

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้นำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย
- 5.2 วิธีดำเนินการวิจัย
- 5.3 สรุปผลการวิจัย
- 5.4 อภิปรายผล
- 5.5 ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการและพนักงานต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ในประเด็น

- 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของบริษัท
- 2) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านสินเชื่อของบริษัท
- 3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการและพนักงานต่อกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อของบริษัท

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้รับบริการด้านสินเชื่อ 5 สาขา จำนวน 363 คน และพนักงานสินเชื่อ 5 สาขา จำนวน 52 คน กลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้รับบริการด้านสินเชื่อ จำนวนร้อยละ 30 ของประชากร เป็นจำนวน 109 คน และพนักงานสินเชื่อใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 52 คน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 2 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับผู้รับบริการด้านสินเชื่อและชุดที่ 2 สำหรับพนักงานสินเชื่อ การพัฒนาเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเที่ยงโดยวิธีของ Cronbach

- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC+ เพื่อคำนวณค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 สรุปผลการวิจัย

5.3.1 สถานภาพทั่วไป

1) สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการ ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.78 อายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.18 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 48.04 รายได้/เดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.86 การศึกษาระยะยาวระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.73 และกัญชีมีฐานะบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 91.18

2) สถานภาพทั่วไปของพนักงานสินเชื่อ ส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.00 อายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.00 ปฏิบัติงานมาแล้ว 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.00 และรายได้/เดือนประมาณ 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.00

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ

ผู้รับบริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับ "มาก" ในด้าน 1) สภาพแวดล้อมของบริษัท 2) พนักงาน 3) การอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" ในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านสภาพแวดล้อมของบริษัท ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ "น้อย" ที่สุดคือ เรื่องความเพียงพอของสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการลูกค้า ในด้านพนักงานคือ เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการและติดตามงานของลูกค้า ในด้านการอำนวยความสะดวกคือ เรื่องการลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้บริการที่เร็วขึ้น และในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารคือ เรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของแผ่นพับเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจต่าง ๆ ที่บริษัทให้บริการ

5.3.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อ

พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "มาก" ในด้าน 1) ความรับผิดชอบในงาน 2) การยอมรับนับถือ 3) ความสำเร็จในงาน 4) สภาพภาพการทำงาน และ 5) การบังคับบัญชา ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "น้อย" ในด้านความก้าวหน้า/ความมั่นคง

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ในด้านสภาพการทำงาน พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจ "น้อย" ที่สุดคือ เรื่องการได้รับการส่งเสริมจากบริษัทให้มีเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้งานเป็นไปอย่างคล่องตัวและรวดเร็ว ในด้านความรับผิดชอบในงานคือเรื่องความเหมาะสมของบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในด้านความสำเร็จในงานคือเรื่อง คุณภาพของงานเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน ในด้านความก้าวหน้า/ความมั่นคงคือเรื่อง ความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ในด้านการบังคับบัญชาคือเรื่อง การได้รับคำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ และในด้านการยอมรับนับถือคือเรื่องการให้เกียรติและยอมรับนับถือในความสามารถของกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

5.3.4 ความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

1) ผู้รับบริการด้านสินเชื่อ มีความคิดเห็นว่า กระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของบริษัท ควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย" ทั้งในภาพรวมและในแต่ละขั้นตอน

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ในขั้นตอนการติดต่อผู้รับบริการมีความเห็นว่าควรปรับปรุง "มาก" ที่สุดคือเรื่อง จำนวนเอกสารที่ผู้รับบริการต้องกรอกข้อมูลเพื่อขอรับบริการด้านสินเชื่อ ในขั้นตอนการหาเรื่องเสนอขออนุมัติคือเรื่องการใช้เวลาในการดำเนินการขออนุมัติสินเชื่อ ในขั้นตอนหลังการอนุมัติคือเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการชำระเงินกู้

2) พนักงานฝ่ายสินเชื่อ มีความคิดเห็นว่า กระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของบริษัท โดยภาพรวมควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย" แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละขั้นตอนพบว่า ขั้นตอนที่ควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "มาก" ได้แก่ 1) ขั้นตอนการขออนุมัติ โดยเฉพาะในเรื่องการใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และการใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติ และ 2) ขั้นตอนการหาเรื่องเสนอขออนุมัติ โดยเฉพาะในเรื่องการประเมินราคาหลักทรัพย์ โดยบริษัทประเมินกลางหรือโดยบริษัทเอง และใช้เวลาในการดำเนินการขออนุมัติ

