

สมศักดิ์ ทองคำวงศ์ 2550: ระบบงานแบบรวมศูนย์: บทสำรวจความคิดเห็นจาก
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ปรธานกรรมการที่
ปรึกษา: รองศาสตราจารย์นิตยา เงินประเสริฐศรี, ร.ม. 80 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา กลุ่มตัวอย่าง
ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงไทยกลุ่มนครหลวง 1 และสำนักงานเหนือจำนวน
ทั้งสิ้น 322 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

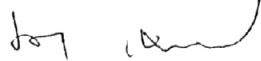
ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ในภาพรวมมีปัญหาอยู่
ในระดับปานกลาง ระดับความรุนแรงของปัญหารายด้านเรียงตามลำดับความรุนแรง คือ 1) ปัญหา
ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล 2) ปัญหาด้านวิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล 3) ปัญหา
ด้านเครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ 4) ปัญหาด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ
และ 5) ปัญหาด้านการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลของการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ ในภาพรวมแล้วเป็นผลดี โดยเป็นผลดีต่อ
องค์การเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร และสุดท้ายเป็นผลดีต่อ
ลูกค้า

ข้อเสนอแนะที่ควรได้รับการปรับแก้ตามระดับความรุนแรงของปัญหา คือ 1) ควรฝึกอบรม
แก่พนักงาน เพื่อพัฒนาคนให้รอบรู้ระบบงาน เข้าใจกระบวนการทำงานเพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไป
ในทิศทางเดียวกัน 2) ควรพัฒนาระบบการประมวลผลให้รวดเร็ว มีความถูกต้องและแม่นยำ ลด
ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน 3) ควรปรับปรุงเครื่องมือให้มีความพร้อมสามารถรองรับ
ปริมาณข้อมูลที่มีมากขึ้น และควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น 4) ควรจัดเก็บข้อมูลให้
เป็นสัดส่วน เป็นปัจจุบัน มีความถูกต้องและสะดวกในการค้นหา ควรมีการตรวจสอบการนำข้อมูล
เข้าสู่ระบบอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลได้ต่อไป 5) ควรปรับปรุงการ
แสดงผลให้รวดเร็ว สามารถเข้าใจง่ายทั้งผู้ใช้งานและลูกค้า



ลายมือชื่อนิติสด



ลายมือชื่อประธานกรรมการ

29/10/50