

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม : กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 157 ราย นำผลมาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-9)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 10-16)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 17-27)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ และตำแหน่งในองค์กร (ตารางที่ 28-48)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ และตำแหน่งภายในองค์กร (ตารางที่ 49-81)

ส่วนที่ 6 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	95	60.5
หญิง	62	39.5
รวม	157	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	11	7.0
25 - 30 ปี	37	23.6
31 - 35 ปี	7	4.5
36 - 40 ปี	27	17.2
41 - 45 ปี	32	20.4
46 - 50 ปี	26	16.6
51 ปี ขึ้นไป	17	10.8
รวม	157	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 25 - 30 ปี มากที่สุด จำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมาคือ 41 - 45 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และ 36 - 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	8.3
ปริญญาตรี(ในประเทศ)	96	61.1
ปริญญาโท (ในประเทศ)	46	29.3
ปริญญาโท (ต่างประเทศ)	2	1.3
รวม	157	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี(ในประเทศ) มากที่สุดจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาคือ ปริญญาโท (ในประเทศ) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	12.7
15,001 - 20,000 บาท	17	10.8
20,001 - 25,000 บาท	8	5.1
25,001 - 30,000 บาท	14	8.9
30,001 - 35,000 บาท	19	12.1
35,001 - 40,000 บาท	20	12.7
40,001 - 45,000 บาท	23	14.6
45,001 - 50,000 บาท	17	10.8
มากกว่า 50,000 บาท	19	12.1
รวม	157	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 45,000 บาท มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 15,000 บาท และ 35,001 - 40,000 บาท เท่ากัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และ 30,001 - 35,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท เท่ากัน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
โสด	62	39.5
สมรส	93	59.2
หย่าร้าง	2	1.3
รวม	157	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพ สมรส มากที่สุด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ โสด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และหย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกสิกรไทย

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	57	36.3
11- 20 ปี	46	29.3
21-30 ปี	43	27.4
มากกว่า 30 ปี	11	7.0
รวม	157	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกสิกรไทย มากที่สุด คือ ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ 11- 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และ 21-30 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	49	31.2
3-9 ปี	43	27.4
มากกว่า 9 ปี	65	41.4
รวม	157	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้ามากที่สุด คือ มากกว่า 9 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือ น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 49 คิดเป็นร้อยละ 31.2 และ 3-9 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
เคยทำงานกับบริษัทอื่น ๆ มาก่อน แต่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร	48	30.6
เคยทำงานกับบริษัทอื่น ๆ มาก่อน ซึ่งเป็นธุรกิจธนาคาร	31	19.7
ทำงานที่ธนาคารกสิกรไทยมาโดยตลอด	78	49.7
รวม	157	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทำงานที่ธนาคารกสิกรไทยมาโดยตลอดมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ เคยทำงานกับบริษัทอื่น ๆ มาก่อน แต่ไม่เกี่ยวข้องกับ ธุรกิจธนาคาร จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และเคยทำงานกับบริษัทอื่น ๆ มาก่อน ซึ่งเป็นธุรกิจธนาคาร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานชั้นต้น	18	11.5
พนักงานชั้นกลาง	27	17.2
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	37	23.6
หัวหน้าส่วน	60	38.2
สูงกว่าหัวหน้าส่วน	15	9.6
รวม	157	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานปัจจุบัน คือ หัวหน้าส่วนมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 พนักงานชั้นกลาง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกลยุทธ์ขององค์กร

ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม	21 (13.4)	83 (52.9)	27 (17.2)	25 (15.9)	1 (0.6)	3.62 (เห็นด้วย)	3
ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน	7 (4.5)	58 (36.9)	27 (17.2)	50 (31.8)	15 (9.6)	2.95 (ไม่แน่ใจ)	5
ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง	25 (15.9)	85 (54.1)	31 (19.7)	10 (6.4)	6 (3.8)	3.72 (เห็นด้วย)	2
ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำตลาดได้	30 (19.1)	98 (62.4)	23 (14.6)	6 (3.8)	0 (0.0)	3.97 (เห็นด้วย)	1
ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์	12 (7.6)	68 (43.3)	33 (21.0)	40 (25.5)	4 (2.5)	3.28 (ไม่แน่ใจ)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.51 (เห็นด้วย)	

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยตามลำดับดังนี้ คือ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการตลาดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.72) ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ ตามลำดับดังนี้ ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างขององค์กร

ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ)	16 (10.2)	86 (54.8)	36 (22.9)	19 (12.1)	0 (0.0)	3.63 (เห็นด้วย)	3
ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน	16 (10.2)	94 (59.9)	32 (20.4)	15 (9.6)	0 (0.0)	3.71 (เห็นด้วย)	1
การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม	9 (5.7)	63 (40.1)	39 (24.8)	42 (26.8)	4 (2.5)	3.20 (ไม่แน่ใจ)	4
จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ	28 (17.8)	76 (48.4)	32 (20.4)	18 (11.5)	3 (1.9)	3.69 (เห็นด้วย)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.56 (เห็นด้วย)	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยตามลำดับดังนี้ ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือการกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านระบบขององค์กร

ปัจจัย ด้านระบบขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	19 (12.1)	100 (63.7)	32 (20.4)	5 (3.2)	1 (0.6)	3.83 (เห็นด้วย)	2
ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	28 (17.8)	108 (68.8)	15 (9.6)	6 (3.8)	0 (0.0)	4.01 (เห็นด้วย)	1
ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง	20 (12.7)	93 (59.2)	29 (18.5)	13 (8.3)	2 (1.3)	3.74 (เห็นด้วย)	3
คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ	11 (7.0)	52 (33.1)	54 (34.4)	29 (18.5)	11 (7.0)	3.15 (ไม่แน่ใจ)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.68 (เห็นด้วย)	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านระบบขององค์กรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยตามลำดับดังนี้ ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารของผู้บริหารงาน

ด้านการบริหารของผู้บริหารงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	27 (17.2)	60 (38.2)	49 (31.2)	15 (9.6)	6 (3.8)	3.55 (เห็นด้วย)	3
การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน	16 (10.2)	78 (49.7)	46 (29.3)	13 (8.3)	4 (2.5)	3.57 (เห็นด้วย)	2
ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	5 (3.2)	54 (34.4)	34 (21.7)	59 (37.6)	5 (3.2)	2.97 (ไม่แน่ใจ)	4
ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า	39 (24.8)	89 (56.7)	15 (9.6)	14 (8.9)	0 (0.0)	3.97 (เห็นด้วย)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.52 (เห็นด้วย)	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริการของผู้บริหาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยย่อยมีในระดับเห็นด้วยตามลำดับดังนี้ ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ	13 (8.3)	100 (63.7)	25 (15.9)	16 (10.2)	3 (1.9)	3.66 (เห็นด้วย)	2
พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี	6 (3.8)	54 (34.4)	44 (28.0)	53 (33.8)	0 (0.0)	3.08 (ไม่แน่ใจ)	5
ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	22 (14.0)	67 (42.7)	32 (20.4)	36 (22.9)	0 (0.0)	3.48 (ไม่แน่ใจ)	3
เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ	31 (19.7)	86 (54.8)	31 (19.7)	9 (5.7)	0 (0.0)	3.89 (เห็นด้วย)	1
ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	8 (5.1)	75 (47.8)	52 (33.1)	20 (12.7)	2 (1.3)	3.43 (ไม่แน่ใจ)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.51 (เห็นด้วย)	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยตามลำดับดังนี้ เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ ตามลำดับดังนี้ ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.43) และ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะความสามารถ

ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ธนาคารมีการพัฒนาทักษะ ความสามารถให้กับ ผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ	20 (12.7)	106 (67.5)	26 (16.6)	5 (3.2)	0 (0.0)	3.90 (เห็นด้วย)	3
ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมี ความรู้ ความสามารถที่ดี	11 (7.0)	112 (71.3)	20 (12.7)	14 (8.9)	0 (0.0)	3.76 (เห็นด้วย)	4
การได้รับการอบรมด้าน สินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	36 (22.9)	101 (64.3)	14 (8.9)	6 (3.8)	0 (0.0)	4.06 (เห็นด้วย)	1
การอบรมทำให้ท่านมีความรู้ เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งาน ได้จริง	34 (21.7)	103 (65.6)	12 (7.6)	8 (5.1)	0 (0.0)	4.04 (เห็นด้วย)	2
งานขายสินเชื่อไม่มีความ จำเป็นต้องอบรมให้ความรู้	3 (1.9)	38 (24.2)	14 (8.9)	59 (37.6)	43 (27.4)	2.36 (ไม่เห็นด้วย)	6
หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของ ธนาคารเข้าใจง่าย	4 (2.5)	78 (49.7)	56 (35.7)	14 (8.9)	5 (3.2)	3.39 (ไม่แน่ใจ)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.59 (เห็นด้วย)	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทักษะความสามารถ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยตามลำดับดังนี้ การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.04) ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจตามลำดับดังนี้ หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.39) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย คือ งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.36)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร

ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย	32 (20.4)	93 (59.2)	17 (10.8)	13 (8.3)	2 (1.3)	3.89 (เห็นด้วย)	1
การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดบรรยาศในการทำงานที่ดี	15 (9.6)	62 (39.5)	25 (15.9)	47 (29.9)	8 (5.1)	3.18 (ไม่แน่ใจ)	4
ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทางเดียวกัน	30 (19.1)	90 (57.3)	21 (13.4)	14 (8.9)	2 (1.3)	3.84 (เห็นด้วย)	2
เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ	22 (14.0)	102 (65.0)	27 (17.2)	6 (3.8)	0 (0.0)	3.89 (เห็นด้วย)	1
ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน	21 (13.4)	99 (63.1)	27 (17.2)	10 (6.4)	0 (0.0)	3.83 (เห็นด้วย)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.73 (เห็นด้วย)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยตามลำดับดังนี้ พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทางเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดบรรยาศในการทำงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่ เหมาะสมกับความสามารถ ของท่าน	12 (7.6)	58 (36.9)	67 (42.7)	13 (8.3)	7 (4.5)	3.35 (ปานกลาง)	2
ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมาย สินเชื่อที่ได้รับ	11 (7.0)	37 (23.6)	57 (36.3)	38 (24.2)	14 (8.9)	2.96 (ปานกลาง)	3
การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ ท่านมี โอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการ ทำงานที่วางไว้	16 (10.2)	64 (40.8)	55 (35.0)	19 (12.1)	3 (1.9)	3.45 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	39 (8.3)	159 (33.8)	179 (38.0)	70 (14.9)	24 (5.0)	3.25 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.0 ระดับมาก ร้อยละ 33.8 ระดับน้อยร้อยละ 14.9 ระดับมากที่สุดร้อยละ 8.3 และระดับน้อยที่สุดร้อยละ 5 โดยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ในรายละเอียดให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ในเรื่องการทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมาคือ เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.35) และท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน

ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น	21 (13.4)	42 (26.8)	46 (29.3)	40 (25.5)	8 (5.1)	3.18 (ปานกลาง)	3
ปัจจุบันท่านมีโอกาสได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง	7 (4.5)	40 (25.5)	68 (43.3)	26 (16.6)	16 (10.2)	2.97 (ปานกลาง)	4
งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ	15 (9.6)	49 (31.2)	58 (36.9)	27 (17.2)	8 (5.1)	3.23 (ปานกลาง)	2
ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน	20 (12.7)	73 (46.5)	48 (30.6)	14 (8.9)	2 (1.3)	3.61 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	63 (20.0)	204 (32.5)	220 (35.0)	107 (17.0)	34 (5.4)	3.25 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน ในระดับปานกลาง ร้อยละ 35.0 ระดับมาก ร้อยละ 32.5 ระดับน้อยร้อยละ 17.0 ระดับมากที่สุดร้อยละ 20.0 และระดับน้อยที่สุดร้อยละ 5.4 โดยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ในรายละเอียดให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยระดับมากในเรื่อง ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.23) หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.18) และปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินการเสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความจูงใจในลักษณะงาน

ด้านความจูงใจในลักษณะงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
งานขายผลิตภัณฑ์สินค้าเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจทำทหายความสามารถ	20 (12.7)	73 (46.5)	11 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	2
ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้	17 (10.8)	79 (50.3)	53 (33.8)	8 (5.1)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	1
งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา	21 (13.4)	71 (45.2)	56 (35.7)	7 (4.5)	2 (1.3)	3.65 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	58 (13.9)	223 (53.3)	120 (28.7)	15 (3.6)	2 (0.5)	3.66 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความจูงใจในลักษณะงาน ในระดับมาก ร้อยละ 53.3 ระดับปานกลาง ร้อยละ 28.7 ระดับมากที่สุดร้อยละ 13.9 ระดับน้อยร้อยละ 3.6 และระดับน้อยที่สุดร้อยละ 0.5 โดยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในรายละเอียดให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดแก่ ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ งานขายผลิตภัณฑ์สินค้าเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจทำทหายความสามารถ งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับ/การขอย่งในงาน

ด้านการได้รับการยอมรับ/การขอย่งในงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน	13 (8.3)	63 (40.1)	64 (40.8)	11 (7.0)	6 (3.8)	3.42 (ปานกลาง)	1
ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ	9 (5.7)	56 (35.7)	70 (44.6)	18 (11.5)	4 (2.5)	3.31 (ปานกลาง)	2
บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน	4 (2.5)	66 (42.0)	58 (36.9)	23 (14.6)	6 (3.8)	3.25 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	26 (5.5)	185 (39.3)	192 (40.8)	52 (11.0)	16 (3.4)	3.32 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับ/การขอย่งในงาน ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.8 ระดับมาก ร้อยละ 39.3 ระดับน้อยร้อยละ 11.0 ระดับมากที่สุดร้อยละ 5.5 และระดับน้อยที่สุดร้อยละ 3.4 โดยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ในรายละเอียดให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางได้แก่ ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.42) รองลงมาคือ ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.31) และ บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ท่านมีอิสระในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	5 (3.2)	56 (35.7)	80 (51.0)	12 (7.6)	4 (2.5)	3.29 (ปานกลาง)	3
ท่านมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเรื่องสำคัญของ หน่วยงาน	7 (4.5)	54 (34.4)	76 (48.4)	18 (11.5)	2 (1.3)	3.29 (ปานกลาง)	3
ท่านรู้สึกว่าการที่ทำอยู่นัก มากเกินไปจนไม่มีเวลา พักผ่อน	7 (4.5)	59 (37.6)	62 (39.5)	27 (17.2)	2 (1.3)	3.27 (ปานกลาง)	4
งานที่ท่านได้รับมอบหมาย เป็นไปตามตำแหน่งงาน	14 (8.9)	74 (47.1)	55 (35.0)	12 (7.6)	2 (1.3)	3.55 (มาก)	2
ผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน ให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น	6 (3.8)	79 (50.3)	69 (43.9)	3 (1.9)	0 (0.0)	3.56 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	39 (5.0)	322 (41.1)	342 (43.6)	72 (9.2)	10 (1.3)	3.39 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.6 ระดับมาก ร้อยละ 41.1 ระดับน้อยร้อยละ 9.2 ระดับมากที่สุดร้อยละ 5.0 และระดับน้อยที่สุดร้อยละ 1.3 โดยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ในรายละเอียดให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยระดับมากในเรื่องผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาคือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.29) และท่านรู้สึกว่าการที่ทำอยู่นักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.27)