5.4 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ จะเห็นว่าผู้รับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) เป็นบุคคลที่อยู่ในช่วงวัยทำงานหรือที่เรียกว่าวัยสร้างตัว คือช่วงอายุ 30-39 ปี เป็นบุคคลที่มีไฟในการทำงาน การกู้ยืมเงินจึงทำการกู้ยืมในระยะยาว คือ 5-10 ปี เพื่อไม่ให้เกิดความลำบากในการชำระคืนหนี้เงินกู้ เพราะระดับรายได้ยังอยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท การกู้ยืมก็เพื่อการซื้อสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์ เช่น รถยนต์และการก่อสร้างที่อยู่อาศัย เป็นต้น

สถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ จะเห็นว่าพนักงานฝ่ายสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ส่วนมากยังเป็นคนหนุ่มสาวคือ ช่วงอายุ 26-35 ปี เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และเพิ่งเข้ามาทำงานได้ในช่วงไม่เกิน 5 ปี ทำให้เห็นได้ว่า บุคลากรเหล่านี้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความคิดสร้างสรรค์และต้องการเห็นองค์กรหรือหน่วยงานมีการปรับปรุง หรือพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองเห็นว่าถูกต้อง

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ จะพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมของบริษัทอยู่ในระดับ "มาก" ยกเว้นในเรื่องความพอใจเพียงของสถานที่จอดรถสำหรับบริการลูกค้า ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญของบริษัทแทบทุกแห่ง เนื่องจากการประกอบกิจการทางด้านเกี่ยวกับเงินทุนหลักทรัพย์ จำเป็นต้องจัดสถานที่ตั้งของบริษัทไว้ในแหล่งชุมชนหรือในเมืองเป็นสำคัญ เพื่อให้การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปได้อย่างทั่วถึง แต่ในสภาพพื้นที่ในตัวเมืองเป็นเรื่องยากที่จะจัดหาสถานที่มากพอสำหรับการจอดรถสำหรับลูกค้าและพนักงาน เนื่องจากปัจจัยสำคัญคือ พื้นที่มีราคาสูงและหาพื้นที่ปริมาณมาก ๆ ไม่ได้ ปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าเป็นปัญหาลงมือธุรกิจในเมืองแทบทุกประเภท ดังเช่นผลการวิจัยของบรรจบ เทียนมงคล (2537) ที่ศึกษาสภาพการณ์ของนักลงทุนและการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ในภาคตะวันออก เชียงเหนือและอุรุกรักษ์ มหาวิโรจน์ (2537) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและพนักงานของธนาคารกสิกรไทยในเขต 33 จากปัญหาดังกล่าวทำให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ แม้แต่ห้างสรรพสินค้าที่มีบริเวณเพียงพอสำหรับการจัดเป็นสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ยังได้มีการปรับปรุงระบบการทำงานของบริษัทหรือธนาคาร เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เมื่อลูกค้ามาขอรับบริการและได้รับความสะดวกรวดเร็ว ก็จะใช้เวลาในการจอดรถในช่วงเวลานั้นๆ

การหมุนเวียนของการใช้พื้นที่จอดรถก็เร็วขึ้น บางครั้งก็ไม่จำเป็นต้องเพิ่มประมาณพื้นที่ เพียงแค่ปรับระบบการทำงานให้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้น

ด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" โดยเฉพาะความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงานจะอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ทั้งนี้เป็นเพราะกิจการธุรกิจเอกชน เช่น ธนาคาร บริษัท ฯลฯ มักนิยมให้พนักงานแต่งกายเป็นชุดประจำที่มีลักษณะเหมือนกัน กัน เพื่อความเรียบร้อยและความเรียบร้อยเป็นระเบียบ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องการพูดจาของพนักงาน การต้อนรับและบริการและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้พนักงานทุกคนตระหนักดีว่า ลูกค้าเป็นเสมือนเจ้านายที่จะต้องคอยดูแลให้บริการเป็นอย่างดีทุกอย่างที่ลูกค้าต้องการ และเราสามารถทำให้ได้ต้องเร่งรีบดำเนินการทันที ในทางธุรกิจนี้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการจะเป็นตัวบ่งชี้ความอยู่รอดของกิจการ ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงต้องให้การดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

ด้านการอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ทุกเรื่องและเมื่อพิจารณาในรายละเอียดก็พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" ที่สุดคือเรื่อง การลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อการให้บริการที่เร็วขึ้น ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อก็มักจะมีความรู้สึกว่าการมาขอรับบริการด้านสินเชื่อนั้นเป็นเรื่องที่ลำบาก จะต้องจัดหาหลักฐานและผู้ค้ำประกันมาแสดงให้บริษัทได้รับรู้ อีกทั้งยังต้องใช้เวลากับการกรอกเอกสารต่างๆ มากมาย เพื่อเป็นหลักฐานแสดงการกู้ยืม และที่สำคัญคือขั้นตอนการดำเนินงานมีกระบวนการที่ซับซ้อน เพื่อให้เกิดความถูกต้องและบริษัทสามารถกำหนดวงเงินสินเชื่อและการอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้ลูกค้าได้ นอกจากนี้บริษัทยังต้องมีระบบการป้องกันหนี้สูญ และลูกค้าไม่สามารถผ่อนชำระคืนเงินกู้ได้ ขั้นตอนต่าง ๆ จึงมีมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความต้องการของลูกค้าเนื่องจากลูกค้าต้องการทราบผลการขอกู้ที่รวดเร็วทันเวลากับโครงการที่ลูกค้ากำหนดไว้

3. ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อก็มีความพึงพอใจในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบริษัทอยู่ในระดับ "น้อย" โดยเฉพาะในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่เป็นแผนพับเกี่ยวกับประเภทธุรกิจต่าง ๆ ของบริษัท ข้อมูลแสดงสภาพภาพและการกิจสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ข้อมูลความเคลื่อนไหวของสถานะเศรษฐกิจการลงทุนในท้องถิ่น และความรวดเร็วในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้บริการหรือบุคคลทั่วไปที่ต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อการประมวล วิเคราะห์และตัดสินใจในการขอรับบริการในด้านต่าง ๆ กับบริษัท เช่นการลงทุนในด้านการซื้อหุ้น การกู้ยืมเงินเพื่อการค้าหรือโครงการอสังหาริมทรัพย์

ต่าง ๆ เมื่อผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องรวดเร็วและทันสมัย จะทำให้การตัดสินใจของผู้รับบริการในการลงทุนเป็นไปอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ (2534) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยประการหนึ่งก็คือ การประชาสัมพันธ์ในด้านข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมของธนาคารแก่ลูกค้า สุทธิ ปันมา (2535) พบว่า การให้บริการของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการบริการ ด้านสถานที่และด้านข้อมูลข่าวสาร

ดังนั้น ในสภาพปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข่าวสารข้อมูล หรือที่เรียกว่ายุค IT (Information Technology) ทำให้ประชาชนมีความต้องการที่จะรับทราบข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลาและยังต้องการมากขึ้นเมื่อต้องตัดสินใจในการดำเนินกิจการใด ๆ ก็ตาม บริษัทต่างก็พากันปรับปรุงระบบข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงการให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้เกิดความรู้ความเข้าใจในกิจการหรือการดำเนินงานมากขึ้น ทำให้ระบบการทำงานของบริษัทได้สะดวกรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ความพึงพอใจของพนักงานด้านสินเชื่อ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่ออยู่ในระดับ "มาก" และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความก้าวหน้า/ความมั่นคงในการทำงานนั้น พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจในระดับ "น้อย" โดยเฉพาะในเรื่องโอกาสการศึกษาฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และเงินเดือนสวัสดิการปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่ง Herzberg (1959) เรียกว่าปัจจัยต่ำจุณ (Maintenance Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ พันธ์มุก (2530) ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกองค์การ ความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ของงาน โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าด้านเงินเดือนหรือค่าจ้าง เป็นต้น แต่ตรงกันข้ามกับธารง นครรัตนชัย (2535) ที่พบว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในด้านการเลื่อนเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและการรักษาพนักงานที่ดีให้อยู่ปฏิบัติงานกับบริษัทให้นานที่สุด บริษัทหรือกิจการธุรกิจหลายแห่งมีความประสบความสำเร็จเนื่องจากพนักงานมีความ

