

ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
สินทัตน์ ชัยอาภา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
กันยายน 2550

ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ
ของ
สินทัศน์ ชัยอาภา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
กันยายน 2550

สินทัศน์ ชัยอาภา. (2550). ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่.

สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรณ สิริแพทยพิสุทธิ.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ในด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน จำแนกตาม สาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำที่สาขาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยทุกสาขา จำนวน 158 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .84 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ One - Way Anova กรณีที่ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบเป็นรายคู่วิธีการของ Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านธุรกิจธนาคารและด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม สาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.1 พนักงานสาขา ที่อยู่สาขาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 พนักงานสาขา ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประสานงาน พนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการกับตำแหน่งพนักงาน และพนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่กับตำแหน่งพนักงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 พนักงานสาขา ที่มีสายงานที่รับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 พนักงานสาขา ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

THE SATISFACTION OF BRANCH STAFF TOWARDS THE SUPPORTING OF OFFICE OF
BRANCH ADMINISTRATION, EXPORT – IMPORT BANK OF THAILAND (HEAD OFFICE)

AN ABSTRACT
BY
SINTHAD CHAIAPHA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
September 2007

Sinthad Chaiapa. (2007). *The satisfaction of Branch staff towards the supporting of Office of Branch Administration, Export – Import Bank of Thailand (Head Office)*. Master's Project, M.Ed.(Business Education) : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc.Prof.Dr.Subhapharn Siribaedbisuddhi.

The purpose of this research was to study the satisfaction of Branch staff towards the supporting of Office of Branch Administration, Export – Import Bank of Thailand (Head Office) in three aspects: Credit Analysis Supporting, Banking Business Supporting, and Coordination by grouping staffs under following classifications: branch, job position, job responsibility, and length of time for performance.

The samples of this research were 158 staffs from all branches of Export – Import Bank of Thailand. The questionnaires was constructed and used as a tool to collect data. Likert Scale was at 5 levels and reliability was .84 Percentage, mean, standard deviation, coefficient relation, and One – way analysis of variance were statistical methods to analyze data. Additionally, Least Significant Difference (LSD) was used in case of the existence of statistical variance.

The results of the research indicated that:

1. The satisfaction of Branch staff in all aspects was at a middle level. Satisfaction to Credit Analysis Supporting was at a high level by aspect.

2. Comparison of satisfaction toward the supporting of Office of Branch Administration, Export – Import Bank of Thailand (Head Office) by grouping staff under the following classifications: branch, job position, job responsibility, and length of time for performance.

- 2.1 There was statistical significant difference for satisfaction in all aspects from staff with different branch at .05 level. There was statistical significant difference in aspect of Banking Business Supporting and Coordination at .05 level, while in aspect of Credit Analysis Supporting, there was no statistical significant difference.

- 2.2 There was no statistical significant difference for satisfaction in all aspects, and each aspect from staff with different job position. Except in aspect of Coordination,

there was statistical significant difference from staff in position of Assistant Manager compared with General Staff, and staff in position of Officer compared with General Staff at .05 level.

2.3 There was statistical significant difference for satisfaction in all aspects, and each aspect from staff with different job responsibility at .05 level. Except in aspect of Credit Analysis Supporting, there was no statistical significant difference.

2.4 There was no statistical significant difference for satisfaction in all aspects, and each aspect from staff with different length of time for performance.

ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์

ของ

สินทัศน์ ชัยอาภา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

กันยายน 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก รศ.ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจสอบข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผศ.สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และคุณบุญส่ง สิวลีผล ลาก ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ ตลอดจนให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการธุรกิจศึกษาทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม ให้ความร่วมมือและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครอบครัว ญาติ ๆ บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา ส่วนข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขออ้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

สินทัศน์ ชัยอาภา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ประวัติของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย.....	8
ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย.....	8
ผังโครงสร้างองค์กรของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย.....	9
โครงสร้างสำนักกิจการสาขา.....	11
นโยบายในการทำธุรกิจ.....	12
ลักษณะการดำเนินงานของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	13
ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	17
ขอบข่ายของความพึงพอใจ.....	18
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 30	
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 30	
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 32	
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 32	
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 33	
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 36	
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 36	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38	
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 55
ความมุ่งหมายและวิธีการดำเนินการวิจัย..... 55	
ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 55	
สมมติฐานของการวิจัย..... 55	
ขอบเขตของการวิจัย..... 56	
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 56	
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 56	
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 57	
สรุปผลการวิจัย..... 57	
อภิปรายผลการวิจัย..... 60	
ข้อเสนอแนะ..... 64	
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้..... 64	
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป..... 66	

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	73
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	76
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	79
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย.....	86
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	88

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำแนกตาม สาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	38
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่.....	40
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ด้านการช่วยสอบวิเคราะห์สินเชื่อ.....	41
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ด้านงานธุรกิจธนาคาร.....	42
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ด้านการประสานงาน.....	44
6	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสาขา.....	45
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของพนักงานสาขาธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน...	47
8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานสาขาที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	48

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
9	ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงาน สาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการ สนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	49
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและ นำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสายงานที่รับผิดชอบ.....	50
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจาก สำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน.....	51
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่ง ออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการ สาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.	52
13	ข้อเสนอแนะแบบสอบถามปลายเปิดของพนักงานสาขา ธนาคารการส่งออกและ นำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่.....	53

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ผังโครงสร้างองค์กรของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย.....	10
2 โครงสร้างสำนักกิจการสาขา.....	11
3 การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด.....	17

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ก่อนที่จะเกิดวิกฤตทางการเงินในช่วงปี 2540 – 2541 ประเทศไทยในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้รับการยกย่องถึงความสำเร็จจากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลให้มีการออมและการลงทุนของประเทศในอัตราที่สูง ตลอดจนมีนโยบายด้านเศรษฐกิจมหภาคที่รอบคอบและระมัดระวัง

จากความรุ่งเรืองดังกล่าว จนกระทั่งถึงเหตุการณ์เกิดวิกฤตทางการเงินทั่วภูมิภาคจนทำให้เกิดความตื่นตระหนกอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน สาเหตุพื้นฐานของวิกฤตเศรษฐกิจเป็นที่เข้าใจกันดีว่า มาจากความล้มเหลวของภาคการเงิน ซึ่งนำไปสู่การลดลงอย่างมหาศาลของภาคการผลิต ส่งผลให้รัฐบาลของแต่ละประเทศจำเป็นต้องก่อหนี้เพื่อนำเม็ดเงินมาฟื้นฟูเศรษฐกิจ ในอัตราระหว่างร้อยละ 20-35 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (Gross Domestic Product – GDP) เพื่อนำมาสู่สถานการณ์ทางการเงิน (วารสารส่งเสริมการลงทุน ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 กุมภาพันธ์ 2545 หน้า 14 – 15 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน)

ต่อมาในช่วง 2 – 3 ปี หลังจากเกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ เศรษฐกิจของประเทศที่ประสบปัญหาเริ่มมีทิศทางที่ดีขึ้น รัฐบาลของแต่ละประเทศพยายามหามาตรการและนโยบายต่าง ๆ ในการกระตุ้นเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นนโยบายของภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อช่วยการฟื้นตัวของเศรษฐกิจให้เร็วที่สุด เพื่อจะได้เกิดความเชื่อมั่นต่อนักลงทุนต่างประเทศ

นโยบายหนึ่งที่รัฐบาลของประเทศไทยพยายามกระตุ้นภาวะเศรษฐกิจคือ การส่งเสริมการส่งออก โดยรัฐบาลได้พยายามผลักดันมาตรการส่งเสริมการส่งออกของผู้ส่งออกไทย ให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้ เพื่อหวังที่จะนำเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศ หน่วยงานหนึ่งที่รัฐบาลได้มอบหมายให้เป็นผู้นำในการกระตุ้นการส่งออกของประเทศคือ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนการส่งออกโดยเฉพาะ

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ.2536 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน พ.ศ.2536 และเริ่มเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์หลักได้แก่ การให้บริการในส่วนที่ธนาคารพาณิชย์ยังไม่มีบริการ อาทิ เช่น การส่งออกสินค้าทุน การส่งออกสินค้าเกษตร

การส่งออกไปยังประเทศเศรษฐกิจเปิดใหม่ และการสนับสนุนให้ผู้รับเหมาไทยไปรับงานก่อสร้างในต่างประเทศ และบริการประกันการส่งออก เป็นต้น

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย 15 ฝ่ายงาน และ 5 สำนัก ธนาคารมีสาขาทั้งสิ้น 9 สาขา กับอีก 1 สำนักงาน ซึ่งเรียกว่า สำนักงานประจำกรมส่งเสริมการส่งออก สาขาของธนาคารมีหน้าที่หลักในการให้บริการด้านสินเชื่อ และบริการด้านธุรกิจธนาคาร การให้บริการด้านสินเชื่อประกอบด้วย การพิจารณาให้วงเงินกู้แก่บริษัทส่งออก ไม่ว่าจะเป็นวงเงินกู้เพื่อเตรียมการส่งออก วงเงินกู้เพื่อขยายกำลังการผลิต วงเงินรับซื้อเอกสารสินค้าออก วงเงินด้านการนำเข้าสินค้าประเภทวัตถุดิบเพื่อนำมาผลิตและส่งออก เป็นต้น ส่วนการให้บริการด้านธุรกิจธนาคารประกอบด้วย การเปิดบัญชี การให้บริการเบิกถอนเงินกู้ประเภทต่าง ๆ การออกหนังสือค้ำประกัน บริการรับประกันการส่งออก การรับซื้อเอกสารส่งออก การรับฝากเรียกเก็บเงินตามเอกสารการส่งออก การโอนเงินค่าสินค้าไปยังต่างประเทศ การรับเงินโอนค่าสินค้าจากต่างประเทศ การเปิด L/C การรับจองอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น ส่วนสำนักงานประจำกรมส่งเสริมการส่งออกของธนาคาร มีหน้าที่ให้บริการเช่นเดียวกับสาขาของธนาคาร แต่มีหน้าที่ให้บริการเพียงด้านเดียวเท่านั้น คือ การให้บริการด้านสินเชื่อ

การที่จะทำให้สาขาของธนาคารและสำนักงานประจำกรมส่งเสริมการส่งออกสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักของธนาคารได้ จะต้อง มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่คอยให้การสนับสนุนการดำเนินงาน ซึ่งหน่วยงานนั้นได้แก่ สำนักกิจการสาขา (Office Of Branch Administration) มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร ให้สามารถดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จตามนโยบายหลักของธนาคาร นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในการกำกับดูแลเป็นที่ปรึกษาและรับผิดชอบต่อการะบวนการปฏิบัติงานของสาขาต่าง ๆ จัดทำเป้าหมาย แผนงานและงบประมาณของสาขา ให้คำแนะนำแก่สาขาเกี่ยวกับการขออนุมัติสินเชื่อ การทบทวนวงเงินสินเชื่อ การแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา ให้การสนับสนุนงานด้านธุรกิจธนาคาร เพื่อให้สาขาสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ผลักดันการดำเนินงานของสาขาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขา ตลอดจนนโยบายของธนาคารได้มอบหมายให้สำนักกิจการสาขาเป็นหน่วยงานกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างสาขาและฝ่ายงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักกิจการสาขา ต้องติดต่อประสานงานกับสาขาต่าง ๆ ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้การสนับสนุนด้านการขออนุมัติสินเชื่อ การทบทวนวงเงินสินเชื่อ การแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา การสนับสนุนงานด้านธุรกิจธนาคาร การประสานงานทั่วไป รวมทั้งการวางแผนธุรกิจของสาขาประจำปี ซึ่งบางครั้งลักษณะของการสนับสนุนการปฏิบัติงานนั้นอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูล ตรวจสอบข้อผิดพลาดและเสนองานต่าง ๆ ของสาขาล่าช้าเนื่องจาก

สำนักกิจการสาขามีงานเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา พนักงานมีจำนวนจำกัด พนักงานแต่ละคนมีงานประจำ และงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งานประจำเพิ่มขึ้นตลอดเวลา เช่น เป็นตัวแทนของธนาคารในการประชุมกับหน่วยงานภายนอก เป็นคณะทำงานเฉพาะกิจด้านต่าง ๆ ของธนาคาร นอกจากการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นแล้ว บางครั้งก็จะเป็นตัวแทนในการถ่ายทอดคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูงไปยังสาขา ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดในการติดต่อประสานงาน การสื่อสารหรือการให้ข้อมูลได้จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความไม่พึงพอใจต่อพนักงานของสาขา และเนื่องจากลักษณะของงานและสายการบังคับบัญชาของธนาคารที่ได้กำหนดไว้เป็นระดับลดหลั่นกันไปตามผู้มีอำนาจของสายงานและมีผู้บังคับบัญชาสั่งงานหรือมอบหมายนโยบายผ่านสำนักกิจการสาขาโดยตรง พนักงานของสาขาจึงไม่สามารถเรียกร้องหรือต่อรองได้มากนัก

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นพนักงานคนหนึ่งของสำนักกิจการสาขา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย “ เรื่องความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ” เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของสำนักกิจการสาขา ให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจต่อพนักงานของสาขา ตลอดจนเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจของพนักงานสาขาในการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขาต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ในด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ในด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน จำแนกตาม สาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ในด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานในการให้การสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ได้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการนำผลของการศึกษาค้นคว้าไปแก้ปัญหาคำถามไม่พึงพอใจในการให้การสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานด้านการให้การสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำที่สาขาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยทุกสาขา จำนวน 160 คน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2550

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 สาขา

2.1.1.1 สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1.1.2 สาขาต่างจังหวัด

2.1.2 ตำแหน่งงาน

2.1.2.1 ผู้จัดการ

2.1.2.2 ผู้ช่วยผู้จัดการ

2.1.2.3 เจ้าหน้าที่

2.1.2.4 พนักงาน

2.1.3 สายงานที่รับผิดชอบ

2.1.3.1 ด้านการตลาด

2.1.3.2 ด้านธุรกิจธนาคาร

2.1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย

2.1.4.1 ต่ำกว่า 3 ปี

2.1.4.2 3 ปี – 5 ปี

2.1.4.3 มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม

ได้แก่ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคารและด้านการประสานงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.สาขา หมายถึง สาขาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสาขาต่างจังหวัด ซึ่ง ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550 มีทั้งสิ้น 9 สาขา ประกอบด้วยสาขาหาดใหญ่ สาขาพระราม 4 สาขารังสิต สาขาแหลมฉบัง สาขาพระราม 2 สาขาสาทร สาขาบางนา-ตราดกม.3 สาขาเชียงใหม่ สาขาขอนแก่น ซึ่งให้บริการด้านสินเชื่อและด้านธุรกิจธนาคาร

2.สำนักงานประจํากรมส่งเสริมการส่งออก หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของธนาคาร ทำหน้าที่เช่นเดียวกับสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร แต่ให้บริการด้านเฉพาะด้านสินเชื่อเท่านั้น

3.พนักงานสาขา หมายถึง พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาและสำนักงานประจํากรมส่งเสริมการส่งออก ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

4.ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย หมายถึง ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐบาลที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ.2536 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน พ.ศ.2536 และเริ่มเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2537 เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนการส่งออก และให้บริการในส่วนที่ธนาคารพาณิชย์ยังไม่มีบริการ

5.สำนักกิจการสาขา หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของธนาคารซึ่งมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสาขาต่างๆ ให้สามารถดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จตามนโยบายหลักของธนาคารกำกับดูแล เป็นที่ปรึกษาและรับผิดชอบต่อกระบวนการปฏิบัติงานของสาขาต่าง ๆ จัดทำเป้าหมาย แผนงาน และงบประมาณของสาขา ให้คำแนะนำแก่สาขาเกี่ยวกับการขออนุมัติสินเชื่อ การทบทวนวงเงินสินเชื่อ

การแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา รวมทั้งด้านงานธุรกิจธนาคาร ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขา รวมทั้งเป็นหลักในการประสานงานในการปฏิบัติงานระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่กับสาขา

6.การสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา หมายถึง การช่วยผลักดันการทำงานต่างๆ ของสาขา เพื่อให้สาขาเกิดความประทับใจและได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงานประจำวัน รวมถึงการให้บริการต่างๆ การเป็นหน่วยงานกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างสาขากับฝ่ายงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ลุล่วงตามนโยบายของธนาคารที่กำหนดไว้

7.ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ หมายถึง การที่พนักงานสาขาได้รับความประทับใจในการได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงานประจำวัน ได้รับความรวดเร็วในการส่งข้อมูลข่าวสาร การได้รับช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการได้รับแนวทางในการสนับสนุนเพื่อทำให้การปฏิบัติงานคล่องตัวยิ่งขึ้น โดยแยกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

7.1 ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานสาขาเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนด้านความรวดเร็วในการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อของสาขา ก่อนนำเสนอขออนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติ การได้รับคำปรึกษาในการกระบวนการทำสินเชื่อ การได้รับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น รวมทั้งการได้รับความผ่อนผันและยืดหยุ่นเรื่องเอกสารและความรวดเร็วในการแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อ

7.2 ด้านงานธุรกิจธนาคาร หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานสาขาเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนด้านงานธุรกิจธนาคาร เช่น การช่วยตรวจสอบอำนาจอนุมัติ ความรวดเร็วในการเสนองานเพื่อขออนุมัติจากผู้มีอำนาจ การแนะนำและให้คำปรึกษา การช่วยแก้ไขปัญหา การแจ้งผลการอนุมัติ ซึ่งเป็นงานนอกเหนือจากที่สาขาสามารถให้บริการได้เอง อาทิ การขอลดอัตราดอกเบี้ยเฉพาะการเบิกเงินกู้ของลูกค้าในแต่ละครั้ง การรับซื้อ L/C จากธนาคารต่างประเทศที่ไม่ได้เปิดความสัมพันธ์กับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย การขออนุมัติผู้บริหารในการจองอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินของลูกค้า การขออนุมัติเบิกเงินวงเงินที่ลูกค้ามีกับธนาคาร การต่ออายุตัวสัญญาใช้เงินที่ลูกค้าออกไว้ต่อธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย การขอลดอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของลูกค้า การเบิกเงินกู้ของลูกค้าในกรณีที่เกินอำนาจการเบิกจ่ายของสาขา การขออนุมัติเงินสินเชื่อของลูกค้า การขอสัตยาบันในเรื่องต่าง ๆ เป็นต้น

7.3 ด้านการประสานงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานสาขาเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนในด้านความรวดเร็วเรื่องการประสานงานทั่วไประหว่างสาขากับฝ่ายงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่และระหว่างสาขากับสาขา โดยผ่านสำนักกิจการสาขา ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ของสำนักกิจการสาขาในการประสานงาน การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

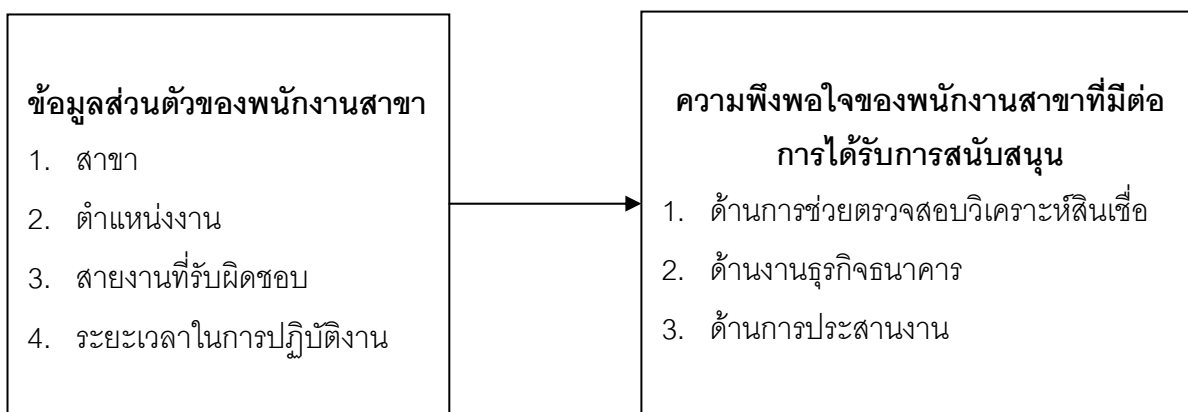
เบื้องต้นในการประสานงาน รวมทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอในการประสานงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ต้องประสาน การมีแนวทางในการสนับสนุนให้สาขาปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและการได้รับข้อยุติในการประสานงานโดยทั่วไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ มีกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่อยู่สาขาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. พนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
3. พนักงานสาขาที่มีสายงานรับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
4. พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสาขาที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
2. ลักษณะการดำเนินงานของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ.2536 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 6 กันยายน 2536 มีผลบังคับให้มีการจัดตั้งธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยนี้ ตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน 2536 ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีฐานะเป็น นิติบุคคล และเป็นสถาบันการเงินของรัฐ โดยหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด

พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ.2536 ได้กำหนดเงินกองทุนเริ่มแรกไว้ 2,500 ล้านบาท และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยยังได้รับการสนับสนุนจากธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อให้สินเชื่อในรูปแบบ Packing Credit อีกเป็นจำนวนเงิน 30,000 ล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สามารถจัดหาเงินทุนเพื่อใช้เป็นทุนดำเนินการได้อีกหลายรูปแบบ ตั้งแต่การกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินทุกชนิดทั้งในประเทศและต่างประเทศ การออกตราสารการเงินระยะสั้นขายแก่สถาบันการเงินและประชาชนทั่วไป การออกตราสารการเงินระยะยาวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งที่เป็นสกุลเงินบาทและสกุลเงินต่างประเทศ ยกเว้นเพียงแต่การเปิดบัญชีเงินฝากเพื่อรับเงินฝากจากประชาชนทั่วไปเท่านั้น ทั้งนี้ ไม่มีข้อห้ามที่จะรับเงินฝากจากสถาบันการเงินต่าง ๆ แต่อย่างใด

การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งพระราชบัญญัติฯ

กำหนดไว้ให้มีจำนวน 12 คน ประกอบด้วยบุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยราชการที่สำคัญ ๆ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร 6 ตำแหน่ง และบุคคลซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิอีก 5 คน เพื่อระดมผู้ที่มีความสามารถจากหลายวงการและให้ผู้ที่ทำหน้าที่ผู้จัดการเป็นกรรมการด้วยอีก 1 คน เพื่อให้การควบคุมดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด คณะกรรมการของธนาคารได้แต่งตั้ง คณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วย กรรมการ 4 คน โดยมีประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานกรรมการบริหาร

พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยให้อำนาจแก่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในการบริการทางการเงินต่าง ๆ ได้ ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าธนาคารพาณิชย์ สามารถให้กู้ยืมได้หลายรูปแบบ อาทิ สินเชื่อเพื่อการส่งออกและนำเข้า สินเชื่อระยะยาวเพื่อสนับสนุนการส่งออกเครื่องจักร สินเชื่อระยะปานกลางเพื่อส่งเสริมการขายสินค้าเกษตร การรับประกันความเสี่ยงในการเรียกเก็บเงินจากการส่งออก ตลอดจนการรับประกันความเสี่ยงในการลงทุนในต่างประเทศ เป็นต้น

ผังโครงสร้างองค์กรของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการบริหารงานของธนาคาร ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายในการทำธุรกิจและจัดทำผังบริหารองค์กร (Organization Chart) เพื่อช่วยจัดระบบและทิศทางของการบริหารงานให้ถูกต้องและเหมาะสม ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างสำนักกิจการสาขา

นโยบายในการทำธุรกิจ

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บริการทางการเงินเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของนักธุรกิจไทยในตลาดการค้าโลก ทั้งบริการที่ส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออกโดยตรง บริการที่ส่งเสริมการนำเข้าและการลงทุนซึ่งจะมีผลช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านการส่งออกของประเทศ ตลอดจนการส่งเสริมการลงทุนในต่างประเทศที่จะมีผลในการขยายฐานการค้าของประเทศไทย ในการดำเนินการดังกล่าวให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย หลีกเลี่ยงที่จะทำในสิ่งที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการได้ดีอยู่แล้ว แต่จะมุ่งเน้นบริการที่ธนาคารพาณิชย์ยังไม่ได้ทำอยู่ในปัจจุบันและเป็นบริการที่ผู้ส่งออกยังได้รับบริการไม่เพียงพอ เช่นการรับประกันการส่งออก การให้การสนับสนุนทางการเงินสำหรับการส่งออกภายใต้ L/C ที่มีอายุยาวกว่าปกติสำหรับสินค้าบางประเภท สินเชื่อสำหรับผู้ส่งออกรายย่อยและรายใหม่ เป็นต้น ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ไม่เพียงแต่หลีกเลี่ยงการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์เท่านั้น แต่ยังมียุทธศาสตร์ที่จะดำเนินการในรูปแบบที่จะเชิญชวนให้ธนาคารพาณิชย์เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการแก่ผู้ส่งออก เช่นการจัดให้ผู้ส่งออกได้รับสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์โดยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เป็นผู้ค้ำประกันสินเชื่อดังกล่าว หรือการเชิญชวนให้ธนาคารพาณิชย์ร่วมกับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยในการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการส่งออก เป็นต้น ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยเชื่อว่า การส่งเสริมการส่งออกจะได้ผลเต็มที่ต่อเมื่อธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สามารถชักจูงให้ธนาคารพาณิชย์มีความสนใจมากขึ้นในการให้บริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ ๆ และขยายขอบเขตไปสู่ผู้ส่งออกรายใหม่และรายย่อยได้มากขึ้น

ลักษณะการดำเนินงานของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่

(Job Description of Office of Branch Administration)

สำนักกิจการสาขา (Office Of Branch Administration) มีหน้าที่หลักในการสนับสนุน การปฏิบัติงานของสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร ให้สามารถดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จตามนโยบายหลักของธนาคาร นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในการกำกับดูแล เป็นที่ปรึกษาและรับผิดชอบต่อการะบวนการปฏิบัติงานของสาขาต่าง ๆ จัดทำเป้าหมาย แผนงานและงบประมาณของสาขา ให้คำแนะนำแก่สาขาเกี่ยวกับการขออนุมัติสินเชื่อ การทบทวนวงเงินสินเชื่อ การแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา ให้การสนับสนุนด้านงานธุรกิจธนาคาร เพื่อให้สาขาสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ผลักดัน การดำเนินงานของ

สาขาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขา รวมทั้งเป็นหลักในการประสานงานในการปฏิบัติงานระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่กับสาขา และระหว่างสาขากับสาขา

สำนักกิจการสาขาประกอบด้วย 2 ส่วนงาน ได้แก่

1. **ส่วนวางแผนธุรกิจสาขา (Branch Business Planning Division)** มีหน้าที่หลักในการให้การสนับสนุนและให้คำแนะนำแก่สาขาเกี่ยวกับกระบวนการขออนุมัติสินเชื่อ การทบทวนวงเงินสินเชื่อ การแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา ด้านงานธุรกิจธนาคาร กำหนดเป้าหมายธุรกิจประจำปีให้สาขา จัดทำหลักเกณฑ์การประเมินผลและติดตามผลการดำเนินงานตามเป้าหมายธุรกิจ ประสานงานกับฝ่ายงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและด้านธุรกิจธนาคารรวมทั้งวิเคราะห์และจัดทำแผนการขยายสาขาของธนาคาร

2. **ส่วนประสานงานสาขา (Branch Supporting Division)** มีหน้าที่หลักในการประสานงานระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่กับสาขาในเรื่องต่าง ๆ ทัวไป จัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายและงบประมาณทรัพยากรประจำปี จัดประชุมผู้จัดการสาขา ให้ข้อมูลผลการตรวจสอบสาขาแก่ผู้บริหาร จัดเตรียมการเปิดสาขา ธุรกิจสาขา การตรวจเยี่ยมสาขาและสนับสนุนด้านระบบข้อมูลต่างๆ ที่สามารถทำให้สาขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะขอสรุปภาพรวมในด้านการทำหน้าที่หลักๆ ของสำนักกิจการสาขา ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด” (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ.). 2539 : 19) และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายดังนี้

วิมลสิทธิ หรยางกูร (ศิริพร สุประพาส. 2541 :12 ; อ้างอิงจาก วิมลสิทธิ หรยางกูร. 2526) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดีเลวพอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

วรุณ (ศิริพร สุประพาส. 2541 :12 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964) กล่าวว่า ทศนคติและ ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้ เพราะทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมี

ส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

พอทเตอร์ และคณะ (ศิริพร สุประพาส. 2541 :12 ; อ้างอิงจาก Porter ; and others. 1968) ให้ความหมายไว้ว่าเป็นแนวความคิดหรือทศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความหวังไว้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็ทำให้เกิดความไม่พอใจ

วอลแมน (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 384) นิยามไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ศิริพร สุประพาส (2541 : 13) อ้างถึง Shelly ว่าได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ขริณี เดชจินดา (2530 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

มอร์ส (ปฐมพงศ์ ปราณีประชากรราษฎร์. 2543 ; อ้างอิงจาก Morse. 1958 : 27) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือต่อการกระทำกิจกรรมใดๆ ก็ได้

แม็คโครมิก (สันทนา เจียมเจตคุณ. 2539 ; อ้างอิงจาก McCormic. 1995) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มี ความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ไวแมน (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

กู๊ด (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Good. 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

เดสเลอร์ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 26 ; อ้างอิงจาก Dessler. 1983) เป็นระดับความรู้สึก เมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่นการมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้องมี คนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

จาร์ส มาศวรรณ (2538 : 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจโดยสรุปได้ว่า เป็น ความรู้สึกรักชอบ ประทับใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้ามีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลให้อุทิศ แรงกาย แรงใจ และสติปัญญา เพื่อที่จะทำในสิ่งนั้นๆ

ไมตรี วิไลกิจ (2539 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจโดยสรุปไว้ว่า เป็นความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่า โดยมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ อย่าง แยกกันไม่ออก

ภักดี ตันยพงศกร (2539 : 22) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจโดยสรุปไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ ชอบและของบุคคลที่มีต่อสิ่งหรือกิจกรรมต่างๆ โดยจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม ถ้าบุคคลมีความ พึงพอใจต่อกิจกรรมใดแล้วก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกดี อยากจะอุทิศแรงกาย แรงใจ และ สติปัญญาที่จะกระทำในกิจกรรมนั้นๆ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่ง นั้นๆ

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจโดยสรุปว่า เป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว อยากเข้า ร่วมทั้งกายและจิตใจ

ธัญวรรณ์ กฤษณรัตน์ (2542 : 10) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะการประเมินค่าว่าเป็นไปในทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มี ทิศทาง

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542 : 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของ ทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

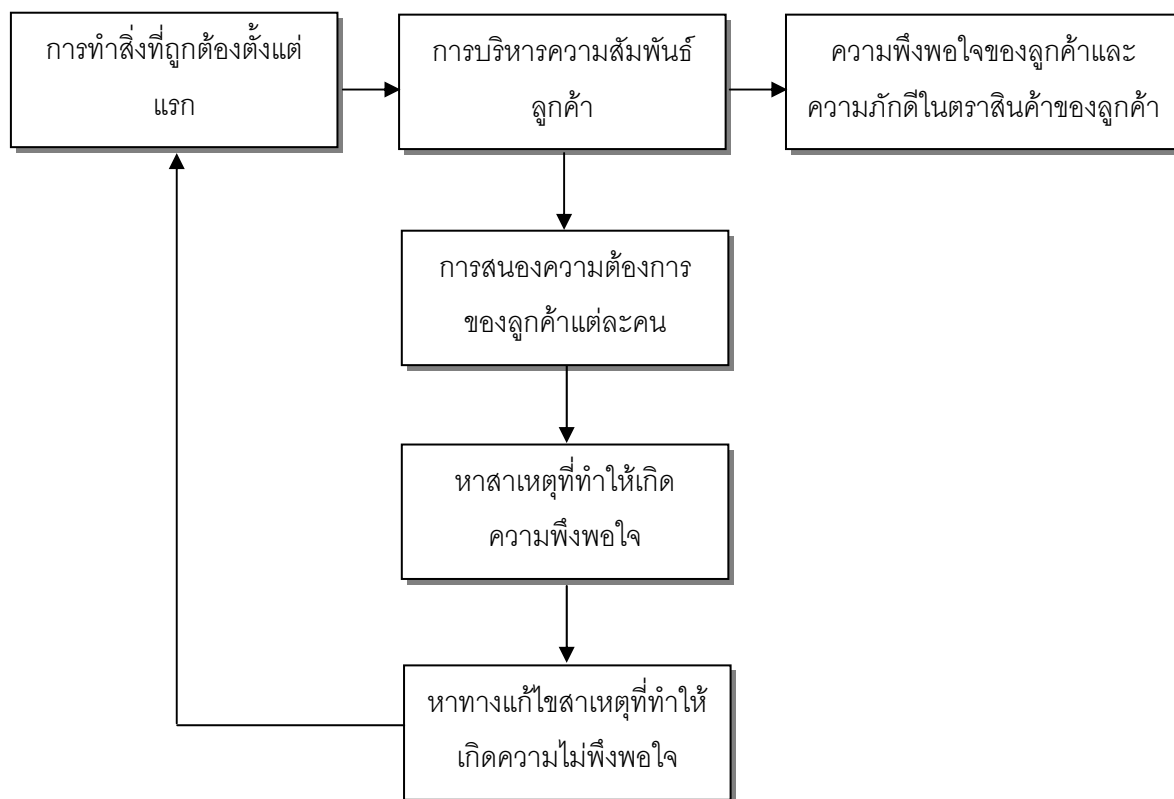
จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพแวดล้อมความ ต้องการที่ได้รับการตอบสนองเกิดเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ประทับใจ ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ โดยเมื่อพอใจสิ่ง

