

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ รายนางสาววนิดา แซ่อึ้ง
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

THE SATISFACTION SURVEY OF JOB PERFORMANCE'S BUSINESS LOAN OFFICERS
MID SIZED BUSINESS IN THE METROPOLITAN AREA OF BANGKOK BANK PUBLIC
COMPANY LIMITED

นางสาววนิดา แซ่อึ้ง

บทความ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ รายนางสาววนิดา แซ่อึ้ง
กลางในเขตนครหลวง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ รายนางสาววนิดา แซ่อึ้ง
กลางในเขตนครหลวง จำนวน 235 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้วิเคราะห์เชิงพรรณนา ประกอบด้วย
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานที่ใช้คือ One-way
ANOVA (F-test)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.72 มีอายุ 20 –
30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.85 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 66.81 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิด
เป็นร้อยละ 61.28 มีรายได้ส่วนใหญ่เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 17.02 และมี
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1- 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.49 ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ ส่วนใหญ่พบว่า ด้านลักษณะของงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานให้
ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน ทำให้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้าน
ความมั่นคงในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติหน้าที่ ด้าน
เงินเดือนและสวัสดิการ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับเงินเดือนที่เหมาะสมหน้าที่ ด้าน
ความก้าวหน้าในอาชีพ งานที่ได้รับมอบนั้นจะต้องมีความสำคัญกับองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้ปฏิบัติงานจะให้ความสำคัญ กับเพื่อนร่วมงานเป็นที่สามารถพึ่งพา
ได้ อยู่ในระดับสูงสุด ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จะเน้นในเรื่องของความสะอาดในสถานที่ทำงาน
เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ABSTRACT

This research aims to To survey the performance satisfaction of business credit officers. Central in the metropolitan area of Bangkok Bank Public Company Limited : a case study of business loan officers There were 235 middlemen in the metropolitan area by using a questionnaire as a data collection tool. and analyze the data with the statistical package program The statistics used for descriptive analysis consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation. The inferential statistic used was the One-way ANOVA (F-test).

The results showed that most of the respondents were female. 58.72%, aged 20-30 years, 40.85%, single, 66.81 percent, having a bachelor's degree accounted for 61.28%, with average income of 20,001 – 30,000 baht per month, equivalent to 17.02%, and working periods of 1-5 years, representing 31.49% which from the satisfaction survey of business loan officers most found The nature of the work It was found that the operators focus on the performance of duties that match the knowledge. employee competence make the highest average Security at work Operators must be honest and straightforward in the performance of their duties. Salary and benefits Most workers will focus on proper salary duties. career advancement The assignments that are given must be important to the organization. The relationship between supervisors and colleagues Operators will pay attention with co-workers that they can rely on at the highest level working environment will focus on cleanliness in the workplace to create a good working atmosphere

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นั้นภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจการเงินให้มีเสถียรภาพ สามารถรองรับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจจากวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ 2019 (coronavirus disease starting in 2019) เนื่องจากระบบสถาบันการเงินของไทยมีความมั่นคง จากเงินกองทุน เงินสำรอง และสภาพคล่องทางการเงินที่อยู่สภาพสูง ซึ่งที่ผ่านมาสถาบันการเงินต่างๆ ในประเทศไทยภายใต้การกำกับดูแล

ของธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการเชิงรุกเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ ประชาชนที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจได้อย่างทันท่วงที

ดังนั้นบุคลากรขององค์กรเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่ามหาศาล ทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษาและต้องลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับ ความต้องการขององค์กรในระยะยาว การที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไป ด้วยสาเหตุใด ก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่านั้น ไป ในขณะที่เดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลายๆ ด้านเพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน (กรกฎ พลพานิช, 2559)

งานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ เป็นงานที่มีความสำคัญต่อสถาบันการเงินเป็นอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้พื้นฐานด้านบัญชี ความรู้ด้านการเงิน ความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์และการเมือง ความรู้ด้านการจัดการ ความรู้ด้านการตลาด กฎหมายธุรกิจ และต้องเข้าใจโครงการอบรมด้านสินเชื่อ เนื่องจากต้องทำวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับมาจากลูกค้าให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อธุรกิจ เพื่อนำเงินที่ได้รับจากสถาบันการเงินไปลงทุน เช่น การก่อสร้างอาคาร โรงงาน ลงทุนซื้อเครื่องจักรการผลิต หรือนำเงินไปใช้ในการหมุนเวียนธุรกิจเป็นต้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องวิเคราะห์สินเชื่อภายใต้จรรยาบรรณนักการธนาคาร ลดความเสี่ยงจากการเกิดหนี้มีปัญหาซึ่งอาจจะทำให้ธนาคารได้รับผลกระทบในอนาคตได้

งานวิเคราะห์สินเชื่อจะมีลักษณะการทำงานที่กดดัน งานหนัก และพนักงานอาจต้องทำงานล่วงเวลา ทำให้ส่วนใหญ่บุคลากรที่มีอายุงาน 1-2 ปี ส่วนใหญ่จะมีอัตราการหมุนเวียนการทำงานที่สูง ทำให้ในบางช่วงเวลาขาดบุคลากรในการทำงาน ประกอบกับในสายบุคลากรวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจมีการจำกัด วุฒิการศึกษาในสาขาการบัญชี การเงิน เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น ในขณะที่ปริมาณลูกค้าที่ต้องขอสินเชื่อธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ธนาคารจึงต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์และนโยบายการทำงานต่างให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เช่น เรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าทางอาชีพสามารถโอนย้ายหน่วยงานภายในองค์กรได้ ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว จะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญ หากมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจจะทำมาปรับใช้ภายในองค์กร เพื่อลดปัญหาการลาออก รวมถึงทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ รายกลางในเขต นครหลวง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะทาง ประชากรศาสตร์

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากรที่ทำการวิจัย มีดังนี้
 - 1.1 ขอบเขตเนื้อหามุ่งสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ รายกลาง ในเขตนครหลวง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 - 1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นประชากรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ซึ่งประกอบด้วย สำนักธุรกิจ 44 สาขา มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 455 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่
 - 2.1 ตัวแปรอิสระคือลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ซึ่งจำแนกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ดังนี้ ลักษณะของ งาน ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจ เพื่อให้พนักงาน มี แรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และได้ปรับปรุงด้านที่พนักงาน ยังมี ความพึงพอใจในระดับสูงไปต่ำ
2. ทำให้สามารถสร้างแรงจูงใจได้ถูกต้องตามกลุ่มประชากร เนื่องจากสามารถทราบถึงความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชากร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก (อุทัย พรรณสุดใจ , 2545)

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดัน จนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด (Kotler and Armstrong ,2002)

ความหมายของการปฏิบัติงาน

สำหรับความหมายที่กล่าวถึงเพื่อทำให้การวิจัยการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาเห็นว่า คำนิยามของ คำว่า การปฏิบัติงาน มีความจำเป็นและได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง นำมาปรับใช้กำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป

ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีมีต่อการปฏิบัติงานในมุมมองหลายมิติ ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมิน ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขและความรู้สึกดังกล่าวนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (จันทร์จรูญ บุญศิริ ,2543:10)

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

ด้านลักษณะของการทำงานในองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าในเรื่องเกี่ยวกับประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยจากประชากร ได้แก่ พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง จำนวน 44 สำนักงานธุรกิจ รวมประชากรทั้งหมด 455 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยขอความร่วมมือจากผู้จัดการและ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง นำแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ ให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง จำนวน 455 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยเปิดตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 235 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามดังกล่าวกลับคืนมาทั้งหมดแล้วได้ดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ทำการตรวจสอบและให้ผู้ตอบทำการแก้ไข ส่วนที่มีความผิดพลาด หลังจากนั้นนำมาจัดรหัส และกรอกตัวเลขในกระดานรหัส

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยวิเคราะห์ ข้อมูลดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไป – ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ความถี่ และ ร้อยละ

2.2 ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน - ความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย (μ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

2.3 ข้อมูลในเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน - เปรียบเทียบความแตกต่างของ ประชากรสองกลุ่มที่มีลักษณะทาง ประชากรศาสตร์แตกต่างกันตามตัวแปรอิสระคือเพศใช้ t-test – เปรียบเทียบความแตกต่างของประชากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ แตกต่างกันมากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปรอิสระคือ เพศ , อายุ , เงินเดือน ,ระดับการศึกษา ,สถานภาพ และระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ใช้ One Way ANOVA หรือ F- test

Test ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของประชากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ แตกต่างกันมากกว่า 2 กลุ่มตาม

ตัวแปรอิสระคือ เพศ , อายุ , เงินเดือน ,ระดับการศึกษา ,สถานภาพ และระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 58.72 และเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 40.85 อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.43 ตามลำดับ

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 40.85 รองลงมา คือ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 37.87 คน คิดเป็นร้อยละ 37.87 อายุ 41-50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.17 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.11 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 66.81 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 29.36 และสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.83 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 61.28 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 38.72

เงินเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเงินเดือนส่วนใหญ่ 20,001 -30,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 32.77 รองลงมา มีเงินเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 24.26 เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 เงินเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 เงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.94 และเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 31.49 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติ 6-10 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระยะเวลาในการปฏิบัติ 11-15 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระยะเวลาในการปฏิบัติ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.22 ระยะเวลาในการปฏิบัติ 16-20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 ระยะเวลาในการปฏิบัติ 6-12 เดือน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 และ ระยะเวลาในการปฏิบัติ น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ รายกลางในเขตนครหลวงของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สรุปผลได้ดังนี้

ด้านลักษณะงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ พบว่า ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ การปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 งานที่ทำความเสียหาย และมีการพัฒนาศักยภาพอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 การทำงาน มีวิธีการทำงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ พบว่า ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญการปฏิบัติต้องมีความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ สายงานของท่านมีความมั่นคงเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นที่พึ่งได้ และว่ามีความเป็นธรรมในการร้องทุกข์ ตามลำดับ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ พบว่า
ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ กับเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ ที่ท่านได้รับ
มอบหมายและขอบเขตการทำงาน อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ
วุฒิการศึกษา และระบบสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม และการพิจารณาเลื่อนขั้นมีความเป็นธรรม

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ พบว่า
ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ งานที่ปฏิบัติ มีความสำคัญต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ
งานในปัจจุบันที่ได้รับมอบหมาย สามารถสร้างผลงาน เพื่อเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายไปหน่วยงานอื่น
ที่เติบโต และผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมกับสายงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ พบว่า ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ กับเพื่อนร่วมงานเป็นที่สามารถฟัง
พาได้ อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ การได้รับความช่วยเหลือให้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา และเมื่อ
มีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ
พบว่า ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องความสะอาดในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับสูงสุด
รองลงมาคือ สถานที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการทำงาน สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีสิ่ง
อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ และจำนวนคนทำงานเหมาะสม
กับปริมาณงานที่ทำ

สรุป อภิปรายผล ปละข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ
ธุรกิจ รายกลาง ในเขตนครหลวง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร
จะได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้วางแผนพัฒนา คือด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้าน
เงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อน
ร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานการปฏิบัติของ

เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ โดยรวมจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลา การปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย เพื่อแสดงค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจเป็นข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ขนาดตัวอย่าง 235 คน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ รายกลางในเขตนครหลวง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจที่มีเงินเดือนและสวัสดิการจะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งพนักงานแต่ละคนต่างมีความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนให้เหมาะสมกับวุฒิการศึกษาของตนเอง และมีสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น ค่าเช่ารถ โบนัสประจำ สวัสดิการต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.027 และ 0.028 (Sig 0.05)

จากการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจมีความคาดหวังว่าเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ หรือช่วยให้งานมีความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.023 (Sig 0.05)

จากการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ต่อสายงานมีความมั่นคง และการปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมาที่แตกต่างกัน เนื่องจากเมื่อระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสูงขึ้น เจ้าหน้าที่ย่อมมีความรู้สึกมั่นคงต่อการทำงานในการเป็นพนักงานของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพิ่มมากขึ้น ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.016 (Sig 0.05) และย่อมเกิดความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำงาน ตามหลักจรรยาบรรณของพนักงานธนาคาร ซึ่งพนักงานมีความหวังว่าจะทำงานที่ธนาคารกรุงเทพฯ จนเกษียณอายุการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.017 (Sig 0.05)

จากการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อบริษัท ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อเงินเดือนและสวัสดิการในการทำงานที่เหมาะสม ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.002 (Sig 0.05)

จากการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อบริษัท ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย และสร้างผลงานเพื่อเลื่อนขั้นตำแหน่ง หรือโยกย้ายไปหน่วยงานอื่นที่เติบโตมากขึ้น เนื่องจากเมื่อเรามีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น พนักงานมักจะได้รับมอบหมายงานที่สำคัญขึ้นในองค์กร เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.034 (Sig 0.05)

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อบริษัท รายกลาง ในเขตนครหลวง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ จะให้ความสำคัญและคาดหวังว่าเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะมีความสามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อีกทั้งพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น มักจะได้รับมอบหมายงานที่สำคัญขึ้นตามอายุการทำงาน ทำให้สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนขั้นตำแหน่ง หรือโยกย้ายไปหน่วยงานอื่นที่เติบโตในสายงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลความมั่นคงในการทำงานของพนักงานมีความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา สร้างจริยธรรมในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานส่วนใหญ่ทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ ฯ มีความคิดและความเชื่อมั่นที่จะทำงานในสายงานสินเชื่อบริษัท ไปจนถึงเกษียณอายุการทำงาน ทั้งนี้ธนาคารจึงควรมีการพิจารณาปรับฐานเงินเดือนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับตำแหน่งการทำงานของพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อบริษัท รายกลางในเขตนครหลวง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2. ควรศึกษาทัศนคติและสิ่งจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ รายนามในเขตนครหลวง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหนี้สินเชื่อธุรกิจ รายนามในเขตนครหลวง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. ควรเพิ่มคำถามปลายเปิดเข้าไปในแบบสอบถามด้วย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ และเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ได้

เอกสารอ้างอิง

กรกฎ พลพานิช. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จันรรจ์ บุญศิริ. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทัยพรรณ สุดใจ . (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). Principle of Marketing. USA: Prentice-Hall.