จากตารางที่ 22 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.6 ระดับมาก ร้อยละ 28.2 ระดับน้อยร้อยละ 12.3 ระดับน้อยที่สุดร้อยละ 4.7 และระดับมากที่สุดร้อยละ 4.2 โดยให้ ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) ในรายละเอียดให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย ระดับปานกลางในเรื่อง เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมาคือ สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.28) ท่านพึงพอใจต่อการ ขึ้นเงินเดือนของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.26) รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.15) รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.13) ท่าน รู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.04) และการพิจารณาขึ้น เงินเดือนขาดความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.88)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญต่อปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน	18 (11.5)	84 (53.5)	49 (31.2)	6 (3.8)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	3
นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น	16 (10.2)	92 (58.6)	43 (27.4)	6 (3.8)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	2
ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	23 (14.6)	82 (52.2)	46 (29.3)	6 (3.8)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	57 (12.1)	258 (54.8)	138 (29.3)	18 (3.8)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ในระดับมาก ร้อยละ 54.8 ระดับปานกลาง ร้อยละ 29.3 ระดับมากที่สุดร้อยละ 12.1 และระดับน้อยร้อยละ 3.8 โดยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในรายละเอียดให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยระดับมากในเรื่องควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.75) และท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญต่อปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงานด้านรูปแบบการบังคับบัญชา

ด้านรูปแบบการบังคับบัญชา	ระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติ ของผู้บังคับบัญชา	25 (15.9)	69 (43.9)	58 (36.9)	5 (3.2)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	2
ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขปัญหาลให้อย่าง สม่าเสมอ	28 (17.8)	81 (51.6)	41 (26.1)	5 (3.2)	2 (1.3)	3.82 (มาก)	1
ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการ ปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป	18 (11.5)	56 (35.7)	50 (31.8)	29 (18.5)	4 (2.5)	3.35 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	71 (15.1)	206 (43.7)	149 (31.6)	39 (8.3)	6 (1.3)	3.63 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงานด้านรูปแบบการบังคับบัญชา ในระดับมาก ร้อยละ 43.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 31.6 ระดับมากที่สุดร้อยละ 15.1 ระดับน้อยร้อยละ 8.3 และระดับน้อยที่สุด 1.3 โดยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในรายละเอียดให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยระดับมากในเรื่องผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาลให้อย่างสม่าเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.73) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญต่อปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ท่านพึงพอใจในสถานที่ ปฏิบัติงานของท่าน	27 (17.2)	86 (54.8)	33 (21.0)	10 (6.4)	1 (0.6)	3.82 (มาก)	1
สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกเพียงพอ	24 (15.3)	75 (47.8)	46 (29.3)	9 (5.7)	3 (1.9)	3.69 (มาก)	4
ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน	28 (17.8)	80 (51.0)	40 (25.5)	7 (4.5)	2 (1.3)	3.80 (มาก)	2
การเดินทางมาปฏิบัติงานของ ท่านมีความสะดวก	20 (12.7)	86 (54.8)	41 (26.1)	10 (6.4)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	99 (15.8)	327 (52.1)	160 (25.5)	36 (5.7)	6 (1.0)	3.76 (มาก)	

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมาก ร้อยละ 52.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 25.5 ระดับมากที่สุดร้อยละ 15.8 ระดับน้อยร้อยละ 5.7 และระดับน้อยที่สุด 1.0 โดยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ในรายละเอียดให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยระดับมากในเรื่องท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญต่อปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว

ด้านความมั่นคงในการทำงาน/ ส่วนตัว	ระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคง ของงาน	9 (5.7)	56 (35.7)	50 (31.8)	26 (16.6)	16 (10.2)	3.10 (ปานกลาง)	3
ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ ต่อไป	25 (15.9)	68 (43.3)	55 (35.0)	4 (2.5)	5 (3.2)	3.66 (มาก)	1
ท่านมีชีวิตส่วนตัวและ ครอบครัวที่มั่นคง	20 (12.7)	72 (45.9)	50 (31.8)	11 (7.0)	4 (2.5)	3.59 (มาก)	2
ท่านมักจะกังวลกับปัญหา ส่วนตัวในขณะที่ทำงาน	11 (7.0)	38 (24.2)	44 (28.0)	32 (20.4)	32 (20.4)	2.77 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	65 (10.4)	234 (37.3)	199 (31.7)	73 (11.6)	57 (9.1)	3.28 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว ในระดับมาก ร้อยละ 37.3 ระดับปานกลาง ร้อยละ 31.7 ระดับมากที่สุดร้อยละ 10.4 ระดับน้อยร้อยละ 11.6 และระดับน้อยที่สุด 9.1 โดยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ในรายละเอียดให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยระดับมากในเรื่องท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาคือ ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.59) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ตามลำดับได้แก่ ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.10) และท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญต่อปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน	ระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้บังคับบัญชาให้ความ ช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่าง เท่าเทียม	23 (14.6)	71 (45.2)	41 (26.1)	21 (13.4)	1 (0.6)	3.60 (มาก)	3
ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข้อ สุขของท่านเสมอ	30 (19.1)	70 (44.6)	36 (22.9)	14 (8.9)	7 (4.5)	3.65 (มาก)	1
ท่านมีความขัดแย้งกับ ผู้ร่วมงานเสมอ	16 (10.2)	33 (21.0)	28 (17.8)	30 (19.1)	50 (31.8)	2.59 (ปานกลาง)	4
ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและ ช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี	33 (21.0)	62 (39.5)	40 (25.5)	14 (8.9)	8 (5.1)	3.62 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	102 (16.2)	236 (37.6)	145 (23.1)	79 (12.6)	66 (10.5)	3.36 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยเกื้อกูลในการ ปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในระดับมาก ร้อยละ 37.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 23.1 ระดับมากที่สุดร้อยละ 16.2 ระดับน้อยร้อยละ 12.6 และระดับน้อยที่สุด 10.5 โดยให้ความสำคัญ โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ในรายละเอียดให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยระดับมากใน เรื่องผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข้อสุขของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ ผู้ร่วมงานให้ คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.62) ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงาน ทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.60) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านมีความ ขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.59)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า และตำแหน่งในองค์กร

4.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน
กลยุทธ์ขององค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่ เหมาะสม	3.69 (เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)	3.65 (เห็นด้วย)	3.62 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ ชัดเจน	3.38 (ไม่แน่ใจ)	3.17 (ไม่แน่ใจ)	2.40 (ไม่เห็นด้วย)	2.95 (ไม่แน่ใจ)
ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่า คู่แข่ง	3.46 (ไม่แน่ใจ)	3.63 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	3.72 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้าน สินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำ ตลาดได้	4.00 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)
ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่ สอดคล้องกับสถานการณ์	3.31 (ไม่แน่ใจ)	3.48 (ไม่แน่ใจ)	2.88 (ไม่แน่ใจ)	3.28 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)	3.36 (ไม่แน่ใจ)	3.51 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามระดับ
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.57)
ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของ
ธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ธนาคารมีการ
กำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ

ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.98) ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.63) ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาโท มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.36) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.98) ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.88) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย คือ ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.40)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างขององค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคาร ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้ หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ)	3.31 (ไม่แน่ใจ)	3.74 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้ สอดคล้องกับการแข่งขัน	3.38 (ไม่แน่ใจ)	3.74 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)
การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่ เหมาะสม	3.54 (เห็นด้วย)	3.38 (ไม่แน่ใจ)	2.75 (ไม่แน่ใจ)	3.20 (ไม่แน่ใจ)
จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขาย สินเชื่อไม่เพียงพอ	4.15 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)	3.38 (ไม่แน่ใจ)	3.56 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.60) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.15) การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ ใจธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) จำนวนพนักงานที่

ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.52) โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระบบขององค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านระบบขององค์กร	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	3.77 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	3.92 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง	4.00 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)
คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ	3.69 (เห็นด้วย)	3.16 (ไม่แน่ใจ)	2.98 (ไม่แน่ใจ)	3.15 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยด้านระบบขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.77) คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารของผู้บริหารงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหารงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	3.92 (เห็นด้วย)	3.56 (เห็นด้วย)	3.44 (ไม่แน่ใจ)	3.55 (เห็นด้วย)
การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.38 (ไม่แน่ใจ)	3.61 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)
ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	3.23 (ไม่แน่ใจ)	3.08 (ไม่แน่ใจ)	2.67 (ไม่แน่ใจ)	2.97 (ไม่แน่ใจ)
ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า	3.92 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.48 (ไม่แน่ใจ)	3.52 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 31 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.52) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และการจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82, 4.29) รองลงมาคือ การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.61, 3.52) และการจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.56, 3.44)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ	3.92 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)	3.54 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)
พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ขาดความรู้ความสามารถที่ดี	3.23 (ไม่แน่ใจ)	3.24 (ไม่แน่ใจ)	2.73 (ไม่แน่ใจ)	3.08 (ไม่แน่ใจ)
ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	3.23 (ไม่แน่ใจ)	3.46 (ไม่แน่ใจ)	3.58 (เห็นด้วย)	3.48 (ไม่แน่ใจ)
เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ	3.92 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	3.54 (เห็นด้วย)	3.42 (ไม่แน่ใจ)	3.42 (ไม่แน่ใจ)	3.43 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (เห็นด้วย)	3.55 (เห็นด้วย)	3.40 (ไม่แน่ใจ)	3.51 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 32 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ และเมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.46) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.42) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะความสามารถจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ	4.23 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)
ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ ความสามารถที่ดี	3.69 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)
การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.00 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)
การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง	4.15 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)
งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้	3.23 (ไม่แน่ใจ)	2.41 (ไม่เห็นด้วย)	2.02 (ไม่เห็นด้วย)	2.36 (ไม่แน่ใจ)
หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย	3.92 (เห็นด้วย)	3.35 (ไม่แน่ใจ)	3.33 (ไม่แน่ใจ)	3.39 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)	3.49 (ไม่แน่ใจ)	3.59 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 33 พบว่า ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.87) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.15) และการได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.92) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.08) การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.35) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยคือ งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.92) ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยคือ งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.02)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน
ค่านิยมร่วมภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย	3.54 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
การปฏิบัติงานด้านสินค้าและบริการใน การทำงานที่ดี	3.54 (เห็นด้วย)	3.11 (ไม่แน่ใจ)	3.23 (ไม่แน่ใจ)	3.18 (ไม่แน่ใจ)
ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการ ทำงานในทิศทางเดียวกัน	3.77 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)
เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหา เสมอ	4.08 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
ผู้ปฏิบัติงานด้านสินค้าเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน	3.92 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)	3.70 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 34 พบว่า ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถาม
ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย
3.77) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกัน
แก้ไขปัญหาเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านสินค้าเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงานใน
ทิศทางเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทาง
เดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อ
เกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม
ช่วยให้บรรลุเป้าหมาย ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทางเดียวกัน
เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และผู้ปฏิบัติงานด้านสินค้าเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

(ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดบรรยากาศในการทำงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.94) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทางเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดบรรยากาศในการทำงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.23)

4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกลยุทธ์ขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ

ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม	3.65 (เห็นด้วย)	3.65 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)	3.62 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน	2.78 (ไม่แน่ใจ)	3.14 (ไม่แน่ใจ)	2.95 (ไม่แน่ใจ)	2.95 (ไม่แน่ใจ)
ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง	3.82 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)	3.72 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้	3.90 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)
ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์	3.35 (ไม่แน่ใจ)	3.09 (ไม่แน่ใจ)	3.35 (ไม่แน่ใจ)	3.28 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (เห็นด้วย)	3.55 (เห็นด้วย)	3.49 (ไม่แน่ใจ)	3.51 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 35 พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ น้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.50) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.82) และธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า 3 - 9 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.79) และธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.14) ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า มากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.60) และธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างขององค์กรจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ

ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ)	3.65 (เห็นด้วย)	3.72 (เห็นด้วย)	3.55 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน	3.57 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)
การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม	3.22 (ไม่แน่ใจ)	3.05 (ไม่แน่ใจ)	3.28 (ไม่แน่ใจ)	3.20 (ไม่แน่ใจ)
จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ	3.63 (เห็นด้วย)	3.77 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (เห็นด้วย)	3.62 (เห็นด้วย)	3.54 (เห็นด้วย)	3.56 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ น้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.52) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (ค่าเฉลี่ย 3.65) จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ 3-9 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) โครงสร้างการ

ทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือการกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ มากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) และโครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือการกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระบบขององค์กรจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ

ปัจจัยด้านระบบขององค์กร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	3.80 (เห็นด้วย)	3.65 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	3.96 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง	3.78 (เห็นด้วย)	3.65 (เห็นด้วย)	3.77 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)
คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ	3.02 (ไม่แน่ใจ)	2.98 (ไม่แน่ใจ)	3.35 (ไม่แน่ใจ)	3.15 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)	3.77 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 37 พบว่า ด้านระบบขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ น้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ 3-9 ปีมีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ มากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.77) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 3.35)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารของผู้บริหารงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหารงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	3.84 (เห็นด้วย)	3.37 (ไม่แน่ใจ)	3.46 (ไม่แน่ใจ)	3.55 (เห็นด้วย)
การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.67 (เห็นด้วย)	3.42 (ไม่แน่ใจ)	3.58 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)
ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	2.76 (ไม่แน่ใจ)	2.88 (ไม่แน่ใจ)	3.18 (ไม่แน่ใจ)	2.97 (ไม่แน่ใจ)
ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า	4.00 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (เห็นด้วย)	3.42 (ไม่แน่ใจ)	3.54 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 38 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหารงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า น้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า 3-9 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.42) การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

