฏิบัติอยู่เสมอ

$$(\bar{X} = 2.90)$$

2) การได้รับความแนะนำปรึกษาจนปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ($\bar{X} = 2.76$)

3) การได้มีโอกาสนำการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน

$$(\bar{X} = 2.71)$$

4) การได้มีโอกาสนำเสนอผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ($\bar{X} = 2.60$)

5) การได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากหัวหน้างานอย่างมีเหตุผลเสมอ

$$(\bar{X} = 2.52)$$

สำหรับเรื่องที่พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" มีเพียงเรื่องเดียว คือ การได้รับความช่วยเหลือเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ ($\bar{X} = 2.46$)

6. ด้านการยอมรับนับถือ พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ทุกเรื่องตามลำดับ ดังนี้

1) การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.92$)

2) การได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของบริษัท ($\bar{X} = 2.88$)

3) การได้รับการยอมรับในผลการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.78$)

4) การให้เกียรติและยอมรับนับถือในความสามารถของกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.76$)

4.5 ความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

การศึกษาความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นทั้งในด้านผู้ให้บริการและพนักงานด้านสินเชื่อที่มีต่อกระบวนการด้านสินเชื่อ อันได้แก่ 1) การติดต่อ 2) การทำเรื่องเสนอขออนุมัติ 3) การขออนุมัติ และ 4) การดำเนินการหลังการอนุมัติ เพื่อศึกษาถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของผู้ให้บริการด้านสินเชื่อและพนักงานฝ่ายสินเชื่อ
โดยภาพรวม

กระบวนการด้านสินเชื่อ	ระดับความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุง					
	พนักงานฝ่ายสินเชื่อ			ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ขั้นตอนการติดต่อ	2.48	0.55	น้อย	2.11	0.54	น้อย
2. ขั้นตอนการทำเรื่องเสนอ ขออนุมัติ	2.58	0.42	มาก	2.11	0.56	น้อย
3. ขั้นตอนการขออนุมัติ	2.69	0.71	มาก	2.17	0.73	น้อย
4. ขั้นตอนหลังการอนุมัติ	2.21	0.48	น้อย	2.01	0.58	น้อย
รวม	2.45	0.40	น้อย	2.09	0.50	น้อย

จากตารางที่ 9 ความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดยภาพรวมทั้งของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ และผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ พบว่า

1. พนักงานฝ่ายสินเชื่อ มีความคิดเห็นว่า โดยภาพรวมกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย" ($\bar{X} = 2.45$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละขั้นตอน ก็พบว่า พนักงานฝ่ายสินเชื่อเห็นว่า กระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อควรได้รับการปรับปรุงอยู่ระดับ "มาก" 2 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนการขออนุมัติ ($\bar{X} = 2.69$) ขั้นตอนการทำ

เรื่องเสนอขออนุมัติ ($\bar{X} = 2.58$) ส่วนขั้นตอนการติดต่อ ($\bar{X} = 2.48$) ขั้นตอนหลังการอนุมัติ ($\bar{X} = 2.21$) ควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย"

2. ผู้รับบริการด้านสินเชื่อ มีความคิดเห็นว่า โดยภาพรวม กระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย" ($\bar{X} = 2.09$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละขั้นตอน พบว่า ผู้รับบริการด้านสินเชื่อ เห็นว่า กระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย" ทุกขั้นตอนตามลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนการขออนุมัติ ($\bar{X} = 2.17$) ขั้นตอนการติดต่อ ($\bar{X} = 2.11$) ขั้นตอนการทำเรื่องเสนอขออนุมัติ ($\bar{X} = 2.11$) และขั้นตอนหลังการอนุมัติ ($\bar{X} = 2.01$)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ทั้งของพนักงานฝ่ายสินเชื่อและผู้รับบริการด้านสินเชื่อในรายละเอียดทั้ง 4 ขั้นตอน ดังปรากฏในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของผู้รับบริการด้านสินเชื่อและพนักงานฝ่ายสินเชื่อ
โดยภาพรวม

