

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ**      ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม : กรณีศึกษา  
 เครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

**ผู้เขียน**      นางมะลิวัลย์ ศุภาหาร

**ปริญญา**      บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

ผศ. จิตรภรณ์ พงษ์ไพบูลย์

ประธานกรรมการ

ผศ. ชวภณ สิงห์จัญญ์

กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม : กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 เขต 12 ทีม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานทั้งหมด 157 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี (ในประเทศ) มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 45,000 บาท สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกสิกรไทยไม่เกิน 10 ปี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อมากกว่า 9 ปี ทำงานที่ธนาคารกสิกรไทยมาโดยตลอด และตำแหน่งงานในปัจจุบัน เป็นหัวหน้าส่วน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีม ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยก่อกวนในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร ในเรื่อง พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ ปัจจัยด้านระบบขององค์กร ในเรื่อง ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ ในเรื่อง การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ในเรื่อง ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหาร ในเรื่อง ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร ในเรื่อง เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ และปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร ในเรื่อง ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการตลาดได้

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความจูงใจในลักษณะงาน ในเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ในเรื่อง ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น ด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน ในเรื่อง ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในเรื่อง การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ และด้านความก้าวหน้าในงาน ในเรื่อง ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน

ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเรื่อง ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ในเรื่อง ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และด้านรูปแบบการบังคับบัญชา ในเรื่อง ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาลikeอย่างสม่ำเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ในเรื่อง เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว ในเรื่อง ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในเรื่อง ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ

**Independent Study Title** Factors Affecting Performance Effectiveness in Teams : A Case Study of Kasikornbank PLC SME Business Network 2

**Author** Mrs. Maliwan Supaharn

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Asst. Prof. Chitraporn Pongpaibul

Chairperson

Asst. Prof. Chawapon Singhajarun

Member

## ABSTRACT

The objective of this independent study was to investigate factors affecting performance effectiveness in teams: a case study of Kasikornbank Public Company Limited SME Business Network 2. The research population were the staff in charge of SME Business Network2 from 12 teams of 4 zones in Bangkok. Data collection was done through questionnaires answered by 157 staff members. The data was analyzed by descriptive statistics using frequency, percentage, and mean.

According to the findings, most of the respondents were married male between the ages 25 – 30 years old with a Bachelor’s degree, whose income was in the range of 40,001 – 45,000 baht a month. The majority had worked at Kasikornbank for less than 10 years and had been in charge of selling credits for over 9 years. Their work experience was only at the Kasikornbank and their recent position was Head of Division.

Factors affecting performance effectiveness in teams consisted of influencing factors, motivation factors, and hygiene factors.

According to the study on influencing factors towards performance effectiveness, it was found that the respondents agreed to all factors as follows. In terms of organization values, they agreed that their team work performance had achieved the target goal with the high level of participation of all staff to solve out problems. In terms of organization system, they

agreed that the availability of system improvement fit well with the actual performance. In terms of skills and abilities, they agreed that the availability of credit training courses had boosted the performance effectiveness. In terms of organization structure, they agreed that the development of credit structure was related to the current competitive situation. In terms of the performance of the executives, they agreed that the advice and information about the direction on credit sales provided by the team leaders. In terms of organization members, they agreed that the assistance from their colleagues was always available when problems were found. In terms of organization strategy, they agreed that the availability of the credit business forecast was of some benefit for marketing plan.

According to the study on performance motivation, the findings suggested that the respondents rated their satisfaction at a high level for the work factor itself, especially for the sub-factor concerning on the satisfaction of their work. However, they rated their satisfaction at a moderate level for the following factors: the responsibility factor, especially the sub-factor concerning the increase of work loads as assigned by the authority; the recognition factor especially the sub-factor concerning the feeling of being important and necessary for the organization; the achievement factor, especially for sub-factor concerning the chance for achieving the goal set by the organization; and the advancement factor, especially the sub-factor concerning the clear criteria used for evaluating the work performance.

According to the study on hygiene factors, it was found that the respondents rated their satisfaction at a high level for the following factors: the working environment factor, especially the sub-factor concerning on the satisfaction towards their work place; the policies and administrative factor, especially the sub-factor concerning the need to modify the policy and administrative system to fit the current situations; and the supervising factor, especially the sub-factor concerning listening to the problems and assisting in solving the problems. However, the respondents rated their satisfaction at a moderate level for the following factors: the compensation and benefits factor, especially the sub-factor concerning the availability of a reasonable medical care; the work/personal security factor, especially the sub-factor concerning willingness to continue working for the bank; and the relationship factor, especially the sub-factor concerning the constant concern of the executives on the willingness of the staff.