ข้อสำคัญ และมุ่งที่จะพัฒนาบริษัทให้บรรลุเป้าหมายในระยะเดียวกันบริษัทก็มุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นให้บรรลุเป้าหมาย และความต้องการของพนักงานเช่นกันแต่ในเรื่องสภาพการทำงาน แม้ว่าโดยภาพรวมพนักงานจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ก็พบว่าบางเรื่องที่พนักงานสนใจ เชื่อ ยังมีความพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" ได้แก่ การสนับสนุนด้านเครื่องมือเครื่องใช้วัสดุสำนักงานและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน Herzberg (1959) เน้นให้เห็นว่า ปัจจัยต่ำจุณ (Maintenance Factor) ทำให้เกิดแรงจูงใจการทำงานของผู้คนอยู่ตลอดเวลา เช่น สภาพการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทำให้พนักงานรู้สึกคล่องตัวในการทำงานและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความภูมิใจที่ได้ใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย Cooper (1958) ก็มีความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่า ความต้องการในการทำงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีสิ่งจูงใจต่างๆ เช่น งานที่น่าสนใจ อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม ฯลฯ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ พิณชมพู (2530) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก พบว่า ความพึงพอใจในสภาพการทำงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน อารัง นครรัตนชัย (2535) ยังเน้นให้เห็นว่า ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และสุทธิ ปันมา (2535) ด้านการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงแต่อนุรักษ์ มหาวิวัฒน์ (2537) พบว่า พนักงานของธนาคารกสิกรไทยในเขต 33 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบในงาน พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจ "น้อย" ที่สุดในเรื่องความเหมาะสมของบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ สิ่งสำคัญคือพนักงานยังขาดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และยังไม่เข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายสินเชื่อ เนื่องจากพนักงานฝ่ายสินเชื่อส่วนมากเพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานได้ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.00 อยู่ในสภาวะการปรับตัวให้เข้ากับงานด้านสินเชื่อ ความรับผิดชอบในหน้าที่ยังมีไม่มาก และอาจจะต้องปฏิบัติตามคำสั่งหรือนโยบายของผู้บริหารเท่านั้น

ด้านความสำเร็จในงาน พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจ "น้อย" ที่สุดในเรื่องคุณภาพของงานเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานฝ่ายสินเชื่อยังมีความพึงพอใจในผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายแล้วยังอยู่ในระดับ "น้อย" อาจจะเป็นเพราะว่า สถานภาพการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ภาวะ

เศรษฐกิจของท้องถิ่น ความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ของผู้รับบริการ ความผันผวนของราคาสินค้า เป็นต้น ทำให้การปฏิบัติงานของฝ่ายสินเชื่อไม่อาจบรรลุเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ หรือแม้จะบรรลุเป้าหมายแต่ก็ไม่สูงมากพอที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูง

ด้านการบังคับบัญชา พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจ "น้อย" ที่สุดในเรื่องการได้รับคำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ ปกติแล้วในกิจการธุรกิจมักจะมุ่งเน้นให้พนักงานปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด เมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วก็จะได้รับรางวัล หรือผลตอบแทนอย่างเพียงพอ ซึ่งก็อาจจะอยู่ในรูปของโบนัส เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารก็ควรจะได้คำชมเชย ยกย่อง หรือประกาศเกียรติคุณให้เป็นที่ยอมรับแก่พนักงานฝ่ายอื่น ๆ ในบริษัท สิ่งเหล่านี้ผู้บริหารอาจจะละเลยไปเพราะเห็นว่าไม่ใช่สิ่งสำคัญ และเห็นว่าพนักงานทำงานเพราะมุ่งเน้นที่โบนัสมากกว่า ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ผิด เพราะในบางครั้ง กำลังใจก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะจูงใจให้พนักงานมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

ด้านการยอมรับนับถือ พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" ที่สุดคือ การให้เกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถของกันและกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานฝ่ายสินเชื่ออายุการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เหมือนกัน คิดเป็นร้อยละ 78.00 ดังนั้น การเคารพให้เกียรติกันจึงมักจะไม่ต้องแสดงออกให้เห็น เพราะต่างคนต่างก็มุ่งแต่จะทำงานให้ได้บรรลุตามเป้าหมาย จึงเท่ากับเป็นการแข่งขันกันไปในตัว ทำให้ทุกคนพยายามที่จะแสดงความสามารถของตนอย่างเต็มที่ และไม่ยอมรับความรู้ความสามารถของคนอื่น เพราะเท่ากับเป็นการบอกให้รู้ว่าตนเองด้อยกว่า ทำให้เกิดความท้อถอยในที่สุด

5. ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ทั้งพนักงานสินเชื่อ และผู้รับบริการเห็นว่ากระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อควรได้รับการปรับปรุงอยู่ในระดับ "น้อย" ก็คือ ควรมีการปรับปรุงอยู่บ้าง ผู้รับบริการด้านสินเชื่อนี้มีความต้องการให้ปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านสินเชื่ออยู่ในระดับ "น้อย" ปัจจัยสำคัญเพราะผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับ "มาก" แล้วจึงเห็นว่ากระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อก็ยังคงมีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับที่อยู่ และอีกประเด็นหนึ่ง เนื่องจากผู้รับบริการสินเชื่อส่วนมากเป็นข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ มักจะมีความเข้าใจในกระบวนการ

ปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการดำเนินงานได้ดี รวมทั้งการใช้ระยะเวลาในการพิจารณาการให้สินเชื่อ ซึ่งก็คล้าย ๆ กับการปฏิบัติงานในระบบราชการนั่นเอง และที่สำคัญจะต้องอยู่ที่พนักงานฝ่ายสินเชื่อทุกคนให้คำแนะนำปรึกษาและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี ผู้รับบริการจึงเห็นว่ากระบวนการการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีอยู่แล้ว แต่ผู้บริการด้านสินเชื่อก็ยังเห็นว่าในขั้นตอนการติดต่อควรมีการปรับปรุง "มาก" ที่สุด ในเรื่อง จำนวนเอกสารที่ผู้รับบริการต้องกรอกข้อมูลเพื่อขอรับบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นการกระทำการฉ้อฉลอันเป็นที่ผูกพันทางกฎหมาย โดยเฉพาะการทำสัญญาจำนอง เช่าซื้อ หรือขายฝาก จำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นอกจากนี้ยังอาจจะต้องเกี่ยวกับกฎหมายที่ดิน กฎหมายการค้า เป็นต้น ดังนั้นเอกสารต่าง ๆ จึงต้องมีความละเอียดรอบคอบและถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก ผู้รับบริการจึงต้องศึกษาและพิจารณาได้ละเอียด ก่อนลงนามในนิติกรรมผูกพันต่าง ๆ ในส่วนนี้พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีหน้าที่ดำเนินการจัดทำให้เรียบร้อย นอกจากนี้ขั้นตอนการขออนุมัติ ผู้รับบริการเห็นว่าควรปรับปรุงการใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้สั้นลง สามารถทำให้ผู้รับบริการทราบได้ทันทีว่า ได้รับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในวงเงินที่ต้องการหรือไม่ เพราะปกติแล้วผู้รับบริการมักจะมีความรีบร้อนที่จะขอรับสินเชื่อ โดยเฉพาะต้องการทราบวงเงินที่ขอกู้ได้ และการพิจารณาอนุมัติตามจำนวนวงเงินนั้นหรือไม่ ผู้รับบริการส่วนมากกู้ยืมระยะยาว 5-10 ปี และกู้ยืมในฐานะบุคคลธรรมดา จึงเป็นไปได้ว่าผู้รับบริการส่วนมากกู้ยืมเพื่อการเช่าซื้อสิ่งหาริมทรัพย์และสิ่งหาริมทรัพย์ ที่มีราคาไม่สูงมากนักและมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องได้รับทราบ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และระยะเวลาที่จะอนุมัติอย่างรวดเร็ว และในขั้นตอนหลังการอนุมัตินั้น ผู้รับบริการเห็นว่า ควรปรับปรุงระบบการผ่อนชำระคืนเงินกู้ให้สะดวกและรวดเร็ว ไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลามากนัก ถ้าเป็นไปได้อาจจะใช้การหักบัญชีทางธนาคารพาณิชย์ หรือการชำระทางไปรษณีย์ เป็นต้น พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความเห็นว่าควรปรับปรุงขั้นตอนการขออนุมัติ และขั้นตอนการทำเรื่องเสนอขออนุมัติ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดก็พบว่า ขั้นตอนการติดต่อควรปรับปรุงในเรื่องการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการขอรับบริการด้านสินเชื่อ และการใช้เวลาในการจัดทำเอกสารคำขอรับบริการ ซึ่งในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การขอรับบริการด้านสินเชื่อ ทั้งในด้านนโยบายของบริษัท เช่น ลักษณะโครงการที่จะให้สินเชื่อได้ วงเงินที่จะได้รับ อัตราดอกเบี้ย การชำระเงินกู้ต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้รับบริการต้องการทราบก่อนการตัดสินใจ จึงจำเป็นต้องให้พนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี และให้