ได้แล้วก็จะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยเข้าร่วมกับกิจกรรม อุตุนิเวศกาย แรงใจ และสติปัญญาที่จะกระทำในกิจกรรมนั้น

แอนตัน จอห์น (Anton Jon) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวเชื่อมระหว่างความสำเร็จระยะสั้นและการเจริญเติบโตของธุรกิจระยะยาว ความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าสามารถสรุปได้ ดังนี้ (นพพร พลายวงษ์. 2544 : 15-17 ; อ้างอิงจาก Anton Jon. 1986 : 23-28)

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่สำคัญในการเพิ่มส่วนครองตลาดและผลกำไร
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นนโยบายสำคัญของผู้บริหาร
3. ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวพันกับทุกส่วนในองค์กร
4. ความพึงพอใจของลูกค้าสามารถวัดได้และสืบรู้ได้
5. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นแนวทางในการจัดโครงสร้างองค์กรพื้นฐาน

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสภาวะทางจิตใจของลูกค้าที่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอหรือมากกว่าในด้านความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการซึ่งส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำ และความภักดีในตราสินค้า สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามระดับความพึงพอใจ คือ กลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ กลุ่มลูกค้าที่พึงพอใจ และกลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก จากการวิจัยของแอนตันและเดอรอยเตอร์ในปี 1992 พบว่าพฤติกรรมในการตอบสนองต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสามกลุ่มจะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยกลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจจะมีการต่อว่าและพูดถึงบริษัทในทางไม่ดี กลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจจะมีพฤติกรรมในการซื้อซ้ำ และกลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก จะมีการบอกต่อถึงความดีเด่นของสินค้าหรือบริการนั้นๆ (ภาพประกอบ 3)



ภาพประกอบ 3 การทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด

ที่มา : นพพร พลายนทร์. 2544 (อ้างอิงจาก Anton Jon. 1996 : 23)

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของผู้รับบริการหรือลูกค้าที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรที่อยู่ในธุรกิจบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหาร

องค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (สุวัฒนา ไบเจริญ, 2540 : 33 ; อ้างอิงจาก. สารวัช. 2534 : 15)

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย ไสรัจจะ, 2517 : 81) ดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไป ทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ Vroom พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้า โดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำนายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วย ในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจมากกว่าการให้ปฏิบัติงานแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคลคือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆให้กับบุคคลในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือจุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งที่เราที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออกความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าว โดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) (มสธ. 2539 : 17)

มาสโลว์ (มสธ. 2539 : 149-150 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1968) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ กัน โดยมาสโลว์ ได้ตั้งข้อสมมติฐาน เกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

- คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อยๆ ไม่จบสิ้น
- ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง จะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
- ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปเรื่อยๆ

มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ขั้น ตามลำดับดังนี้ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 28)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการ ขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้ว ก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำ และมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคงและสะดวกสบาย

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้น จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเป็น สิ่งสูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้คือความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่นต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ

4. ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่คนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและความสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

มาสโลว์มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 ประการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็น ตัวจริงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้ก็จะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการ

ตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกลึกซึ้งของคน
มนุษย์ทุกคน ความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ตัวอย่าง เช่น เมื่อตนได้รับการสนองความ
ต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ยากจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูง
กว่าแต่มีข้อจำกัดเป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้
จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกัน
ข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่คนจะเกิดความ
ต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต
(Self-Actualization)

2. ทฤษฎีความต้องการของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen) (มสธ. 2539 : 350)

ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคต่องานบริการ จะแตกต่างกันไป ตามลักษณะของ
แต่ละธุรกิจ ซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัย ความสะดวกใน
การเดินทาง ฯลฯ ธุรกิจการบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการการต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย ความ
รวดเร็ว สถานที่สะอาด ฯลฯ แต่ถ้าเป็นธุรกิจบริการของสถานีบริการน้ำมัน ผู้รับบริการต้องการการ
บริการที่รวดเร็ว ความเอาใจใส่ของพนักงาน เป็นต้น อเดย์ และ แอนเดอร์เซน ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่
ผู้รับบริการต้องการ และหากได้รับสิ่งนั้นจะเกิดความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับ
บริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ ฯลฯ
2. การประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับการบริการทั้งหมด
ตามความต้องการ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ เป็นต้น
3. อหิยาศัยและความสนใจของผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก
บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับบริการ
กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการรับบริการ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำ
เกี่ยวกับการเลือกใช้น้ำมันเบนซินตามค่าออกเทนต่างๆ เป็นต้น
5. คุณภาพของการบริการ (Quality of Service) ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน คุณภาพของน้ำมันได้มาตรฐาน ไม่มีการเจือปน
ของสาร Solvents
6. ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ได้แก่ ราคายุติธรรม สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

3. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าลูกจ้างจะเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกจ้างได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกจ้างได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไร ลูกจ้างจึงเลือกเอาการบริการที่น่าเอาผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ ลูกจ้างจะมีความพอใจที่จะเกิดขึ้น (ชนะ กล้าชิงชัย. 2540 : 10 : อ้างอิงจาก McCormic, 1980 : 396) ซึ่งทัศนะของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายบุคคล เช่น แคมเบท บันแนท ลอร์เลอร์และวิก และวูม โดยแนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่วๆ ไปลูกจ้างแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อนการบริการจึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่ของการใช้บริการเพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่จูงใจ (ชนะ กล้าชิงชัย. 2541 : 10 อ้างอิงจาก ชัยพร วิชาวุธ, 2525 : 153) ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างที่มีคุณภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยา กู้เมือง (2524 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกจ้างต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านการให้บริการจากมากไปหาน้อย พบว่าการให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการอย่างก้าวหน้า อันดับสุดท้ายคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

สมศักดิ์ จันทรงาม (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงการแก้ปัญหาการให้บริการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์ สรุปได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้น คือ พนักงานพูดจากับลูกจ้างไม่สุภาพ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ระบบคิวรอรับบริการไม่เหมาะสม และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับ

ระบบงานฝาก/ถอน ล้ำสมัย คณะผู้บริหารของหน่วยงานจึงได้แก้ปัญหา โดยการให้พนักงานได้ฝึกฝนทักษะเทคนิคการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการทำรายการฝาก/ถอน ให้เกิดความชำนาญงาน การนำแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถระหว่างบุคคล (Interpersonal competence) ในเรื่องของ Empathy ปลุกฝังพนักงานในการให้บริการ การนำระบบคิว (Queuing system) แบบ Multichannel single phase มาแก้ปัญหาการเข้าคิวรอรับบริการของผู้ใช้บริการและการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยพร้อมเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ (Information technology) มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์

พันธุ์ธรรพล ครุเวช (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอระดับปานกลางในทุกด้านโดยมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการมากที่สุด และพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการน้อยที่สุด ส่วนเพศและรายได้ของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ส่วนอายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

นิภาวรรณ วรรณสาธ (สุพิชญา อารยะกุลชัย. 2543 : 42 ; อ้างอิงจาก นิภาวรรณ วรรณสาธ. 2531) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานให้บริการ ความอดทนในงานบริการและความรับผิดชอบในงานให้บริการในระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ดังนี้ ตัวแปร ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผัน ส่วนตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานทุกตัว ต่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการในเชิงสัมพันธ์กัน

พฤษศ คุณปถัมภ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET) บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET) รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไขในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET) โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และ ความรู้ความเข้าใจใน

ระบบ Intranet พบว่าพนักงานในกลุ่มตัวอย่างมีความพอใจในการใช้งานระบบ Intranet อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Intranet ได้แก่ สาขาวิชาที่ศึกษา, ลักษณะงานที่รับผิดชอบ, และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Intranet ส่วนปัจจัยที่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Intranet ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กัลยา ดำรงค์ดี (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ (กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการจำนวน 526 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในระหว่างเดือน กันยายน – พฤศจิกายน 2543 พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพอใจในการบริการจากโรงพยาบาลวิภาวดี มีความไม่พอใจเกิดขึ้นในบางส่วนของความน่าเชื่อถือไว้วางใจและความน่าเชื่อถือมั่นคงของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลักษณะผู้รับบริการที่มีแนวโน้มจะเกิดความไม่พอใจได้ง่าย ได้แก่ เพศ หญิง อายุ 13 – 30 ปี และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้วยตัวเอง

ร.ต.อ. จรุง ไพลดำ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร พบว่าข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง

จันทนา หงส์ลดาสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทน การควบคุมบังคับบัญชา และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายระดับปฏิบัติการและระดับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับต้น โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับรายได้ อายุงาน และตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายที่มีต่อปัจจัยเชิงใจและปัจจุบันค่าจุนพบว่า

1. พนักงานขายมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยเชิงใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ ด้านลักษณะงาน และด้านการได้รับการยอมรับ แต่ด้านความก้าวหน้ามีระดับเฉยๆ และปัจจัยค่าจุนอยู่ระดับเฉยๆ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา แต่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับที่พึงพอใจ

2. พนักงานขายที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายด้านการได้รับการยอมรับและด้านความก้าวหน้าของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่รายด้านนโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บุศรา เพชรศิริพันธุ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีผลต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสายบัตรเครดิตส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ เมื่อดูจากรายละเอียด พบว่า พนักงานสายบัตรเครดิตมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านศักยภาพของพนักงานสายเทคโนโลยี ในการให้บริการรองลงมา คือ ความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยีและด้านการติดตามและแก้ไขปัญหา

นภาพร อัสวกาญจน์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ในด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านลักษณะงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านค่าตอบแทน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทน มีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับนับถือ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านลักษณะงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสายงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โกมุท จีวัลย์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ฉันทนา เกตุแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่าง ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

พงษ์ศักดิ์ น่วมนคร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ) ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กอง

จัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยใน 7 ด้าน โดยจำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จรรยา โชคสุชาติ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไซฟิเทลหัวหินรีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กรปรียา วิจิตรภาพ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัดและบริษัทในเครือ ใน 6 ด้าน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัดและบริษัทในเครือ จำแนกตามตัวแปร ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทฯ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัดและบริษัทในเครือ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการประเมินผลงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.พนักงานที่มีระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6.พนักงานที่ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประเมินผลงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

เบรอน (นิคม สะอาดเยี่ยม. 2539 : 15 ; อ้างอิงจาก Brain) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมมะโนประชากร การบริการและอื่นๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของการบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน ตำรวจ สาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับ ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการและในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ในน้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐแต่กระนั้นเขาก็ต้องการที่จะแสดงทัศนคติติดทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหาแม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสารจึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

