

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม : กรณีศึกษา  
เครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผล  
ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานขาย  
ลูกค้าผู้ประกอบการ พนักงานของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในเครือข่ายธุรกิจ  
ลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 เขต 12 ทีม ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 157  
คน ผลการศึกษาสามารถนำมาสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25 - 30 ปี  
มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ในประเทศ) มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 45,000 บาท สถานภาพ สมรส  
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกสิกรไทย ไม่เกิน 10 ปี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน  
ด้านขายสินเชื่อ คือ มากกว่า 9 ปี โดยทำงานที่ธนาคารกสิกรไทยมาโดยตลอด และตำแหน่งงาน  
ปัจจุบัน เป็นหัวหน้าส่วน

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 82 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก
ด้านกลยุทธ์ขององค์กร	3.51 (เห็นด้วย)	- ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการตลาดได้
ด้านโครงสร้างขององค์กร	3.56 (เห็นด้วย)	- ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน
ด้านระบบขององค์กร	3.68 (เห็นด้วย)	- ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
ด้านการบริหารของผู้บริหารงาน	3.52 (เห็นด้วย)	- ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ
ด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร	3.51 (เห็นด้วย)	- เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (3.89)
ด้านทักษะความสามารถ	3.59 (เห็นด้วย)	- การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร	3.73 (เห็นด้วย)	- พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาเสมอ เท่ากัน

จากตารางที่ 82 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย แสดงให้เห็นมีความสัมพันธ์กันและมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นในทางเดียวกันอันจะทำให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูง ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างกันของปัจจัยทั้งหมด

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 83 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.25 (ปานกลาง)	- การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.25 (ปานกลาง)	- ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน
ด้านความจูงใจในลักษณะงาน	3.66 (มาก)	- ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้
ด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน	3.32 (ปานกลาง)	- ท่านรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน
ด้านความรับผิดชอบ	3.39 (ปานกลาง)	- ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น

จากตารางที่ 83 พบว่าปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากด้านความจูงใจในลักษณะงาน ส่วนปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการรับ/การยกย่องในงานและด้านความรับผิดชอบให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

### 3.2) ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 84 แสดงสรุปปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.15 (ปานกลาง)	- เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.75 (มาก)	- ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
ด้านรูปแบบการบังคับบัญชา	3.63 (มาก)	- ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาคืออย่างสม่ำเสมอ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.76 (มาก)	- ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน
ด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว	3.28 (ปานกลาง)	- ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.36 (ปานกลาง)	- ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ

จากตารางที่ 84 พบว่าปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านรูปแบบการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ และตำแหน่งในองค์กร

4.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 85 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ด้านกลยุทธ์ขององค์กร	ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (4.00)	ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (3.98)	ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง (3.98)
ด้านโครงสร้างขององค์กร	จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (4.15)	โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึง โครงสร้างของทั้งกระบวนการ) ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน เท่ากัน (3.74)	ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (3.73)
ด้านระบบขององค์กร	ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (4.00)	ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (4.04)	ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (3.96)
ด้านการบริหารของผู้บริหารงาน	การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ เท่ากัน (3.92)	ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (3.82)	ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (4.29)

ตารางที่ 85 (ต่อ) แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร	ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ และเมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ เท่ากัน (3.92)	เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (3.95)	เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (3.75)
ด้านทักษะความสามารถ	ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (4.23)	การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (4.08)	การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (4.06)
ด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร	เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไข ปัญหาเสมอ (4.08)	เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไข ปัญหาเสมอ (3.95)	ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน (3.88)

ตารางที่ 86 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ

	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ		
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี
ด้านกลยุทธ์ขององค์กร	ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (3.90)	ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (4.09)	ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (3.94)
ด้านโครงสร้างขององค์กร	โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (3.65)	ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (3.93)	จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (3.68)
ด้านระบบขององค์กร	ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัย สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (3.96)	ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัย สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (4.09)	ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัย สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เท่ากัน (3.98)
ด้านการบริหารของผู้บริหารงาน	ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (4.00)	ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (4.00)	ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (3.94)
ด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร	เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (3.92)	เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (3.81)	เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (3.91)

ตารางที่ 86 (ต่อ) แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า

	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินค้า		
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี
ด้านทักษะความสามารถ	การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (4.16)	การได้รับการอบรมด้านสินค้า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (4.00)	การได้รับการอบรมด้านสินค้า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (4.08)
ด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร	พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยให้บริการลูกค้า (4.04)	ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการทำงานในทิศทางเดียวกัน (4.00)	เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาเสมอ และผู้ปฏิบัติงานด้านสินค้ามีหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน เท่ากัน (3.88)