คำอธิบาย แนะนำปรึกษากับผู้รับบริการได้ หรืออาจจะต้องใช้เวลาออกไปตรวจสอบเอกสารหลักฐาน หลักทรัพย์ค้ำประกัน หรือสถานที่โครงการก็ได้

สำหรับในเรื่องขั้นตอนการทำเรื่องเสนอขออนุมัตินั้น ส่วนมากควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่อง การประเมินราคาหลักทรัพย์ การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ และการใช้เวลาในการขออนุมัติ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องนโยบายที่พนักงานจำเป็นต้องให้คำตอบแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งพนักงานไม่มีความแน่ใจเลยว่าการประเมินราคาหลักทรัพย์ หรือการใช้เวลาในการขออนุมัตินั้นมีความเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหน มีความรวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ พนักงานฝ่ายสินเชื่อจึงมีความจำเป็นต้องการจะปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อ

- 1) จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น บริษัทฯจึงควรสนับสนุนให้มีการจัดสร้างงบประมาณ เพื่อดำเนินการด้านการจัดทำเอกสารข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัท และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพเศรษฐกิจการลงทุนในภูมิภาค และการแจกจ่ายให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
- 2) จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถอยู่ในระดับน้อย ซึ่งความเป็นจริงก็เป็นเช่นนั้น ดังนั้นบริษัทฯควรจะได้วางแผนการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสร้างสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าโดยเฉพาะและควรเร่งดำเนินการ เพราะนับวันลูกค้าของบริษัทจะเพิ่มปริมาณมากขึ้น
- 3) จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการให้บริษัทจัดหาวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งบริษัทมีความจำเป็นต้องเร่งดำเนินการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร รวมทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงาน
- 4) บริษัทควรมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทให้มากขึ้น โดยเฉพาะการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อ นอกจากนี้การปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การจัดสรรสวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ควรพิจารณาให้ทั่วถึงและเกิดความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน

5) กระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงอยู่ในระดับน้อย หมายความว่าผู้รับบริการเห็นว่ากระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในปัจจุบันมีความเหมาะสมอยู่แล้ว แต่พนักงานฝ่ายสินเชื่อเห็นว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่อง ขั้นตอนการทำเรื่องเสนอขออนุมัติและขั้นตอนการขออนุมัติ ดังนั้น บริษัทจึงควรจัดการปรับปรุงในเรื่อง

- การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการขอรับบริการด้านสินเชื่อ
- การใช้เวลาในการจัดทำเอกสารขอรับบริการสินเชื่อ
- การประเมินราคาหลักทรัพย์
- การชี้แจงความเป็นไปได้ของการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ
- การใช้ในการดำเนินการขออนุมัติ
- การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับผลการพิจารณาอนุมัติวงเงิน
- การใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

5.5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขอรับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อศึกษาถึงสาเหตุสำคัญการขอรับบริการด้านสินเชื่อของลูกค้าบริษัท

2) ควรศึกษาวิจัยในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทเพื่อหาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ การรักษามูลค่าและการปรับปรุงความเหมาะสมของบุคลากรต่อการปฏิบัติหน้าที่

3) ควรศึกษาวิจัยในเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างการปฏิบัติงานในบริษัท เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายของบริษัท