



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย :

ศึกษาเฉพาะกรณีเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประกอบด้วย ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) ปัจจัยด้านระบบ (System) ปัจจัยด้านแบบ (Styles) ของการบริหารของผู้บริหาร ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) และปัจจัยด้านค่านิยมร่วม (Shared Values) ของคนในองค์การ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานส่วนที่ 5 ปัญหา ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดที่ได้มานี้ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับ และจะนำผลการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้ประโยชน์เฉพาะในการศึกษาวิจัยและพัฒนากระบวนการนำเสนอขอเครดิตเท่านั้น

มะลิวัลย์ สุภาพาร

ผู้ศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง ขอให้ท่านตอบคำถามโดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูล

ส่วนตัวของท่าน

1.1 เพศ

1. ชาย 2. หญิง

1.2 อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25 - 30 ปี 3. 31 - 35 ปี 4. 36 - 40 ปี
 5. 41 - 45 ปี 6. 46 - 50 ปี 7. 51 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี (ในประเทศ)
 3. ปริญญาตรี (ต่างประเทศ) 4. ปริญญาโท (ในประเทศ)
 5. ปริญญาโท (ต่างประเทศ) 6. สูงกว่าปริญญาโท

1.4 ระดับรายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. 15,001 - 20,000 บาท
 3. 20,001 - 25,000 บาท 4. 25,001 - 30,000 บาท
 5. 30,001 - 35,000 บาท 6. 35,001 - 40,000 บาท
 7. 40,001 - 45,000 บาท 8. 45,001 - 50,000 บาท
 9. มากกว่า 50,000 บาท

1.5 สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกสิกรไทย.....ปี

1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อ(Sale).....ปี

1.8 ประสบการณ์ในการทำงาน

1. เคยทำงานกับบริษัท อื่น ๆ มาก่อน แต่ไม่เกี่ยวข้องกับ ธุรกิจธนาคาร
 2. เคยทำงานกับบริษัทอื่น ๆ มาก่อน ซึ่งเป็นธุรกิจธนาคาร
 3. ทำงานที่ธนาคารกสิกรไทยมาโดยตลอด

1.9 ตำแหน่งงานปัจจุบัน

1. พนักงานชั้นต้น 2. พนักงานชั้นกลาง
 3. ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน 4. หัวหน้าส่วน
 5. สูงกว่าหัวหน้าส่วน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่อไปนี้ท่านให้ความสำคัญมากน้อย

เพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. กลยุทธ์ขององค์กร					
- ธนาคารมีการกำหนดเป้าหมายด้านสินเชื่อที่เหมาะสม					
- ธนาคารมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน					
- ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าคู่แข่ง					
- ธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการตลาดได้					
- ธนาคารกำหนดกลยุทธ์ด้านสินเชื่อไม่สอดคล้องกับสถานการณ์					
2. โครงสร้างขององค์กร					
- โครงสร้างการทำงานด้านสินเชื่อของธนาคารช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของทีมขาย (ข้อนี้หมายถึงโครงสร้างของทั้งกระบวนการ)					
- ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน					
- การกำหนดภาระหน้าที่งานด้านสินเชื่อไม่เหมาะสม					
- จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานขายสินเชื่อไม่เพียงพอ					
3. ระบบขององค์กร					
- ธนาคารมีระบบที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ					
- ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน					
- ธนาคารมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทำให้ทีมขายสินเชื่อได้เปรียบคู่แข่ง					
- คู่แข่งทางธุรกิจมีระบบการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ดีกว่าธนาคารฯ					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4. การบริหารของผู้บริหารงาน					
- การจัดการของผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน					
- การจัดการของผู้บริหารช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน					
- ผู้บริหารขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร และ ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์					
- ผู้นำที่มิช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ					
5. บุคลากรผู้ร่วมองค์กร					
- ธนาคารมีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านสินเชื่อ					
- พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถที่ดี					
- ธนาคารมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ					
- เมื่อมีปัญหา ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ					
- ฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน					
6. ทักษะความสามารถ					
- ธนาคารมีการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานขายสินเชื่อ					
- ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความรู้ ความสามารถที่ดี					
- การได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
- การอบรมทำให้ท่านมีความรู้เพิ่ม และสามารถนำไปใช้งานได้จริง					
- งานขายสินเชื่อไม่มีความจำเป็นต้องอบรมให้ความรู้					
- หลักสูตรการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคารเข้าใจง่าย					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
7. คำนียมร่วมภายในองค์กร					
- พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุ เป้าหมาย					
- การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดบรรยากาศในการ ทำงานที่ดี					
- ผู้นำทีมกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการ ทำงานในทิศทางเดียวกัน					
- เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาเสมอ					
- ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีหลักในการปฏิบัติงานใน ทิศทางเดียวกัน					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไปนี้ท่านให้ความสำคัญมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย (

/) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน					
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
- เป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความสามารถ ของท่าน					
- ท่านไม่เคยทำได้ตามเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับ					
- การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้					
2. ด้านความก้าวหน้าในงาน					
- หน้าที่ Sale มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าหน้าที่อื่น					
- ปัจจุบันท่านมีโอกาสได้เสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่ง					
- งาน Sale มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ๆ					
- ธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน					

ปัจจัย	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านความภูมิใจในลักษณะงาน					
- งานขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ					
- ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้					
- งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน หรือประสบการณ์ที่เรียนมา					
4.ด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน					
- ท่านรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน					
- ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ					
- บุคคลภายนอก มีความต้องการทำงานในหน่วยงานเดียวกับท่าน					
5. ด้านความรับผิดชอบ					
- ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ					
- ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของหน่วยงาน					
- ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน					
- งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามตำแหน่งงาน					
- ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านรับผิดชอบมากขึ้น					
ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน					
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ					
- ท่านพึงพอใจต่อการขึ้นเงินเดือนของธนาคาร					
- การพิจารณาขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม					
- ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่					
- รายได้เฉลี่ยเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นแล้ว KBANK ได้รับมากกว่า					
- รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน					
- เมื่อเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร					
- สวัสดิการที่ได้รับของ KBANK ดีกว่าธนาคารอื่น					

ปัจจัย	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
- ท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของหน่วยงาน					
- นโยบายและการบริหารงานในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติตาม ได้ดียิ่งขึ้น					
- ควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
3. ด้านรูปแบบการบังคับบัญชา					
- ท่านพึงพอใจต่อวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา					
- ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาลให้อย่างสม่ำเสมอ					
- ผู้บังคับบัญชาคัดค้านในการปฏิบัติงานของท่านมากเกินไป					
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
- ท่านพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน					
- สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ					
- ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน					
- การเดินทางมาปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวก					
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว					
- ท่านไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน					
- ท่านพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป					
- ท่านมีชีวิตส่วนตัวและครอบครัวที่มั่นคง					
- ท่านมักจะกังวลกับปัญหาส่วนตัวในขณะที่ทำงาน					
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน					
- ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม					
- ผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขของท่านเสมอ					
- ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ					
- ผู้ร่วมงานให้คำแนะนำและช่วยเหลืองานกันเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านนโยบายความคิด มีปัญหาอุปสรรคหรือข้อเสนอแนะหรือไม่

1. ไม่มี 2. มี(โปรดระบุ)

.....

.....

.....

2. ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ระบบ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีปัญหาอุปสรรคหรือ

1. ไม่มี 2. มี(โปรดระบุ)

.....

.....

.....

3. ด้านการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น เป้าหมาย ผลตอบแทน งบประมาณ มีปัญหาอุปสรรคหรือ
ข้อเสนอแนะหรือไม่

1. ไม่มี 2. มี(โปรดระบุ)

.....

.....

.....

4. ด้านอื่น ๆ มีปัญหาอุปสรรคหรือข้อเสนอแนะหรือไม่

1. ไม่มี 2. มี(โปรดระบุ)

.....

.....

ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

วันที่ 13 กันยายน 2550

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายวิเชียร จุประเสริฐพร (ผู้มีอำนาจลงนาม) บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 1 ซอยกสิกรไทย ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร ขอทำหนังสือฉบับนี้ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้ารับทราบและยินยอมให้ นางมะลิวัลย์ สุภาพร รหัสนักศึกษา 499830037 สังกัด หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร จ.สมุทรสาคร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 2 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กรุงเทพมหานคร เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษา ได้กระทำการในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์ และขอด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีภาระเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ.....
(นายวิเชียร จุประเสริฐพร)

ลงชื่อ.....
(นางมะลิวัลย์ สุภาพร)

ลงชื่อ.....
(น.ส. นฤมล เบ็ญจจาริกุล)

ลงชื่อ.....
(น.ส.สุนันท์ พิษพันธ์ไพศาล)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางมะลิวัลย์ ศุภาหาร
วัน เดือน ปีเกิด	8 กรกฎาคม 2499
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย โรงเรียนสตรีวิทยา สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	ปี 2527 – 2536 พนักงานบัญชี-สมุหบัญชี บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2536 – 2539 หัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการ สาขาสาขาดาวคนอง บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2539 – 2541 หัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา สาขาคลองสถาน บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2541 – 2543 หัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ธนกรบริหารการขายทางสาขา บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2543 – 2545 หัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ธนกรบริหารการขายทางสาขาอาวุโส บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2545 – 2549 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ฯ ทำหน้าที่ผู้นำทีมบริหารการ ให้บริการบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2545 – 2546 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ฯ ทำหน้าที่ธนกรบริหารการขายทาง สาขาอาวุโส บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2546 – 2549 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ฯ ผู้นำทีมพัฒนาช่องทางบริการและ การขาย บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2549 – ปัจจุบัน รองผู้อำนวยการฝ่าย ฯ ทำหน้าที่ผู้บริหารงานสนับสนุนการ ปฏิบัติงานและการจัดการปัญหาเครือข่ายการบริการและ การขาย บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)