ตารางที่ 87 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

	ตำแหน่งภายในองค์กร				
	พนักงานขั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน	สูงกว่าหัวหน้าส่วน
ด้านกลยุทธ์ขององค์กร	ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (4.06)	ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่งและธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ เท่ากัน (3.81)	ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (4.03)	ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (3.87)	ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ (4.40)
ด้านโครงสร้างขององค์กร	โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (4.00)	ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน (3.78)	จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (3.84)	จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ (3.80)	โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ) (4.20)
ด้านระบบขององค์กร	ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (3.83)	ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (4.15)	ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (4.11)	ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (3.95)	ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง (4.27)

ตารางที่ 87 (ต่อ) แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

	ตำแหน่งภายในองค์กร				
	พนักงานชั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน	สูงกว่าหัวหน้าส่วน
ด้านการบริหารของผู้บริหารงาน	การจัดการของผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (3.78)	ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (4.15)	ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (4.14)	ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (3.83)	ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (4.20)
ด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร	เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (4.00)	เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (4.00)	ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ และเมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ เท่ากัน (3.76)	เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (3.82)	เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ (4.13)
ด้านทักษะความสามารถ	ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ (4.06)	ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ และการได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (4.19)	การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (4.11)	การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (4.18)	การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง (4.13)

ตารางที่ 87 (ต่อ) แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

	ตำแหน่งภายในองค์กร				
	พนักงานขั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน	สูงกว่าหัวหน้าส่วน
ด้านค่านิยมร่วม ภายในองค์กร	พนักงานปฏิบัติงาน ร่วมกันเป็นทีมช่วยให้ บรรลุเป้าหมาย (4.39)	ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่มี หลักในการปฏิบัติงานใน ทิศทางเดียวกัน (3.93)	พนักงานปฏิบัติงาน ร่วมกันเป็นทีมช่วยให้ บรรลุเป้าหมาย (3.97)	เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะ ช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ (3.97)	ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมี ความเห็นเกี่ยวกับการ ทำงานในทิศทางเดียวกัน (4.27)

ตารางที่ 88 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน และ การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ เท่ากัน (3.85)	เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (3.35)	การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (3.67)
ด้านความก้าวหน้าในงาน	หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น และธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน เท่ากัน (3.62)	ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (3.57)	ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (3.67)
ด้านความจูงใจในลักษณะงาน	มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (3.62)	งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (3.71)	งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือ ประสบการณ์ที่เรียนมา (3.71)
ด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน	บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (3.69)	ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (3.45)	ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (3.40)
ด้านความรับผิดชอบ	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่าน รับผิดชอบมากขึ้น (3.54)	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (3.61)	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่าน รับผิดชอบมากขึ้น (3.73)

ตารางที่ 89 แสดงสรุปปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (3.69)	เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (3.32)	รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน (3.27)
ด้านนโยบายและการบริหาร	ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน.(3.85)	ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (3.76)	ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (3.79)
ด้านรูปแบบการบังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (3.92)	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (3.82)	ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (3.85)
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (4.00)	ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (3.88)	ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (3.85)
ด้านความมั่นคงในการทำงานส่วนตัว	ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (4.08)	ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (3.66)	ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (3.63)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ และท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ เท่ากัน (4.00)	ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (3.67)	ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (3.69)

ตารางที่ 90 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ		
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (3.57)	การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (3.00)	เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (3.62)
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (3.78)	ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (3.60)	ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (3.48)
ด้านความจูงใจในลักษณะงาน	งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (3.82)	งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (3.63)	งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (3.71)
ด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน	ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (3.37)	ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (3.51)	ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (3.45)
ด้านความรับผิดชอบ	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (3.45)	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (3.74)	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (3.66)

ตารางที่ 91 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขาย  
สินเชื่อ

ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ		
	น้อยกว่า 3 ปี	3-9 ปี	มากกว่า 9 ปี
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่า ธนาคารอื่น (3.35)	เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ ดีจากธนาคาร (3.35)	เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการ รักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (3.38)
ด้านนโยบายและการบริหาร	ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและ รูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน (3.90)	ควรมีการปรับนโยบายและการ บริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน(3.84)	ควรมีการปรับนโยบายและการ บริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน(3.83 )
ด้านรูปแบบการบังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วย แก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (3.82)	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วย แก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (3.93)	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วย แก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (3.74)
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมี ความสะดวก (3.80)	ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของ ท่าน(3.81)	ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน (3.88)
ด้านความมั่นคงในการทำงาน/ ส่วนตัว	ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (3.63)	ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (3.70)	ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (3.68)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่าน เสมอ (3.71)	ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองาน กันเป็นอย่างดี (3.77)	ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของ ท่านเสมอ (3.60)