อะเดย์ และ แอนเดอร์สัน (นิคม สะอาดเยี่ยม. 2539 : 16 ; อ้างอิงจาก Aday and Anderson) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ.1970 พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่าย โดยชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination)
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy)
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information)
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (Quality of Care)
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out – of – Pocket Cost)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ พนักงานสาขาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 160 คน ตามทะเบียนของฝ่ายทรัพยากรบุคคล นับถึงวันที่ 31 มีนาคม 2550

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและวิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย สาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) เกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ

2.ด้านงานธุรกิจธนาคาร

3.ด้านการประสานงาน

โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ในแต่ละด้าน

2.การสร้างแบบสอบถาม ในการสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ รวมทั้งแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ได้จากเอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานสาขาที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย

2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหาและปรับปรุงแก้ไข

2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงพินิจให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัด 3 ท่าน

2.4 นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try – Out) กับพนักงาน จำนวน 50 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

2.5 นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนนัค (Cronbach Alpha Coefficient)

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงอย่างสมบูรณ์เสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ขอความเห็นชอบเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการสำนักกิจการสาขาและผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
2. เมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักกิจการสาขาและผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่แล้ว ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้จัดการสาขาทุกสาขาและผู้จัดการสำนักงานประจำกรมส่งเสริมการส่งออก เพื่อนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 160 ฉบับ ไปมอบให้แก่พนักงานสาขาด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์
3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือระหว่างวันที่ 1 – 23 มีนาคม 2550

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำข้อมูลและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจำนวน 158 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.75 ของแบบสอบถามทั้งหมด
2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามสาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้โดยวิธีหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้านและรายชื่อซึ่งใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจน้อย
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักงาน กิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ตามตัวแปร สาขา สายงานที่รับผิดชอบ โดยใช้สถิติ t – test และเปรียบเทียบตาม ตัวแปร ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวน แบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD)

2. รวบรวมข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงเกี่ยวกับความพึงพอใจของ พนักงานสาขาที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักงาน กิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด ได้นำมาจำแนกเป็นความถี่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC* (Statistic Package For The Social Science/Personal Computer Plus)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

1.2 ค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนสถิติในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

$$S.D. = \frac{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2}}{N(N-1)}$$

เมื่อ	S.D.	=	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X^2	=	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	=	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	=	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ N = แทน จำนวนคนในกลุ่ม
 X = แทน คะแนนของข้อคำถาม
 Y = แทน คะแนนผลรวมของข้ออื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ

2.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α = แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 K = แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 S_i^2 = แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
 S_t^2 = แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ t-test for independent samples (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = แทน ค่าที่พิจารณาใน t-distribution
 $\overline{X_1}$ = แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
 $\overline{X_2}$ = แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
 S_1^2 = แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง

S_2^2 = แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่สอง

n_1 = แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง

n_2 = แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่สอง

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป

โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:40)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F = แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution

MS_b = แทน ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w = แทน ความแปรปรวน (Mean square) ภายในกลุ่ม

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี

LSD (Least Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้ใช้สัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

n แทน จำนวนคนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การแจกแจงแบบที (t – distribution)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การแจกแจงแบบเอฟ (F – distribution)

df แทน ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of freedom)

SS แทน ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสองแต่ละตัว (Sum of Square)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสองแต่ละตัว
(Mean of Square)

p แทน ความน่าจะเป็น (Probability)

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นพนักงานสาขาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานสาขาธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการ

สาขา สำนักงานใหญ่ รวม 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ รวม 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน โดยจำแนกตาม สาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่รวม 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นพนักงานสาขาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ดังปรากฏผลในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำแนกตาม สาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	จำนวนพนักงานสาขา	ร้อยละ
1. สาขา		
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	109	69.00
ต่างจังหวัด	49	31.00
รวม	158	100.00
2. ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการ	14	8.90
ผู้ช่วยผู้จัดการ	31	19.60
เจ้าหน้าที่	54	34.20
พนักงาน	59	37.30
รวม	158	100.00
3. สายงานที่รับผิดชอบ		
ด้านการตลาด	67	42.40
ด้านธุรกิจธนาคาร	91	57.60
รวม	158	100.00
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	68	43.10
3 ปี – 5 ปี	16	10.10
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	74	46.80
รวม	158	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 158 คน

เป็นสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 และเป็นสาขาต่างจังหวัด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงาน มีจำนวนมากที่สุด 59 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 รองลงมาคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 ส่วนตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และน้อยที่สุดคือ ตำแหน่งผู้จัดการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90

สายงานที่รับผิดชอบด้านธุรกิจธนาคาร มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 และด้านการตลาด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด 74 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3 ปี – 5 ปี จำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 10.10

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ รวม 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏผลในตาราง 2 - 5

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกิจการสาขา สำนักงานใหญ่

ความพึงพอใจของพนักงานสาขา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ	3.65	0.63	มาก
2. ด้านงานธุรกิจธนาคาร	3.29	0.69	ปานกลาง
3. ด้านการประสานงาน	3.43	0.63	ปานกลาง
รวม	3.46	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) ส่วนด้านการประสานงานและด้านงานธุรกิจธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.43$, $\bar{X}=3.29$) ตามลำดับ

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ด้านงานธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 8. ความรวดเร็วในการเสนองานด้านธุรการของสำนักกิจการสาขา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$) รองลงมาคือ ข้อ 12. การได้รับความผ่อนผันและยืดหยุ่นเรื่องเอกสารจากสำนักกิจการสาขาก่อนนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$) และข้อ 10. ความพอเพียงของพนักงานสำนักกิจการสาขาในการให้บริการงานด้านธุรการของสาขามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ด้านการประสานงาน

ด้านการประสานงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
15. ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในด้านการประสานงาน	4.00	0.79	มาก
16. ความรวดเร็วในการได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์	3.26	0.86	ปานกลาง
17. การช่วยแก้ไขปัญหาล่าช้าเบื้องต้นในการปฏิบัติงานประจำวันทั่วไป	3.37	0.80	ปานกลาง
18. ความสุภาพ อ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ในด้านการประสานงาน	3.98	0.77	มาก
19. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอในด้านการประสานงาน	3.35	0.80	ปานกลาง
20. ความรวดเร็วในด้านการประสานงานทั่วไป	3.35	0.82	ปานกลาง
21. การได้รับข้อยุติในด้านการประสานงานทั่วไป	3.32	0.81	ปานกลาง
22. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลที่ต้องประสานงาน	3.29	0.83	ปานกลาง
23. การมีแนวทางสนับสนุนให้สาขาทำงานอย่างรวดเร็วและสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงได้	2.99	0.94	ปานกลาง
รวม	3.43	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 15. ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) รองลงมาคือ ข้อ 18. ความสุภาพ อ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ในด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) และข้อ 17. การช่วยแก้ไขปัญหาล่าช้าเบื้องต้นในการปฏิบัติงานประจำวันทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.37$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ รวม 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน โดยจำแนกตาม สาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังปรากฏผลในตาราง 6 - 12

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานที่อยู่สาขาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 6

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสาขา

ความพึงพอใจของ พนักงานสาขา	สาขา						t	p
	กรุงเทพและปริมณฑล			ต่างจังหวัด				
	(n=109)			(n=49)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
ด้านการช่วยตรวจสอบ								
วิเคราะห์สินเชื่อ	3.61	0.68	มาก	3.75	0.48	มาก	2.58	0.110
ด้านงานธุรกิจธนาคาร	3.25	0.76	ปานกลาง	3.37	0.50	ปานกลาง	4.85*	0.029
ด้านการประสานงาน	3.36	0.70	ปานกลาง	3.58	0.43	มาก	6.33*	0.013
รวม	3.41	0.60	ปานกลาง	3.57	0.37	มาก	5.16*	0.024

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) รองลงมาคือ ด้านการประสานงาน และด้านงานธุรกิจธนาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$, $\bar{X}=3.25$) ตามลำดับ

พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ต่างจังหวัด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการช่วยตรวจสอบ

วิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$) รองลงมาคือ ด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$) และด้านงานธุรกิจธนาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.37$)

พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่อยู่สาขาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 7 - 9

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ	ผู้จัดการ	14	3.69	0.58	มาก
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	31	3.59	0.92	มาก
	เจ้าหน้าที่	54	3.62	0.61	มาก
	พนักงาน	59	3.70	0.45	มาก
	รวม	158	3.65	0.63	มาก
2. ด้านงานธุรกิจธนาคาร	ผู้จัดการ	14	3.27	0.67	ปานกลาง
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	31	3.22	0.84	ปานกลาง
	เจ้าหน้าที่	54	3.16	0.75	ปานกลาง
	พนักงาน	59	3.46	0.50	ปานกลาง
	รวม	158	3.29	0.69	ปานกลาง
3. ด้านการประสานงาน	ผู้จัดการ	14	3.53	0.44	มาก
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	31	3.26	0.85	ปานกลาง
	เจ้าหน้าที่	54	3.29	0.64	ปานกลาง
	พนักงาน	59	3.62	0.48	มาก
	รวม	158	3.43	0.63	ปานกลาง
รวม	ผู้จัดการ	14	3.50	0.47	มาก
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	31	3.36	0.78	ปานกลาง
	เจ้าหน้าที่	54	3.36	0.55	ปานกลาง
	พนักงาน	59	3.59	0.37	มาก
	รวม	158	3.46	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงานโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) ยกเว้นด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$)

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานสาขาที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจของ พนักงานสาขา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการช่วยตรวจสอบ วิเคราะห์สินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.319	0.106	0.263	0.852
	ภายในกลุ่ม	154	62.209	0.404		
	รวม	157	62.528			
ด้านงานธุรกิจธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.746	0.915	1.939	0.126
	ภายในกลุ่ม	154	72.670	0.472		
	รวม	157	75.416			
ด้านการประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.192	1.397	3.587*	0.015
	ภายในกลุ่ม	154	60.000	0.390		
	รวม	157	64.192			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.959	0.653	2.199	0.090
	ภายในกลุ่ม	154	45.724	0.297		
	รวม	157	47.682			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 9 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงาน
สาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีการได้รับการสนับสนุนจากสำนัก
กิจการสาขา สำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจของ พนักงานสาขา	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	เจ้าหน้าที่	พนักงาน
			3.53	3.26	3.29	3.62
1.ด้านการ	ผู้จัดการ	3.53	-	0.26	0.23	-0.09
ประสานงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.26		-	-0.02	-0.35*
	เจ้าหน้าที่	3.29			-	-0.33*
	พนักงาน	3.62				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการกับตำแหน่งพนักงาน และพนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่กับตำแหน่งพนักงาน มีความพึงพอใจด้านการประสานงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานสาขามีตำแหน่งพนักงานมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานสาขาตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการและตำแหน่งเจ้าหน้าที่

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานสาขาที่มีสายงานที่รับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 10

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวม และ รายด้าน จำแนกตามสายงานที่รับผิดชอบ