กระบวนการด้านสินเชื่อ	ระดับความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุง					
	พนักงานฝ่ายสินเชื่อ			ผู้รับบริการด้านสินเชื่อ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ขั้นตอนการติดต่อ						
1. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ นโยบายและวิธีการ การ ขอรับบริการด้านสินเชื่อ ของบริษัทฯ	2.60	0.73	มาก	2.07	0.65	น้อย
2. การชี้แจงเกี่ยวกับการจัดเตรียม เอกสารหลักฐานประกอบการขอ รับบริการด้านสินเชื่อ	2.36	0.63	น้อย	2.04	0.69	น้อย
3. จำนวนเอกสารที่ผู้รับบริการ ต้องกรอกข้อมูลเพื่อขอรับบริการ ด้านสินเชื่อ	2.42	0.70	น้อย	2.18	0.67	น้อย
4. การใช้เวลาในการจัดทำเอกสาร คำขอรับบริการด้านสินเชื่อ	2.54	0.79	มาก	2.17	0.63	น้อย
2. ขั้นตอนการทำเรื่องเสนอ ขออนุมัติ						
1. การประเมินราคาหลักทรัพย์โดย บริษัทประเมินกลางหรือโดย บริษัทเอง	2.76	0.66	มาก	2.12	0.76	น้อย
2. การศึกษาความเป็นไปได้ของ โครงการที่ลูกค้าเสนอ	2.56	0.54	มาก	2.18	0.64	น้อย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของผู้รับบริการด้านสินเชื่อและพนักงานฝ่ายสินเชื่อ โดยภาพรวม (ต่อ)

กระบวนการด้านสินเชื่อ	ระดับความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุง					
	พนักงานฝ่ายสินเชื่อ			ผู้รับบริการด้านสินเชื่อ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
3. การสำรวจหลักฐานและฐานะของผู้ค้ำประกัน	2.38	0.64	น้อย	2.08	0.66	น้อย
4. การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารสำคัญประจำตัวผู้รับบริการและผู้ค้ำประกัน	2.16	0.51	น้อย	1.94	0.67	น้อย
5. การชี้แจงความเป็นไปได้ของการอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ขอกู้	2.74	0.80	มาก	2.10	0.75	น้อย
6. การใช้เวลาในการดำเนินการขออนุมัติ	2.90	0.91	มาก	2.28	0.87	น้อย
3. ขั้นตอนการขออนุมัติ						
1. การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับผลการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ	2.74	0.78	มาก	2.13	0.83	น้อย
2. การใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	2.88	0.90	มาก	2.26	0.86	น้อย
3. เอกสารและข้อมูลประกอบ						
การพิจารณาอนุมัติ	2.46	0.76	น้อย	2.13	0.70	น้อย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของผู้รับบริการด้านสินเชื่อและพนักงานฝ่ายสินเชื่อ
โดยภาพรวม (ต่อ)

กระบวนการด้านสินเชื่อ	ระดับความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุง					
	พนักงานฝ่ายสินเชื่อ			ผู้รับบริการด้านสินเชื่อ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
4. ขั้นตอนหลังการอนุมัติ						
1. การเตรียมเอกสารสัญญาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสินเชื่อและ						
ผู้ค้าประกันลงนาม	2.24	0.63	น้อย	1.93	0.77	น้อย
2. การดำเนินการจดจำนอง, จานา						
หลักทรัพย์ที่ค้าประกัน	2.14	0.61	น้อย	1.98	0.74	น้อย
3. การตรวจสอบความถูกต้องของ						
เอกสารสัญญาและนิติกรรม						
หลักประกันต่าง ๆ	2.08	0.49	น้อย	1.91	0.60	น้อย
4. สำเนาเอกสาร หลักฐานคู่ฉบับ						
ให้ผู้รับบริการเก็บไว้	2.06	0.59	น้อย	2.07	0.76	น้อย
5. ระยะเวลาที่ใช้หลังการอนุมัติ						
จนได้รับเงินกู้	2.38	0.78	น้อย	2.09	0.76	น้อย
6. การอำนวยความสะดวกด้าน						
การชำระเงินกู้	2.28	0.78	น้อย	2.11	0.64	น้อย
7. การให้คำแนะนำและแก้ปัญหา						
เกี่ยวกับการชำระเงินกู้ของ						
ผู้รับบริการสินเชื่อ	2.32	0.77	น้อย	2.00	0.58	น้อย

จากตารางที่ 10 ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายสินเชื่อและผู้รับบริการด้านสินเชื่อที่มีต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ในแต่ละขั้นตอนมีดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการติดต่อ พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความเห็นว่าในขั้นตอนการติดต่อควรมีการปรับปรุงอยู่ในระดับ "มาก" ในเรื่อง

- 1) การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการขอรับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทฯ ($\bar{X} = 2.60$, $\bar{X} = 2.07$)
- 2) การใช้เวลาในการจัดทำเอกสารคำขอรับบริการด้านสินเชื่อ ($\bar{X} = 2.54$, $\bar{X} = 2.17$)

สำหรับผู้รับบริการด้านสินเชื่อเห็นว่าในขั้นตอนการติดต่อ ควรมีการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย" ทุกเรื่อง

2. ขั้นตอนการทำเรื่องเสนอขออนุมัติ พนักงานฝ่ายสินเชื่อเห็นว่า ขั้นตอนการทำเรื่องเสนอขออนุมัติควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "มาก" ในเรื่อง

- 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการขออนุมัติ ($\bar{X} = 2.90$, $\bar{X} = 2.28$)
- 2) การประเมินราคาหลักทรัพย์โดยบริษัทประเมินกลางหรือโดยบริษัทเอง ($\bar{X} = 2.76$, $\bar{X} = 2.12$)
- 3) การชี้แจงความเป็นไปได้ของการอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ขอกู้ ($\bar{X} = 2.74$, $\bar{X} = 2.10$)
- 4) การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการที่ลูกค้าเสนอ ($\bar{X} = 2.56$, $\bar{X} = 2.18$)

สำหรับผู้รับบริการด้านสินเชื่อมีความเห็นว่า ในขั้นตอนการทำเรื่องเสนอขออนุมัติ ควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย" ทุกเรื่อง

3. ขั้นตอนการขออนุมัติ พนักงานฝ่ายสินเชื่อเห็นว่า ขั้นตอนการขออนุมัติ ควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "มาก" ในเรื่อง

- 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ($\bar{X} = 2.88$, $\bar{X} = 2.26$)
- 2) การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับผลการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ($\bar{X} = 2.74$, $\bar{X} = 2.13$)

สำหรับผู้รับบริการด้านสินเชื่อมีความเห็นว่า ในขั้นตอนการขออนุมัติควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย" ทุกเรื่อง

4. ขั้นตอนหลังการอนุมัติ ทั้งพนักงานฝ่ายสินเชื่อและผู้รับบริการด้านสินเชื่อ เห็นว่า ขั้นตอนหลังการอนุมัติ ควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย" ทุกเรื่องโดยเฉพาะเรื่อง

- 1) ระยะเวลาที่ใช้หลังการอนุมัติจนได้รับเงินกู้ ($\bar{X}$ = 2.38, $\bar{X}$ = 2.09)
- 2) การให้คำแนะนำและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการชำระคืนเงินกู้ ($\bar{X}$ = 2.32, $\bar{X}$ = 2.00)
- 3) การอำนวยความสะดวกด้านการชำระคืนเงินกู้ ($\bar{X}$ = 2.28, $\bar{X}$ = 2.11)
- 4) การเตรียมเอกสารสัญญาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสินเชื่อและผู้ค้าประกัน
ลงนาม ($\bar{X}$ = 2.24, $\bar{X}$ = 1.93)