ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวจินตนา ล่มบตร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.31
ว483ป
ร.3

ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร

21 เม.ย. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2546

จินตนา ลุ่มบุตร. (2546). *ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง.

การศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านงานบริการลูกค้า ด้านสนับสนุนงานสาขา และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานที่การปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) และแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ท (Likert) 4 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t - test Independent) ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) และใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe') ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงไทยผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ทำงานประเภทสาขาจังหวัด และมีประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 15 ปี

2. ปัญหาของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ โดยรวมและรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านสนับสนุนงานสาขา มีปัญหาอยู่ในระดับมาก

3. พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่ทำงานประเภทของสาขาต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

THE EMPLOYEE'S PROBLEM WORKING IN THE REENGINEERING OPERATION STSTEM IN KRUNG THAI BANK PCL. ZONE 7.

AN ABSTRACT

BY

MISS JINTANA LOOMBOOT

Presented in partial fulfillment of the requirements

for the Master of Education degree in Business Education

at Srinakharinwirot University

March 2003

Jintana Loomboot. (2003). *The Employee's Problem Of Working In The Reengineering Operation System In Krung Thai Bank PCL. Zone 7.* Master's Project. M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School Srinakharinwirot University. Advisor : Instructor Pajongsak Moudsong.

The purpose of this research was to conduct a comparative study on the employees working problems in the reengineering branch operation system in Krung Thai Bank PCL. Zone 7 in general and in particular aspects of front office service, branch operation supporting affair and colleague relationship.

The sample cansisted of 222 employees working in the reengineering branch operation system in Krung Thai Bank PCL. Zone 7. The instrument used for collecting data was the questionnaire with a checklist and Likert 4 - level rating scale. The data were statistically analyzed by frequencies, percentages, means, standard deviations, t - test and One – Way ANOVA variations. And the means was tested by the pair method of Scheffe.

The following results were obtained :

1. Most of the respondents were female, aged between 31 – 40, working at provincial branches and having work experiences of 10 – 15 years.

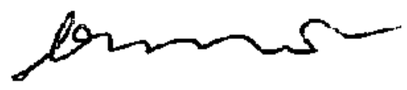
2. The problem of the Krung Thai Bank employees working with the reengineering branch operation system for overall and in the particular aspects was at low level, except for the aspect of branch operation supporting affair which was at high level.

3. The problems of the Krung Thai Bank employees working with different kinds of branch operation for over all and in every particular aspect was statistically significant difference at .01 level.

4. The problems of the Krung Thai Bank employees working with different genders, ages and work experiences for overall and in every particular aspect was not statistically significant differentce.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

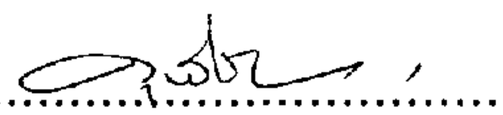
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



.....

(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

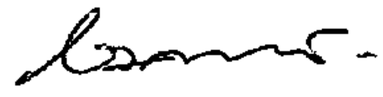
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



.....

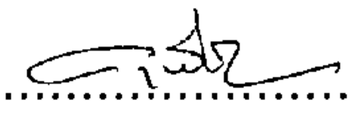
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย)

คณะกรรมการสอบ



..... ประธาน

(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)



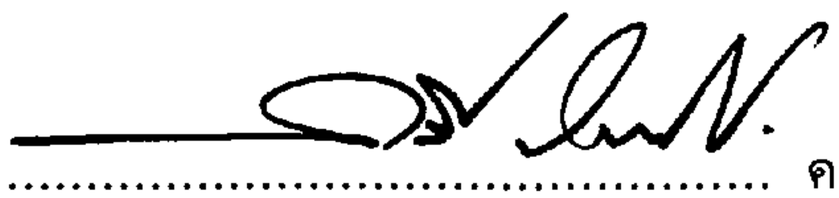
..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ ๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และเป็นกำลังใจด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร.สุมาลี พงษ์ติยไพบูลย์ คุณสุรัตน์ เพ็ญจันทร์ และคุณวีระศักดิ์ โคมสุวรรณ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่มีส่วนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ที่มีส่วนให้ความช่วยเหลือ และชี้แนวทางที่ดี มีคุณค่าแก่ผู้วิจัย ตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

จินตนา ลุ่มบุดร

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษา	3
	ความสำคัญของการศึกษา	3
	ขอบเขตของการศึกษา	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
	ตัวแปรที่ศึกษา	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการศึกษา	6
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	ประวัติความเป็นมาธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)	8
	วิสัยทัศน์ ภาระหน้าที่ และวัตถุประสงค์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	11
	จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณพนักงานและข้อพึงปฏิบัติ	12
	การปรับเปลี่ยนระบบธนาคาร(REENGINEERING)	15
	หลักการสำคัญในการจัดโครงสร้างสาขาในระบบงานใหม่	19
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	41
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	41
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
	การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	43
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	63
	สังเขปความมุ่งหมายของการศึกษาและวิธีดำเนินการศึกษา	63
	การวิเคราะห์ข้อมูล	64
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
	การอภิปรายผล	65
	ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม		72
ภาคผนวก		75
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์		87

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แยกตามประเภทของสาขา 42

2 จำนวนและร้อยละของสถานภาพพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม 49

3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน..... 50

4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดภาค 7 ด้านงานบริการลูกค้า 51

5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดภาค 7 ด้านงานสนับสนุนงานสาขา 53

6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดภาค 7 ด้านงานความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน..... 54

7 ผลการเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ..... 55

8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ 55

9 การเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 56

10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของสาขา..... 57

11 ผลการเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของสาขา 58

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง หน้า

12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของสาขา 59

13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน 61

14 ผลการปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน 62

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

1 แสดงกลุ่มงานบริการ 20
2 แสดงกลุ่มงานสนับสนุนงานสาขา 20
3 แสดงกลุ่มงานสินเชื่อ 21
4 แสดงสายการบังคับบัญชากลุ่มงานบริการ 21
5 แสดงสายการบังคับบัญชากลุ่มงานสนับสนุนงานสาขา 22
6 แสดงสายการบังคับบัญชากลุ่มงานสินเชื่อ 22
7 แสดงเส้นทางความก้าวหน้าของพนักงานสาขารูปแบบใหม่ 22
8 แสดงตัวอย่างสาขา Retail 23
9 แสดงการเปรียบเทียบแผนภูมิองค์การสาขารูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ 24
10 แสดงการจัดสรรพนักงานในระบบเดิมไประบบงานใหม่ 25
11 แสดงผังองค์กรงานสาขาแบบ A (Cash Shop) 34
12 แสดงผังองค์กรงานสาขาแบบ B (Personal Branch) 35
13 แสดงผังองค์กรงานสาขาแบบ C (Retail Branch) 36
14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างโครงสร้างองค์กรเดิม และแบบใหม่ 37
15 แสดงการเปรียบเทียบระบบงานสาขารูปแบบเดิม และรูปแบบใหม่ 38

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากยุคที่เศรษฐกิจมีการพัฒนาและขยายตัวอย่างสูงในอดีตมีการไหลเข้าของเงินตราต่างประเทศ ในรูปของการกู้ยืมเงินในลักษณะต่างๆ และการเปิดเสรีทางการเงิน รวมถึงนโยบายของทางการที่จะให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการเงินในภูมิภาค ทำให้เกิดสภาพการแข่งขันประกอบธุรกิจในด้านต่างๆมีสูงขึ้น ธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจหนึ่งซึ่งมีแนวโน้มการแข่งขันสูง และในช่วงดังกล่าวผลการประกอบการของธุรกิจต่างๆ ยังคงมีผลกำไร พนักงานในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งซึ่งดำเนินการในรูปของธนาคารพาณิชย์เป็นรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลให้ความสนับสนุน เพื่อเป็นกลไกในการทำหน้าที่ด้านการเงินของประเทศ ซึ่งในอดีตธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจที่มีกฎเกณฑ์ข้อบังคับเข้มงวด และลูกค้าของธนาคารมีความต้องการการบริการแบบพื้นฐาน นอกจากนี้พนักงานในองค์กรแต่ละสาขามาก ซึ่งเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพและขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ในปัจจุบันและอนาคตธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันกันมากขึ้น และบทบาทของธนาคารแบบดั้งเดิมลดความสำคัญลง ลูกค้ามีความต้องการสินค้าและบริการทางการเงินที่ซับซ้อนมากขึ้น และในปัจจุบันธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลลดลงและต้องแข่งขันกับภาคเอกชนมากยิ่งขึ้น ดังนั้นธนาคารจึงมีนโยบายที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อปรับปรุงกิจการธนาคารให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยธนาคารมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและจัดการพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่มาตรฐานสากลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ประกอบกับในช่วงปี พ.ศ 2539 เป็นต้นมา เศรษฐกิจขยายตัวลดลงจนเกิดวิกฤติ ทำให้เกิดภาวะการแข่งขันสูงขึ้น อีกทั้งมีการเปิดเสรีทางการเงิน ทำให้มีธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมากขึ้น ซึ่งธนาคารต่างประเทศเหล่านี้มีรูปแบบและระบบงานเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการจัดรูปบริการที่เสนอให้เหมาะกับประเภทของลูกค้า มีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และมีการพัฒนากระบวนการทำงานของพนักงานให้สามารถปรับให้รับกับการเปลี่ยนแปลงได้ และสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น พนักงานของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศจึงต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและใช้พนักงานจำนวนน้อย เป็นการประหยัดลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจด้านบุคลากรได้มาก ดังนั้นธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จึงต้องมีการลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งวิธีหนึ่งในการลดต้นทุนคือ การปรับปรุงองค์กรใหม่เพื่อให้มีความยืดหยุ่นและดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้พนักงานผู้ปฏิบัติงานน้อยลง พัฒนากระบวนการทำงานของ

พนักงานให้สามารถปรับรับความเปลี่ยนแปลงได้ โดยมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการฏิบัติงาน ได้แก่ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้น พนักงานที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและมีความใส่ใจที่แสวงหาความรู้ใหม่ๆ จึงจะสามารถทำงานกับองค์กรนั้นต่อไปได้ ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย (ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2540 :13)

จากภาวะการณ์ดังกล่าว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงต้องมีการเร่งปรับเปลี่ยนระบบงาน เพื่อให้ทันสมัยโดยมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่พนักงาน มีรูปแบบการให้บริการแบบใหม่แก่ลูกค้า สร้างพนักงานในองค์กรให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น โดยมีการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างบทบาทและหน้าที่ใหม่ๆ ให้กับพนักงาน เพื่อให้ดำเนินการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้ โดยมีหลักการที่สำคัญคือ สามารถสนองความต้องการของลูกค้าเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน ควบคุมต้นทุนได้ และเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นพนักงานเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้การปรับเปลี่ยนระบบงานให้ประสบผลสำเร็จ พนักงานจึงต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ และยอมรับได้กับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของธนาคาร แต่พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนพนักงานมาก บางสาขามีมากเกินความจำเป็น และมีพนักงานที่อาวุโสปฏิบัติงานในตำแน่งระดับหัวหน้างานมีวัฒนธรรมการปฏิบัติงานคล้ายระบบราชการ ยึดติดกับระบบงานแบบเดิมขาดความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ ไม่สนใจการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคตของธนาคารหรือการอบรมความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงานหรือผลิตภัณฑ์ของธนาคารไม่ยอมรับและปรับพัฒนากระบวนการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในระบบงานใหม่ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแนวทางนโยบายของธนาคาร และไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มที่ ประสิทธิภาพในการแข่งขันลดน้อยถอยลง ซึ่งเป็นปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ และเป็นอุปสรรคในการพัฒนาปรับเปลี่ยนระบบงาน

ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพของสาขา ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาธนาคาร และในปัจจุบันธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้การปรับเปลี่ยนระบบงานสาขารูปแบบใหม่ยังไม่ครบทุกสาขา ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพของพนักงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ และเพื่อความมีประสิทธิภาพของพนักงานยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านงานบริการลูกค้า ด้านงานสนับสนุนงานสาขา และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทของสาขา และประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นนำข้อมูลที่ได้รับนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 และสาขาอื่นๆ ให้มีความเหมาะสมและความมีประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่ปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ 23 สาขา แบ่งประเภทสาขาออกเป็น 3 ประเภทสาขาคือ สาขาจังหวัด 12 สาขา สาขาอำเภอ 4 สาขา และสาขารองรับสาขาจังหวัด 7 สาขา มีพนักงานรวมทั้งหมด 512 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มาจากประชากรที่กำหนดเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่ปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ 23 สาขา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของดาวิล เฮนเดล (Dawin Henden) ที่ความเชื่อมั่น 95 % (สมบูรณ์ ชิตพงษ์. 2543 : ภาคผนวก) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของประเภทของสาขา ได้กลุ่มตัวอย่างจากสาขาจังหวัด 150 คน สาขาอำเภอ 32 คน และสาขารองรับสาขาจังหวัด 40 คน รวมทั้งหมด 222 คน

2. **ตัวแปรที่ศึกษา**

2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

2.1.1 เพศ คือ

2.1.1.1 ชาย

2.1.1.2 หญิง

2.1.2 อายุ

2.1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

2.1.2.2 30 ปี - 40 ปี

2.1.2.3 มากกว่า 40 ปี

2.1.3 ประเภทของสาขา

2.1.3.1 สาขาจังหวัด

2.1.3.2 สาขาอำเภอ

2.1.3.3 สาขารองรับสาขาจังหวัด

2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.4.1 ต่ำกว่า 10 ปี

2.1.4.2 10 ปี -15 ปี

2.1.4.3 มากกว่า 15 ปี

2. ตัวแปรตาม คือ ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านงานบริการลูกค้า

2.2 ด้านงานสนับสนุนงานสาขา

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัญหาการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่** หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ที่ได้ปรับเปลี่ยนระบบงานใหม่ตามสายงานและลักษณะของงาน ซึ่งแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน ในด้านองค์กรพนักงาน ด้านสถานที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 แบ่งออกเป็น 3 ปัญหา คือ

1.1 **ปัญหาด้านงานบริการลูกค้า** หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่มีต่อกิจกรรมของธนาคารที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในการบริการลูกค้า การให้ความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องในด้านการฝาก-ถอน สินเชื่อ หรือธุรกรรมอื่นๆ

1.2 **ปัญหาด้านงานสนับสนุนงานสาขา** หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ การทำรายงานด้านบัญชี ค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินของธนาคารและด้านสินเชื่อ ด้านการติดต่อกับสำนักงานใหญ่ การใช้เทคโนโลยีของธนาคาร การในปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้อินทราเน็ต การออนไลน์ข้อมูลต่างๆ

1.3 **ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน** หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่มีต่อมิตรภาพและความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรระหว่างพนักงานด้วยกันและสายงานการบังคับบัญชา อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

2. **ระบบงานสาขารูปแบบใหม่** หมายถึง การปรับเปลี่ยนระบบงานสาขาตามสายงานและลักษณะของงาน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ในด้านองค์กรพนักงาน โดยแบ่งตามสายงาน ได้แก่ งานบริการลูกค้า งานด้านสนับสนุนงานสาขา และงานด้านสินเชื่อ งานด้านสถานที่ มีรูปแบบใหม่แบ่งพื้นที่ตามสายงานและลักษณะของงานได้แก่ งานด้านบริการลูกค้า ทั้งสินเชื่อและบัญชีอยู่บริเวณด้านหน้า (Front Office) สำหรับงานด้านสนับสนุนงานสาขา ทั้งสินเชื่อและบัญชีอยู่ถัดไปด้านหลัง (Bank Office) ซึ่งแยกเป็น
สัดส่วนชัดเจน

3. **พนักงาน** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการบริการลูกค้า ผู้ช่วยผู้จัดการสนับสนุนงานสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจ ผู้รักษาเงิน พนักงานออเธอะไรส์เทลเลอร์ 2 พนักงานออเธอะไรส์เทลเลอร์ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานสนับสนุนงานสาขา 2 พนักงานสนับสนุนงานสาขา 1 พนักงานสินเชื่อบุคคล พนักงานประเมินราคาหลักทรัพย์ พนักงานสนับสนุนงานสินเชื่อ พนักงานธุรกรรมสินเชื่อ และพนักงานพัฒนาสินเชื่อสาขา

4. **ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7** หมายถึง สาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่มีการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ประกอบด้วย สาขาเพชรบุรี สาขาพระนครคีรี สาขาราชบุรี สาขาศรีสุริยวงศ์ สาขาประจวบคีรีขันธ์ สาขาสุราษฎร์ธานี สาขามะขามเตี้ย สาขาสี่แยกปฐมพร สาขาชุมพร สาขาระนอง สาขานครปฐม สาขาพระประโทน สาขาสี่แยกสนามจันทร์ สาขานครชัยศรี สาขาสมุทรสงคราม สาขาสมุทรสาคร สาขามหาชัย สาขากระทุ่มแบน สาขาสุพรรณบุรี สาขาชัยนาท สาขาท่าม่วง สาขาถนนแสงชูโต และสาขากาญจนบุรี

5. **ประเภทของสาขา** หมายถึง ลักษณะชนิดหรือขนาดของสาขาที่จัดตั้งตามวัตถุประสงค์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ จำแนกเป็น 3 ประเภทสาขา คือ

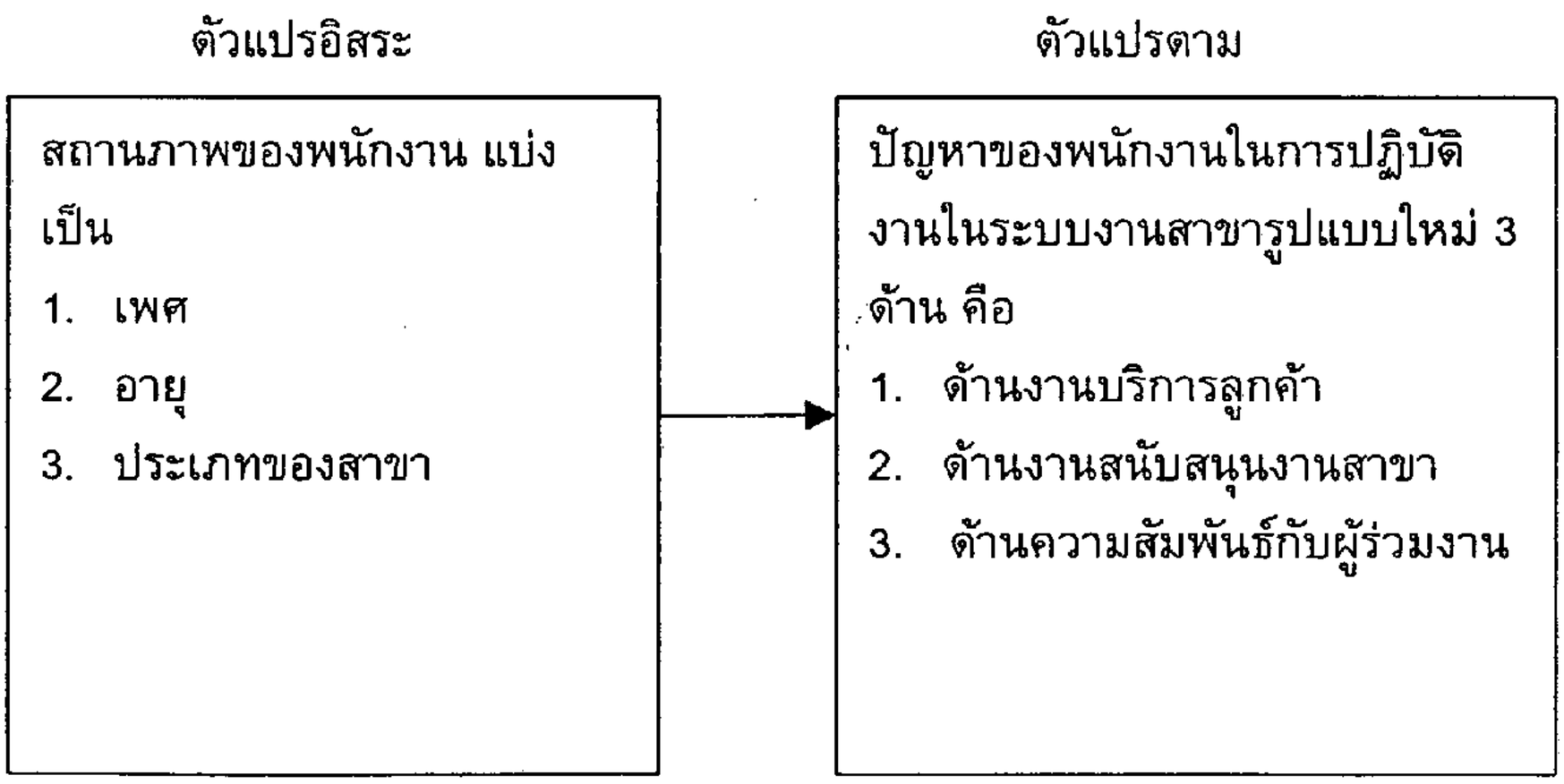
5.1 **สาขาจังหวัด** หมายถึง สาขาหลักของจังหวัดและใช้ชื่อเรียกตามจังหวัดนั้นๆ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 จำนวน 12 สาขา ได้แก่ สาขาเพชรบุรี สาขาราชบุรี สาขาประจวบคีรีขันธ์ สาขาสุราษฎร์ธานี สาขาชุมพร สาขาระนอง สาขานครปฐม สาขาสมุทรสงคราม สาขาสมุทรสาคร สาขาสุพรรณบุรี สาขาชัยนาท สาขากาญจนบุรี

5.2 **สาขาอำเภอ** หมายถึง สาขาที่อยู่ในเขตอำเภอและใช้ชื่อเรียกตามอำเภอนั้น ๆ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 จำนวน 4 สาขา ได้แก่ สาขามะขามเตี้ย สาขานครชัยศรี สาขากระทุ่มแบน และสาขาท่าม่วง

5.3 **สาขารองรับสาขาจังหวัด** หมายถึง สาขาที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง ซึ่งดำเนินงานเป็นอิสระจากสาขาจังหวัด เปิดบริการเพื่อรองรับลูกค้าและปริมาณงานของสาขาจังหวัดที่มีปริมาณงานมาก ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 จำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขาศรีสุริยวงศ์ สาขาพระนครคีรี สาขาสี่แยกสนามจันทร์ สาขาพระประโทน สาขามหาชัย สาขาถนนแสงชูโต และสาขาสี่แยกปฐมพร

6. **ประสบการณ์ในการทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของพนักงานสังกัด ภาค 7 ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น ต่ำกว่า 10 ปี 10 ปี - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานของการศึกษา

1. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ แตกต่างกัน

2. พนักงานธนาคารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ แตกต่างกัน

3. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในประเภทของสาขาต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ แตกต่างกัน

4. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. วิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
4. จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณของพนักงาน และข้อพึงปฏิบัติ
5. การปรับเปลี่ยนระบบธนาคาร
6. หลักการสำคัญในการจัดโครงสร้างสาขาในระบบงานใหม่
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติความเป็นมาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกวายุภักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้อาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่บนถนนเยาวราช เป็นสถานที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝาก 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสองเพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ที่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน

เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้รับโอนสินทรัพย์ และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐบาลจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ หลังจากรวมกิจการกับธนาคารสยามแล้ว ทำให้ธนาคารกรุงไทยมียอดสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ

ปี พ.ศ. 2540 ได้เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำขึ้นภายในประเทศ และได้ส่งผลกระทบให้สถาบันการเงินจำนวนมากต้องถูกสั่งปิดกิจการ ทางการได้ดำเนินการแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์ ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน โอนให้ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินที่ดีของธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชย์การ และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขา และพนักงานของธนาคารมหานคร พร้อมให้ธนาคารเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 185,000 ล้านบาท เป็น 219,850 ล้านบาท เสนอขายแบบเฉพาะเจาะจงให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน เพื่อรองรับการควบโอนกิจการในครั้งนี้

สัญลักษณ์ของธนาคาร (LOGO)

จากการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของธนาคารมณฑล จำกัด และธนาคารเกษตร จำกัด เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2509 โดยมี ดร.เสริม วินิจฉัยกุล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ในสมัยนั้นในฐานะเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคารทั้งสองเป็นประธานในที่ประชุมเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับการควบกิจการของธนาคารทั้งสองเข้าเป็น ธนาคารกรุงไทย จำกัด นั้น ที่ประชุมได้กำหนดให้ใช้เครื่องหมายของกระทรวงการคลัง คือ " นกวายุภักษ์ " เป็นดวงตราของธนาคารกรุงไทย จำกัด ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าโดยทั่วไปให้ความเชื่อถือในฐานะความมั่นคงของธนาคารประการหนึ่ง และอีกประการหนึ่งคือ เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด มีรัฐบาลโดยกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ บรรดากิจการหลายประเภทที่กระทรวงการคลังมีหน้าที่กำกับดูแล เช่น กรมสรรพสามิต กรมบัญชีกลาง กรมธนารักษ์ สลากกินแบ่งรัฐบาล ต่างก็นำรูปนกวายุภักษ์มาเป็นเครื่องหมายสำหรับส่วนงานของตนทั้งสิ้น โดยมีรูปลักษณะในรายละเอียดแตกต่างกันไปบ้าง

สำหรับตราวายุภักษ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด นั้น แต่เดิมตัวนกมีรูปลักษณะเช่นเดียวกับกระทรวงการคลัง คือ อยู่ภายวงกลม ส่วนบนวงกลมเขียนว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด และส่วนล่างเป็นภาษาอังกฤษว่า KRUNG THAI BANK LIMITED ต่อมาในกลางปี พ.ศ. 2524 ธนาคารได้ดัดแปลงใหม่ทั้งนี้เพื่อให้เป็นสมัยนิยมจำได้ง่าย โดยยังคงตัวนกวายุภักษ์ไว้แต่เพียงเค้าโครงภายนอก ไม่มีรายละเอียด สัญลักษณ์ใหม่นี้ปรากฏเป็นตัวนกสีขาว บนพื้นสีเข้ม ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ที่จำได้ง่ายมีความเด่นชัด และคงรูปลักษณะไว้เช่นเดิม

การใช้รูปนกวายุภักษ์เป็นสัญลักษณ์ของธนาคาร นอกจากจะมีความหมายว่า เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังแล้ว ยังมีความหมายที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของ

ธนาคารด้วย กล่าวคือ มีคำพังเพยที่เกี่ยวกับนกวายุภักษ์ว่าเป็นนกที่ " กินลมแต่ไข่เป็นทอง" หมายถึง การประกอบธุรกิจของธนาคารเป็นการขายสินค้าประเภทบริการ ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีรูปร่าง เป็นตัวเปรียบเหมือนการ" กินลม" แต่การดำเนินธุรกิจจนประสบความสำเร็จส่งผลสะท้อนกลับไปเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ โดยส่วนรวมในรูปแบบต่างๆ ก็เปรียบเสมือน "ไข่เป็นทอง"

ความก้าวหน้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2509 ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มดำเนินกิจการมา ธนาคารกรุงไทยได้เติบโตขึ้นอย่างมั่นคงและรวดเร็ว มีการปรับปรุงและขยายองค์กรงานใหม่ ทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น จนกระทั่งปี พ.ศ.2531 ธนาคารกรุงไทยจัดเป็นธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียวที่มีสาขาอยู่ครบทุกจังหวัด และอำเภอสำคัญของประเทศ และยังมีแผนงานจะขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขาในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้กับงานให้บริการลูกค้าและการปฏิบัติงานในธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดตั้งระบบออนไลน์และเครื่องเอทีเอ็ม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2531 และในปี 2532 ได้ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 50 เครื่อง จากที่มีอยู่เดิม 171 เครื่อง ทำให้ธนาคารสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง จนถึงขณะนี้ธนาคารมีเครื่องเอทีเอ็มทั่วประเทศ จำนวน 853 เครื่อง และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ขณะเดียวกันธนาคารได้ขยายขอบข่ายในการให้บริการด้านนี้ออกไปอีก โดยเปิดให้มีบริการธนาคารด้านคอร์ปปอเรทแบงก์กิ้งและเทเลแบงก์กิ้ง เพื่อให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องและทันกับเวลาในการตัดสินใจทางธุรกิจของลูกค้าเองด้วย รวมทั้งบริการธุรกรรมทางการเงินด้าน E-Commerce อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และอื่นๆ

ความก้าวหน้าที่สำคัญคือ การนำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยได้เริ่มเปิดการซื้อ-ขายหุ้นของธนาคารกรุงไทยในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 24 มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" (KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED)

การที่ธนาคารตัดสินใจนำหุ้นเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้น ทำให้เกิดผลดีที่เห็นได้ชัด 3 ประการ คือ

ประการที่หนึ่ง เป็นการส่งเสริมการออกและการลงทุนของประเทศ ตามนโยบายที่รัฐบาลวางไว้

ประการที่สอง เป็นการกระจายหุ้นของธนาคารกรุงไทยไปสู่มหาชน ช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการระดมทุนมาใช้ในกิจการ

ประการที่สาม เป็นการเพิ่มสินค้าใหม่ให้กับตลอดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อันเป็นการส่งเสริมตลาดทุนภายในประเทศให้ขยายตัวมากขึ้น

วิสัยทัศน์ (Vision) ภาระหน้าที่ (Mission) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1. วิสัยทัศน์ (Vision) ของธนาคาร

เป็นสถาบันการเงินชั้นนำในประเทศที่มีความมั่นคงทางการเงิน ให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

2. ภาระหน้าที่ (Mission) ของธนาคาร

จะทุ่มเททรัพยากรในการพัฒนาระบบงาน ระบบข้อมูลข่าวสารและทรัพยากรบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งเอกชนและองค์กร หน่วยราชการ ตลอดจนรัฐวิสาหกิจในทุกรูปแบบบริการ

ยึดมั่นหลักการบริหารจัดการที่ดีมีคุณธรรม และมีความโปร่งใส เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของลูกค้าและธนาคาร ตามปรัชญาของการเป็นหุ้นส่วนที่ดี

3. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของธนาคาร

3.1 ปรับองค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับธุรกิจ

3.2 สร้างภาพพจน์ที่ดีกว่าคู่แข่งขัน

3.3 บริหารส่วนแบ่งการตลาดให้เหมาะสม

3.4 มีเครือข่ายการให้บริการครอบคลุมมากกว่าคู่แข่ง

3.5 พัฒนาและสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่

3.6 พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยง

3.7 ปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคล

3.8 ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

3.9 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และระบบงานบริหารสารสนเทศ (MIS)

3.10 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP)

3.11 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากร

3.12 ปรับปรุงและพัฒนาการมอบหมายงานการติดตามและประเมินผล

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณของพนักงาน และข้อพึงปฏิบัติ

1. จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

1.1 รับผิดชอบต่อ

1.1.1 ผู้ถือหุ้น

1.1.2 ลูกค้า

1.1.3 นโยบายของรัฐ

1.1.4 สังคมโดยส่วนรวม

1.1.5 พนักงาน

1.2 ดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

1.3 รักษาผลประโยชน์ของลูกค้าเสมือนรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร

1.4 ส่งเสริมและริเริ่มกิจกรรมที่เป็นสาธารณประโยชน์

1.5 ดำรงความเป็นกลางทางการเมือง

2. จรรยาบรรณของพนักงาน

2.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต

2.2 ความขยันหมั่นเพียร

2.3 ความมีจิตสำนึก

2.5 การรักษาความลับ

2.6 ความระมัดระวังในการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร

2.7 การประกอบกิจการส่วนตัว

2.8 การใช้สิทธิทางการเมือง

3. ข้อพึงปฏิบัติ

เพื่อความสำเร็จและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ต้องพึงปฏิบัติตาม

3.1 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติส่วนตัว

3.2 ข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน

3.3 ข้อพึงปฏิบัติในฐานะผู้บังคับบัญชา

3.4 ข้อพึงปฏิบัติในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา

3.5 ข้อพึงปฏิบัติในฐานะเพื่อนร่วมงาน

3.6 ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า

3.1 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติส่วนตัว

3.1.1 ประพฤติตนให้เหมาะสมกับที่เป็นพนักงานธนาคาร ทั้งทางด้านกิริยามารยาท การแต่งกาย บุคลิก และการวางตัว

3.1.2 ไม่ประพฤติตนในทางเสื่อมเสียชื่อเสียงทั้งต่อตนเองและธนาคาร โดยเฉพาะ

1) การดื่มเครื่องดองของเมาการเที่ยวเตร่
2) การใช้จ่ายฟุ่มเฟือยหรือมีหนี้สินล้นพันตัว
3) การพนัน การทะเลาะวิวาท
4) การฝ่าฝืนกฎหมาย
5) การกระทำผิดศีลธรรม

3.1.3 หมั่นฝึกฝนพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อนำมาช่วยพัฒนางานของตนและของธนาคารให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

3.2 ข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน

3.2.1 ศึกษาและทำความเข้าใจในนโยบาย ระเบียบปฏิบัติคำสั่งหนังสือเวียนของธนาคารให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ต่อตนเองและต่อธนาคาร

3.2.2 ศึกษางานในหน้าที่และความรับผิดชอบให้ถ่องแท้ ตลอดจนเรียนรู้งานด้านอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในเชิงธุรกิจการธนาคารและธุรกิจทั่วไป

3.2.3 ศึกษาและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้านข้อมูลข่าวสารคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

3.3 ข้อพึงปฏิบัติในฐานะผู้บังคับบัญชา

3.3.1 เป็นผู้นำและแบบอย่างที่ดี มีวิจารณญาณว่าสิ่งใดควรหรือไม่ควร

3.3.2 มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง โดยเฉพาะในการมอบหมายงานและการพิจารณาความดีความชอบ

3.3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และวิริยะอุตสาหะ

3.3.4 สอนงาน แนะนำงานตลอดจนถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้

3.3.5 ควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังปัญหาตลอดจนข้อคิดเห็นให้คำปรึกษาหารือด้วยความจริงใจ มีเมตตาและมีเหตุผล

3.4 ข้อพึงปฏิบัติในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา

3.4.1 เชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยระเบียบข้อปฏิบัติของธนาคาร

3.4.2 เคารพในวิจารณญาณของผู้บังคับบัญชา ไม่แสดงอาการก้าวร้าวกระด้างกระเดื่องหรือกระทำตนเป็นปรปักษ์ต่อผู้บังคับบัญชา

3.4.3 เสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบงานด้วยความสุจริตใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

3.4.4 มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตามที่ผู้บังคับบัญชา

3.4.5 ให้เกียรติ รู้จักกาละเทศะ และไม่กระทำตนข้ามหน้าผู้บังคับบัญชา

3.5 ข้อพึงปฏิบัติในฐานะเพื่อร่วมงาน

3.5.1 ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทั้งในเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวด้วยความจริงใจ และเต็มความสามารถ

3.4.1 ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน

3.4.2 รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน อดทนอดกลั้น รู้จักข่มใจและให้อภัยซึ่งกันและกัน

3.4.3 รู้รักสามัคคี ละเว้นการทำร้ายป้ายสีการกระทำที่สร้างความแตกแยก

3.4.4 มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม ละเว้นการกระทำในลักษณะของการแข่งขันกันเอง เช่น การแย่งลูกค้า เป็นต้น

3.6 ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า

3.6.1 การให้บริการ

1) ให้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจและพร้อมที่จะให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าเสมอทุกโอกาส แม้จะไม่ใช้งานในหน้าที่โดยตรง

2) รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลเอกสารของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

3) ไม่รับหรือชักนำให้ลูกค้าจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนทั้งทางตรงและทางอ้อม

4) ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงกิริยาอาการที่ไม่เหมาะสม เมื่อได้รับคำดำหนิจากลูกค้า แต่ควรชี้แจงแสดงเหตุผลให้ลูกค้าเข้าใจและยอมรับ

5) ให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าเมื่อมีโอกาสเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์หรือเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ แก่ลูกค้า

3.6.2 การปฏิเสธลูกค้า

1) ฟังความประสงค์และคำขอของลูกค้าให้ตลอดด้วยความสนใจ

2) อย่าตอบปฏิเสธในทันที ถึงแม้จะแน่ใจว่าเป็นเรื่องสุดวิสัย

3) ทบทวนคำขอหรือความประสงค์ของลูกค้าใหม่อีกครั้ง เพื่อแสดงให้เห็นว่าได้พยายามหาทางช่วยเหลืออย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

4) หยุดคิดและตรึกตรองพร้อมแสดงสีหน้า สายตาแห่งความเป็นมิตร และด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม

5) ค่อยๆ ปฏิเสธอย่างนิ่มนวล โดยยกข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุผลในการต้องปฏิเสธคำขอของลูกค้าให้กระจ่าง อย่าปฏิเสธลอยๆ โดยปราศจากเหตุผล

6) ให้ความหวังโดยหาทางดำเนินการบางอย่างให้แทน หรืออาจให้คำแนะนำที่พอจะมีทางเป็นไปได้ แต่ถ้าไม่แน่ใจเรื่องใดต้องขอผลัดผ่อนเพื่อหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงก่อน หรือเชิญผู้มีอำนาจสูงกว่าเข้ามาดำเนินการ

3.6.3 การแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า

1) ฟังคำบ่นของลูกค้าด้วยความอดทนแสดงอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้าตลอดเวลา

2) แสดงอาการเห็นอกเห็นใจและเข้าใจในความรู้สึกของลูกค้า

3) วิเคราะห์ว่าอะไรคือคำบ่นที่แท้จริง การบ่นของลูกค้าอาจจะมีอารมณ์โกรธ และไม่พอใจรวมอยู่ด้วย ดังนั้นต้องฟังให้ตลอดเพื่อจะได้แยกแยะได้ว่าที่จริงแล้วลูกค้าต้องการอะไร

4) ลงมือกระทำอะไรบางอย่างทันทีเมื่อรู้ถึงประเด็นที่ลูกค้าต้องการเพื่อแสดงให้เห็นว่าได้สนใจและใส่ใจความรู้สึกของลูกค้า

5) อย่าให้สัญญาในสิ่งที่เกินอำนาจหน้าที่เพียงเพื่อความพอใจของลูกค้าในขั้นต้นเพราะการให้สัญญาคือ ต้องทำได้ หากจัดการให้ลูกค้าไม่ได้ตามนั้นอาจจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจยิ่งขึ้น

6) ถ้าแก้ไขด้วยตนเองไม่ได้ ควรเชิญผู้มีอำนาจเหนือตนมาดำเนินการต่อไป

3.6.4 การลดข้อโต้แย้งกับลูกค้า

1) การลดข้อโต้แย้งกับลูกค้า ให้ระลึกว่าปัญหาข้อโต้แย้งของลูกค้านั้นเป็นสิ่งปกติที่เกิดขึ้นได้เสมอ แม้ว่าจะไม่พึงปรารถนาก็ตาม

2) พยายามควบคุมอารมณ์ให้พร้อมที่จะรับฟังปัญหาของลูกค้า

3) ตั้งใจฟังลูกค้าเพื่อค้นหาปัญหา สาเหตุของข้อโต้แย้ง และฟังโดยตลอดด้วยอาการที่แสดงออกถึงความเห็นใจ

4) วิเคราะห์จับประเด็น ปัญหา

การปรับเปลี่ยนระบบธนาคาร (Reengineering)

หลังจากการยอมรับพันธะข้อ 8 ของ IMF และการเปิดเสรีทางการเงินของประเทศทำให้การเปิด BIBF ของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมากขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 เป็นต้นมา สภาพการแข่งขันด้านการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มสูงขึ้น ธนาคารจึงมีนโยบายที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และพร้อมที่จะปรับปรุงการธนาคาร

ให้เข้าสู่มาตรฐานสากล จึงได้มีการวางแนวทางการรื้อปรับระบบงาน (Reengineering) โดยว่าจ้างที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญชำนาญงานทางด้านนี้มาให้คำแนะนำ โดยเกี่ยวข้องกันการให้บริการลูกค้า การบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ตลอดจนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดและพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่มาตรฐานสากลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา

ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ได้ปรับปรุงรูปแบบสาขา หน่วยงาน เพื่อเป็นการให้บริการลูกค้าตามประเภทลูกค้า เช่น ลูกค้ารายย่อย ลูกค้าขนาดกลางและลูกค้าขนาดใหญ่ เป็นสาขาขนาดเล็กที่เน้นให้บริการด้านการฝากถอนในแหล่งชุมชน (Cash Shop Branch) ลูกค้าที่มีความซับซ้อนขึ้นมาอีกโดยมีธุรกิจต่างประเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง (Business Center) และลูกค้าขนาดใหญ่ที่ให้บริการสินเชื่อครบวงจร (Corporate Banking Center) นอกจากนี้ในต่างจังหวัดก็ยังคงรูปแบบการให้บริการเชิงธนาคารพาณิชย์เช่นเดิม

ในด้านการบริหารความเสี่ยง โดยการจัดทำเครื่องมือวิเคราะห์สินเชื่อที่เป็นมาตรฐานสากลแก่กลุ่มลูกค้าแยกตามขนาด โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในระบบงานต่างๆ กล่าวคือ ระบบงาน Credit Scoring และ Rule-Based Lending สำหรับลูกค้ารายขนาดเล็กและขนาดกลาง สำหรับลูกค้ารายขนาดใหญ่จะต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงในทุกด้านตั้งแต่ ภาพรวมของอุตสาหกรรม ภาวะเศรษฐกิจ จนกระทั่งถึงประมาณการงบกระแสเงินสดของกิจการในการชำระหนี้ของธนาคาร นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการจัดทำระบบเตือนความเสี่ยงล่วงหน้าที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อใน Preventive Monitoring System ด้วย

ในด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ได้ดำเนินการจัดทำระบบงานรองรับสำหรับการดำเนินการด้านนี้ตั้งแต่รายย่อยในระบบงานติดตามหนี้ประจำสาขา (In-branch Collection) และศูนย์ติดตามหนี้รายย่อย (Small Loan Collection Center) ไปจนถึงรายขนาดกลางในระบบปรับปรุงหนี้ลูกค้าขนาดกลาง (Medium Workout) ส่วนลูกค้าขนาดใหญ่ซึ่งโครงสร้างหนี้มีความซ้ำซ้อนจะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดโดยสำนักงานใหญ่

เพื่อให้การปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงของธนาคารไปสู่มาตรฐานสากล ธนาคารได้เริ่มปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารได้เริ่มสร้างระบบการบริหารสินเชื่อทั้งธนาคาร (Credit Portfolio) เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงของสินเชื่อรวมของทั้งธนาคารได้ รวมทั้งใช้ในการกำหนดนโยบายสินเชื่อของธนาคารให้เหมาะสม และสอดคล้องกับความเป็นจริงองธรกิจธนาคารภายใต้ภาวะเศรษฐกิจในแต่ละช่วง

ผลของการนำกระบวนการวิเคราะห์สินเชื่อแบบใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งแล้วได้ปรากฏผลบ้างพอสมควร การใช้เกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อในระบบให้คะแนนในการอนุมัติสินเชื่อลูกค้ารายย่อยของธุรกิจขนาดเล็ก การติดต่อลูกหนี้ภายใน 3 วันนับจากวันที่ลูกหนี้เริ่มผิดนัดทำให้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไปแล้วมีโอกาสที่จะเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้น้อยลงกว่าในอดีตมาก

การปรับเปลี่ยนระบบงานธนาคารอยู่ที่พนักงานที่จะเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้การปรับเปลี่ยนนี้ประสบความสำเร็จ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวได้ในทุกสถานการณ์ในอนาคต ธนาคารได้ลงทุนในการก่อสร้างศูนย์ฝึกอบรมที่ใหญ่และทันสมัย เพื่อจัดให้มีการอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะด้านต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานมากขึ้น รวมทั้งจัดให้มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานระหว่างพนักงานที่ทำงานในลักษณะเดียวกันหรือเกี่ยวข้องกันเป็นประจำ เพื่อฝึกให้พนักงานมองปัญหาล่วงหน้า และหาทางแก้ไขปรับปรุงปัญหาการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ธนาคารได้ร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาระดับสากลวางแนวทางการสร้างระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรมและโปร่งใส มีการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานเข้ากับ ค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจอื่นๆ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เกณฑ์การประเมินผลและเป้าหมายของธนาคารและของพนักงาน แต่ละตำแหน่งให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินงานโดยรวมของธนาคาร และใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานยังก่อให้เกิดแผนการพัฒนาบุคลากรรายตำแหน่ง ซึ่งจะนำมาใช้ในการจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามลำดับความสำคัญ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีเวลาปรับตัวให้คุ้นเคยกับวิธีการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่

อย่างไรก็ตาม วิกฤตเศรษฐกิจนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ได้ส่งผลกระทบต่อแผนการปรับเปลี่ยนระบบงานของธนาคารด้วย โดยมีส่วนทำให้กระบวนการบางอย่างที่ได้รับการออกแบบมาไม่สามารถดำเนินการได้โดยครบถ้วน และต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับภาวะการปัจจุบัน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา ธนาคารมีการจัดประชุมผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อวางนโยบายและกำหนดทิศทางการบริหารธนาคารภายใต้ภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิด พร้อมกับติดตามงานที่ได้มอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูงไปดำเนินการเป็นรายบุคคลว่ามีผลคืบหน้าประการใด โดยประเด็นที่ประชุมในส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการธนาคาร และการมอบหมายนโยบายสินเชื่อ และทิศทางการดำเนินงานของธนาคารในแต่ละช่วงจังหวะเวลาควบคู่ไปกับการรื้อปรับระบบการทำงานธนาคารได้ลงทุนในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์อีกเป็นจำนวนมากจากการที่ระบบคอมพิวเตอร์ที่หลากหลายและล้าสมัย ซึ่งมีปัญหาในการทำงานทุกเดือนโดยเฉพาะในช่วงปลายเดือนที่ลูกค้าใช้บริการมาก มาเป็นคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพสูงขึ้นทัดเทียมกับคู่แข่ง มีการจัดหาระบบซอฟท์แวร์ สำหรับระบบฝากถอนเงิน ระบบโอนเงิน ระบบสินเชื่อต่างๆ และระบบข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ ระบบต่างๆ เหล่านี้ ล้วนมีมาตรฐานการป้องกันการเข้าถึงโดยบุคคลที่มิได้รับอนุญาตการบันทึกรายละเอียดการทำรายการของทุกคนที่เข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้หากบางรายการผิดปกติทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา

1. ความหมาย หลักการ และแนวความคิด ในการปรับเปลี่ยนระบบงาน (Reengineering)

1.1 องค์กรที่ทันสมัย หมายถึง ผู้บริหารรู้ว่ามีปัจจัยภายนอกอะไรบ้างที่มีอิทธิพล รู้ว่าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร มีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร มีการปรับปรุงปัจจัยภายในองค์กรให้สอดคล้องกับปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างเหมาะสม ทันการณ์ มีผลทำให้องค์กรมีกำไรสูงสุด ถ้าหากปัจจัยภายนอกเป็นบวกหรือเสียหายน้อยที่สุดหากปัจจัยภายนอกเป็นลบ

1.2 สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย

2.1.1. เศรษฐกิจ

2..1.2 การเมือง

2.1.3 สังคม

2.1.4 ลูกค้า

2.1.5 ความเป็นโลกาภิวัฒน์

2.1.6 การแข่งขัน

1.3 ทำไมจะต้องปรับเปลี่ยนระบบงาน

1.3.1 ความต้องการของลูกค้า (Customers)

1.3.2 การแข่งขันที่รุนแรง (Competition)

1.3.3 การเปลี่ยนแปลง (Change)

1.3.4 การคมนาคม สื่อสาร (Communication)

1.4 หากไม่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1.4.1 ลูกค้าไม่พึงพอใจ

1.4.2 ผลประกอบการตกต่ำ

1.4.3 ต้นทุนสูง

1.4.4 อาจต้องยุบ เลิกหน่วยงาน

1.5 แนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1.5.1 การปรับปรุงขั้นตอน ระเบียบ

1.5.2 การปรับปรุงองค์กร

1.5.3 การปรับรื้อระบบ

1.6 ลักษณะขององค์กรที่จะต้องเปลี่ยนแปลง

1.6.1 องค์กรที่มีปัญหา

1.6.2 องค์กรที่คาดว่าจะเกิดปัญหา

1.6.3 องค์กรที่ถึงจุดสูงสุด

2. การปรับรื้อระบบ หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ของงานให้ชัดเจนให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ การยกเลิกประเพณีการปฏิบัติและการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนและวิธีการใหม่ อันก่อให้เกิดผลดีอย่างประจักษ์ชัด

2.1 องค์ประกอบสำคัญของการปรับรื้อระบบ

2.1.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ หรือ สิ่งที่ต้องการให้ชัดเจน

2.1.2 การละลายประเพณีปฏิบัติ ความเชื่อเดิม

2.1.3 การนำระบบ วิธีการ และเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้

2.1.4 ผลที่เกิดขึ้นมีค่ามากมายมหาศาล เมื่อเทียบกับของเดิม

2.2 ทำไมกรุงไทยต้องปรับเปลี่ยนระบบงาน

2.2.1 มุ่งสนองตอบความต้องการของลูกค้า

2.2.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน

2.2.3 ควบคุมต้นทุน

2.2.4 เพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

หลักการสำคัญในการจัดโครงสร้างสาขาในระบบงานใหม่

ธนาคารจำเป็นต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของสาขา ตำแหน่งงาน ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ได้ระบบการทำงานที่เอื้ออำนวยให้เกิดความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด ทัดเทียมกับคู่แข่งชั้นนำได้ ตลอดจนเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา ทั้งนี้หลักการสำคัญของโครงสร้างองค์กรงานใหม่ ได้แก่

1. แบ่งประเภทของสาขาตามประเภทของลูกค้า

เพื่อให้สามารถจัดบริการและให้คำแนะนำปรึกษาที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด โดยอัตรากำลังพนักงานในแต่ละสาขาขึ้นอยู่กับปริมาณธุรกิจจำนวนการทำรายการของสาขานั้นๆ

2. แบ่งส่วนงาน

แบ่งส่วนงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง (Front Office) ออกจากส่วนงานที่ไม่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง (Back Office) อย่างชัดเจน

3. สายการควบคุมบังคับบัญชา

สายงานการควบคุมบังคับบัญชาเป็นแนวราบให้พนักงานมีอำนาจการตัดสินใจมากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง เกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

4. พนักงานต้องเป็นที่ปรึกษาให้แก่ลูกค้าได้อย่างดี

ใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุกเสนอขายบริการประเภทต่างๆ ของธนาคารแก่ลูกค้า ให้ลูกค้าหันมาสนใจใช้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้น

5. รวบรวมงานสนับสนุนงานสาขา

ในอนาคตมีนโยบายให้รวบรวมงานสนับสนุนต่างๆ เช่น งานการเร่งรัด สินเชื่อ งานการประเมินราคาหลักทรัพย์ งานนิติกรรมสัญญา ตลอดจนงานด้านบัญชีและรายงานของสาขาไว้เป็นศูนย์กลาง

6. รายชื่อหน้าที่งานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่

6.1 กลุ่มงานบริการลูกค้า (Front Office) Team OTC (Over The Counter) = งานด้านบริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์

ชื่อภาษาอังกฤษ	ชื่อภาษาไทย
AT. 1 = Authorized Teller 1	พนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ 1
AT. 2 = Authorized Teller 2	พนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ 2
Cashier	ผู้รักษาเงิน
CSR = Customer Service Representation	พนักงานลูกค้าสัมพันธ์
OTC. Mgr = Over The Counter Manager	ผู้ช่วยผู้จัดการบริการลูกค้า

ภาพประกอบ 1 แสดงกลุ่มงานบริการลูกค้า

6.2 กลุ่มงานสนับสนุนงานสาขา (Back Office) Team BO. (Back Office) = งานด้านสนับสนุนงานสาขา

ชื่อภาษาอังกฤษ	ชื่อภาษาไทย
B.O.S. 1 = Back Office Staff 1	พนักงานสนับสนุนงานสาขา 1
B.O.S. 2 = Back Office Staff 2	พนักงานสนับสนุนงานสาขา 2
B.O.M = Back Office Manager	ผู้ช่วยผู้จัดการสนับสนุนงานสาขา

ภาพประกอบ 2 แสดงกลุ่มงานสนับสนุนงานสาขา

6.3 กลุ่มงานสินเชื่อ (Credit) Team Small Credit = งานด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก (พิจารณาสินเชื่อลูกค้ารายย่อยและ ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กวงเงินกู้ไม่เกิน 5 ล้านบาท)

ชื่อภาษาอังกฤษ	ชื่อภาษาไทย
R.A. = Retail Advisos	พนักงานสินเชื่อบุคคล
S.B.A. = Small Business Advisos	ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจ
L.S. = Loan Support Specialist	พนักงานสนับสนุนงานสินเชื่อ
V.S. = Vaiuation Specialist	พนักงานประเมินราคาหลักทรัพย์
CTS. = Credit Transaction Specialist	พนักงานธุรกรรมสินเชื่อ
Inbranch-Collector	พนักงานพัฒนาสินเชื่อสาขา

ภาพประกอบ 3 แสดงกลุ่มงานสินเชื่อ

7. สายการบังคับบัญชา

7.1 สายบังคับบัญชากลุ่มงานบริการลูกค้า

ตำแหน่ง	การรายงานโดยตรง	การรายงานลำดับถัดไป
พนักงาน AT1	ผช.ผจก.บริการลูกค้า	AT2 ที่ได้รับมอบหมาย
พนักงาน AT2	ผช.ผจก.บริการลูกค้า	AT2 ที่ได้รับมอบหมาย
ผู้รักษาเงิน	ผช.ผจก.บริการลูกค้า	ผู้จัดการสาขา
พนักงานลูกค้าสัมพันธ์	ผช.ผจก.บริการลูกค้า	ผู้จัดการสาขา
ผช.ผจก.บริการลูกค้า	ผู้จัดการสาขา	

ภาพประกอบ 4 แสดงสายการบังคับบัญชากลุ่มงานบริการลูกค้า

7.2 สายบังคับบัญชากลุ่มงานสนับสนุนงานสาขา

ตำแหน่ง	การรายงานโดยตรง	การรายงานลำดับถัดไป
พนักงานสนับสนุนงานสาขา1	ผช.ผจก.สนับสนุนงานสาขา	พนักงานสนับสนุนงานสาขา2
พนักงานสนับสนุนงานสาขา2	ผช.ผจก.สนับสนุนงานสาขา	ผู้จัดการสาขา
ผช.ผจก.สนับสนุนงานสาขา	ผู้จัดการสาขา	

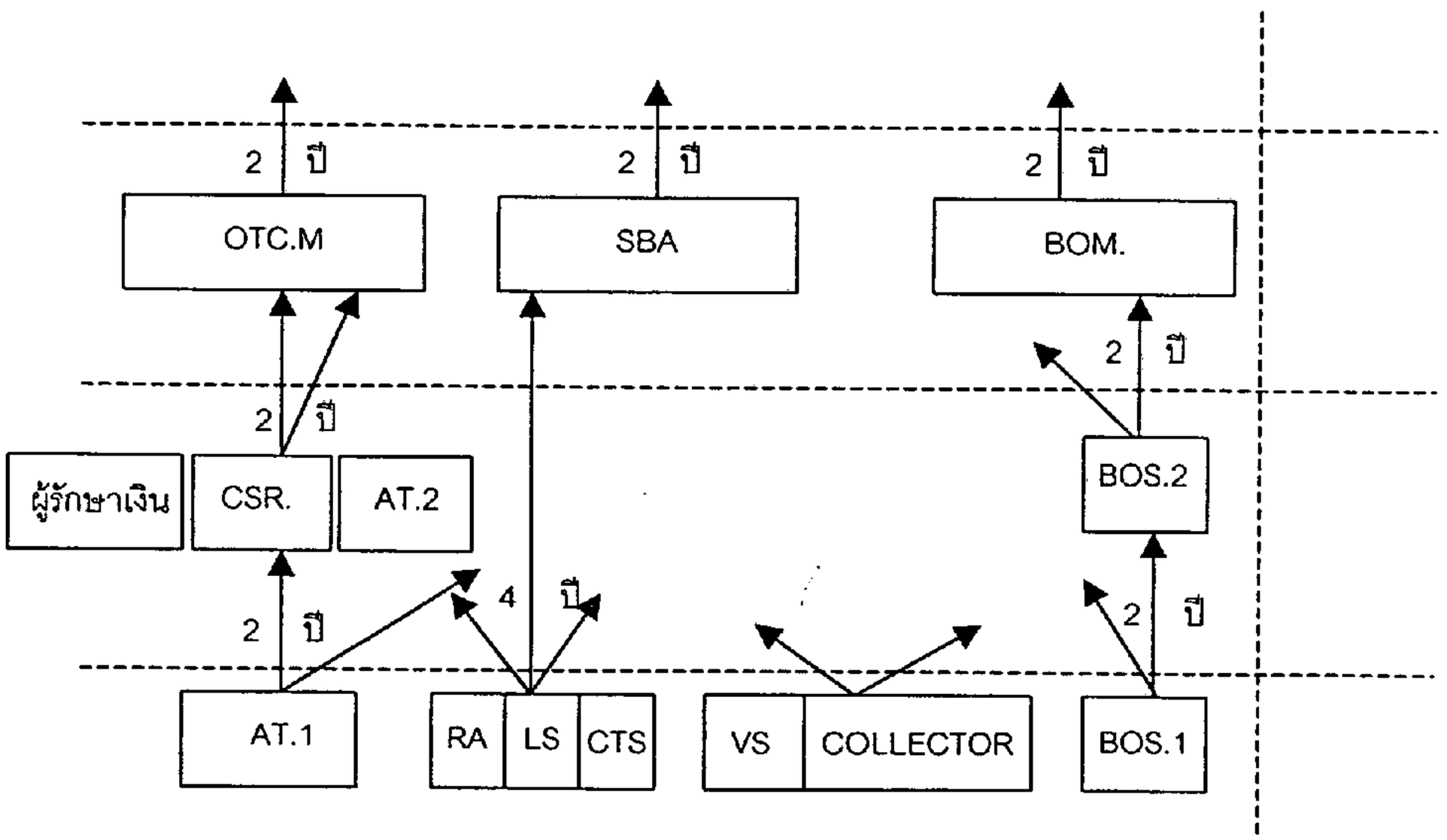
ภาพประกอบ 5 แสดงสายการบังคับบัญชากลุ่มงานสนับสนุนงานสาขา

7.3 สายบังคับบัญชากลุ่มงานสินเชื่อ

ตำแหน่ง	การรายงานโดยตรง	การรายงานลำดับถัดไป
พ.ประเมินราคาหลักทรัพย์	ผู้จัดการสาขา	ผู้ที่ผู้จัดการมอบหมาย
พ.สนับสนุนงานสินเชื่อ	ผู้จัดการสาขา	ผู้ที่ผู้จัดการมอบหมาย
พ.ธุรกรรมสินเชื่อ	ผู้จัดการสาขา	ผู้ที่ผู้จัดการมอบหมาย
พ.สินเชื่อบุคคล	ผู้จัดการสาขา	ผู้ที่ผู้จัดการมอบหมาย
พ.พัฒนาสินเชื่อสาขา	ผู้จัดการสาขา	ผู้ที่ผู้จัดการมอบหมาย
ผช.ผจก.สินเชื่อธุรกิจ	ผู้จัดการสาขา	ผู้ที่ผู้จัดการมอบหมาย

ภาพประกอบ 6 แสดงสายการบังคับบัญชากลุ่มงานสินเชื่อ

8. เส้นทางความก้าวหน้าของพนักงานสาขารูปแบบใหม่



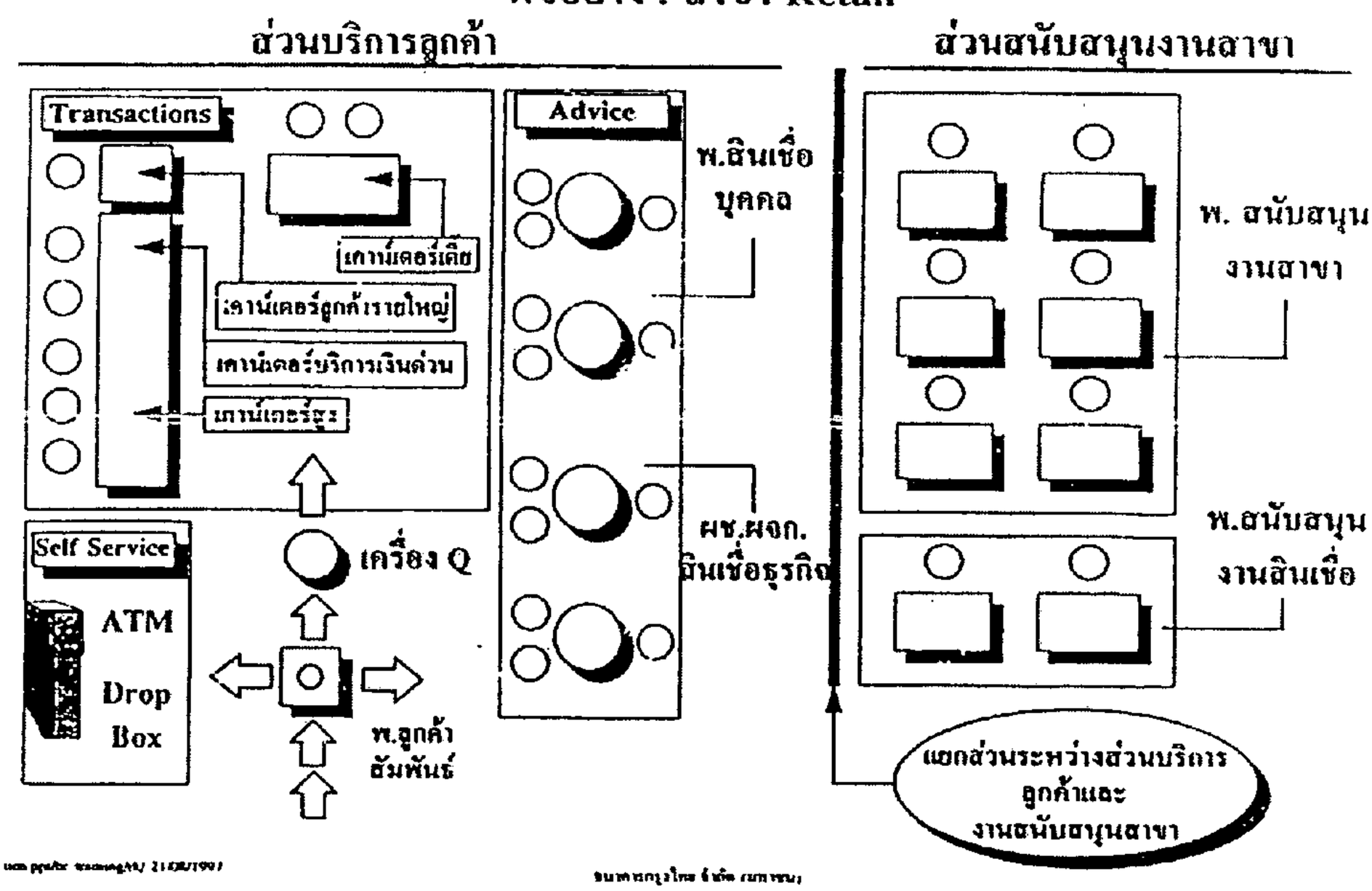
ผู้รักษาเงิน :
1. มาจากผู้รักษาเงินที่ผ่านอบรม
2. มาจาก AT.

CSR : 1. หน.ส่งเสริม
2. TS
3. AT.

VS, Collector : 1. เก่าขึ้น SBA. ได้
2. ใหม่ต้องผ่าน RS,LS,CTS ก่อน

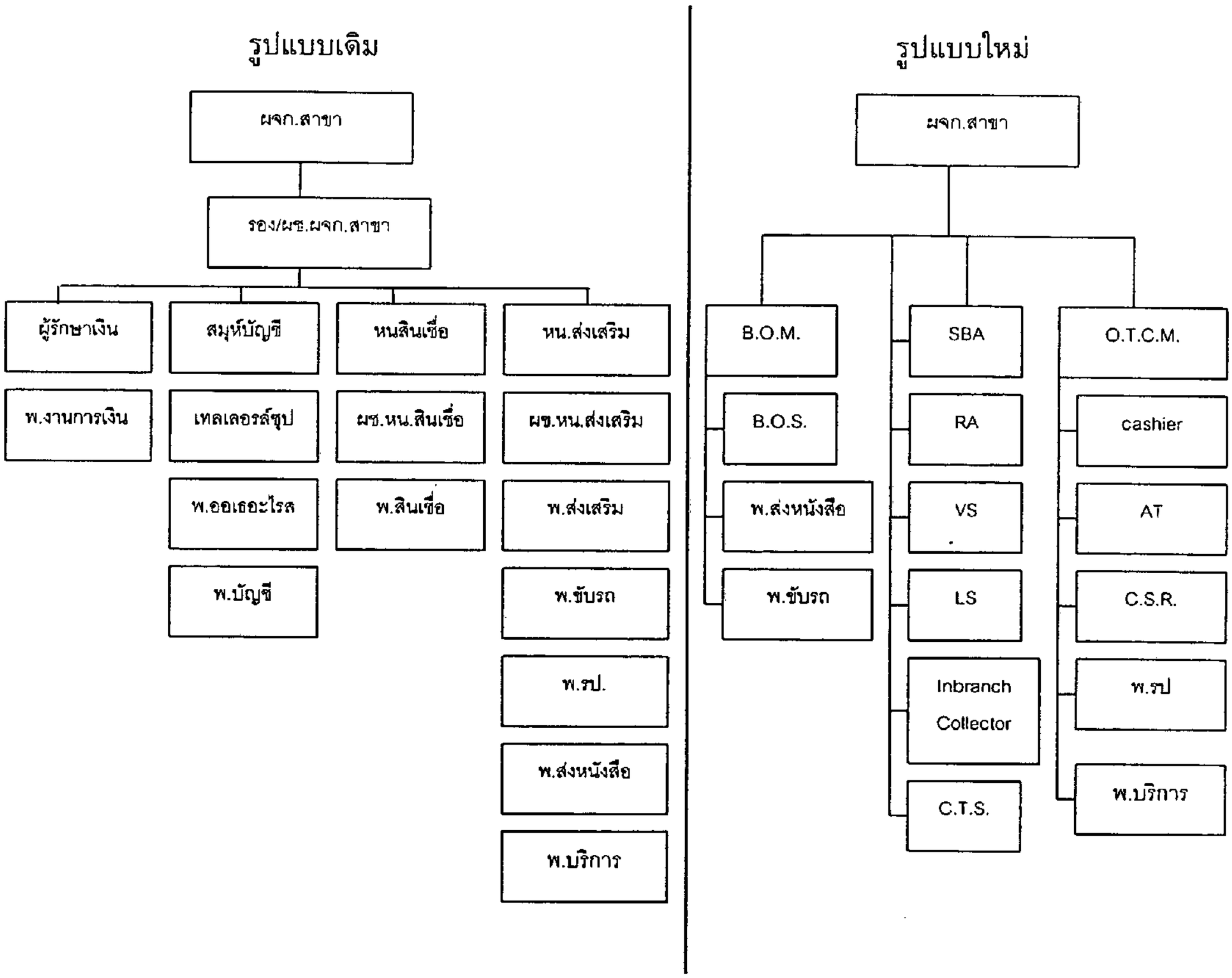
ภาพประกอบ 7 แสดงเส้นทางความก้าวหน้าของพนักงานสาขารูปแบบใหม่

9. ตัวอย่างสาขา Retail



ภาพประกอบ 8 แสดงตัวอย่างสาขา Retail

10. เปรียบเทียบแผนภูมิองค์การสาขา รูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่



ภาพประกอบ 9 แสดงการเปรียบเทียบแผนภูมิองค์การสาขา รูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่

11. การจัดสรรพนักงานในระบบเดิมไประบบงานใหม่

ระบบงานเดิม	ระบบงานใหม่
ผู้จัดการสาขา	ผู้จัดการสาขา
รอง/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา สมุห์บัญชี หัวหน้าแผนกสินเชื่อ ผู้รักษาเงิน หัวหน้าแผนกส่งเสริมธุรกิจ หัวหน้าแผนกธุรกิจต่างประเทศ	ผู้ช่วยผู้จัดการบริการลูกค้า (OTCM) ผู้ช่วยผู้จัดการสนับสนุนงานสาขา(BOM) ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจ (SBA) ผู้รักษาเงิน
พนักงานเทลเลอร์ซุปเปอร์ไวเซอร์ ผู้ช่วยผู้รักษาเงิน ผู้ช่วยสมุหบัญชี พนักงานออเธอะไรส์เทลเลอร์ พนักงานบัญชี พนักงานต่างประเทศ พนักงานการเงิน พนักงานส่งเสริมธุรกิจ พนักงานสินเชื่อ พนักงานต่างประเทศ	ผู้รักษาเงิน พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ (CSR) พนักงานออเธอะไรส์เทลเลอร์ 2 (AT2) พนักงานสนับสนุนงานสาขา 2 (BOS2) พนักงานออเธอะไรส์เทลเลอร์ (AT1) พนักงานสนับสนุนงานสาขา 1 (BOS1) พนักงานในสายสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อบุคคล (RA) พนักงานประเมินราคาหลักทรัพย์ (VS) พนักงานสนับสนุนงานสินเชื่อ (LS) พนักงานธุรกรรมสินเชื่อ (CTS) พนักงานพัฒนาสินเชื่อสาขา (Collector) พนักงานในสายงานบริการลูกค้า/ สนับสนุนงาน

ภาพประกอบ 10 แสดงการจัดสรรพนักงานในระบบเดิมไประบบงานใหม่

งานบริการลูกค้า (Over The Counter หรือ OTC)

1. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์
   1.1 ให้การต้อนรับลูกค้า
   1.2 นำลูกค้าไปยังจุดบริการที่ลูกค้าต้องการติดต่อขอใช้บริการ

1.3 ช่วยลูกค้าในการหาแบบคำขอต่างๆ

1.4 แนะนำการใช้บริการที่มุมบริการดนเอง เช่นการใช้ เอทีเอ็ม การใช้ตู้ Drop Box

1.5 ตอบข้อซักถามของลูกค้า

1.6 ปรับยอดสมุดเงินฝาก

1.7 ระเบียบและข่าวสารต่างๆของธนาคาร

1.8 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน AT1. เคาน์เตอร์สูง

2.1 รับฝากและถอนเงินที่เป็นเงินสดและไม่เป็นเงินสด

2.2 การรับฝากเช็คต่างสาขาและต่างธนาคาร

2.3 ทำรายการตั๋วแลกเงิน เงินโอน แคชเชียร์เช็ค เช็คของขวัญ

2.4 การรับฝากเช็คเรียกเก็บ

2.5 การโอนระหว่างบัญชี

2.6 รับแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ (จำนวนไม่มาก)

2.7 รับชำระหนี้เงินกู้ประจำ

2.8 ตรวจสอบลายมือชื่อเจ้าของบัญชี

2.9 ปิดบัญชีและพิสูจน์ยอดเงินสดและรายการ TR ของตนเอง

2.10 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

3. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน AT1 เคาน์เตอร์เตอร์

3.1 ทำรายการรับฝาก-ถอนและโอนเงินระหว่างบัญชีในระบบ P 9000

3.2 ทำรายการ ตั๋วแลกเงิน เงินโอน แคชเชียร์เช็ค เช็คของขวัญ

3.3 การโอนเงินระหว่างประเทศและรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

3.4 รับชำระค่าสาธารณูปโภคและภาษีเงินได้ต่างๆ

3.5 ควบคุมและจ่ายรหัส เอทีเอ็ม สมุดเช็ค เช็คคืน

3.6 จัดทำสมุดเงินฝากใหม่กรณี ชำรุด สมุดหาย หรือสมุดหมด

3.7 ปิดบัญชีประจำวันในระบบ OFF LINE และ ON LINE เฉพาะส่วนของตนเอง

3.8 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน AT2 เคาน์เตอร์เตี้ย (1)

4.1 ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับ AT1

4.2 ดูแลการทำรายการต่างๆ ของ AT1 เคาน์เตอร์เตอร์

4.3 ควบคุมและจ่ายบัตรเอทีเอ็ม

4.4 รับ-จ่าย เงินสดพร้อมลงบัญชีในระบบควบคุมเงินสดรายวัน

4.5 ลงนามในตราสารของธนาคารไม่เกิน 200,000 บาท เพียงผู้เดียว กรณีเกิน 200,000 บาท ต้องลงนามร่วมกัน 2 คน (CLASS C และ CLASS B)

5. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน AT2 เคาน์เตอร์เตี้ย (2)

5.1 รับแบบฟอร์มใบคำขอเปิดบัญชีจาก RA,SBA เพื่อบันทึกข้อมูล

5.2 ทำรายการปรับปรุงแฟ้มข้อมูลต่างๆ

5.3 อายัดบัตร เอทีเอ็ม และอายัดเช็ค

5.4 เปลี่ยนแปลงลายเซ็นและ Scan ลายเซ็น

5.5 เปลี่ยนแปลงลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามของธนาคาร

6. ประเภทงานบริการลูกค้าที่เคาน์เตอร์เตอร์ (1)

6.1 การให้บริการเกี่ยวกับ ตั๋วแลกเงิน เงินโอน แคชเชียร์เช็ค เช็คของขวัญ

6.2 การบันทึกข้อมูลการเปิดบัญชี

6.3 การปรับปรุงแฟ้มข้อมูล

6.4 การให้บริการเช่าตู้นิรภัย

6.5 การทำประกันคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์-บุคคลที่3

6.6 การรับชำระเงินกองทุนประกันสังคม

6.7 การโอนเงินเพื่อบุคคลที่ 3 (Bahtnet)

6.8 การรับชำระภาษีเงินได้กรมสรรพากร/สรรพสามิต

6.9 การจ่ายเงินทดแทนกระทรวงแรงงาน

7. ประเภทงานบริการลูกค้าที่เคาน์เตอร์เตอร์ (2)

7.1 การจ่ายเงินตามเช็คสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

7.2 การรับชำระค่าสาธารณูปโภค เช่นค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์

7.3 การรับชำระค่าลงทะเบียนจากนักศึกษา มสธ.

7.4 การรับซื้อ-ขายเช็คเดินทาง ตั๋วเงินตราต่างประเทศ

7.5 การบริการโอนเงินระหว่างประเทศ

7.6 การรับ - ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ

8. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน AT2 ที่ COMMERCIAL COUNTER

8.1 ให้บริการลูกค้าธุรกิจที่มีการทำรายการพิเศษ หรือต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่าปกติ

8.2 บริการทุกประเภทที่เคาน์เตอร์สูงให้บริการ ในช่วงที่ลูกค้าหนาแน่น

8.3 ให้บริการลูกค้าที่มีจำนวนเงินมาก ๆ หรือธนบัตรหลายชนิด

8.4 ให้บริการแลกธนบัตรและเหรียญ

8.5 ปรับเปลี่ยนเป็นเคาน์เตอร์ที่ให้บริการลูกค้าทั่วไปขณะที่ไม่มีลูกค้าธุรกิจ

8.6 ปิดบัญชีและพิสูจน์ยอดเงินสดและรายการ TR ของตนเองให้ถูกต้อง

8.7 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

9. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้รักษาเงิน

9.1 . และดูแลการส่งเงินสดของพนักงาน AT1 และ AT2 ที่ใช้ประจำวัน

9.2 รับ – จ่าย และดูแลการส่งเงินสดของพนักงาน AT1 และ AT2 ที่ใช้ประจำวัน

9.3 บริหารเงินสดให้พอเพียง

9.4 จ่ายเงินบรรจุตู้ เอทีเอ็ม และตรวจนับเงินคงเหลือจากตู้เอทีเอ็ม

9.5 ให้บริการรับ-จ่ายเงินสดจำนวนมากๆ กับลูกค้ารายใหญ่

9.6 ให้บริการแลกธนบัตรและเหรียญกษาปณ์

9.7 ให้บริการลูกค้าลูกค้าที่มาเปิดตู้นิรภัย

9.8 ตรวจสอบและลงนามร่วมในตราสารทางการเงินของธนาคาร เช่น ตั๋วแลกเงิน

10. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ช่วยผู้จัดการบริการลูกค้า (1)

10.1 ให้ความช่วยเหลือพนักงาน AT1 และ AT2 ในการทำงาน ได้แก่การรับรองรายการ

10.2 ช่วยเหลือแก้ปัญหาลูกค้า

10.3 ลงนามในตราสารของธนาคาร

10.4 เป็นกรรมการรักษาเงินสดของสาขา

10.5 ให้บริการจำหน่ายเคาน์เตอร์เซ็ค

11. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ช่วยผู้จัดการบริการลูกค้า (2)

11.1 บริหารงานในส่วนของ OTCM

11.1.1 การให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

11.1.2 นำข้อมูลจากระบบคิวมาบริหารการให้บริการลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

11.1.3 การจัดแบ่งงาน การจัดเวลาพักกลางวัน

11.1.4 การปิดบัญชีประจำวัน

11.2 การควบคุมภายใน

11.2.1 การจัดเก็บรักษา AUTHORITY ID CARD พร้อมทั้งจัดทำทะเบียนรับ-ส่งประจำวัน

11.2.2 จัดทำสมุดคู่ฝากและบัตรถ่ายทอดลายมือชื่อที่เบิกจาก BO

11.2.3 ตรวจสอบเลขที่สมุดคู่ฝากให้ต่อเนื่องกัน

11.2.4 ตรวจนับตราสารทางการเงินให้ถูกต้องเมื่อสิ้นวันทำการและจัดเก็บเข้าห้องมั่นคง

11.2.5 สลิปที่มีการยกเลิกรายการ ให้บันทึกในแบบรายการ ERROR TRANSACTION

11.3 ให้ความร่วมมือกับส่วนงานอื่นๆ ภายในสาขา

11.4 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

12. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสนับสนุนงานสาขา 1 (BOS1)

12.1 ลงทะเบียนรับ – ส่งเอกสารและจัดแยกประเภทเพื่อนำส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.2 ทำการเดบิตเช็คและดำเนินการหักบัญชีตามคำสั่งของลูกค้าเพื่อชำระค่าบริการต่างๆ

12.3 ลงทะเบียนเช็คที่ส่งไปเรียกเก็บ

12.4 ดำเนินการส่ง-รับกลับตั๋วเงินและตราสารทางการเงินอื่นๆ ภายในประเทศเพื่อการเรียกเก็บ

12.5 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเช็คและลายมือชื่อลูกค้าในเช็คที่ส่งมาเรียกเก็บตามวงเงินในอำนาจ

12.6 จัดทำสมดเช็คลูกค้า

12.7 บริการรับ-ส่งเงินนอกสถานที่

12.8 ทำรายการผ่านบัญชีเพื่อลดยอดหนี้เงินกู้ประจำ

12.9 รวบรวมสลิปทั้งหมดกระทบยอดบัญชีประจำวัน

12.10 บันทึกข้อมูลทางบัญชีลงในระบบ BASE

12.11 จัดทำรายงานต่างๆ ส่งสำนักงานใหญ่

12.12 รวบรวมภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก คำนวณภาษีอากรแสตมป์เพื่อนำส่งสรรพากร

12.13 จัดทำสลิปค่าใช้จ่ายต่างๆ สรุปยอดส่งฝ่ายตรวจสอบ

12.14 ตอบคำถามต่างๆ ทางโทรศัพท์จากลูกค้า

12.15 จัดทำทะเบียนวันลามาสายของพนักงานในสาขา

12.16 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

13. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสนับสนุนงานสาขา 2 (BOS2)

13.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเช็คและลายมือชื่อลูกค้าบนเช็คที่ส่งมาเรียกเก็บและรับรองรายการเมื่อเกินจากอำนาจของพนักงานสนับสนุนงานสาขา1

13.2 ปรับปรุงรายการดอกเบี้ยรับ-จ่ายสะสมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และกระแสรายวัน

13.3 ดำเนินการเกี่ยวกับเช็คคืนทั้งขารับและส่ง

13.4 จัดทำสลิปรับ-จ่ายเงินสดสำหรับบรรจุในเครื่อง เอทีเอ็ม

13.5 เป็นคณะกรรมการร่วมบรรจุเงินและตรวจนับเงินในเครื่อง เอทีเอ็ม ของสาขา

13.6 เป็นคณะกรรมการร่วมในการตรวจนับเช็คและใบนำฝากจากกล่องรับฝากเช็คเร่งด่วนมาดำเนินการเข้าบัญชีให้ลูกค้า

13.7 ตรวจสอบและดำเนินการเกี่ยวกับบัญชีลูกค้าที่มีปัญหาอันเนื่องมาจากการใช้เครื่อง เอทีเอ็ม

13.8 นำส่งบัตรเอทีเอ็ม และบัตรเครดิตของสาขาที่ถูกยึดจากตู้เอทีเอ็ม ให้ส่วนงานบริการลูกค้า เคาน์เตอร์เตี้ยของสาขา เพื่อส่งมอบแก่ลูกค้าต่อไป สำหรับบัตรเอทีเอ็ม และบัตรเครดิตต่างสาขาและต่างธนาคารให้จัดส่งคืนไปยังสำนักงานใหญ่

13.9 ดำเนินการเข้าบัญชีเงินเดือนให้ลูกค้าตามที่หน่วยงานต่างๆ แจ้งความประสงค์ไว้กับธนาคาร

13.10 ควบคุมและตรวจสอบการทำสมุดเช็คลูกค้า

13.11 ตอบคำถามทางโทรศัพท์แก่ลูกค้า

13.12 รับแจ้งอายัดบัตรเอทีเอ็มทางโทรศัพท์จากลูกค้า

13.13 ตรวจสอบการคำนวณดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี และปรับปรุงดอกเบี้ยสะสม

13.14 ตรวจสอบและลงนามอนุมัติสลิปผ่านบัญชี และตราสารอื่นๆ

13.15 ตรวจสอบลงนามอนุมัติการชำระหนี้เงินกู้ประจำ

13.16 ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

14. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ช่วยผู้จัดการสนับสนุนงานสาขา (BOM)

14.1 ควบคุมบังคับบัญชาพนักงานสนับสนุนงานสาขา

14.2 ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

14.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์และลายมือชื่อลูกค้าบนเช็คและรับรองรายการเมื่อเกินอำนาจของพนักงานสนับสนุนงานสาขา

14.4 ตรวจสอบและลงนามในสลิปรับ - จ่ายเงินสดที่เกี่ยวกับการบรรจุเงินใส่เครื่องเอทีเอ็ม

14.5 ตรวจสอบสลิปทั้งหมดของสาขาเปรียบเทียบกับรายงานของสาขา

14.6 ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในการนำส่ง-รับกลับตั๋วเงินและตราสารทางการเงินอื่นๆภายในประเทศ

14.7 ควบคุมการจัดทำรายงานต่างๆ ของสาขาที่ส่งให้สำนักงานใหญ่

14.8 ควบคุมดูแลการเบิกจ่ายและเก็บรักษาเอกสารและตราสารสำคัญทางการเงินของธนาคาร

14.9 ควบคุมการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณของสาขา

14.10 ประสานงานกับส่วนงานอื่นๆ ในสาขา สำนักงานใหญ่และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

14.11 บริหารเงินสดของตู้เอทีเอ็มของสาขาให้อยู่ในสภาพคล่องและเหมาะสม

14.12 ดูแลดารเปิด-ปิดระบบการฝากและถอนเงินด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนและหลังการปฏิบัติงานประจำวัน

14.13 เก็บรักษาและควบคุม AUTHORITY ID CARD ของพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา

14.14 ปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

15. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสินเชื่อบุคคล (RA)

15.1 รับเปิดบัญชีออมทรัพย์และฝากประจำให้ลูกค้า

15.2 ต้อนรับและให้คำแนะนำกับลูกค้าที่มาติดต่อขอสินเชื่อบุคคล รวมทั้งคำนวณและกำหนดเงื่อนไขการผ่อนชำระต้นเงินและดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม อากรแสตมป์ และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย

15.3 สัมภาษณ์ ตรวจสอบข้อมูลเอกสาร และจัดทำแบบคำขอสินเชื่อให้ถูกต้องสมบูรณ์

15.4 พิจารณาวงเงินสินเชื่อให้ลูกค้า โดยเสนอผ่านผู้จัดการสาขาเพื่ออนุมัติ

15.5 ดำเนินการขายผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคารให้แก่ลูกค้า

15.6 ติดต่อดูแลความเคลื่อนไหวการใช้วงเงินของลูกค้า รวมทั้งให้คำแนะนำกับลูกค้า

15.7 จัดส่งลูกค้าที่ของวงเงินเกินอำนาจสาขาไปยังศูนย์ธุรกิจ

15.8 วางแผนการตลาดร่วมกับผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจเพื่อขยายฐานธุรกิจของธนาคาร

15.9 เป็นตัวแทนธนาคารปฏิบัติงานด้านการดำเนินคดีทางศาล

15.10 รับชำระหนี้เป็นการเสร็จสิ้นและดำเนินการยกเลิกการใช้วงเงิน

15.11 ปรับปรุงแฟ้มข้อมูลประวัติลูกค้ารายตัวที่ดูแล

15.12 จัดทำนิติกรรมสัญญากู้ สัญญาจำนำสัญญาค้ำประกัน กรณีจำนำเงินฝาก บุคคลค้ำประกัน หรือเงินกู้ธนวัฏ พร้อมทั้งลงนามเป็นพยานในสัญญาดังกล่าว

16. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจ(SBA)

16.1 รับเปิดบัญชีกระแสรายวัน พร้อมทั้งให้คำแนะนำและลงนามอนุมัติการเปิดบัญชี

16.2 ต้อนรับและให้คำแนะนำกับลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กมาติดต่อขอสินเชื่อ

16.3 สัมภาษณ์และตรวจสอบข้อมูลเอกสารหลักฐานของลูกค้าเพื่อให้แบบคำขอสินเชื่อถูกต้อง

16.4 พิจารณาการให้วงเงินสินเชื่อแก่ลูกค้า โดยเสนอผ่านผู้จัดการสาขาเพื่อพิจารณาอนุมัติ

16.5 ขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้กับลูกค้า

16.6 เก็บรักษาตั๋วเงิน หรือตราสารสำคัญของธนาคารที่พนักงานธุรกรรมสินเชื่อมามอบให้

16.7 ติดต่อดูแลความเคลื่อนไหวการใช้วงเงินของลูกค้าและให้คำแนะนำ

16.8 จัดส่งลูกค้าที่ขอวงเงินเกินอำนาจของสาขาแก่ศูนย์ธุรกิจ

16.9 วางแผนการตลาดร่วมกับพนักงานสินเชื่อบุคคล

16.10 ต้อนรับและให้คำแนะนำ/ปรึกษาแก่ลูกค้าเงินฝากประจำรายใหญ่

16.11 จัดทำทะเบียนคุมรายชื่อลูกค้า

16.12 ตรวจสอบวันครบกำหนดเงินฝากจากทะเบียนทุกวัน

16.13 จัดทำการต่อรองเรื่องอัตราดอกเบี้ยพิเศษโดยหารือร่วมกับผู้จัดการสาขาและขอไปยังสำนักงานใหญ่

16.14 ปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

17. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานประเมินราคาหลักทรัพย์ (VS)

17.1 ตรวจสภาพและประเมินราคาหลักทรัพย์ตามเวลาที่กำหนด

17.2 จัดทำรายงานและเป็นกรรมการตรวจสอบประเมินราคาหลักทรัพย์

17.3 ประสานงานระหว่างลูกค้ากับผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจ, พนักงานสินเชื่อบุคคล และพนักงานสนับสนุนงานสินเชื่อ

17.4 หาข้อมูลและสรุปรวบรวมเกี่ยวกับราคาหลักทรัพย์ในท้องถิ่นเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาสินเชื่อให้สะดวกรวดเร็ว

17.5 ดำเนินการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการตรวจสภาพหลักทรัพย์ในเบื้องต้นจากลูกค้า

17.6 ปฏิบัติงานหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

18. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสนับสนุนงานสินเชื่อ (LS)

18.1 โอนเงินจากบัญชีลูกค้าไปยังบริษัทประกันอัคคีภัยเพื่อชำระค่าเบี้ยประกัน

18.2 ปฏิบัติงานด้านการดำเนินคดีทางศาล

18.3 จัดทำรายงานสินเชื่อส่งสำนักงานใหญ่

18.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการอนุมัติดำเนินคดีกับลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้ หรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาของธนาคาร

18.5 ดำเนินการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการตรวจสภาพหลักทรัพย์ที่เกินจากจากพนักงานประเมินราคาหลักทรัพย์เก็บในเบื้องต้น

18.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงกรณีการของชำระหนี้ของลูกค้า

18.7 อายัดหรือยกเลิกบัญชีเงินกู้หรือฝากประเภทต่าง ๆตามที่พนักงานพัฒนาสินเชื่อแจ้งให้ดำเนินการ

19. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานธุรกรรมสินเชื่อ (CTS)

19.1 ช่วยเหลือแนะนำแก่ลูกค้าให้กรอกเอกสารได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์

19.2 ตรวจสอบวงเงินและภาระหนี้ทุกประเภทของลูกค้าและทำบันทึกนำเสนอขออนุมัติเกี่ยวกับการของให้บริการกรณีลูกค้าวงเงินทั้งในและต่างประเทศ

19.3 ตรวจสอบจำนวนและรายละเอียดของเอกสาร ตรวจสอบลายมือชื่อและตราประทับของลูกค้าให้ถูกต้อง และลงนามรับรองลายมือชื่อลูกค้า

19.4 ทำรายการที่เกี่ยวข้องกับการใช้วงเงินของลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง

19.5 ประสานงานกับศูนย์ธุรกิจและสาขาที่เกี่ยวกับการใช้วงเงินของลูกค้า

19.6 เป็นผู้มีอำนาจลงนามของสาขาในการทำรายการด้านสินเชื่อ

19.7 จัดทำรายงานลูกค้าสินเชื่อที่เกี่ยวข้องนำเสนอผู้จัดการสาขา

19.8 ประสานงานกับพนักงานสนับสนุนงานสินเชื่อ ในการจัดทำรายงาน

19.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

20. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานพัฒนาสินเชื่อสาขา (Inbranch Collector)

20.1 บันทึกรายละเอียดข้อมูลของลูกหนี้ที่ต้องติดตาม

20.2 จัดลำดับความสำคัญของลูกหนี้แต่ละรายตามประเภทสินเชื่อและคุณภาพหนี้

20.3 ติดตามหนี้โดยใช้โทรศัพท์ จดหมาย หรือออกไปพบลูกค้า

20.4 บันทึกผลการติดตามหนี้เสนอต่อผู้จัดการสาขา และพนักงานควบคุมติดตามหนี้ของสำนักงานสาขาเขต

20.5 จัดส่งแบบบันทึกผลการติดตามหนี้รายตัวให้พนักงานสินเชื่อบุคคลและผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจ เพื่อเป็นข้อมูลในการเจรจาผ่อนผันหรือปรับปรุงหนี้

20.6 ดำเนินการแจ้งให้พนักงานสนับสนุนงานสินเชื่อทำการอายัดบัญชีเงินกู้ หรือยกเลิกวงเงินหรือระงับการใช้วงเงิน เมื่อลูกหนี้ที่ติดตามปฏิบัติผิดเงื่อนไขของธนาคาร

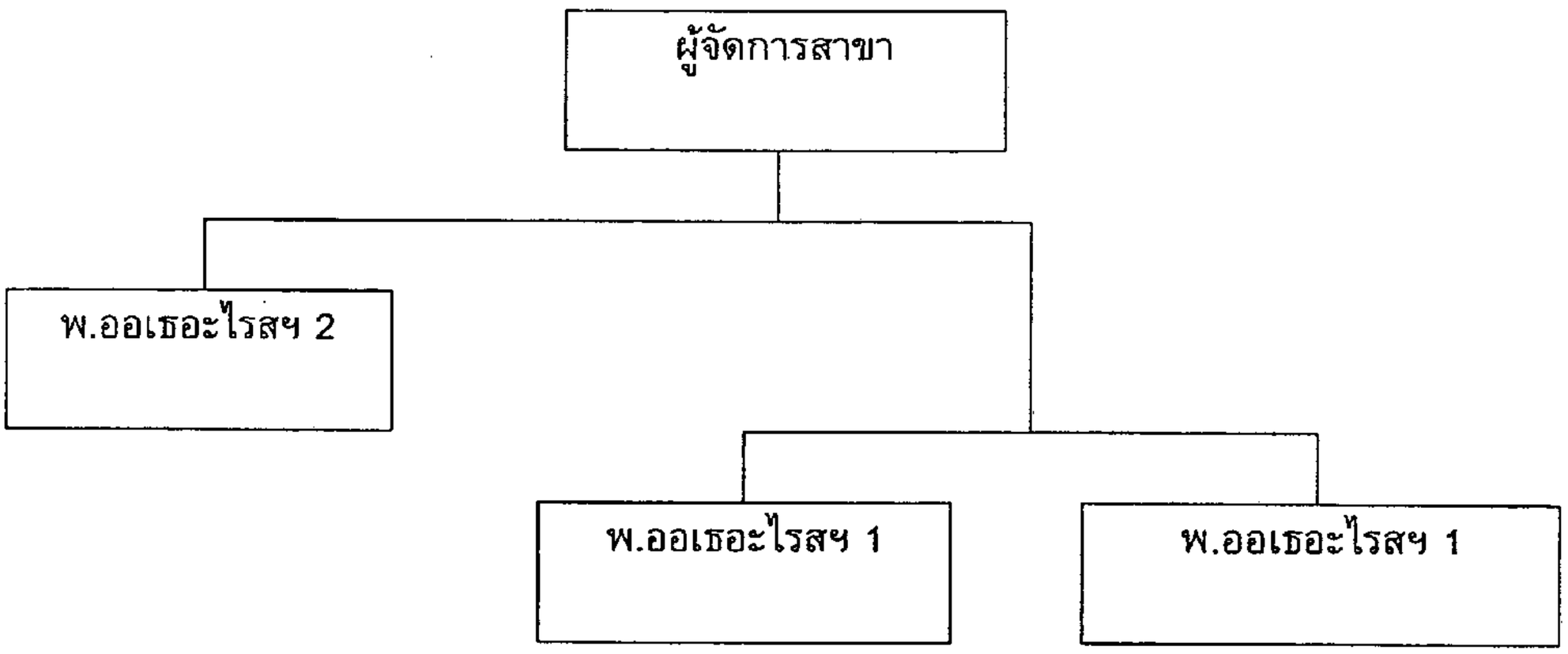
20.7 ดำเนินการแก้ไขข้อมูลลูกค้าในแบบบันทึกผลการติดตามหนี้รายตัวให้เป็นปัจจุบันเสมอ

20.8 จัดทำรายงานหนี้จัดขึ้นเสนอฝ่ายตรวจสอบและรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการติดตามหนี้ตามที่สำนักงานสั่งการ

20.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

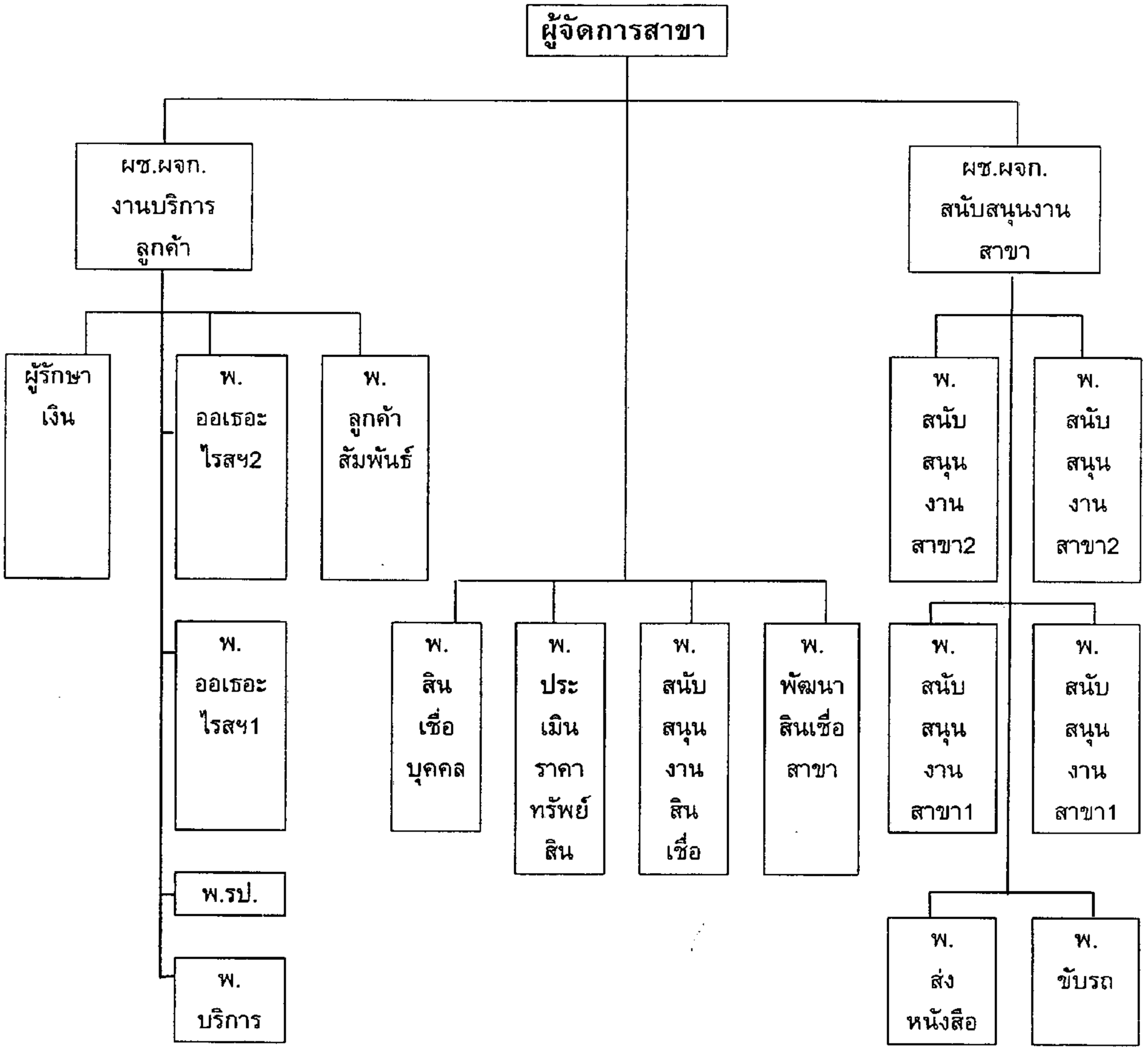
12. แผนผังสาขารูปแบบใหม่

ผังองค์กรงานของสาขาแบบ A (Cash Shop)



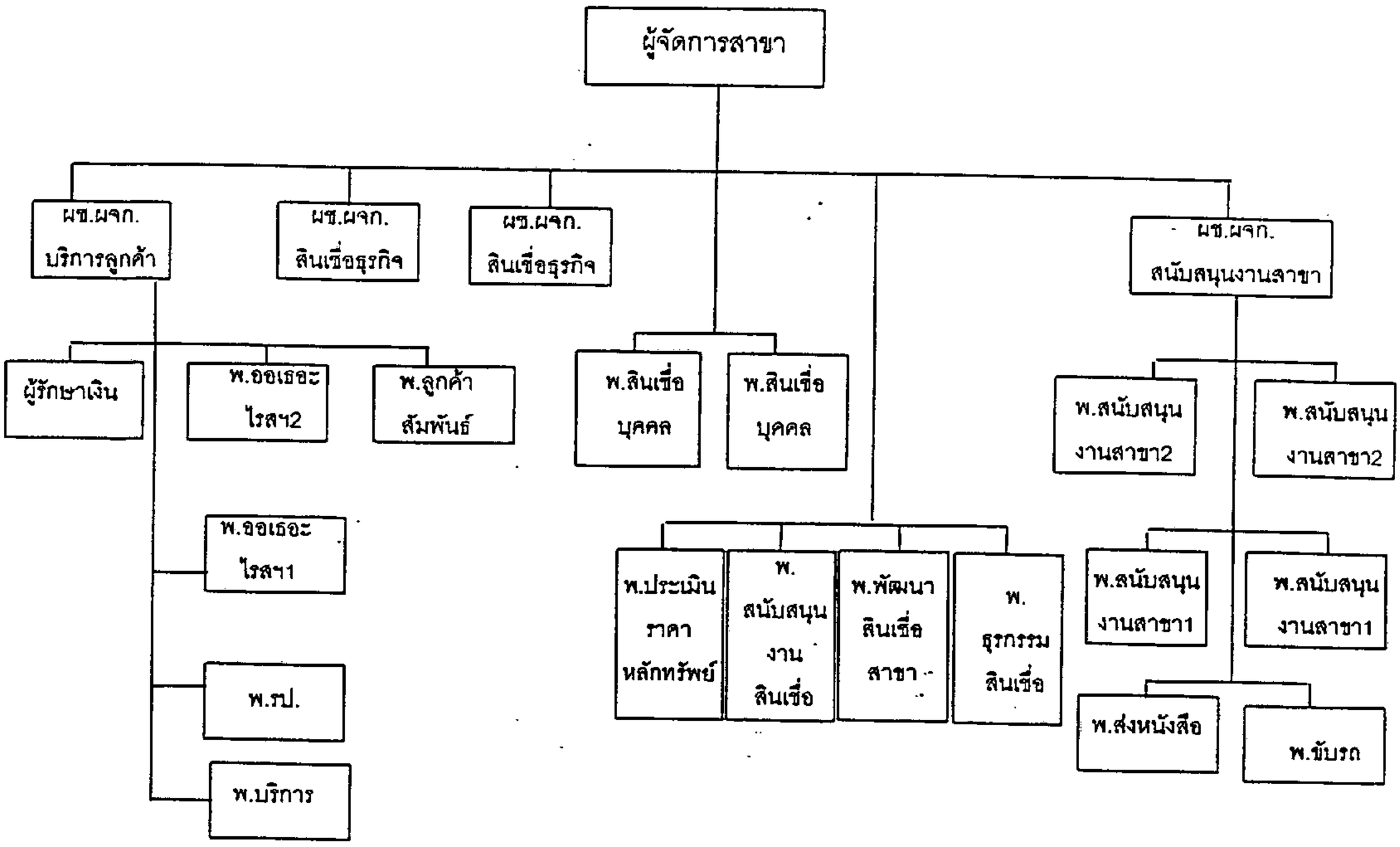
ภาพประกอบ 11 แสดงผังองค์กรงานของสาขาแบบ A (Cash Shop)

ผังองค์กรงานของสาขาแบบ B (Personal Branch)



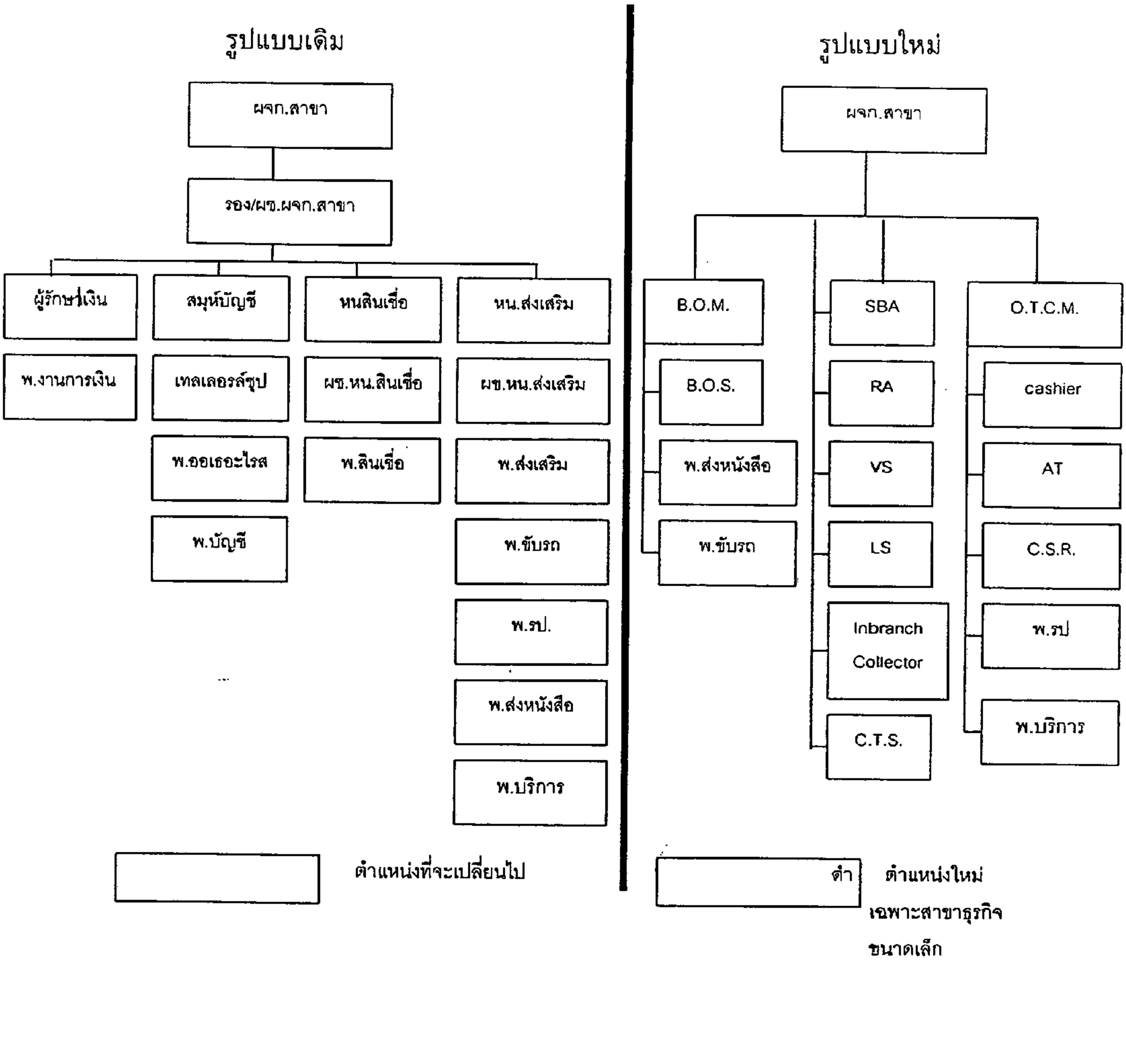
ภาพประกอบ 12 แสดงผังองค์กรงานของสาขาแบบ B (Personal Branch)

ผังองค์กรงานของสาขาแบบ C (Retail Branch)



ภาพประกอบ 13 แสดงผังองค์กรงานของสาขาแบบ C (Retail Branch)

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
โครงสร้างองค์กรสาขาเดิมและแบบใหม่



ภาพประกอบ 14 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
โครงสร้างองค์กรสาขาเดิมและแบบใหม่

เปรียบเทียบระบบงานสาขารูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่

สาขารูปแบบเดิม	สาขารูปแบบใหม่
1.สถานที่ภายในสาขาไม่มีการแบ่งเป็นสัดส่วนตามลักษณะของงาน	1.จัดแบ่งสถานที่ภายในสาขาให้เป็นสัดส่วนตามลักษณะของงานอย่างชัดเจน
2.ขอบเขตหน้าที่และการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ชัดเจนทำให้พนักงานสับสนในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น พนักงานบัญชีสามารถทำงานในตำแหน่งพนักงานออเธอะไรส์เทลเลอร์ได้ และพนักงานสินเชื่อ 1 คนต้องปฏิบัติงานในหลายหน้าที่ทั้งลูกค้าสัมพันธ์ วิเคราะห์สินเชื่อและประเมินหลักทรัพย์	2.มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานตามตำแหน่งงานได้อย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3.สมุห์บัญชีเป็นหัวหน้าแผนกด้านการบัญชีและภาพรวมด้านต่างๆของสาขา ,ด้านการเงินผู้รักษาเงินเป็นหัวหน้าแผนกผู้ช่วยผู้รักษาเงินและมีหัวหน้าสินเชื่อเป็นหัวหน้าแผนกทางด้านสินเชื่อ	3.มีการแยกหัวหน้าแผนกอย่างชัดเจน ได้แก่ ในด้านการบริการลูกค้า, ด้านสนับสนุนงานสาขาและงานด้านสินเชื่อ
4.ไม่มีการจัดพนักงานไว้คอยแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในการกรอกสลิปและแบบฟอร์ม	4.มีพนักงานลูกค้าสัมพันธ์เพื่อปฏิบัติหน้าที่แนะนำและให้ความช่วยเหลือลูกค้าในการกรอกสลิปและแบบฟอร์มของธนาคารเพื่อลดข้อผิดพลาด
5.มีการส่งต่องานหลายขั้นตอน ทำให้งานบริการล่าช้าไม่สิ้นสุด ณ จุดเดียว	5.การให้บริการลูกค้าสิ้นสุด ณ จุดเดียวไม่มีการส่งต่องาน
6.สาขามีระบบหลายคิว และแต่ละคิวมีระยะเวลาในการรอคอยต่างกัน	6.สาขามีระบบคิวเดี่ยว มีระยะเวลาแน่นอนในการรอคอย
7.พนักงานในด้านบัญชีทำหน้าที่เปิดบัญชีไม่มีความชำนาญในการเสนอบริการและผลิตภัณฑ์อื่นๆของธนาคาร นอกเหนือจากการเปิดบัญชี	7.ให้พนักงานด้านสินเชื่อซึ่งมีความรู้และความชำนาญในการเสนอบริการและผลิตภัณฑ์อื่นๆของธนาคารควบคู่กับการเปิดบัญชี

ภาพประกอบ 15 แสดงเปรียบเทียบระบบงานสาขารูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่

ผลจากการเปลี่ยนแปลง

1. เพิ่มพื้นที่ให้ลูกค้า ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด
2. ย้ายงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรงออกจากพื้นที่บริการลูกค้า
3. สามารถทำให้งานดำเนินไปโดยสะดวก และมีส่วนในการเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน
4. แบ่งงานที่เกี่ยวกับการทำรายการ และการให้คำปรึกษา เช่นการให้คำแนะนำด้านสินเชื่อออกจากกันอย่างเด่นชัด
5. จะไม่มีภาพพนักงานธนาคารหลายๆคน ที่ไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อยู่บริเวณ FRONT OFFICE

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศมีดังนี้

นิภาวรรณ วรรณสาธพ (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานบริการ ความอดทนในงานบริการ และความรับผิดชอบในงานให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชนคือ ตัวแปรระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ผกผัน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ทัศนคติในงานให้บริการ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบบริหารงานทุกตัวต่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการในเชิงสัมพันธ์กัน

สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 113) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหาร และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า คุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารรัตนสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าการทำงานของพนักงานสาขาเป็นงานบริการที่ต้องทำร่วมกับผู้อื่น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและผู้มาติดต่อ

ระพีพร เบญจาทิกุล (2540 : 2) กล่าวว่า ความต้องการของสมาชิกและขององค์การจะมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา องค์การก็จะต้องตองสนองความต้องการของสมาชิก ขณะเดียวกันองค์การก็จะต้องคงความอยู่รอด และมีความก้าวหน้าควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ การสร้างความรู้สึกให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือสมาชิกองค์การเห็นว่า เขามีโอกาสก้าวหน้า และประสบความสำเร็จในการทำงาน (Advance of Career Opportunities) จะเป็นปัจจัยสำคัญเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์การได้

ศักดา พื้นชมพู (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจในระดับมาก 8 ด้าน คือ ด้านความเพียงพอในการติดต่อสื่อสารด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านประสิทธิผลของการบริหารงานด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน และด้านสถานภาพการยอมรับนับถือ ส่วนที่เหลือเป็นความพึงพอใจระดับกลางซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร และด้านความสัมพันธ์ของงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ด้านประสิทธิผลประโยชน์ที่จะได้รับ และด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน

นเรศ โคกสูง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน ประสบการณ์ทำงานต่างกัน และมีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านเงินเดือนสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยต่างประเทศ มีดังต่อไปนี้

เดวิส (Devis. 1967 : 27 - 29) ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานในหน่วยงานแห่งหนึ่ง จำนวน 500 คน พบว่า พนักงานเหล่านี้ให้ความสำคัญต่อการมีหัวหน้างานที่ดีเป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่า ตลอดเวลาของการทำงานของเขาได้มีการสัมพันธ์กับหัวหน้างานมาก ส่วนค่าจ้างแรงงานนั้น พนักงานให้ความสำคัญอันดับที่แปด

บราวเนอร์ (Brower. 1987) ศึกษาพบว่า บุคลากรวิชาชีพที่ให้บริการ เมื่อเกิดความเครียดจากการทำงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานลดลง เป็นผลให้บุคคลเหล่านั้นต้องโยกย้ายเปลี่ยนที่ทำงาน หรือลาออกจากงาน

มาร์ช และมันนารี (อังคณา โกสีย์สวัสดิ์. 2543 : 33 ; อ้างอิงจาก March and. Manna. 1977 : 57 - 75) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตลอดชีวิตซึ่งผลการศึกษาพบว่า สถานภาพขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและโอกาสก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาเรื่อง ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่ปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ 23 สาขา จำนวน 512 คน ได้แก่

สาขาจังหวัด ประกอบด้วย			1. สาขาชัยนาท	31	คน
2. สาขาเพชรบุรี	24	คน	3. สาขาราชบุรี	25	คน
4. สาขาสุราษฎร์ธานี	34	คน	5. สาขาประจวบคีรีขันธ์	25	คน
6. สาขาชุมพร	35	คน	7. สาขานครปฐม	32	คน
8. สาขาสมุทรสงคราม	22	คน	9. สาขาระนอง	25	คน
10. สาขากาญจนบุรี	31	คน	10. สาขาสมุทรสาคร	35	คน
11.สาขาสุพรรณบุรี	27	คน			
สาขาอำเภอ ประกอบด้วย			1. สาขาท่าม่วง	17	คน
2. มะขามเตี้ย	19	คน	3. สาขานครชัยศรี	15	คน
4. สาขากระทุ่มแบน	22	คน			
สาขารองรับสาขาจังหวัด ประกอบด้วย			1. สาขาสี่แยกปฐมพร	15	คน
2 .สาขามหาชัย	14	คน	3. สาขาพระนครคีรี	13	คน
4. สาขาศรีสุริยวงศ์	15	คน	5. สาขาพระประโทน	12	คน
6. สาขาถนนแสงชูโต	12	คน	7. สาขาสี่แยกสนามจันทร์	12	คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มาจากประชากรที่กำหนดเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่ปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ 23 สาขา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของดาวิล เฮนเดล (Dawin Henden) ที่ความเชื่อมั่น 95 % (สมบูรณ์ ชิตพงษ์. 2543 : ภาคผนวก) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของประเภทของสาขา ได้กลุ่มตัวอย่างจากสาขาจังหวัด 150 คน สาขาอำเภอ 32 คน และสาขารองรับสาขาจังหวัด 40 คน รวมทั้งหมด 222 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของสาขา

ประเภทของสาขา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สาขาจังหวัด	346	150
สาขาอำเภอ	73	32
สาขารองรับสาขาจังหวัด	93	40
รวม	512	222

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาของเจ้าหน้าที่พนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ท (Likert) 4 ระดับ จำนวน 33 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน
2. ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ จากเอกสารและการสัมภาษณ์พนักงาน เพื่อหาแนวทางในการศึกษาและสร้างเครื่องมือ
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมความมุ่งหมายที่ต้องการ เสนอขอความเห็นชอบต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหาความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ การใช้ภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (รายชื่อปรากฏในภาคผนวก)

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try - out) กับพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำผลที่ได้วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected Item Total Correlation) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 84) ใช้ข้อคำถามทั้งหมดซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .22 - .72 จำนวน 33 ข้อ ใช้เป็นแบบสอบถามต่อไป

6. นำแบบสอบถามทั้งหมดหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α - Coefficient) ของคอนบาค (Cronbach. 1970 : 161) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 131) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามส่งให้กลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการด้วยตนเองในสาขาใกล้เคียงและนำส่งทางไปรษณีย์โดยสอดซองเพื่อส่งกลับ สำหรับสาขาที่อยู่ห่างไกล ในระหว่างวันที่ 1 – 10 ตุลาคม 2545

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ส่งกลับคืน และใช้วิธีการโทรศัพท์ติดตามทวงถามในส่วนที่ยังไม่ส่งกลับคืน ในระหว่างวันที่ 15 – 20 ตุลาคม 2545

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ให้รหัสข้อมูล และให้ระดับคะแนนปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ดังนี้

เกณฑ์การให้ระดับคะแนนแปลความหมายของคำตอบ

คำตอบ	ให้คะแนน
มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1
มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย	2
มีปัญหาอยู่ในระดับมาก	3
มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด	4

2. นำรหัสข้อมูลและระดับคะแนนปัญหาของพนักงานที่ได้ ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 for Windows ดังนี้

2.1 วิเคราะห์สถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับปัญหาของพนักงาน ตอนที่ 2 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.50	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
2.51 - 3.50	มีปัญหาอยู่ในระดับมาก
3.51 - 4.00	มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัญหาของพนักงาน เป็นรายด้านและโดยรวม จำแนกตาม เพศ โดยวิธีการทดสอบค่าที (t - test Independent)

2.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัญหาของพนักงาน เป็นรายด้านและโดยรวม จำแนกตามอายุ ประเภทของสาขา ประสบการณ์ในการทำงาน โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe')

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2541 : 40)

สูตร $\overline{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n} X_i}{n}$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum_{i=1}^{n} X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนคนที่ 1, 2, 3,..... n

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 79)

สูตร $S.D. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{n}(X - \overline{X})^2}{n-1}}$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละคน

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

n แทน จำนวนข้อมูล

2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected Item Total Correlation) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 84)

สูตร $r_{xy} = \frac{N\sum XY - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$

เมื่อ $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของ X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของ Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณ X กับ Y ทุกคู่

N แทน จำนวนคน (Case)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 131)

สูตร $\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2}\right]$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดที่ใช้วัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนที่วัดได้แต่ละข้อ

S_x^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากข้อคำถามทุกข้อ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test for Independent) (ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2541 : 166) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

สูตร $t = \frac{\bar{X}^1 - \bar{X}^2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{\bar{n}_1} + \frac{S^2}{\bar{n}_2}}}$

เมื่อ $\bar{t}$ แทน ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

$\bar{X}^1, \bar{X}^2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

S^2_1, S^2_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ประเภทของสาขาและประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One–Way ANOVA) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 236) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 – 4

สูตร $F = \frac{MS_b}{MS_w}$

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงของ F

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

3.3 ในกรณีพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe's) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 95 -113)

สูตร $S.D. = \sqrt{(k-1)F(\alpha; df_1, df_2)}\sqrt{MS_w\left[\sum_{(j=1)}^{k}\frac{(Cj)^2}{nj}\right]}$

เมื่อ S.D. แทน ค่าวิกฤตของ Scheffe

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาเปรียบเทียบ

$F(\alpha ; df_1 , df_2)$ แทน ค่า F ในตารางแจกแจงค่า F ที่มีค่า .05 หรือ .01 และ df_1 คือ ค่า dfb, df_2 คือ ค่า df_w หรือ df_E

MS_W แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

Cj แทน สัมประสิทธิ์ Contrast ซึ่งมีค่าเป็น 1,-1,1,-1...

nj แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา ใน F - distribution
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของพนักงานธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของพนักงานธนาคารผู้ตอบแทนสอบถาม

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของพนักงานธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทของสาขา และประสบการณ์ในการทำงาน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของสถานภาพพนักงานธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประเภทของสาขา และประสบการณ์ในการทำงาน

สถานภาพของพนักงานธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	86	38.70
1.2 หญิง	136	61.30
รวม	222	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	40	18.00
2.2 31 – 40 ปี	125	56.30
2.3 มากกว่า 40 ปี	57	25.70
รวม	222	100.00
3. ประเภทของสาขา		
3.1 สาขาจังหวัด	150	67.60
3.2 สาขาอำเภอ	32	14.40
3.3 สาขารองรับสาขาจังหวัด	40	18.00
รวม	222	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 ต่ำกว่า 10 ปี	76	34.20
4.2 10 – 15 ปี	96	43.20
4.3 มากกว่า 15 ปี	50	22.60
รวม	222	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 222 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31- 40 ปีปฏิบัติงานสาขาจังหวัด และมีประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 15 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขา รูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สงกัดภาค 7

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อกำหนดระดับปัญหา ดังแสดงในตาราง 3 - 6

ตาราง 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงาน ในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา
ด้านงานบริการลูกค้า	2.41	.38	น้อย
ด้านงานสนับสนุนงานสาขา	2.53	.49	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	2.41	.52	น้อย
รวม	2.45	.38	น้อย

จากตาราง 3 แสดงว่า ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวม และรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านงานสนับสนุนงานสาขา มีปัญหาอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ด้านงานบริการ ลูกค้า โดยรวมและรายข้อ

ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย	X	S.D.	ระดับปัญหา
1. อัตรากำลังของพนักงานผู้ปฏิบัติงานบริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ถูกจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2.69	.70	มาก
2. อัตรากำลังของพนักงานผู้ปฏิบัติงานบริการด้านสินเชื่อถูกจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2.64	.72	มาก
3. การให้บริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความล่าช้า	2.04	.73	น้อย
4. ความไม่คล่องตัวของพนักงานในการให้บริการด้านบัตรเอทีเอ็ม	2.05	.74	น้อย
5. ความล่าช้าในการตรวจสอบลงนามในตราสารของธนาคาร	2.07	.70	น้อย
6. การกำหนดหน้าที่ซึ่งเป็นงานเฉพาะตำแหน่งเป็นอุปสรรคในการทดแทนงานในด้านบริการลูกค้า	2.80	.76	มาก
7. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การอนุมัติสินเชื่อไม่รวดเร็ว	2.77	.73	มาก
8. พนักงานขาดความรอบรู้ด้านธุรกรรมของธนาคาร	2.18	.73	น้อย
9. ปริมาณวงเงินเก็บรักษาของสาขาไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า	2.13	.71	น้อย
10. การเปิดบัญชีโดยพนักงานสินเชื่อ (SBA.RA) ทำให้ไม่สามารถบริการลูกค้าด้านสินเชื่อได้สะดวก	2.55	.74	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา
11. การเปิดบัญชีโดยพนักงานสินเชื่อ (SBA, RA) ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนในการเปิดบัญชี	2.52	.81	มาก
12. ขอบเขตและอำนาจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับต้นลดน้อยลงไม่สอดคล้องกับธุรกรรมทางการเงินในปัจจุบัน	2.11	.85	น้อย
13. เอกสารในการพิจารณาด้านสินเชื่อของแต่ละบุคคลที่จำนวนมาก	2.79	.69	มาก
รวม	2.41	.38	น้อย

จากตาราง 4 แสดงว่า ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย ด้านงานบริการลูกค้า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีปัญหาอยู่ในระดับมาก นอกนั้นมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ด้านงานสนับสนุนงานสาขา โดยรวมและรายข้อ

ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา
ด้านงานสนับสนุนงานสาขา			
1. พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ขาดความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	2.34	.69	น้อย
2. การับส่งรายงานกับสำนักงานใหญ่ด้านการออนไลน์ข้อมูลมีความล่าช้า	2.32	.73	น้อย
3. พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาลูกค้าได้เมื่อมีการสอบถามทางโทรศัพท์	2.47	.75	น้อย
4. ปริมาณรายงานประจำวันของสาขามีมาก	2.85	.69	มาก
5. การปรับปรุงแฟ้มข้อมูลต่าง ๆในด้านบัญชีและสินเชื่อไม่สัมพันธ์กัน	2.87	.74	มาก
6. การปฏิบัติงานระหว่างแผนกงานไม่ประสานงานกัน	2.89	.86	น้อย
7. มีความซ้ำซ้อนในการปิดบัญชีประจำวัน ของสาขา	1.98	.75	น้อย
8. การควบคุมด้านค่าใช้จ่าย ควบคุมได้ยาก เนื่องจากมีการแยกสัดส่วนของงานอย่างชัดเจน	2.51	.84	มาก
9. การควบคุมพัสดุภัณฑ์และวัสดุสำนักงานควบคุมได้ยาก เนื่องจากมีการแยกสัดส่วนของงานอย่างชัดเจน	2.53	.85	มาก
10. มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานด้านเทคโนโลยีบ่อยครั้งก่อให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	2.59	.89	มาก
รวม	2.53	.49	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย ด้านงานสนับสนุนงานสาขา โดยรวมและรายข้อมีปัญหาอยู่ในระดับมาก นอกนั้นมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ

ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน			
1. ขาดการประสานงานระหว่างพนักงานของสาขาด้วยกัน	2.55	.76	มาก
2. ความเป็นกันเองระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาลดน้อยลง	2.27	.72	น้อย
3. การไม่รับฟังข้อเสนอแนะระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน	2.45	.71	น้อย
4. การขาดความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน	2.57	.73	มาก
5. พนักงานที่มีความอาวุโสไม่ยอมรับการเรียนรู้งานจากพนักงานที่อาวุโสน้อยกว่า	2.30	.81	น้อย
6. พนักงานที่มีตำแหน่งงานสูงกว่าไม่ยอมรับฟังคำแนะนำในการแก้ปัญหาจากพนักงานในระดับต่ำกว่า	2.32	.85	น้อย
7. ความไม่สะดวกในการปฏิบัติงานทดแทนกันของพนักงานระหว่างแผนกงาน	2.86	.79	มาก
8. การขาดความเคารพต่อผู้บังคับบัญชาในแผนกของตนเอง	2.13	.68	น้อย
9. การขาดความเคารพต่อผู้บังคับบัญชาในแผนกงานอื่น	2.14	.69	น้อย
10. พนักงานขาดความเอื้ออาทรเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งกันและกัน	2.56	.79	มาก
รวม	2.41	.52	น้อย

จากตาราง 6 แสดงว่า ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมและรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย นอกนั้นมีปัญหาอยู่ในระดับมาก

3.1 การทดสอบสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีเพศต่างกันมีปัญหาในการจัดทำภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย	ชาย (N = 86)		หญิง (N = 136)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านงานบริการลูกค้า	2.43	.42	2.40	.36	.51
ด้านงานสนับสนุนงานสาขา	2.59	.53	2.50	.46	1.26
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	2.40	.56	2.42	.48	.22
รวม	2.47	.42	2.44	.35	.61

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานธนาคารทั้งเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทยใกล้เคียงกัน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย แตกต่างกันอย่างไม่มีน้อยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีน้อยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามอายุ

ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย	ต่ำกว่า 30 ปี (N = 40)		31 – 40 ปี (N = 125)		มากกว่า 40 ปี (N = 57)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านงานบริการลูกค้า	2.37	.38	2.41	.39	2.45	.37
ด้านงานสนับสนุนงานสาขา	2.46	.45	2.50	.48	2.66	.52
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	2.50	.51	2.36	.52	2.47	.51
รวม	2.45	.36	2.42	.38	2.53	.38

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นพนักงานธนาคารอายุมากว่า 40 ปี มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านงานบริการลูกค้า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกันทั้งหมด มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ มากกว่า 40 ปี 31 - 40 ปี และต่ำกว่า 30 ปี ตามลำดับ

ด้านงานสนับสนุนลูกค้า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกันมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นพนักงานธนาคารอายุมากกว่า 40 ปี มีปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มากกว่า 40 ปี 31 - 40 ปี และต่ำกว่า 30 ปี ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกันทั้งหมด มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ต่ำกว่า 30 ปี มากกว่า 40 ปี และ 31 - 40 ปี ตามลำดับ

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ปัญหาในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านงานบริการลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	.51	.07	.51
	ภายในกลุ่ม	219	32.53	.15	
	รวม	221	32.68		
ด้านงานสนับสนุนงานสาขา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.32	.66	2.77
	ภายในกลุ่ม	219	52.11	.24	
	รวม	221	53.43		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.90	.45	1.70
	ภายในกลุ่ม	219	58.14	.26	
	รวม	221	59.04		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.45	.22	1.58
	ภายในกลุ่ม	219	31.38	.14	
	รวม	221	31.82		

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ใกล้เคียงกัน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของสาขา

ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย	สาขาจังหวัด (N = 150)		สาขาอำเภอ (N = 32)		สาขารองจังหวัด (N = 40)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านงานบริการลูกค้า	2.36	.38	2.45	.43	2.60	.32
ด้านงานสนับสนุนงานสาขา	2.46	.48	2.57	.40	2.79	.53
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	2.30	.52	2.57	.34	2.70	.47
รวม	2.37	.38	2.53	2.9	2.70	.33

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทของสาขาต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นพนักงานธนาคารทำงานสาขาจังหวัด มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านงานบริการลูกค้า ด้านงานสนับสนุนงานสาขา และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พนักงานธนาคารที่ทำงานประเภทของสาขาต่างกันมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ยกเว้นสาขาจังหวัดมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของสาขา

ปัญหาในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านงานบริการลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.99	1.00	7.12**
	ภายในกลุ่ม	219	30.68	.14	
	รวม	221	32.67		
ด้านงานสนับสนุนงานสาขา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.58	1.79	7.86**
	ภายในกลุ่ม	219	49.85	.23	
	รวม	221	53.43		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.97	2.99	12.32**
	ภายในกลุ่ม	219	53.07	.24	
	รวม	221	59.04		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.60	1.80	13.97**
	ภายในกลุ่ม	219	28.22	.13	
	รวม	221	31.82		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทของสาขาต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe') ดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่ โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามประเภทของสาขา

ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย	ด้านงานบริการลูกค้า $\bar{X}$	สาขารองรับสาขาจังหวัด 2.60	สาขาอำเภอ 2.45	สาขาจังหวัด 2.36
สาขารองรับสาขาจังหวัด	2.60	-	.16	.25**
สาขาอำเภอ	2.45		-	.09
สาขาจังหวัด	2.36			-
	ด้านงานสนับสนุนงานสาขา $\bar{X}$	สาขารองรับสาขาจังหวัด 2.79	สาขาอำเภอ 2.57	สาขาจังหวัด 2.46
สาขารองรับสาขาจังหวัด	2.79	-	.22	.33**
สาขาอำเภอ	2.57		-	.12
สาขาจังหวัด	2.46			-
	ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน $\bar{X}$	สาขารองรับสาขาจังหวัด 2.70	สาขาอำเภอ 2.57	สาขาจังหวัด 2.30
สาขารองรับสาขาจังหวัด	2.70	-	.13	.40**
สาขาอำเภอ	2.57		-	.27*
สาขาจังหวัด	2.30			-
	โดยรวม $\bar{X}$	สาขารองรับสาขาจังหวัด 2.70	สาขาอำเภอ 2.53	สาขาจังหวัด 2.37
สาขารองรับสาขาจังหวัด	2.70	-	.17	.33**
สาขาอำเภอ	2.53		-	.16
สาขาจังหวัด	2.37			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทของสาขาต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่โดยรวมพบว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขารองรับสาขาจังหวัดมีปัญหามากกว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขาจังหวัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านงานบริการลูกค้า ปรากฏว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขารองรับสาขาจังหวัด มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทยมากกว่าพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขาจังหวัด แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สำหรับระบบคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านงานสนับสนุนงานสาขา ปรากฏว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขารองรับสาขาจังหวัด มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทยมากกว่าพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขาจังหวัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับระบบคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ปรากฏว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขารองรับสาขาจังหวัด มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทยมากกว่าพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขาจังหวัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01และพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขาอำเภอ มีปัญหาในการปฏิบัติงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทยมากกว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขาจังหวัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ.05 สำหรับระบบคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย	ต่ำกว่า 10 ปี (N = 76)		10 - 15 ปี (N = 96)		มากกว่า 15 ปี (N = 50)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านงานบริการลูกค้า	2.38	.38	2.41	.37	2.48	.42
ด้านงานสนับสนุนงานสาขา	2.54	.49	2.48	.43	2.63	.58
ด้านงานสนับสนุนงานสาขา	2.45	.52	2.36	.51	2.48	.53
รวม	2.45	.38	2.41	.35	2.53	.43

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากว่า 15 ปี มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านงานบริการลูกค้า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันทั้งหมดมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ด้านงานสนับสนุนงานสาขา พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ยกเว้นพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-15 ปี มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันทั้งหมด มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ปัญหาในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านงานบริการลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	.33	.17	1.12
	ภายในกลุ่ม	219	32.35	.15	
	รวม	221	32.68		
ด้านงานสนับสนุนงานสาขา	ระหว่างกลุ่ม	2	.75	.37	1.56
	ภายในกลุ่ม	219	52.68	.24	
	รวม	221	53.43		
ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	.60	.30	1.13
	ภายในกลุ่ม	219	58.44	.27	
	รวม	221	59.04		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.43	.21	1.49
	ภายในกลุ่ม	219	31.40	.14	
	รวม	221	31.83		

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือมีปัญหาใกล้เคียงกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคาร จำนวน 222 คน เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลพัฒนา การปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านงานบริการลูกค้า ด้านงานสนับสนุนงานสาขา และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทของสาขา และประสบการณ์ในการทำงาน

วิธีดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 จำนวน 222 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนครบถ้วนสมบูรณ์ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของพนักงานธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ท (Likert') 4 ระดับ จำนวน 33 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version for Windows วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. หาจำนวนและร้อยละของสถานภาพพนักงานธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม

2. หาระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย โดยรวม รายด้านและรายข้อ

3. หาความแตกต่างปัญหาของพนักงานธนาคาร โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการเปรียบเทียบ ดังนี้

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยใช้ค่าที (t – test Independent)

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ประเภทของสาขา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One – Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe')

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 สรุปผลได้ดังนี้

1. สถานภาพของพนักงานธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า

พนักงานธนาคารผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.30) มีอายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 56.30) ทำงานอยู่ประเภทสาขาจังหวัด (ร้อยละ 67.60) และมีประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 15 ปี (ร้อยละ 43.20)

2. ระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านงานสนับสนุนงานสาขา มีปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านงานสนับสนุนงานสาขา ด้านงานบริการลูกค้า และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ผลการศึกษาพบว่า

3.1 พนักงานธนาคารที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อ 1

3.2 พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อ 2

3.3 พนักงานธนาคารที่ทำงานประเภทของสาขาต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระบบ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อ 3

3.4 พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อ 4

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลตามความมุ่งหมายของการศึกษาและสมมติฐานในการศึกษา ได้ดังนี้

1. ระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

1.1 โดยรวม ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของพนักงานโดยรวมและรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสังกัดภาค 7 ที่ศึกษาครั้งนี้ล้วนได้รับการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรสาขาในระบบงานใหม่ ตำแหน่งงานใหม่ ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ทำให้ระบบการทำงานเอื้ออำนวยให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็วในการบริการลูกค้า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด ทัดเทียมกับคู่แข่งชั้นนำได้ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี มีความพึงพอใจและมีความภาคภูมิใจในองค์กร อีกทั้งพนักงานยังได้รับการพัฒนาทั้งการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มาร์ช และมันนารี (อังคณา โกสีสวัสดิ์. 2543 : 33; อ้างอิงจาก March and Mannari. 1977 : 57 - 75) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตลอดชีวิต ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สถานภาพขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และโอกาสก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการผูกพันต่อองค์กร และ เป็นไปตามผลการศึกษาของ ระพีพร เบญจาทิกุล (2540 : 2) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลิกภาพกับความผูกพันต่อองค์การ กรมพลศึกษา ศึกษากรณีพนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าความต้องการของสมาชิกและขององค์การจะสัมพันธ์กันตลอดเวลา องค์การก็จะต้องตอบสนองความต้องการของสมาชิกและใน ขณะเดียวกันองค์การก็ต้องการความอยู่รอด และมีความก้าวหน้าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้การสร้างความรู้สึกให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือสมาชิกองค์การเห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จในงาน จะเป็นปัจจัยเพิ่มความรู้สึกผูกพันธ์ต่อองค์การได้ ด้วยเหตุนี้อาจทำให้พนักงานซึ่งมีความผูกพันและรักองค์การยอมรับและปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งอาจมีผลทำให้ระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 มีปัญหาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า

1.2 ด้านงานบริการลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของพนักงานในปฏิบัติงานโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และรายข้อมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบงานสาขารูปแบบใหม่ได้กำหนดหน้าที่งานเป็นเฉพาะตำแหน่งเป็นอุปสรรคในการทดแทนงาน มีปัญหามากในระดับปฏิบัติ เนื่องมาจากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่ เมื่อมีพนักงานขาดงาน อาจทำให้ไม่สามารถนำเอาพนักงานผู้อื่นมาปฏิบัติหน้าที่ขาดแทนได้ดี และในบางตำแหน่งในงานด้านบริการลูกค้าต้องใช้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็วและถูกต้อง สำหรับด้านเอกสารในการพิจารณาสินเชื่อของแต่ละบุคคลมีปริมาณมากเนื่องมาจากการพิจารณาสินเชื่อต้องใช้ความละเอียดในคำขอกู้ ต้องทราบประวัติทางการเงินของลูกค้า จำต้องใช้ข้อมูลและเอกสารของลูกค้ามาก เพราะการอนุมัติสินเชื่อต้องมีลำดับคะแนนของการพิจารณาข้อมูลของลูกค้า และกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการอนุมัติ สินเชื่อไม่รวดเร็ว ก็สืบเนื่องมาจากเอกสารการพิจารณาสินเชื่อมีมากขั้นตอนการตรวจสอบต้องละเอียดถี่ถ้วน อีกทั้งสาขาไม่มีอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ การพิจารณาสินเชื่อต้องพิจารณาในระดับสูงกว่าสาขา ตามปริมาณวงเงินสินเชื่อ อาจทำให้เกิดปัญหาในการตรวจสอบเอกสาร ซึ่งส่งผลต่อการอนุมัติด้วย อาจส่งผลทำให้รายข้อพนักงานมีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ นิภาวรรณ วรรณสาธพ (2531 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษากรณีเฉพาะธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานบริการ ความอดทนในงานบริการและความรับผิดชอบในงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่ศึกษาครั้งนี้ ต้องหาวิธีการพัฒนาระบบงานย่อยในด้านงานบริการลูกค้าให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มากขึ้น

1.3 ด้านงานสนับสนุนงานสาขา ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย โดยรวมและรายด้านมีปัญหาอยู่

ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ระบบงานสาขาในรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการแบ่งส่วนงานที่ต้องติดต่อกัน ลูกค้าโดยตรงออกจากส่วนงานที่ไม่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงอย่างชัดเจน อาจทำให้การปฏิบัติงานระหว่างพนักงานไม่ประสานงานกัน ซึ่งงานด้านสนับสนุนงานสาขาเป็นงานที่ต้องประสานกับงานด้านอื่นๆ เพราะงานด้านสนับสนุนต้องมีหน้าที่ปิดบัญชีประจำวันของสาขาในการปฏิบัติงานสาขารูปแบบใหม่มีการแบ่งพื้นที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และการกำหนดงานเฉพาะตำแหน่ง ทำให้แต่ละแผนกงานและพนักงานแต่ละคน เมื่อปฏิบัติหน้าที่ของงานเสร็จสิ้น จะไม่สนใจในงานปิดบัญชีประจำวันด้วยอาจทำให้พนักงานมีความรู้สึกไม่มีปัญหามาก สำหรับงานการปรับปรุงแฟ้มข้อมูลต่างๆ ในด้านบัญชีและสินเชื่อไม่สัมพันธ์กันสืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานไม่ประสานงานกัน ซึ่งพนักงานสินเชื่อเมื่อทำการปรับปรุงแฟ้มข้อมูลต่างๆ แล้วบางที อาจไม่แจ้งให้ด้านบัญชีรับทราบ ซึ่งข้อมูลด้านสินเชื่อและด้านบัญชีของงานด้านสนับสนุนงานสาขาทั้งสิ้นอาจทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมาก และปริมาณรายงานประจำวันของสาขามีมาก อาจเป็นเพราะว่า รายงานที่ด้านบัญชีและสินเชื่อออกมาในชุดเดียวกัน ทำให้ยากในการจัดแยกประเภททำบัญชีและแยกประเภทและไม่สะดวกในการจัดเก็บ อีกทั้งรายงานบางอย่างแยกย่อยมากเกินไป เมื่อมีการค้นหาทำให้เกิดความยุ่งยาก นอกจากนี้รายงานบางชนิดมีระยะเวลาในการจัดเก็บนานมากเกินไป และสำหรับการควบคุมด้านค่าใช้จ่ายที่มีปัญหามากอาจเนื่องมาจากการที่มีการแยกสัดส่วนงานที่ชัดเจน ทำให้แต่ละแผนกงานทำงานไม่ประสานกัน แต่ละแผนกต่างก็ปฏิบัติงานในส่วนงานของตนและหน้าที่ของตนเท่านั้น ไม่สนใจในการช่วยกันควบคุมค่าใช้จ่าย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นการปฏิบัติแบบแต่ละแผนกต่างก็เบิกค่าใช้จ่ายโดยไม่มีการคำนึงถึงงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ทำให้ยากต่อการควบคุมซึ่งเป็นปัญหาสำหรับงานด้านสนับสนุนงานสาขาและส่งผลต่อเนื่องถึงการควบคุมด้านพัสดุภัณฑ์ และวัสดุสำนักงาน ถ้าแต่ละแผนกงานต่างทำงานโดยไม่ประสานงานกัน แต่ละแผนกงานต่างก็มีการเบิกใช้อย่างไม่ประหยัด และพนักงานไม่ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติในการเบิกจ่ายพัสดุภัณฑ์และวัสดุสำนักงาน ซึ่งต้องมีการเบิกจ่ายที่งานด้านสนับสนุนงานสาขาเท่านั้น ก็จะทำให้มีการควบคุมได้ยาก ก็อาจเป็นผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ บราวเนอร์ (Browner. 1987) ที่ศึกษาพบว่า บุคลากรวิชาชีพที่ให้บริการเมื่อเกิดความเครียดจากการทำงานจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานลดลง เป็นไปตามผลการศึกษาของระพีพร เบญจทิกุล (2540 : 2) ที่กล่าวว่า ความต้องการของสมาชิกและขององค์การจะมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา แต่ละส่วนต้องดอบสนองซึ่งกันและกัน จะสร้างความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ด้วยข้อมูลดังกล่าว ธนาคารสาขาควรต้องปรับปรุงพัฒนาระบบงานสนับสนุนงานสาขาให้มากขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการของพนักงานด้วยเป็นสำคัญ

1.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทยโดยรวมและรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การที่ระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 มีการกำหนดบทบาทและขาดความรับผิดชอบของงานเฉพาะตำแหน่งอย่างชัดเจน จะทำให้พนักงานแต่ละคนสนใจและศึกษางานเฉพาะตำแหน่งของตนเองเท่านั้น ไม่สนใจที่จะเรียนรู้งานด้านอื่นๆ จึงไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงาน ทดแทนกันระหว่างแผนก ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติของสาขาด้วยและสำผลต่อการขาดความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเพราะแต่ละคนถือว่างานในหน้าที่ของตนเสร็จสิ้นและสมบูรณ์แล้ว ซึ่งการกำหนดหน้าที่ เฉพาะตำแหน่งอาจทำให้พนักงานขาดความเอื้ออาทรเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันด้วย ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานโดยรวมและรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยส่วนหนึ่งมาจากการจัดโครงสร้างสาขาในระบบงานใหม่ ได้มีการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา (ธนาคารกรุงไทย. 2540) ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศักดา พื้นชมพู (2530 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก พบว่า ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานกับองค์กร และด้านความสัมพันธ์ของงานและด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาของสุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 113) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหาร และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่าคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขามีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารรัตนสินโดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าการทำงานของพนักงานสาขาเป็นงานบริการที่ต้องทำร่วมกับผู้อื่น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและผู้มาติดต่อ และผลการศึกษาของมารช และมันนารี (อังคณา โกสีย์สวัสดิ์. 2543 : 33 ; อ้างอิงจาก March and Monnari. 1977 : 57 - 75) ที่ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตลอดชีวิตจากเหตุผลดังกล่าว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ต้องพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในทกระดับตำแหน่งหน้าที่ให้มีความใกล้ชิดช่วยเหลือกัน เห็นอกเห็นใจ ให้เกียรติซึ่งกันและกันให้มากขึ้น จะส่งผลทำให้พนักงานมีปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานหมดไป

2. การเปรียบเทียบปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทของสาขา และประสบการณ์ในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า

2.1 พนักงานธนาคารที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ทั้งเพศชายและเพศหญิงปฏิบัติงานไม่ตามหน้าที่ของตนเอง โดยแต่ละบุคคลก็มีหน้าที่และบทบาทเฉพาะของตนเองอยู่แล้ว และต้องทำงานประสานกันซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ และความใฝ่รู้ในการศึกษางานและการปฏิบัติงานมากกว่า ที่จะคำนึงถึงเรื่องเพศเป็นหลัก และในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนได้เปิดโอกาสให้เพศหญิง สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ อย่างเท่าเทียมเพศชาย ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่ปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ได้ผ่านการอบรมในด้านภาพรวมของระบบงานสาขารูปแบบใหม่ และในด้านงานเฉพาะตำแหน่งซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ลักษณะงานที่พบในการปฏิบัติงานมีลักษณะคล้ายคลึงกัน พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติต้องมีการประสานงานกัน ของพนักงานทุกๆคน ซึ่งการปฏิบัติงานของสาขารูปแบบใหม่ ไม่ได้กำหนดอายุของพนักงานเพื่อจำแนกลักษณะของงานแต่การปฏิบัติขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ทักษะ และความใฝ่รู้ในการเรียนรู้และปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากผู้ที่มีอายุน้อยก็สามารถเป็นหัวหน้าในหน่วยงานได้ และผู้ที่มีอายุมากอาจเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 พนักงานธนาคารที่ทำงานประเภทของสาขาต่างกันมีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นระดับคู่ของทุกด้านพบว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขารองรับสาขาจังหวัด มีปัญหามากกว่าพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในประเภทสาขาอำเภอและสาขาจังหวัด ตามลำดับ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ในสาขารองรับสาขาจังหวัดมีพนักงานทั้งในงานด้านบริการลูกค้า งานด้านงานสนับสนุนสาขา น้อยกว่าสาขาอำเภอ และสาขาอำเภอ มีพนักงานน้อยกว่าสาขาจังหวัด แต่ต้องปฏิบัติงานในลักษณะ

งานที่เหมือนกัน ปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการของสาขา ก็มีปริมาณใกล้เคียงกันทำให้พนักงานในสาขารองรับสาขาจังหวัด 1 คน ต้องปฏิบัติงานมากกว่าสาขาอำเภอ และสาขาจังหวัดอีกทั้งลูกค้าของสาขารองรับสาขาจังหวัด และสาขาจังหวัดมีลักษณะแตกต่างกันกับลูกค้าสาขาอำเภอ ซึ่งอาจเป็นระดับการศึกษา อาชีพของลูกค้า ประเภทของลูกค้า ทำให้ลักษณะการปฏิบัติกับลูกค้าต้องแตกต่างกันตามพื้นที่ที่สาขาต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จัดกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานของพนักงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ต่างกัน ต่างก็ปฏิบัติงานในสาขารูปแบบใหม่ โดยการประสานงานร่วมกัน . ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ได้กำหนดประสบการณ์การทำงานเมื่อจำแนกลักษณะของงานหรือจำแนกระดับความยาก ความง่ายของงานที่ต้องปฏิบัติงาน แต่งานที่ปฏิบัติต้องขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในงานเฉพาะตำแหน่งที่ปฏิบัติ ดังจะเห็นได้จาก หัวหน้าแผนกอาจมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานได้บังคับบัญชา ซึ่งจะเห็นได้จากหน่วยงานต่างๆ มากมาย ทั้งในหน่วยงานรัฐและเอกชน ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ควรมีการจัดอบรมให้แก่พนักงาน โดยพนักงานแต่ละคนควรได้รับการฝึกอบรมในทุกตำแหน่งงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ในทุกตำแหน่ง และรับรู้ปัญหาของงานแต่ละด้าน เพื่อจะได้มีการประสานงานกันยิ่งขึ้น

1.2 ควรลดปริมาณเอกสารในการพิจารณาสินเชื่อ และลดขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งอาจทำได้โดยการออนไลน์ข้อมูลแทนการส่งเอกสาร

1.3 ควรลดปริมาณรายงานลงบ้าง รายงานที่ไม่จำเป็นอาจออกอาทิตย์ละครั้ง และควรแยกรายงานสินเชื่อออกจากรายงานของบัญชีอย่างชัดเจน

1.4 การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างสรรค์ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสามัคคี และความเอื้อเฟื้อระหว่างพนักงานด้วยกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายนำไปพัฒนาการดำเนินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ให้เจริญก้าวหน้า เป็นที่ต้องการ และประทับใจของลูกค้า ควรที่จะมีการศึกษาในหัวข้อต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

2.2 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

2.4 พฤติกรรม ทัศนคติและความต้องการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

2.5 พฤติกรรมของพนักงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังในทัศนะของผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

2.6 พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่เป็นจริงและที่คาดหวังในทัศนะของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.* กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ธนาคารกรุงไทย. (2539). *จุลสาร KTB 2000.* ฉบับที่ 1 พฤศจิกายน.

----------. (2540). OVERVIEW. *การปรับเปลี่ยนระบบงานธนาคาร.*

----------. (2541). *หลักการและระบบงานสาขารูปแบบใหม่.* ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา.

----------. (2541). *กระบวนการทำงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่.* ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา.

----------. (2544). *ประวัติธนาคารกรุงไทย.* ฝ่ายสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).

----------. (ม.ป.ป.). *Reengineering สู่ศตวรรษหน้า.* Re – Engineering Program : From http : www. Ktb. Co.th /thai /about–t/ index- about-t. htm.

ธัญญา เอี่ยมเจริญ.(2544).*ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง.*วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

นเรศ ภูโคกสูง. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นิภาวรรณ วรรณสาธพ. (2531). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2545). *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินการศึกษา (หน่วยที่ 3).* นนทบุรี : สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ระพีพร เบญจาทิกุล. (2540). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความผูกพันต่อองค์การ กรมพลศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.* ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.* คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ศักดา พื้นชมพู. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สินีนาฏ กำเนิดเพ็ชร. (2539). *รายงานการวิจัยรูปแบบการสื่อสาร ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานต่อการรีอปรับระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สุพิชญา อารยะกุลชัย.(2543). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหาร และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน.*สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา) : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .ถ่ายเอกสาร.

อังคณา โกสีสวัสดิ์. (2534). *ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Browner, C.H. (1987). Job Stress and Health : The Role of Social Support at Work. *Research in Nursing and Health.* 10 : 93 – 100.

Devis,Keith.(1967).Human Relations at Work.New York:Mc Graw-Hill,1967.

ภาคผนวก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

1. ดร. สุมาลี พงศ์ติยไพบูลย์

   การศึกษา : ปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
   จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

   หน้าที่การงาน : คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

2. นายวีรศักดิ์ โคมสุวรรณ

   การศึกษา : ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
   มหาวิทยาลัยรามคำแหง

   หน้าที่การงาน : ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาญจนบุรี

3. นายสุรัตน์ เพ็ญจันทร์

   การศึกษา : ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
   มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

   หน้าที่การงาน : ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพระประโทน

ที่ ทม 1012/ 6636

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

20 กันยายน 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาพระนครคีรี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครคีรี จำนวน 10 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ในระหว่างเดือนตุลาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618
โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 6837

78

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

20 กันยายน 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาเพชรบุรี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จำนวน 20 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ในระหว่างเดือนตุลาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618
โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ ๔๓๘๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาญจนบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ มหวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 6144

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

9 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพระประโทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ มหวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ค/143

81

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

9 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ มหวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 02-258-4119

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

20 กันยายน 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน พนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 การศึกษาค้นคว้านี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถามนี้ต้องการทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ในเรื่องต่างๆ ซึ่งผลที่ได้จะนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษา กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวท่านและธนาคารแต่ประการใด และขอความอนุเคราะห์จัดส่งคืนภายในวันที่ 10 ตุลาคม 2545 ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร)
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า
เรื่อง
ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ถามข้อมูลส่วนตัวของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( )

1. เพศ
   - ( ) ชาย
   - ( ) หญิง

2. อายุ
   - ( ) ต่ำกว่า 30 ปี
   - ( ) 31 – 40 ปี
   - ( ) มากกว่า 40 ปี

3. ประเภทของสาขา
   - ( ) สาขาจังหวัด
   - ( ) สาขาอำเภอ
   - ( ) สาขารองรับสาขาจังหวัด

4. ประสบการณ์ในการทำงาน
   - ( ) ต่ำกว่า 10 ปี
   - ( ) 10 – 15 ปี
   - ( ) มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงานบริการลูกค้า ด้านงานสนับสนุนงานสาขา และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

คำชี้แจง พิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับระดับปัญหาของท่านมากที่สุด

ข้อ	ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่	ระดับปัญหา			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านงานบริการลูกค้า				
1.	อัตรากำลังของพนักงานผู้ปฏิบัติงานบริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ถูกจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ				
2.	อัตรากำลังของพนักงานผู้ปฏิบัติงานบริการด้านสินเชื่อถูกจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ				
3.	การให้บริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความล่าช้า				
4.	ความไม่คล่องตัวของพนักงานในการให้บริการด้านบัตรเอทีเอ็ม				
5.	ความล่าช้าในการตรวจสอบลงนามในตราสารของธนาคาร				
6.	การกำหนดหน้าที่ซึ่งเป็นงานเฉพาะตำแหน่งเป็นอุปสรรคในการทดแทนงานในด้านบริการลูกค้า				
7.	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการการอนุมัติสินเชื่อไม่รวดเร็ว				
8.	พนักงานขาดความรอบรู้ด้านธุรกรรมของธนาคาร				
9.	ปริมาณวงเงินเก็บรักษาของสาขาไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า				
10.	การเปิดบัญชีโดยพนักงานสินเชื่อ (SBA,RA) ทำให้ไม่สามารถบริการลูกค้าด้านสินเชื่อได้สะดวก				
11.	การเปิดบัญชีโดยพนักงานสินเชื่อ(SBA ,RA)ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนในการเปิดบัญชี				
12.	ขอบเขตและอำนาจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับต้นลดน้อยลงไม่สอดคล้องกับธุรกรรมทางการเงินในปัจจุบัน				
13.	เอกสารในการพิจารณาด้านสินเชื่อของแต่ละบุคคลมีจำนวนมาก				

ข้อ	ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่	ระดับปัญหา			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านงานสนับสนุนงานสาขา				
1.	พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ขาดความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย				
2.	การรับส่งรายงานกับสำนักงานใหญ่ด้านการออนไลน์ข้อมูลมีความล่าช้า				
3.	พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาลูกค้าได้เมื่อมีการสอบถามทางโทรศัพท์				
4.	ปริมาณรายงานประจำวันของสาขามีมาก				
5.	การปรับปรุงแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ในด้านบัญชีและสินเชื่อ ไม่สัมพันธ์กัน				
6.	การปฏิบัติงานระหว่างแผนกงานไม่ประสานงานกัน				
7.	มีความซ้ำซ้อนในการปิดบัญชีประจำวันของสาขา				
8.	การควบคุมด้านค่าใช้จ่าย ควบคุมได้ยาก เนื่องจากมีการแยกสัดส่วนของงานอย่างชัดเจน				
9.	การควบคุมพัสดุภัณฑ์ และวัสดุสำนักงานควบคุมได้ยาก เนื่องจากมีการแยกสัดส่วนของงานอย่างชัดเจน				
10	มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานด้านเทคโนโลยีบ่อยครั้งก่อให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน				
	ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน				
1.	ขาดการประสานงานระหว่างพนักงานของสาขาด้วยกัน				
2.	ความเป็นกันเองระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาลดน้อยลง				
3.	การไม่รับฟังข้อเสนอแนะระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน				

ข้อ	ปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่	ระดับปัญหา			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
4.	การขาดความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน				
5.	พนักงานที่มีความอาวุโสไม่ยอมรับการเรียนรู้งานจากพนักงานที่อาวุโสน้อยกว่า				
6.	พนักงานที่มีตำแหน่งงานสูงกว่าไม่ยอมรับฟังคำแนะนำใน การแก้ปัญหาจากพนักงานในระดับต่ำกว่า				
7.	ความไม่สะดวกในการปฏิบัติงานทดแทนกันของพนักงานระหว่างแผนกงาน				
8.	การขาดความเคารพต่อผู้บังคับบัญชาในแผนกของตนเอง				
9.	การขาดความเคารพต่อผู้บังคับบัญชาในแผนกงานอื่น				
10	พนักงานขาดความเอื้ออาทร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน				

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล	นางสาวจินตนา ลุ่มบุตร
วัน เดือน ปีเกิด	18 มกราคม 2512
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	119 หมู่ 5 ตำบลไร่สะท้อน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี 76150
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครคีรี อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76150
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2529	มัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2531	ปริญญาตรีเศรษฐศาสตร์บัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเกษตร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.2545	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