(ค่าเฉลี่ย 3.37) ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ มากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.94) การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือการจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.46) ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กรจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ	3.55 (เห็นด้วย)	3.65 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)
พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ขาดความรู้ความสามารถที่ดี	3.02 (ไม่แน่ใจ)	3.07 (ไม่แน่ใจ)	3.14 (ไม่แน่ใจ)	3.08 (ไม่แน่ใจ)
ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	3.86 (เห็นด้วย)	3.42 (ไม่แน่ใจ)	3.23 (ไม่แน่ใจ)	3.48 (ไม่แน่ใจ)
เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ	3.92 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.91 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	3.53 (เห็นด้วย)	3.21 (ไม่แน่ใจ)	3.49 (ไม่แน่ใจ)	3.43 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (เห็นด้วย)	3.43 (ไม่แน่ใจ)	3.50 (เห็นด้วย)	3.51 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 39 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ น้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ 3-9 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.21) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ มากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.50) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.49) ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.23) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะความสามารถจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ

ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ	4.08 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)
ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ ความสามารถที่ดี	3.76 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)
การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.10 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)
การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง	4.16 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)
งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้	2.22 (ไม่เห็นด้วย)	2.47 (ไม่เห็นด้วย)	2.38 (ไม่เห็นด้วย)	2.36 (ไม่เห็นด้วย)
หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย	3.55 (เห็นด้วย)	3.42 (ไม่แน่ใจ)	3.26 (ไม่แน่ใจ)	3.39 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (เห็นด้วย)	3.55 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 40 พบว่า ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ น้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.16) งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.76) หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยคืองานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า 3-9 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การได้รับการอบรมด้านสินค้า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.86) ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินค้ามีความรู้ ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ หลักสูตรการเรียนรู้อื่นๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.42) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย คือ งานขายสินค้าไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้ามากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การได้รับการอบรมด้านสินค้า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.06) และธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ หลักสูตรการเรียนรู้อื่นๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.26) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย คือ งานขายสินค้าไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.38)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน
ค่านิยมร่วมภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ

ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย	4.04 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดบรรยากาศในการทำงานที่ดี	3.06 (ไม่แน่ใจ)	3.14 (ไม่แน่ใจ)	3.31 (ไม่แน่ใจ)	3.18 (ไม่แน่ใจ)
ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทางเดียวกัน	3.94 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)
เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ	3.88 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน	3.82 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 41 พบว่า ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถาม
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ น้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่
พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.04) ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมี
ความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทางเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไข
ปัญหาเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน
(ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดบรรยากาศ
ในการทำงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ 3-9 ปี มีความคิดเห็น
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับ
เห็นด้วย ได้แก่ ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทางเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย

4.00) เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยใ้บรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดบรรยากาศในการทำงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ มากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.71) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ และผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยใ้บรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.83) ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทางเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดบรรยากาศในการทำงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.31)

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งภายใน องค์กร

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน
กลยุทธ์ขององค์กร จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้าน สินเชื่อที่เหมาะสม	3.33 (ไม่แน่ใจ)	3.63 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)	3.47 (ไม่แน่ใจ)	4.00 (เห็นด้วย)	3.62 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้า เป้าหมายไม่ชัดเจน	3.33 (ไม่แน่ใจ)	2.63 (ไม่แน่ใจ)	3.14 (ไม่แน่ใจ)	3.00 (ไม่แน่ใจ)	2.40 (ไม่เห็นด้วย)	2.95 (ไม่แน่ใจ)
ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ ดีกว่าคู่แข่ง	3.61 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.70 (เห็นด้วย)	3.70 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)	3.72 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของ ธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็น แนวทางการทำตลาดได้	4.06 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)
ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่ สอดคล้องกับสถานการณ์	4.00 (เห็นด้วย)	3.37 (ไม่แน่ใจ)	3.05 (ไม่แน่ใจ)	3.30 (ไม่แน่ใจ)	2.73 (ไม่แน่ใจ)	3.28 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (เห็นด้วย)	3.45 (ไม่แน่ใจ)	3.56 (เห็นด้วย)	3.47 (ไม่แน่ใจ)	3.47 (ไม่แน่ใจ)	3.51 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 42 พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่ง
ภายในองค์กรเป็นพนักงานขั้นต้น มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย
3.67) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้ม
ของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ธนาคารกำหนด
กลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อย
สินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ธนาคารมีการกำหนด
เป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย
3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานชั้นกลาง มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง และธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.86) และธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.05) ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น หัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47) ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กร สูงกว่าหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.00) และธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.73) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยคือ ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.40)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างขององค์กร

ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ)	4.00 (เห็นด้วย)	3.30 (ไม่แน่ใจ)	3.65 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน	3.67 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)
การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม	3.78 (เห็นด้วย)	3.00 (ไม่แน่ใจ)	3.14 (ไม่แน่ใจ)	3.25 (ไม่แน่ใจ)	2.80 (ไม่แน่ใจ)	3.20 (ไม่แน่ใจ)
จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ	3.50 (เห็นด้วย)	3.41 (ไม่แน่ใจ)	3.84 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (เห็นด้วย)	3.37 (ไม่แน่ใจ)	3.61 (เห็นด้วย)	3.53 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)	3.56 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 43 พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานขั้นต้น มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (ค่าเฉลี่ย 4.00) การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.78) และธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (เฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานชั้นกลาง มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย

3.78) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.41) โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (ค่าเฉลี่ย 3.30) การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในปีจ้ยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น หัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.53) ในปีจ้ยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.57) โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น สูงกว่าหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปีจ้ยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (ค่าเฉลี่ย 4.20) ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระบบขององค์กร จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านระบบขององค์กร	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	3.78 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	3.77 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	3.67 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง	3.83 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)	3.43 (ไม่แน่ใจ)	3.82 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)
คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ	3.39 (ไม่แน่ใจ)	3.04 (ไม่แน่ใจ)	3.08 (ไม่แน่ใจ)	3.20 (ไม่แน่ใจ)	3.00 (ไม่แน่ใจ)	3.15 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 44 พบว่า ปัจจัยด้านระบบขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานขั้นต้น มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.83) ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานชั้นกลาง มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และธนาคารมีระบบการ

ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.43) คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น หัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.82) และธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานชั้นต้น มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารของผู้บริหารงาน จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหารงาน	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	3.78 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.40 (ไม่แน่ใจ)	3.55 (เห็นด้วย)
การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.67 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)	3.40 (ไม่แน่ใจ)	3.53 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)
ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหารและไม่เหมาะสมกับสถานการณ์	3.06 (ไม่แน่ใจ)	2.78 (ไม่แน่ใจ)	2.81 (ไม่แน่ใจ)	3.20 (ไม่แน่ใจ)	2.67 (ไม่แน่ใจ)	2.97 (ไม่แน่ใจ)
ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า	3.67 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (เห็นด้วย)	3.53 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)	3.49 (ไม่แน่ใจ)	3.45 (ไม่แน่ใจ)	3.52 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 45 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหารงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานขั้นต้น มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานชั้นกลาง มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.53) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความ

คิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วนมีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้าเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.59) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้าเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.83) การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.40) ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น สูงกว่าหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินค้าเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.20) การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.40) ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มี ความสามารถทางด้านสินเชื่อ	3.50 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)
พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี	3.44 (ไม่แน่ใจ)	2.81 (ไม่แน่ใจ)	2.84 (ไม่แน่ใจ)	3.18 (ไม่แน่ใจ)	3.33 (ไม่แน่ใจ)	3.08 (ไม่แน่ใจ)
ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	3.56 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)	3.30 (ไม่แน่ใจ)	3.58 (เห็นด้วย)	3.13 (ไม่แน่ใจ)	3.48 (ไม่แน่ใจ)
เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือ จากผู้ร่วมงานเสมอ	4.00 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน	3.39 (ไม่แน่ใจ)	3.63 (เห็นด้วย)	3.24 (ไม่แน่ใจ)	3.40 (ไม่แน่ใจ)	3.67 (เห็นด้วย)	3.43 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (เห็นด้วย)	3.53 (เห็นด้วย)	3.38 (ไม่แน่ใจ)	3.52 (เห็นด้วย)	3.65 (เห็นด้วย)	3.51 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 46 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานขั้นต้น มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.44) ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานชั้นกลาง มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.53) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคิดเห็นในระดับ

เห็นด้วย ได้แก่ เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.24) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น หัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.52) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.40) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น สูงกว่าหัวหน้าส่วน ส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.33) ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะความสามารถ จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ชั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ	4.06 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)
ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ความสามารถที่ดี	3.61 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)
การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.94 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)
การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง	4.00 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)
งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้	2.83 (ไม่แน่ใจ)	2.41 (ไม่เห็นด้วย)	2.03 (ไม่เห็นด้วย)	2.45 (ไม่เห็นด้วย)	2.13 (ไม่เห็นด้วย)	2.36 (ไม่เห็นด้วย)
หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย	3.72 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)	3.25 (ไม่แน่ใจ)	2.93 (ไม่แน่ใจ)	3.39 (ไม่เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	3.55 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)	3.47 (ไม่แน่ใจ)	3.59 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 47 พบว่า ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานชั้นต้น มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.06) การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.94) หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย

(ค่าเฉลี่ย 3.72) และและมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานชั้นกลาง มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ และการได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.96) และการอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.81) หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย คือ งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.95) ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยคือ งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น หัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.18) การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ ความสามารถที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.25) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยคือ งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น สูงกว่าหัวหน้าส่วนมีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.13) การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ธนาคารมี

การพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87) ผู้ปฏิบัติงานด้านสินค้ามีความรู้ ความสามารถที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือหลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 2.93) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยคือ งานขายสินค้าไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.13)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย	4.39 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
การปฏิบัติงานด้านสินค้าขาดบรรยากาศในการทำงานที่ดี	3.61 (เห็นด้วย)	3.33 (ไม่แน่ใจ)	2.78 (ไม่แน่ใจ)	3.15 (ไม่แน่ใจ)	3.53 (เห็นด้วย)	3.18 (ไม่แน่ใจ)
ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทางเดียวกัน	4.00 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	3.70 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)
เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ	3.72 (เห็นด้วย)	3.85 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
ผู้ปฏิบัติงานด้านสินค้ามีหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน	3.33 (ไม่แน่ใจ)	3.93 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)	3.85 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 48 พบว่า ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานขั้นต้น มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ในปัจจัยย่อย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.39) ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทางเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ

ทิศทางเดียวกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดบรรยากาศในการทำงานที่ดี (3.53)

ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ และตำแหน่งภายในองค์กร

5.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

1) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.85 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ	3.54 (มาก)	3.01 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้	3.85 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน และ การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.22) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.35) การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีโท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.21) และท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 2.69)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น	3.62 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินการเสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง	3.46 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ	3.23 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 50 พบว่าด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น และธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินการเสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และงาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.57) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.34) งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินการเสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินงานที่เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 2.75) หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นในลักษณะงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นในลักษณะงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ	3.31 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)
มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)
งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา	3.38 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าด้านความมุ่งมั่นในลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (ค่าเฉลี่ย 3.38) งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ/ การยกย่องในงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญสำหรับ หน่วยงาน	3.31 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ	3.46 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานใน หน่วยงานเดียวกับท่าน	3.69 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.49) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ท่านรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.36) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ท่านรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45) ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.42) บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.21) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ท่านรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.40) บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.19) ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงปฏิบัติการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ด้านสินเชื่อ	3.23 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของ หน่วยงาน	3.23 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมากเกินไปจนไม่มี เวลาพักผ่อน	3.38 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่ง งาน	2.77 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)
ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบ มากขึ้น	3.54 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับ
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.23)
ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมาก
ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.54) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมาก
เกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้าน
สินเชื่อ ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.23) งานที่ท่าน
ได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.38) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่งานที่ท่านได้รับ
มอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ
ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.48) และท่านมีส่วนร่วมในการ

ตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.32) ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญา ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.45) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ผู้บังคับบัญชา มอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.73) งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.25)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella. The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are also decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2) ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร	3.38 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม	3.46 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่	3.62 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า	3.31 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน	3.15 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร	3.69 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.43) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม

(ค่าเฉลี่ย 3.46) ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.38) รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.31) รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.15) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.32) สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.29) ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.28) รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.15) ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.07) รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.06) การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.07) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.27) สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.23) ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.19) เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.13) รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.10) ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 2.83) การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่ถือฤในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)	3.73 (มาก)
นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)
ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.75) และท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านรูปแบบการบังคับบัญชา	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา	3.00 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)
ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)
ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป	3.69 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านรูปแบบการบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.69) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.76) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.85) ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน	3.38 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)
สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)
ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)
การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และสถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และสถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ท่านพึงพอใจใน

สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และสถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่ก่อผลในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานส่วนตัว จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานส่วนตัว	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน	3.54 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป	4.08 (มาก)	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)
ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง	3.15 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)
ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะทำงาน	4.00 (มาก)	2.59 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.08) ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.66) ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.64)

และท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.14) ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.63) ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.56) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน (ค่าเฉลี่ย 2.92) ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.79)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	3.54 (มาก)	3.65 (มาก)
ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ	4.00 (มาก)	2.55 (ปานกลาง)	2.27 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)
ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี	3.08 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ และท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.69) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.67) ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.57) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ให้คำแนะนำ และช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.63) และผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.27)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

1) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
เป้าหมายสินค้าที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.31 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินค้าที่ได้รับ	3.12 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้	3.57 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 60 พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า น้อยกว่า 3 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) ในปัจจัยย่อย พบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ เป้าหมายสินค้าที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินค้าที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า 3-9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ในปัจจัยย่อย พบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตาม

เป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.35) เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ มากกว่า 9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ในปัจจัยย่อย พบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 2.85)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk. Above the elephant is a traditional Thai umbrella. The emblem is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น	3.06 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินงานได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง	2.96 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ	3.49 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 61 พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า น้อยกว่า 3 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.32) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.49) หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.06) ปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินงานได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 2.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า น้อยกว่า 3-9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.26) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินงานได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 3.16) หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า เชื่อ มากกว่า 9 ปีให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.18) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.48) หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.40) งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.98) ปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินการได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานด้านความจงใจในลักษณะงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

ปัจจัยด้านความจงใจในลักษณะงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
งานขายผลิตภัณฑ์สินค้าเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)
มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา	3.82 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 62 พบว่าปัจจัยด้านความจงใจในลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า น้อยกว่า 9 ปีให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) งานขายผลิตภัณฑ์สินค้าเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า 3-9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ งานขายผลิตภัณฑ์สินค้าเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า 3-9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ งานขายผลิตภัณฑ์สินค้าเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.71) งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่อง ในงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับ หน่วยงาน	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ	3.10 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานใน หน่วยงานเดียวกับท่าน	3.18 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 63 พบว่าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า น้อยกว่า 9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง 3 ลำดับแรกคือ ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมาคือ บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.18) และผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า 3-9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.44) บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า มากกว่า 9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย

3.45) ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.32) บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินค้า	3.16 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน	3.20 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ท่านรู้สึกว่าการที่ทำงานที่ท้ออยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน	3.31 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน	3.43 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)
ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.31 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 64 พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า น้อยกว่า 9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.45) งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.43) ท่านรู้สึกว่าการที่ทำงานที่ท้ออยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.20) ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า 3-9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.53) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.42) ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.33) ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า มากกว่า 9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.66) งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.43) ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.20)

2) ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ

ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร	3.14 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม	3.06 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่	3.00 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า	3.18 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
รายได้ที่ได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน	3.31 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร	3.12 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น	3.35 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 65 พบว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ น้อยกว่า 3 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.35) รายได้ที่ได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.31) รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับ

มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.18) ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.14) เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.12) การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.06) ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ 3-9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.35) ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.44) เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.35) สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.28) รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.12) ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.07) การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ มากกว่า 9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.38) ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.23) รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.14) ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.05) การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)
นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)
ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	3.65 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 66 พบว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ น้อยกว่า 3 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ 3-9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ มากกว่า 9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์

ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.68) ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบังคับบัญชา จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

ปัจจัยด้านรูปแบบการบังคับบัญชา	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา	3.73 (มาก)	3.88 (มาก)	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)
ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาลงตัวอย่างสม่ำเสมอ	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)
ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป	3.45 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 67 พบว่าปัจจัยด้านรูปแบบการบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า น้อยกว่า 9 ปีให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาลงตัวอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.73) ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า 3-9 ปีให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาลให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.88) ผู้บังคับบัญชากดดันในการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า น้อยกว่า 9 ปีให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาลให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.62) และผู้บังคับบัญชากดดันในการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)
สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)
ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)
การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 68 พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า น้อยกว่า 3 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า 3-9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า มากกว่า 9 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก

ได้แก่ ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.85) สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวกเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน	3.18 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)
ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)
ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน	2.65 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	3.09 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 69 พบว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า น้อยกว่า 3 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.63) ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.61) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.18) ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า 3-9 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.16) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก

ได้แก่ ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.70) ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน (ค่าเฉลี่ย 2.95) และให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า มากกว่า 9 ปีให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.37) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.68) ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.58) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.14) ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่ถือฤในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชือ

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชือ			รวม
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.49 (มาก)	3.60 (มาก)
ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)
ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ	2.45 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)
ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี	3.65 (มาก)	3.77 (มาก)	3.51 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 70 พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชือ น้อยกว่า 3 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชือ 3-9 ปีให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.77) ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.70) ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า เชื่อ มากกว่า 9 ปีให้ ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.51) และให้ความสำคัญในระดับ ปานกลาง ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.49) ท่านมี ความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.71)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

1) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
เป้าหมายสั้นเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.22 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสั้นเชื่อที่ได้รับ	3.44 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.96 (ปานกลาง)
การทำงานในหน่วยงานนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้	3.22 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 71 พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรพนักงานขั้นต้นให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสั้นเชื่อที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.44) เป้าหมายสั้นเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานชั้นกลาง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.22) ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (3.54) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 2.973)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.35) การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.32) ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นสูงกว่าหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 2.33)

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในงาน	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น	3.22 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ปัจจุบันท่านมีโอกาสได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง	3.67 (มาก)	2.74 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ	3.89 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน	3.61 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 72 พบว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรพนักงานขั้นต้น ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจุบันท่านมีโอกาสได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 3.67) ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานชั้นกลาง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.48) งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ปัจจุบันท่านมีโอกาสได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 2.74) หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 2.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.35) งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินการได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 2.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินการได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 2.98) งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นสูงกว่าหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 2.87) ปัจจุบันท่านมีโอกาสดำเนินการได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความจูงใจในลักษณะงาน จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านความจูงใจในลักษณะงาน	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)
มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	4.20 (มาก)	3.67 (มาก)
งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่านหรือประสบการณ์ที่เรียนมา	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)	4.07 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	4.09 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 73 พบว่าปัจจัยด้านความจูงใจในลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กร พนักงานขั้นต้นให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่านหรือประสบการณ์ที่เรียนมา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานชั้นกลาง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (ค่าเฉลี่ย 3.44) รองลงมาคือ งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และงานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญที่มี ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญใน ระดับมาก ได้แก่ งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และงานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นสูงกว่าหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (ค่าเฉลี่ย 4.07) งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็น งานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน จำแนกตามตำแหน่งภายใน

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน	3.56 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	4.07 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ	3.78 (มาก)	2.96 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน	3.56 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 74 พบว่าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ/ยกย่องในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรพนักงานขั้นต้น ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานชั้นกลาง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.19) ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.07) ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับ

ปานกลาง ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.32) บุคคลภายนอกมีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.08) ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วนให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นสูงกว่าหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.80) บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ
จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	3.11 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน	3.33 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
ท่านรู้สึกว่าการที่ทำอยู่นักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)	3.55 (มาก)
ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 75 พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กร พนักงานขั้นต้น ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่อง

สำคัญของหน่วยงาน ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.33) ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานชั้นกลาง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.70) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.44) ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.30) ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.26) ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.32) ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.19) ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.55) งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.52) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.42) ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นสูงกว่าหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.47)

2) ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร	3.44 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม	3.39 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.88 (ปานกลาง)
ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่	3.22 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า	3.44 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร	3.22 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น	3.50 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ย	3.36 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 76 พบว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งภายในองค์กรให้ความสำคัญพนักงานขั้นต้น ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สวัสดิการที่ได้รับ

ของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.50) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.44) การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.39) รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.28) ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานชั้นกลาง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.26) รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.22) รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.15) เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.11) ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.07) การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.74) ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.41) รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.11) สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.08) รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.89) การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.30) เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.27) สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.25) รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.20) การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.05) ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นสูงกว่าหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.67) ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.53) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.40) รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.20) รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 2.60) การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.20)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The border contains the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน	4.06 (มาก)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)
ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	3.67 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 77 พบว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานขั้นต้น ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.83) ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานชั้นกลาง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย

3.81) ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน และควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นสูงกว่าหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการ
บังคับบัญชาจำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านรูปแบบการ บังคับบัญชา	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ท่านพึงพอใจต่อวิธีการ ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)
ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขปัญหมาให้ อย่างสม่ำเสมอ	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.62 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)
ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการ ปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 78 พบว่าปัจจัยด้านรูปแบบการบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถาม
ตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานขั้นต้นให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.76) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหา
และช่วยแก้ไขปัญหมาให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้
บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.89) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการ
ปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็น พนักงานชั้นกลาง ให้ความสำคัญ
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก
ได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหมาให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ท่านพึง
พอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.78) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ
ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.49) ผู้บังคับบัญชาคัดค้านการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.82) ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ผู้บังคับบัญชาคัดค้านการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นสูงกว่าหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.67) และผู้บังคับบัญชาคัดค้านการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ท่านพึงพอใจในสถานที่ ปฏิบัติงานของท่าน	4.06 (มาก)	3.81 (มาก)	3.46 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)
สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกเพียงพอ	3.78 (มาก)	3.52 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	4.40 (มาก)	3.69 (มาก)
ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์ และเครื่องมือในการ ปฏิบัติงาน	4.06 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.92 (มาก)	4.33 (มาก)	3.80 (มาก)
การเดินทางมาปฏิบัติงาน ของท่านมีความสะดวก	3.89 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	4.13 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.81 (มาก)	4.20 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 79 พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานขั้นต้น ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน และท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.89) สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานชั้นกลาง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านพึงพอใจต่อ

อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.41) การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.68) สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.92) การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.80) สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นสูงกว่าหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ในปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงใน
การทำงาน/ส่วนตัว จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านความมั่นคงใน การทำงาน/ส่วนตัว	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ท่านไม่มั่นใจในความ มั่นคงของงาน	3.33 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ท่านพึงพอใจที่จะ ปฏิบัติงานนี้ต่อไป	4.06 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)	3.66 (มาก)
ท่านมีชีวิตส่วนตัวและ ครอบครัวที่มั่นคง	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.59 (มาก)
ท่านมักจะกังวลกับปัญหา ส่วนตัวในขณะที่ทำงาน	3.39 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.90 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.77 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 80 พบว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรพนักงานขั้นต้น ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.06) ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.39) ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานชั้นกลาง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.70) ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.37) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.59) ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.57) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน (3.05) ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.67) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.18) ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นสูงกว่าหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป และท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคงเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน (ค่าเฉลี่ย 2.73) และท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.20)

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่ถูกละเลยในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน	ตำแหน่งภายในองค์กร					รวม
	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	ผู้ช่วย หัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	สูงกว่า หัวหน้า ส่วน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ	3.94 (มาก)	3.81 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)
ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ	2.78 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.83 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)
ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 81 พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรพนักงานขั้นต้น ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.78) ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.72) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นพนักงานชั้นกลาง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.67) ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคน

อย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.63) และให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.68) ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.63) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งภายในองค์กรเป็นสูงกว่าหัวหน้าส่วน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) ในปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.40) และผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.33) ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.20)

ส่วนที่ 6 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในด้านต่างๆ

1. ด้านนโยบายเครดิต

1. มีการป้องกันความเสี่ยงให้ธนาคารมากเกินไป ทำให้ช่องทางการขายและโอกาสลดน้อยลงไป คู่แข่งไม่ได้ในบางเรื่อง (3 ราย)
2. มีข้อจำกัดหรือหลักเกณฑ์เกินไปบางครั้งทำให้สูญเสียลูกค้าที่ดีไป (1 ราย)
3. เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติเองที่ยังไม่แม่นในนโยบาย (1 ราย)
4. การแก้ไขหลักเกณฑ์การอนุมัติที่ไม่ตรงกับฝ่ายสัญญาทำนิติกรรมไม่ได้ (1 ราย)
5. อำนวยความสะดวกไม่มีการจัดเป็นหมวดหมู่ (1 ราย)
6. บางครั้งจุกจิกเกินไป หน่วยงานแต่ละหน่วยมีความเข้าใจไม่ตรงกัน (1 ราย)
7. บางครั้งนโยบายมีข้อปลีกย่อยมากเกินไปจึงทำให้มีข้อติดขัดในการทำเอกสาร (1 ราย)
8. นโยบายเครดิตสกอรั้งจะต้องขออนุมัติ หรือแม้แต่สกอรั้งของบรูโร (1 ราย)
9. เป้าหมายสูง ไม่สอดคล้องกับงาน มีตัววัดหลากหลายมาก จนไม่สามารถกำหนดทิศทางได้ (1 ราย)

ข้อเสนอแนะ

1. นโยบายควรมีการยืดหยุ่นมากกว่านี้ บางครั้ง case แต่ละ case ต้องมีความยืดหยุ่น และดูเหตุผล รวมทั้งคำนึงผลประโยชน์และผลเสียด้วย (1 ราย)
2. การกำหนดนโยบายเครดิตให้ทันต่อสถานการณ์ของธุรกิจในปัจจุบัน (1 ราย)
3. อุปสรรค ควรจะมีวิธีแก้ไขในเรื่องของเป้าหมายที่วัดค่ามิได้ (1 ราย)

2. ด้านเทคโนโลยีต่างๆ เช่นระบบเครื่องมือและอุปกรณ์

1. ระบบ SMR ล้าช้า (2 ราย)
2. บางครั้งระบบสับสน ใช้เวลาในการดึงข้อมูลนานเกินไป (1 ราย)
3. โปรแกรมที่ใช้มักมีการขัดข้องและ error บ่อย โดยเฉพาะ Lotus notes (1 ราย)
4. เครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย (1 ราย)
5. ระบบช้า และต้องก๊อปปี้งานด้านต่างๆเพิ่มขึ้นอีก ทำให้ทำงานได้ช้า (3 ราย)

ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มหรือพัฒนาระบบอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น (1 ราย)
2. ควรที่จะปรับปรุงระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความเร็ว และทันสมัย กว่าที่เป็นอยู่ (1 ราย)
3. ควรเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย (1 ราย)

3. ด้านการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น เป้าหมาย ผลตอบแทน งบประมาณ

1. เป้าหมายสูง สามารถทำได้เป้าหมายยาก แต่ถ้าทำได้แล้วต้องประเมินพิจารณาเงินเดือนเป็นแบบระขังกว่าทำให้แบ่งปันระหว่าง เซลด้วยกันทำให้เงินเดือนขึ้นไม่เท่ากัน (1 ราย)
2. เป้าหมายการดำเนินงานสูงแต่ผลตอบแทนอยู่ในระดับต่ำ (1 ราย)

ข้อเสนอแนะ

1. เพื่อเป้าหมายสูง ควรมีผลตอบแทนเป็นเงินเดือนเพิ่ม (1 ราย)
2. ค่าครองชีพเพิ่มขึ้นน่าจะมีการปรับเพิ่มเงินเดือนพนักงานมากกว่านี้ (1 ราย)

4. ปัญหาด้านอื่น ๆ

1. ในบางครั้งธนาคารตั้งเป้าหมายสูงมาก เกินความจริง บนสภาพการณ์แวดล้อม ปัจจุบัน เช่น ภาวะเศรษฐกิจ /น้ำมันแพง/เงินเฟ้อ/ประท้วงการเมือง (1 ราย)
2. การ key sms ไม่ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานทำให้ต้องมัวแต่มานั่ง key ทำให้ไม่สามารถทำอย่างอื่นได้ (1 ราย)
3. การดำเนินงานติดต่อกันกับหน่วยงานต่าง ๆ บางครั้งมีผู้รับสายเนื่องจาก ทางฝ่ายนั้นมีปริมาณค่อนข้างมาก (1 ราย)
4. ค่าน้ำมันเพิ่มขึ้นทุกวัน ทำให้ค่าครองชีพและค่าน้ำมันรถในการออกพบลูกค้า เพิ่มสูงขึ้น (1 ราย)
5. น้ำมันมีการปรับขึ้นราคา แต่ธนาคารไม่มีการปรับขึ้นให้เหมาะสมกับสภาวะปัจจุบันแต่เป้าหมายมีแต่เพิ่มขึ้น (1 ราย)

ข้อเสนอแนะ

ควรลดรายงานที่จะต้องทำให้น้อยลง ให้ฝ่ายขายเอาเวลาไปหาลูกค้ามีประโยชน์มากกว่า และบางครั้งไม่ตรงกับความเป็นจริง (1 ราย)