ตารางที่ 92 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งภายในองค์กร				
	พนักงานขั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน	สูงกว่าหัวหน้าส่วน
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ (3.44)	การทำงานในหน่วยงานนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (3.56)	การทำงานในหน่วยงานนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (3.54)	เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน (3.35)	การทำงานในหน่วยงานนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ (3.84)
ด้านความก้าวหน้าในงาน	งาน Sale มีโอกาask้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ (3.89)	ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (3.48)	ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (3.84)	ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน (3.84)	ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน(3.84)
ด้านความจูงใจในลักษณะงาน	มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (3.50)	งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (3.44)	งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ (3.84)	งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา (3.73)	มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ (4.20)
ด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน	ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ (3.78)	บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน (3.19)	ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (3.32)	ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน และผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ เท่ากัน (3.43)	ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน (4.07)



ตารางที่ 92 (ต่อ) แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งภายในองค์กร				
	พนักงานชั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน	สูงกว่าหัวหน้าส่วน
ด้านความรับผิดชอบ	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น เท่ากัน (3.50)	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (3.70)	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน (3.51)	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น (3.55)	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น เท่ากัน (4.00)

ตารางที่ 93 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งภายในองค์กร				
	พนักงานชั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน	สูงกว่าหัวหน้าส่วน
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น(3.50)	สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น (3.26)	คือ เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร (3.41)	ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร (3.30)	สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น(3.67)
ด้านนโยบายและการบริหาร	ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน (4.06)	ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (3.81)	ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงานและควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เท่ากัน (3.76)	นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เท่ากัน (3.75)	ท่านยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงานนโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เท่ากัน (4.00)
ด้านรูปแบบการบังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (3.94)	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (3.96)	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (3.92)	ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา (3.82)	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้อย่างสม่ำเสมอ (3.93)

ตารางที่ 93 (ต่อ) แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยย่อยลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งภายในองค์กร

ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งภายในองค์กร				
	พนักงานชั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน	สูงกว่าหัวหน้าส่วน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน และท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (4.06)	ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (3.81)	การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก (3.68)	ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน (3.93)	สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (4.40)
ด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว	ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (4.06)	ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง (3.70)	ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (3.59)	ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป (3.67)	ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป และท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง เท่ากัน (3.87)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (3.94)	ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (3.81)	คือ ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี (3.65)	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม (3.68)	ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ (3.53)

## อภิปรายผล

### ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการตลาดได้

**ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยลำดับแรก คือ ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน

**ปัจจัยด้านระบบขององค์กร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ **มนตรี เนิมจิน (2544)** ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าด้านระบบการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติมีระดับประสิทธิภาพสูงลำดับแรก ได้แก่ สมาชิกได้รับการอำนวยความสะดวกในด้านการใช้บริการเงินฝาก-ถอนสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นอย่างดี

**ปัจจัยด้านการบริการของผู้บริหาร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ลำดับแรก คือ ผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ

**ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยลำดับแรก คือ เมื่อมีปัญหาท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ

**ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยลำดับแรกคือ การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ **อรุณญา พิมลศรี (2544)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของบริษัท จี อี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าด้านคุณสมบัติของพนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถและมีคุณลักษณะส่วนบุคคลสูง

**ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ลำดับแรก คือ พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ

### ปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก ด้านลักษณะงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลัฐ สมบูรณ์ (2549) ที่ ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือด้านลักษณะและขอบเขตของงาน

**ด้านความสำเร็จในการทำงาน** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือความรู้สึที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลัฐ สมบูรณ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคืองานที่ทำให้เราได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่

**ด้านความก้าวหน้าในงาน** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การได้มีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลัฐ สมบูรณ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ สามารถสร้างประสบการณ์

**ด้านความจูงใจในลักษณะงาน** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติและความสนใจงานที่ปฏิบัติ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลัฐ สมบูรณ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำหาย

**ด้านการได้รับการยอมรับ/การยอมรับในงาน** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานต่อหน่วยงาน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลรัฐ สมบูรณ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ มีความภาคภูมิใจในอาชีพ

**ด้านความรับผิดชอบ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ปฏิบัติงานที่เหมาะสม และมีโอกาสได้แสดงความสามารถเต็มที่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลรัฐ สมบูรณ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ มีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ

ผลการศึกษายังชี้แจงเกี่ยวกับอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลรัฐ สมบูรณ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

**ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ เงินเดือนที่ได้รับ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลรัฐ สมบูรณ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

**ด้านนโยบายและการบริหารงาน** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การกำหนดตำแหน่งหน้าที่

ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ชัดเจน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลฐ สมบูรณ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ บริษัท/หัวหน้ามีการชี้แจงนโยบายระบบการทำงานอย่างทั่วถึงและมีการกำหนดหน้าที่

**ด้านรูปแบบการบังคับบัญชา** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหานั้นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลฐ สมบูรณ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลฐ สมบูรณ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ทำงานในปัจจุบันส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

**ด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ผลประกอบการของธนาคารมีความมั่นคงต่ออาชีพพนักงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลฐ สมบูรณ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นคงของบริษัท

**ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรัญญา เจริญกุล (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การปรึกษาหารือกันระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลฐ สมบูรณ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

### ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม :  
กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย พบว่า

#### ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ เรื่องธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการตลาดได้ ได้แก่ ผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และเป็นผู้มีตำแหน่งในองค์กรทุกระดับชั้น

#### ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ เรื่องธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน ได้แก่ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และเป็นผู้มีตำแหน่งในองค์กรทุกระดับชั้น

#### ปัจจัย ด้านระบบขององค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ เรื่องธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้มีการศึกษาทุกระดับการศึกษา ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และเป็นผู้มีตำแหน่งในองค์กรทุกระดับชั้น

#### ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหารงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ เรื่องผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ ได้แก่ ผู้มีการศึกษาทุกระดับการศึกษา ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และเป็นผู้มีตำแหน่งในองค์กรทุกระดับชั้น



### ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ เรื่อง เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ ได้แก่ ผู้มีการศึกษาทุกระดับการศึกษา ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และเป็นผู้มีตำแหน่งในองค์กรทุกระดับชั้น

### ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ เรื่อง การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้มีการศึกษาทุกระดับการศึกษา ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และเป็นผู้มีตำแหน่งในองค์กรทุกระดับชั้น

### ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ เรื่อง เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ และในเรื่อง พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยให้บริการลูกค้าได้แก่ ผู้มีการศึกษาทุกระดับการศึกษา ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และเป็นผู้มีตำแหน่งในองค์กรทุกระดับชั้น

### ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านความจูงใจในลักษณะงาน ในเรื่อง มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ ได้แก่ ผู้มีการศึกษาทุกระดับการศึกษา ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และเป็นผู้มีตำแหน่งในองค์กรทุกระดับชั้น

### ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ในเรื่อง ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ได้แก่ ผู้มีการศึกษาทุกระดับการศึกษา ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และเป็นผู้มีตำแหน่งในองค์กรทุกระดับชั้น

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านรูปแบบการบังคับบัญชาในเรื่องผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาลให้อย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ ผู้มีการศึกษา

ทุกระดับการศึกษา ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และเป็นผู้มีตำแหน่งในองค์กรทุกระดับชั้น

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเรื่องท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน ได้แก่ ผู้มีการศึกษาทุกระดับการศึกษา ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และเป็นผู้มีตำแหน่งในองค์กรทุกระดับชั้น

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

#### ด้านกลยุทธ์ขององค์กร

ธนาคารควรรักษามาตรฐาน ในเรื่องที่มีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการตลาดได้ และเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลนโยบายเครดิตและข้อมูลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตลาดสินเชื่อโดยง่าย รวมทั้งต้องสร้างความสมดุลระหว่างความเสี่ยงและโอกาสในการขยายตลาดเพื่อลดการเสียลูกค้าที่ดีไป และนโยบายด้านสินเชื่อของธนาคารต้องกำหนดอย่างชัดเจน

#### ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร

ธนาคารควรประเมินผล โดยทำแบบสอบถามพนักงานหลังการปรับโครงสร้างองค์กร สายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ และเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะ ถึงความเหมาะสมคล่องตัวในเรื่องการกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อ ธนาคารควรสื่อความให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทภารกิจใหม่ หรือกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาในการประสานงานระหว่างทีม หรือฝ่ายงานต่าง ๆ และควรมีการเพิ่มหน่วยงานที่ส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