ความพึงพอใจของ พนักงานสาขา	สายงานที่รับผิดชอบ						t	p
	ด้านการตลาด (n=67)			ด้านธุรกิจธนาคาร (n=91)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
ด้านการช่วยตรวจสอบ								
วิเคราะห์สินเชื่อ	3.46	0.58	ปานกลาง	3.79	0.63	มาก	0.30	0.579
ด้านงานธุรกิจธนาคาร	3.50	0.47	มาก	3.13	0.78	ปานกลาง	10.09*	0.002
ด้านการประสานงาน	3.13	0.47	ปานกลาง	3.33	0.72	ปานกลาง	8.03*	0.005
รวม	3.51	0.41	มาก	3.42	0.63	ปานกลาง	5.38*	0.022

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีสายงานที่รับผิดชอบด้านการตลาด โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานธุรกิจธนาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$) รองลงมาคือ ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ และด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$, $\bar{X}=3.13$) ตามลำดับ

พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีสายงานที่รับผิดชอบด้านธุรกิจธนาคาร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) รองลงมาคือ ด้านการประสานงานและด้านงานธุรกิจธนาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$, $\bar{X}=3.13$) ตามลำดับ

พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีสายงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวม

และรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 11 - 12

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจของ พนักงานสาขา	ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านการช่วยตรวจสอบ วิเคราะห์สินเชื่อ	ต่ำกว่า 3 ปี	68	3.58	0.66	มาก
	3 ปี – 5 ปี	16	3.46	0.64	ปานกลาง
	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	74	3.76	0.57	มาก
	รวม	158	3.65	0.63	มาก
2. ด้านงานธุรกิจธนาคาร	ต่ำกว่า 3 ปี	68	3.37	0.65	ปานกลาง
	3 ปี – 5 ปี	16	3.07	0.75	ปานกลาง
	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	74	3.27	0.71	ปานกลาง
	รวม	158	3.29	0.69	ปานกลาง
3. ด้านการประสานงาน	ต่ำกว่า 3 ปี	68	3.52	0.62	มาก
	3 ปี – 5 ปี	16	3.40	0.73	ปานกลาง
	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	74	3.35	0.62	ปานกลาง
	รวม	158	3.43	0.63	ปานกลาง
รวม	ต่ำกว่า 3 ปี	68	3.49	0.55	ปานกลาง
	3 ปี – 5 ปี	16	3.31	0.61	ปานกลาง
	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	74	3.46	0.53	ปานกลาง
	รวม	158	3.46	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) ยกเว้นด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$)

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจของ พนักงานสาขา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการช่วยตรวจสอบ วิเคราะห์สินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.791	0.895	2.285	0.105
	ภายในกลุ่ม	155	60.738	0.392		
	รวม	157	62.528			
ด้านงานธุรกิจธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.240	0.620	1.295	0.277
	ภายในกลุ่ม	155	74.176	0.479		
	รวม	157	75.416			
ด้านการประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.122	0.561	1.379	0.255
	ภายในกลุ่ม	155	63.070	0.407		
	รวม	157	64.192			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.434	0.217	0.712	0.492
	ภายในกลุ่ม	155	47.249	0.305		
	รวม	157	47.682			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขาส่งออกและนำเข้า สำนักงานใหญ่รวม 3 ด้าน ประกอบด้วยด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านการธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน ซึ่งมีจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งสิ้นจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 52.53 จากจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 13 ข้อเสนอแนะแบบสอบถามปลายเปิดของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขาส่งออกและนำเข้า สำนักงานใหญ่

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<u>ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ</u>		
1.	ควรช่วยรวบรวมประเด็นปัญหาหรือกรณีตัวอย่างที่แปลกๆ ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นกับสาขาต่างๆ มาเป็นกรณีศึกษาและให้แนวคิด	25
2.	ควรอนุมัติด้วยการอนุมัติทางวาจาก่อน แล้วนำเสนอรายงานภายหลัง	21
3.	ควรมีการจัดแบ่งเจ้าหน้าที่แต่ละคน ให้เป็นที่ปรึกษาของแต่ละสาขาให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เป็นการะหนักรของใครคนใดคนหนึ่ง	20
4.	ควรมีการถ่ายทอดความคิดเห็นหรือประเด็นคำถาม จากผู้บริหารที่เป็นกรรมการพิจารณาสินเชื่อให้สาขาได้รับรู้	19
5.	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักกิจการสาขา เพราะปัจจุบันเจ้าหน้าที่ที่ช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อน้อยและแต่ละคนมีงานล้นมือ	18
6.	ควรมีการยืนยันชื่อเจ้าหน้าที่ ว่าเจ้าหน้าที่ท่านใดเป็นผู้รับเรื่องและดำเนินการด้านสินเชื่อ โดยเฉพาะติดต่อข้ามฝ่ายงานสาขาจะได้ติดต่อได้ถูกต้อง	17
7.	ควรมีการรวบรวมทิศทาง และแนวโน้มธุรกิจที่ธนาคาร ให้การสนับสนุนและไม่ให้การสนับสนุน	16
8.	ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ	14
9.	ควรเลิกการทำ SUB CC. เนื่องจากเป็นการวิเคราะห์สินเชื่อซ้ำซ้อน และสาขาต้องเสียเวลาในการเข้ามา Present สินเชื่อ SUB CC.	14
10.	ควรมีผู้บริหารระดับฝ่ายมาช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ และช่วยออกเยี่ยมลูกค้าในต่างจังหวัด	13

ตาราง 13 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
11.	ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความชำนาญในด้านการวิเคราะห์สินเชื่อโดยตรง มาช่วยตรวจสอบหรือให้ความรู้และคำแนะนำ	12
<u>ด้านงานธุรกิจธนาคาร</u>		
1.	ควรมีการรวบรวมระเบียบหรือวิธีปฏิบัติงานด้านธุรกิจธนาคาร ที่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง เพื่อให้ทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน	23
2.	ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่จับใจและทันเหตุการณ์ อาทิ การเปลี่ยนแปลง อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมด้านต่างๆ	21
3.	ควรมีบุคลากรสำรองเพื่อรองรับ ในกรณีสาขาขาดคนทำงาน	20
4.	ควรมีการตั้งส่วนงานสนับสนุนด้านธุรกิจธนาคาร และสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ด้านงานธุรกิจธนาคารมาช่วย	18
5.	ควรใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย ในการจัดทำรายงานในปัจจุบัน ซึ่งมีจำนวนมาก และสาขาต้องทำด้วยระบบ Manual	17
<u>ด้านการประสานงาน</u>		
1.	ควรมีการสรุปประเด็นสำคัญ จากบันทึกสั่งการของธนาคาร เพราะบางครั้ง แต่ละสาขาอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนและไม่ตรงกัน	22
2.	ควรเพิ่มบทบาทในการเป็นตัวกลางในการต่อรองระหว่างสาขาและสำนักงานใหญ่ เพื่อสาขาจะได้ประโยชน์มากขึ้น	19
3.	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านต่างๆ อย่างเพียงพอ เพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่คนเดียว แต่ทำหน้าที่หลายด้าน	17
4.	ควรรหาแนวทางในการลดขั้นตอนของงานเอกสารต่างๆ ที่ไม่จำเป็นลงเพื่อให้งาน สะดวกรวดเร็วขึ้น	15
5.	ควรมีการกำหนดขอบเขตในการประสานงาน เช่น จะประสานงานกันถึงขั้นตอน ไหน ขั้นตอนใดที่สาขาต้องประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เอง	14
6.	ควรมีการยืนยันในการส่งแฟกซ์และอีเมล เพื่อป้องกันการไม่ได้รับข้อมูลหรือ เรื่องต่างๆ	12

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่

ความมุ่งหมายและวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ในด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ในด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน จำแนกตาม สาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ในด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่อยู่สาขาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. พนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
3. พนักงานสาขาที่มีสายงานรับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
4. พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำที่สาขาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยทุกสาขา จำนวน 160 คน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2550

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและวิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย สาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ในแต่ละด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการสำนักกิจการสาขาและผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

2. เมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักกิจการสาขาและผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่แล้ว ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้จัดการสาขาทุกสาขาและผู้จัดการสำนักงานประจำกรมส่งเสริมการส่งออก เพื่อนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 160 ฉบับ

3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือระหว่าง 1 – 23 มีนาคม 2550

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำข้อมูลและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจำนวน 158 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.75 ของแบบสอบถามทั้งหมด
2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามสาขา ตำแหน่งงาน สายงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้โดยวิธีหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักงานกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย
4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานสาขา ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนของสำนักงานกิจการสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ตามตัวแปรสาขา สายงานที่รับผิดชอบ โดยใช้สถิติ t-test และเปรียบเทียบตามตัวแปร ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD)
5. รวบรวมข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด ได้นำมาจำแนกเป็นความถี่

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ ครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 158 คน เป็นพนักงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 และเป็นสาขาต่างจังหวัด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00
- ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงาน มีจำนวนมากที่สุด 59 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 รองลงมาคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20
- สายงานที่รับผิดชอบด้านธุรกิจธนาคาร มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 และด้านการตลาด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด 74 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10

2. พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) ส่วนด้านการประสานงานและด้านงานธุรกิจธนาคารมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.43$, $\bar{X}=3.29$) ตามลำดับ

2.1 ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 6. ความรวดเร็วในการแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อ กับข้อ 7. การให้ความช่วยเหลือในด้านการประสานงานด้านสินเชื่อกับฝ่ายงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$) รองลงมาคือ ข้อ 3. การให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการวิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$) และข้อ 1. ความรวดเร็วและความถูกต้องของการตรวจสอบการวิเคราะห์สินเชื่อของสาขาก่อนนำเสนอขออนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$)

2.2 ด้านงานธุรกิจธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 8. ความรวดเร็วในการเสนองานด้านธุรกิจธนาคารของสำนักกิจการสาขา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$) รองลงมาคือ ข้อ 12. การได้รับความผ่อนผันและยืดหยุ่นเรื่องเอกสารจากสำนักกิจการสาขาก่อนนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$) และข้อ 10. ความพอเพียงของพนักงานสำนักกิจการสาขาในการให้บริการงานด้านธุรกิจธนาคารของสาขา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$)

2.3 ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 15. ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) รองลงมาคือ ข้อ 18. ความสุภาพ อ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ในด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) และข้อ 17. การช่วยแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการปฏิบัติงานประจำวันทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.37$)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่

3.1 พนักงานสาขาที่อยู่สาขาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานธุรกิจธนาคาร และด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประสานงาน พนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการกับตำแหน่งพนักงาน และพนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่กับตำแหน่งพนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานสาขามีตำแหน่งพนักงานมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานสาขาตำแหน่งผู้จัดการและตำแหน่งเจ้าหน้าที่

3.3 พนักงานสาขาที่มีสายงานที่รับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ

สำนักกิจการสาขาควรช่วยรวบรวมประเด็นปัญหาหรือกรณีตัวอย่างที่แปลกๆ ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นกับสาขาต่างๆ มาเป็นกรณีศึกษาและให้แนวคิดในการปฏิบัติงาน หาแนวทางในการลดขั้นตอนการขออนุมัติงานด้านสินเชื่อ มีการจัดแบ่งเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้เป็นทีปรีक्षाของแต่ละสาขาให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เป็นการะหนักรของใครคนใดคนหนึ่ง มีการถ่ายทอดความคิดเห็นหรือประเด็นคำถามจากผู้บริหารที่เป็นกรรมการพิจารณาสินเชื่อให้สาขาได้รับทราบอย่างทั่วถึง เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เพราะปัจจุบันเจ้าหน้าที่ที่ช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อมีน้อยและแต่ละคนมีงานล้นมือ ควรมีการยืนยันชื่อเจ้าหน้าที่ว่าเจ้าหน้าที่ท่านใดเป็นผู้รับเรื่องและดำเนินการด้านสินเชื่อ โดยเฉพาะการติดต่อข้ามฝ่ายงานสาขาจะได้ติดต่อได้ถูกต้อง ควรรวบรวมทิศทางและแนวโน้มธุรกิจที่ธนาคารให้การสนับสนุนและไม่ให้การสนับสนุน และสำนักกิจการสาขาควรมีส่วนร่วมในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ และควรมีผู้บริหารระดับฝ่ายมาช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อและช่วยออกเยี่ยมลูกค้าในต่างจังหวัด

ด้านงานธุรกิจธนาคาร

สำนักกิจการสาขามีการรวบรวมระเบียบหรือวิธีปฏิบัติงานด้านธุรกิจธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง เพื่อให้ทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน แจกข้อมูลข่าวสารที่จับใจและทันเหตุการณ์ อาทิ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมด้านต่างๆ ควรมีบุคลากรสำรองเพื่อรองรับในกรณีสาขาขาดคนทำงาน ควรมีการตั้งส่วนงานสนับสนุนด้านธุรกิจธนาคารและสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านงานธุรกิจธนาคารมาช่วยงาน มีส่วนร่วมในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดทำรายงานในปัจจุบันซึ่งมีจำนวนมากและสาขาต้องทำด้วยระบบ Manual และเพิ่มความเร็วในการเสนองานด้านธุรกิจธนาคารของสาขา และเพิ่มความคล่องตัวในการใช้อำนาจดำเนินการด้านงานธุรกิจธนาคารในปัจจุบัน

ด้านการประสานงาน

สำนักกิจการสาขามีการสรุปประเด็นสำคัญจากบันทึกสั่งการของธนาคาร เพราะบางครั้งแต่ละสาขาอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนและไม่ตรงกัน เพิ่มบทบาทในการเป็นตัวกลางในการต่อรองระหว่างสาขาและสำนักงานใหญ่ เพื่อสาขาจะได้ประโยชน์มากขึ้น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านต่างๆ อย่างเพียงพอ เพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่คนเดียวแต่ทำหน้าที่หลายด้าน พร้อมทั้งหาแนวทางในการลดขั้นตอนของงานเอกสารต่างๆ ที่ไม่จำเป็นลงเพื่อให้งานสะดวกรวดเร็วขึ้น ควรมีการกำหนดขอบเขตในการประสานงาน เช่น จะประสานงานกันถึงขั้นตอนไหน ขั้นตอนใดที่สาขาต้องประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เอง มีการยืนยันในการส่งแฟกซ์และอีเมล เพื่อป้องกันความเสี่ยงในกรณีที่สาขาอาจจะไม่ได้รับข้อมูลหรือเรื่องราวต่างๆ และควรช่วยแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการปฏิบัติงานประจำวันทั่วไปของสาขาให้มากขึ้น มีแนวทางสนับสนุนให้สาขาทำงานอย่างรวดเร็วและสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงได้

อภิปรายผล

ผลของการวิจัยมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายแยกตามความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขาสสำนักงานใหญ่ ในภาพรวมและในรายด้าน ดังนี้

1. พนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขาสสำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประสานงานและด้านงานธุรกิจธนาคารมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พนักงานสาขาได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขาสเป็น อย่างดี อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักกิจการสาขาสเอง ส่วนใหญ่จะมีความผูกพันใกล้ชิดกับพนักงานสาขา

จึงทำให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เป็นไปอย่างราบรื่น แต่บางครั้งอาจมีอุปสรรคในการสนับสนุนในการปฏิบัติงานของสาขาในด้านต่างๆ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักกิจการสาขามืออยู่อย่างจำกัด และเจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งต้องปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวันของสาขา จึงทำให้บางครั้งเกิดความล่าช้าไม่ทันใจ และส่งผลต่อการปฏิบัติงานประจำวันของสาขาได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ของสำนักกิจการสาขาจะมีประสบการณ์ด้านสินเชื่อกว่าด้านงานธุรกิจธนาคารและด้านการประสานงาน จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ นภาพร อัครกาญจน์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งกลาง พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ อรรถพล คุรุเวโร (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ โกมุท จีวรชัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท เจนบรเรจิด จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรเรจิด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และร.ต.อ. จรูญ ไพลดำ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร พบว่าข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่

2.1 พนักงานสาขาที่อยู่สาขาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานธุรกิจธนาคารและด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานที่อยู่สาขาต่างจังหวัดส่วนใหญ่จะอยู่ในจังหวัดที่ห่างไกลจากสำนักงานใหญ่ค่อนข้างมาก จึงทำให้เจ้าหน้าที่ของสำนักกิจการสาขา ส่วนใหญ่จะให้การสนับสนุนและดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาต่างจังหวัดเป็นพิเศษและมากกว่าพนักงานในสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล อีกทั้งประสบการณ์ทำงานของพนักงานสาขาต่างจังหวัดยังมีไม่มากนัก เนื่องจากสาขาต่างจังหวัดบางแห่งเพิ่งเปิดให้บริการเพียง 1-2 ปี เท่านั้น อีกทั้งยังเป็นสาขาย่อยขนาดเล็ก การให้บริการธุรกรรมบาง

ประเภทจึงต้องพึ่งพาฝ่ายงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่เป็นหลัก การได้รับการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ อาจล่าช้ากว่าสาขาในกรุงเทพและปริมณฑล ดังนั้นเจ้าหน้าที่ของสำนักกิจการสาขาจึงให้ความสำคัญในด้านการสนับสนุนสาขาต่างจังหวัดมากกว่า ประกอบกับอัยยาศัยไมตรีของพนักงานสาขาต่างจังหวัดจะมีความเป็นวัฒนธรรมท้องถิ่นซึ่งค่อนข้างให้ความเคารพต่อเจ้าหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับ จันทนา เกตุแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.2 พนักงานสาขา ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2 ยกเว้นด้านการประสานงาน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการกับตำแหน่งพนักงาน และพนักงานสาขาที่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่กับตำแหน่งพนักงาน มีความพึงพอใจด้านการประสานงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยพนักงานสาขาท่าแหน่งพนักงานมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานสาขาท่าแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการและตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เห็นประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ฉะนั้นการปฏิบัติงาน หรือการให้การสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ เพื่อไปยังสาขาต่างๆ นั้นจึงปฏิบัติในแนวทางและระบบเดียวกัน และสำนักกิจการสาขาเองก็ให้ความสำคัญกับพนักงานสาขาทุกระดับ พนักงานสาขาสามารถติดต่อได้โดยตรงไปยังสำนักกิจการสาขา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการปฏิบัติงานประจำวัน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้การปฏิบัติงานประจำวันสามารถดำเนินต่อไปได้ จึงอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานสาขามีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ จันทนา หงส์ลาดสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด พบว่า พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยงูใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ พงษ์ศักดิ์ น่วมนคร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 พนักงานสาขาที่มีสายงานที่รับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3 ยกเว้นด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์หนี้เชื่อ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะของงานในแต่ละสายงานแตกต่างกันประกอบกับเจ้าหน้าที่สำนักกิจการสาขาส่วนใหญ่ จะมีความชำนาญด้านการวิเคราะห์หนี้เชื่อจึงทำให้การสนับสนุนด้านการตลาดหรือการวิเคราะห์หนี้เชื่อมีความคล่องตัว แต่ในทางกลับกันในด้านงานธุรกิจธนาคารนั้น เจ้าหน้าที่ของสำนักกิจการสาขามีเพียงบางคนเท่านั้นที่มีความรู้ในเชิงลึกด้านงานธุรกิจธนาคาร จึงทำให้การสนับสนุนด้านงานธุรกิจธนาคารในบางครั้ง อาจล่าช้าไม่ทันใจ หรือไม่สามารถตอบสนองการแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างคล่องตัว จึงทำให้พนักงานสาขาแต่ละคนเกิดความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นภาพร อัครกาญจน์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาสวนกลาง พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสายงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับ จรรยา โชคสุชาติ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานซีพีเทลเช็นทรัลหัวหินรีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4 พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขา สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 4 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนโยบายในการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขาและสำนักงานใหญ่นั้นได้ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกสาขาทุกระดับ หรือแม้กระทั่งพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ที่สาขา ซึ่งรวมถึงพนักงานที่รับเข้ามาใหม่หรือพนักงานที่ย้ายมาจากฝ่ายงานอื่นๆ ในการสนับสนุนหรือการให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ นั้น บางครั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักกิจการสาขาจะมีการช่วยสอนงานหรือหรือวิธีการทำงานที่ถูกต้องแก่พนักงานทุกระดับชั้นจึงทำให้พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความรู้สึกที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขาเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กรปรียา วิจิตรภาพ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำ งานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ จรรยา โชคสุชาติ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานซีพีเทลหัวหินรีสอร์ท จังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ พงษ์ศักดิ์ น่วมนคร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ

1. สำนักกิจการสาขาควรช่วยรวบรวมประเด็นปัญหาหรือกรณีตัวอย่างที่แปลกๆ ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นกับสาขาต่างๆ มาเป็นกรณีศึกษาและให้แนวคิดในการปฏิบัติงาน
2. สำนักกิจการสาขาควรหาแนวทางในการลดขั้นตอนการขออนุมัติงานด้านสินเชื่อ
3. สำนักกิจการสาขาควรมีการจัดแบ่งเจ้าหน้าที่แต่ละคน ให้เป็นที่ปรึกษาของแต่ละสาขาให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เป็นการะหนักรของใครคนใดคนหนึ่ง
4. สำนักกิจการสาขาควรมีการถ่ายทอดความคิดเห็นหรือประเด็นคำถามจากผู้บริหารที่เป็นกรรมการพิจารณาสินเชื่อให้สาขาได้รับทราบอย่างทั่วถึง
5. สำนักกิจการสาขาควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เพราะปัจจุบันเจ้าหน้าที่ที่ช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อน้อยและแต่ละคนมีงานล้นมือ
6. สำนักกิจการสาขาควรมีการยืนยันชื่อเจ้าหน้าที่ว่าเจ้าหน้าที่ท่านใดเป็นผู้รับเรื่องและดำเนินการด้านสินเชื่อ โดยเฉพาะการติดต่อข้ามฝ่ายงานสาขาจะได้ติดต่อได้ถูกต้อง
7. สำนักกิจการสาขาควรมีการรวบรวมทิศทางและแนวโน้มธุรกิจที่ธนาคารให้การสนับสนุนและไม่ให้การสนับสนุน
8. สำนักกิจการสาขาควรมีส่วนร่วมในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ
9. ควรมีผู้บริหารระดับฝ่ายมาช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อและช่วยออกเยี่ยมลูกค้าในต่างจังหวัด

ด้านงานธุรกิจธนาคาร

1. สำนักกิจการสาขาควรมีการรวบรวมระเบียบหรือวิธีปฏิบัติงานด้านธุรกิจธนาคาร ที่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง เพื่อให้ทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน
2. สำนักกิจการสาขาควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่จับใจและทันเหตุการณ์ อาทิ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมด้านต่างๆ
3. สำนักกิจการสาขาควรมีบุคลากรสำรองเพื่อรองรับ ในกรณีสาขาขาดคนทำงาน
4. สำนักกิจการสาขาควรมีการตั้งส่วนงานสนับสนุนด้านธุรกิจธนาคาร และสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านงานธุรกิจธนาคารมาช่วย
5. สำนักกิจการสาขาควรมีส่วนร่วมในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย ในการจัดทำรายงานในปัจจุบัน ซึ่งมีจำนวนมาก และสาขาต้องทำด้วยระบบ Manual
6. สำนักกิจการสาขาควรมีเพิ่มความรวดเร็วในการเสนองานด้านธุรกิจธนาคารของสาขา และเพิ่มความคล่องตัวในการใช้อำนาจดำเนินการด้านธุรกิจธนาคารในปัจจุบัน

ด้านการประสานงาน

1. สำนักกิจการสาขาควรมีการสรุปประเด็นสำคัญจากบันทึกสั่งการของธนาคาร เพราะบางครั้งแต่ละสาขาอาจเข้าใจคลาดเคลื่อนและไม่ตรงกัน
2. สำนักกิจการสาขาควรมีบทบาทในการเป็นตัวกลางในการต่อรองระหว่างสาขาและสำนักงานใหญ่ เพื่อสาขาจะได้ประโยชน์มากขึ้น
3. สำนักกิจการสาขาควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านต่างๆ อย่างเพียงพอ เพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่คนเดียวแต่ทำหน้าที่หลายด้าน
4. สำนักกิจการสาขาควรมีแนวทางในการลดขั้นตอนของงานเอกสารต่างๆ ที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้งานสะดวกรวดเร็วขึ้น
5. สำนักกิจการสาขาควรมีการกำหนดขอบเขตในการประสานงาน เช่น จะประสานงานกันถึงขั้นตอนไหน ขั้นตอนใดที่สาขาต้องประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เอง
6. สำนักกิจการสาขาควรมีการยืนยันในการส่งแฟกซ์และอีเมล เพื่อป้องกันความเสี่ยงในกรณีที่สาขาอาจจะไม่ได้รับข้อมูลหรือเรื่องราวต่างๆ
7. สำนักกิจการสาขาควรช่วยแก้ไขปัญหาลับต้นในการปฏิบัติงานประจำวันทั่วไปของสาขาให้มากขึ้น และควรมีแนวทางสนับสนุนให้สาขาทำงานอย่างรวดเร็วและสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริการของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับความพึงพอใจของลูกค้าที่รับบริการจากพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรปรียา วิจิตรภาพ. (2549). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร
จำกัดและบริษัทในเครือ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. (2544). *การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อ
ประเมินระดับความพอใจของรับบริการ (กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี)*. กรุงเทพมหานคร :
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- โกมุท จีวัลย์. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัทเจนบรเรจิด จำกัด*. สารนิพนธ์
กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา โชคสุชาติ. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิตেলเซ็นทรัลหัวหิน
รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จัญญ์ ไพลดำ. (2544). *การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- จันทนา หงส์ดาสุวรรณ. (2545). *ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม
ประเทศไทย จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรัส มาศวรรณ. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขา
ยโสธร*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). *ทัศนะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร:ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์
พบ.ม. (พัฒนาสังคม). นครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- จันทนา เกตุแก้ว. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต
จำกัด ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ชนะ กล้าชิงชัย. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์:การศึกษา*
สาขาบัญชีจังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริหารการจัดกาอุตสาหกรรม* แขวง
สามคํา เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (2539). *เอกสารเผยแพร่การบริการของธนาคาร*
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ : ธนาคารเพื่อการส่งออกและ
นำเข้าแห่งประเทศไทย
- ธัญวรัตน์ กฤษณรัตน์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด*
(มหาชน) หลังการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสาขา:ศึกษาเฉพาะ
กรณีสาขายะลา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม). ยะลา : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- นพพร พลายวงศ์. (2544). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด*
สาขาสํานักงานใหญ่สีลม. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นภาพร อัครกาญจน์. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา :*
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม สะอาดเอี่ยม. (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด*
(มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิภาวรรณ วรรณสาธพ. (2531). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงาน*
รัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะ:ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- บุศรา เพชรศิริพันธ์. (2546). *ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสาย*
เทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ปฐมพงศ์ ปราณี่ประชากรราษฎร์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์ศักดิ์ น่วมนคร. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พฤษศ คุโณปถัมภ์. (2543). *ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิฑูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : ภาคนิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภักดี ตันยพงศกร. (2539). *พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยหนองจิก จังหวัดปัตตานี*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา). ปัตตานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. *สาขาคหกรรมศาสตร์*. (2539). *จิตวิทยาการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3.
 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ไมตรี วิไลกิจ. (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียบเก็บ สำนักงานใหญ่*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- วิมลสิทธิ หรยางกูร. (2522). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอดงหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม).
 นครศรีธรรมราช : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมศักดิ์ จันทรงาม. (2539). *การแก้ปัญหาการให้บริการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์*. ขอนแก่น : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สันทนา เจียมเจตคุณ. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด*. มหาสารคาม : ปรินิพนธ์ การศึกษา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

อรรถพล คุรุเวช, พันตรี. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคินิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อารี พันธุ์มณี. (ม.ป.ป.) *การพัฒนาบุคลากรภาพ*. เอกสารคำสอน. ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา

กรุงเทพฯ 10110

1 มีนาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นายสินทัศน์ ชัยอามา นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง “ ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขาส่งออกและนำเข้า ” ใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณากรอกข้อมูลในแบบสอบถามทุกข้อด้วย

ข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสาขา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการได้รับการสนับสนุนจากสำนักกิจการสาขาส่งออกและนำเข้า ของผู้วิจัยอย่างมาก และคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นไว้ความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมต่อผู้บริหารของสำนักกิจการสาขาส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ด้านการให้การสนับสนุนของสำนักกิจการสาขาส่งออกและนำเข้า ต่าง ๆ ของธนาคาร ในด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านงานธุรกิจธนาคารและด้านการประสานงาน เพื่อให้สนองตอบต่อความพึงพอใจของพนักงานสาขาให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาให้ความร่วมมือ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายสินทัศน์ ชัยอามา)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของพนักงานสาขาที่มีต่อการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็นออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานสาขาที่มีต่อการสนับสนุนของสำนัก
กิจการสาขา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย 3 ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1. สาขา

- ☐ 1.1 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
☐ 1.2 ต่างจังหวัด

2. ตำแหน่งงาน

- ☐ 2.1 ผู้จัดการ ☐ 2.2 ผู้ช่วยผู้จัดการ
☐ 2.3 เจ้าหน้าที่ ☐ 2.4 พนักงาน

3. สายงานที่รับผิดชอบ

- ☐ 3.1 ด้านการตลาด
☐ 3.2 ด้านธุรกิจธนาคาร

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- ☐ 4.1 ต่ำกว่า 3 ปี
☐ 4.2 3 ปี – 5 ปี
☐ 4.3 มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานสาขาที่มีต่อการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขาค้ำชีแจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อเพียงข้อเดียวที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการสนับสนุนของสำนักกิจการสาขา

ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความรวดเร็วและความถูกต้องของการตรวจสอบการวิเคราะห์สินเชื่อของสาขาก่อนนำเสนอขออนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติ					
2. ความชัดเจนและความถูกต้องของการให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะแก่สาขาในกระบวนการทำสินเชื่อ					
3. การให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการวิเคราะห์สินเชื่อ					
4. ขั้นตอนการนำเสนอสินเชื่อไปยังผู้มีอำนาจมีความรวดเร็วและมีความคล่องตัว					
5. การได้รับความผ่อนผันด้านเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ					
6. ความรวดเร็วในการแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อ					
7. การให้ความช่วยเหลือในด้านการประสานงานด้านสินเชื่อกับฝ่ายงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่					

ด้านงานธุรกิจธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ความรวดเร็วในการเสนองานด้านธุรกิจธนาคารของสำนักกิจการสาขา					
9. ผู้มีอำนาจอนุมัติงานด้านธุรกิจธนาคารของสำนักกิจการสาขาสังกัดงานใหญ่ มีจำนวนพอเพียงกับปริมาณงาน					
10. ความพอเพียงของพนักงานสำนักกิจการสาขาในการให้บริการงานด้านธุรกิจธนาคารของสาขา					
11. ความสามารถของสำนักกิจการสาขาในการให้คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือหรือให้ข้อเสนอแนะได้ทันที่ที่ กรณีงานด้านธุรกิจธนาคารมีปัญหา					
12. การได้รับความผ่อนผันและยืดหยุ่นเรื่องเอกสารจากสำนักกิจการสาขาก่อนนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ					
13. ความคล่องตัวของการใช้อำนาจดำเนินการด้านธุรกิจธนาคารของสาขาในปัจจุบัน					
14. ความรวดเร็วของการแจ้งผลอนุมัติให้ทันกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า					

ด้านการประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในด้านการประสานงาน					
16. ความรวดเร็วในการได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์					
17. การช่วยแก้ไขปัญหาล่าช้าในการปฏิบัติงานประจำวันทั่วไป					
18. ความสุภาพ อ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ในด้านการประสานงาน					
19. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอในด้านการประสานงาน					
20. ความรวดเร็วในด้านการประสานงานทั่วไป					
21. การได้รับข้อยุติในด้านการประสานงานทั่วไป					
22. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลที่ต้องประสานงาน					
23. การมีแนวทางสนับสนุนให้สาขาทำงานอย่างรวดเร็วและสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงได้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านต่างๆ ต่อไปนี้

3.1 ด้านการช่วยตรวจสอบวิเคราะห์สินเชื่อ

.....

.....

.....

.....

3.2 ด้านงานธุรกิจธนาคาร

.....

.....

.....

.....

3.3 ด้านการประสานงาน

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ผ.ศ.สุพีร์ ลิ้มไทย

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์สิริฐานกร ชูทรัพย์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นายบุญส่ง สิวลีผลลาภ

รองผู้อำนวยการสำนักกิจการสาขา

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายสินทัศน์ ชัยอาภา
วันเดือนปีเกิด	20 พฤศจิกายน 2508
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	70/106 หมู่ 10 หมู่บ้านเลิศอุบล ถนนรามอินทรา ซอยรามอินทรา 67 แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการส่วนวางแผนธุรกิจสาขา สำนักกิจการสาขา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2529	ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.) สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร จากวิทยาลัยอินทราชัย
พ.ศ. 2533	ปริญญาการศึกษาบัณฑิต (กศ.บ.) วิชาเอกธุรกิจศึกษา (การตลาด) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2546	หลักสูตรการพัฒนาระดับบริหารธนาคารและสถาบันการเงิน รุ่นที่ 10 (ทุนธนาคาร หลักสูตร 1 ปี) จากสมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย
พ.ศ. 2550	ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