

## บทคัดย่อ

**T167946**

ชื่อภาคินพนธ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้า  
ผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณี  
เครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 1

ชื่อผู้เขียน : นายชรินทร์ ชัยพรวัฒนา

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้า  
ผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีเครือข่ายธุรกิจลูกค้า  
ผู้ประกอบการ 1 มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติ  
งานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณี  
เครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 1 2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีเครือข่าย  
ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 1

ประชากรในการศึกษา คือเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
(มหาชน) จำนวน 153 คน ปฏิบัติงานในสังกัดเครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 1  
กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งการเก็บข้อมูลใช้วิธีการทอด  
แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ  
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษามีดังนี้

ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 88.9 เป็นชาย ร้อยละ 34.6 มีอายุระหว่าง 41 - 45 ปี  
ร้อยละ 82.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.6 มีระดับยศองค์กรเป็นหัวหน้าส่วน  
ร้อยละ 69.3 มีประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในช่วง 1 - 3 ปี และ ร้อยละ 28.8 มีรายได้  
เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท

ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง  
เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมี 2 ด้าน คือ ด้านความ  
ครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลและด้านความครบถ้วนของเอกสารขอสินเชื่อ ด้านที่ปฏิบัติงาน  
ได้ในระดับปานกลาง คือ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

## T167946

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การจูงใจในงาน การได้รับการอบรมในงาน และการสนับสนุนทางสังคม

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่และรายได้

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายเครดิต ด้านเทคโนโลยีและระบบ ด้านการปฏิบัติงาน เช่น เป้าหมายสินค้ากับงบประมาณค่าใช้จ่ายที่ได้รับไม่สอดคล้องกัน และการประเมินราคาหลักทรัพย์ที่นำมาค้าประกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้สอดคล้องกับผลตอบแทน และผลงานของพนักงานเพื่อให้เกิดการจูงใจในการทำงาน

2. ควรจัดให้มีการอบรมหรือสัมมนา เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะให้กับพนักงานเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้จริง

3. ควรจัดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนำเสนอขอสินเชื่อกับเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวทางในการทำงานที่ชัดเจนในเป้าหมายร่วมกัน

4. ควรจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือและระบบสำหรับการใช้งานให้พร้อมและมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

## ABSTRACT

**T167946**

**Title of research Paper** : Factors Relating to The Performance of KBANK's  
Retail Commercial Sales Agents: A Case Study of  
Retail Commercial Sales Network 1

**Author** : MR. Charin Chaipornwattana

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2005

---

Factors related to the performance of the Retail Commercial Sales Agents at KASIKORNBANK Public Company Limited: A Case Study of Retail Commercial Sales Network 1

The purpose of the study was twofold: 1) to find out the factors related to the performance of the retail commercial sales agents bank officers at KASIKORNBANK Public Company Limited (KBANK), and 2) to identify their work problems and obstacles.

The sample group consisted of 153 KBANK offices that dealt with the retail commerce sales network 1 in Bangkok. A questionnaire was used as the research instrument. percentage, mean, standard deviation and Pearson correlation were employed to analyze the data.

The findings were summed up below.

Most of the bank officers in the study were male (89.9%) and 34.6% were 41-45 years old. About 82.4% received Bachelor's degree. About 70.6% were the division heads. About 69.3% works in this position for 1-3 years. And about 28.8% had an average monthly income of 25,001-30,000 baht.

Overall, the work performance was found to be high. The two aspects that had a high mean score were completeness and correctness of the information and completeness of loan related documents. The length of time to complete the task was found to be moderately efficient.

The factors significantly related to their work performance were maturation, attending training coursed, and social support. On the contrary, age, education,

(4)

**T167946**

experience in the work position, and income had no relationship with their work performance.

Work problems and obstacles. There were three major problems: 1.the credit policy, 2.technology and the system, 3.work of different aspects (such as consistency between credit target and expenses received; collateral evaluation)

#### Recommendations

1. The job target should be in line with the pay and the performances of an employee in order to motivate them to work efficiently.

2. Training courses or seminars should be held to upgrade the bank employees' knowledge and skills and enable them to apply them to real life situations.

3. Activities to create a good relationship between the executives and the organizations that request credit process from the retail commerce sales agents should be held.

4. Adequate work facilities should be available so that the work can be done smoothly.