#### ปัจจัยด้านระบบขององค์กร

ธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบเทคโนโลยี และกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้ทันสมัยตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ฉับไวในการปฏิบัติงาน มีการป้องกันความเสี่ยงในระดับที่ไม่ทำให้ช่องทางการขายและโอกาสทางธุรกิจลดลง กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติให้เป็นหมวดหมู่ชัดเจนเข้าใจง่าย กระบวนการทำนิติกรรมต้องรัดกุมถูกต้องกับสัญญาและคำอนุมัติสินเชื่อ สร้างระบบฐานข้อมูลให้สามารถทราบสถานะ เงื่อนไข เพื่อให้การประสานงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สร้างเอกสารที่ใช้สำหรับการทำงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกระบวนการ

ทำงานหรือระเบียบเพื่อลดภาระพนักงานในการสร้างเอกสาร พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ระบบ  
โลตัสโน้ตให้มีความเร็วสูงเพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ธนาคารควรให้การ  
สนับสนุนในเรื่อง งบประมาณ ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ วัสดุและอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นต่อการ  
ปฏิบัติงาน เช่น จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย โทรศัพท์มือถือ รถยนต์ที่ใช้งาน

### ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหาร

ผู้บริหารธนาคารและผู้นำทีม มีการบริหารจัดการ ในเรื่อง ช่วยแนะนำและให้ข้อมูล  
เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ และสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี  
ดังนั้น ธนาคารควรมีนโยบายให้ผู้บริหารระดับสูงมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว เพราะมี  
ประสบการณ์ ความชำนาญรวมทั้งมีตำแหน่งงานที่อาวุโสกว่า ผู้บริหารควรมีความยืดหยุ่นในการ  
บริหารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ธนาคารและผู้บริหารควรทำความเข้าใจกับพนักงาน และเปิด  
ใจยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกระดับในองค์กรเพื่อให้ทราบถึงปัญหา  
และอุปสรรคอย่างแท้จริง รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

### ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร

ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการสรรหา รักษาพนักงานที่มีศักยภาพไว้กับธนาคาร  
ให้นานที่สุด และบริหารผลผลิตจากพนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับธนาคารโดยรวม ดังนั้น  
ควรพิจารณาผลตอบแทน ได้แก่เงินเดือน ค่าครองชีพ สวัสดิการต่าง ๆ ให้สอดคล้องเป็นธรรมกับ  
ผลงานและเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น การจัดโปรแกรมการจูงใจกระตุ้นผลงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้  
รวมทั้งโปรแกรมยกย่องชมเชย

### ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ

ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ ดังนั้น  
ธนาคารควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ จูงใจพนักงาน ให้ความสำคัญกับ การจัดอบรม สัมมนา เพิ่ม  
ความรู้ ทักษะความสามารถ และควรมีการประเมินผลรายบุคคลเป็นคลังทักษะความรู้ของพนักงาน  
(Skill Inventory) ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่ององค์ความรู้และระดับการศึกษาของพนักงาน  
โดยจูงใจ สนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานยกระดับวุฒิการศึกษาให้สูงขึ้น

### ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร

ธนาคารควรมีนโยบาย หรือทำโครงการยกย่องชมเชย แก่พนักงานที่ทำงานเป็นทีมที่ดี คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันในองค์กรซึ่งส่งผลให้องค์กรมีความเป็นเลิศในการบริหาร ผู้นำทีมกับผูปฏิบัติงานควรสร้างบรรยากาศให้มีความคิดเห็นในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงาน

เพื่อเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารควรให้ความสำคัญกับการตั้งเป้าหมายด้านสินเชื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับความสามารถ พร้อมกับจัดโปรแกรมให้พนักงานพัฒนาทักษะความสามารถควบคู่กัน มีการแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงาน ในการเลื่อนตำแหน่ง และขึ้นเงินเดือนอย่างชัดเจน จัดให้มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ลักษณะงานสินเชื่ออย่างครบถ้วน ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้เป็นที่ไปตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ขณะเดียวกันควรจัดให้มีโปรแกรมยกย่องชมเชยพนักงานอย่างเหมาะสม

### ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน

ธนาคารควรให้ความสำคัญกับผลตอบแทนและสวัสดิการอย่างเพียงพอ มีการปรับนโยบายและการบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตลอดเวลา ผู้บังคับบัญชาทุกคนควรตั้งงาน มอบหมายงานที่มีความชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร รับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ มีการประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการทำงาน โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดูแล จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยและมีคุณภาพสูงในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ดูแลด้านความมั่นคงในการทำงาน มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมพนักงานให้คำแนะนำและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานด้านสินเชื่อต่อไป

### ข้อจำกัดในการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาไม่ได้ศึกษาปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัญหาของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาของปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบกัน