

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพบุคคลสายงานบุคคลธนกิจ  
ศึกษากรณี : ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1)  
เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพบุคคลสายงานบุคคลธนกิจ กรณีศึกษา :  
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์  
กับการพัฒนาศักยภาพบุคคลสายงานบุคคลธนกิจ กรณีศึกษา : ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์  
นครธน (มหาชน) 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปรับบทบาท ภารกิจ กลยุทธ์ที่สอดคล้อง  
ต่อการพัฒนาศักยภาพบุคคลสายงานบุคคลธนกิจ สำนักงานใหญ่ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์  
นครธน จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการบริหารจัดการองค์การต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงาน 4 แผนก ได้แก่ แผนกอนุมัติวงเงินสินเชื่อ  
บุคคล แผนกเงินฝาก แผนกประกันภัย แผนกบริการทางการเงินธุรกิจขนาดย่อมในสายงานบุคคล  
ธนกิจ เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย  
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการจำแนกข้อมูลทั่วไป และในการทดสอบสมมติฐานโดยกำหนดระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.70 มีอายุเฉลี่ย  
28.68 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 90.8 สาขาที่สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่เป็น  
บริหารธุรกิจ (การเงิน/บัญชี) คิดเป็นร้อยละ 35.7 และแผนกตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้แก่  
แผนกบริการทางการเงินธุรกิจขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 29.6 ประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง  
1-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการพัฒนาศักยภาพบุคคลในการทำงาน  
ปานกลางค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 21.82 และ 48.34 เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล  
เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังขาดการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร  
ซึ่งส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ที่ต้องอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจเป็นส่วนสำคัญ ควรเพิ่มเรื่องการประชาสัมพันธ์

## T 148583

ผลิตภัณฑ์ให้กับแต่ละหน่วยงานในองค์การได้รับรู้ ในด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลด้วยการเปิดโอกาสให้ศึกษาคอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษเพิ่มเติมอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง หลังจากที่มีการฝึกอบรมด้านการเจรจาต่อรองกับลูกค้าและการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้กับงานใน ระดับ 50-69%

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพบุคคลสายงานบุคคล ธนกิจ ศึกษากรณี : ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด นครธน จำกัด (มหาชน) ทำให้ได้ข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังต่อไปนี้

**กฎระเบียบข้อบังคับของธนาคาร** เพิ่มความยืดหยุ่นให้การทำงานด้านสินเชื่อทำงานได้คล่องขึ้น ควรจัดทำกฎระเบียบวิชาการปฏิบัติงานที่มีความทันสมัยโดยตลอดกับหน่วยงานที่ตนปฏิบัติอยู่

#### ระบบข้อมูลสินเชื่อ

1. ระบบการจัดการด้านเอกสารให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนลงเพื่อรองรับปริมาณสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น
2. ควรปรับปรุงเรื่องอัตราดอกเบี้ยแต่ละผลิตภัณฑ์เป็นไปอย่างเหมาะสม เพื่อสอดคล้องกับการแข่งขันด้านสินเชื่อในปัจจุบัน
3. เพิ่มความคล่องตัวในระบบการใช้บัตรเครดิตเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเรื่องการปิดถือบัตรเครดิตบ่อยครั้ง กรณีที่นำไปใช้ในต่างประเทศไม่ได้
4. เพิ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาให้ข้อมูลรายละเอียดลูกค้ามากกว่าพนักงานประจำสาขาที่ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านสินเชื่อ

#### การเรียนรู้ข้ามสายงาน

1. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเรียนรู้งานในหน่วยงานอื่น
2. เปิดโอกาสให้พนักงานได้หมุนเวียนการทำงานในหน่วยงานอื่น

#### การฝึกอบรม

1. ภาษา ควรจัดให้มีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพิ่มเติมให้ทุกหน่วยงานได้เรียนรู้ อย่างเท่าเทียมกันทุกแผนก เพราะที่ผ่านมาจากการศึกษาสัมพันธจากหน่วยงานการฝึกอบรมจึงไม่ทราบข้อมูล
2. คอมพิวเตอร์ ควรให้ทุกหน่วยงานได้มีทางเลือกให้ศึกษาเพิ่มเติมด้านคอมพิวเตอร์

## **TE 148583**

The objectives of the research of "Factor Relating to the Potential Development of Personnel in Personal Banking Department - Case Study : Standard Chartered Nakornthon Bank PCL" are 1) To study the level of relation of potential development of personnel in the Personal Banking Department 2) To study factors of potential development of personnel in the Personal Banking Department 3) To study problems and obstructions of potential development of personnel in the Personal Banking Department in order that these can be used as guidelines for the development of organization management.

The sample group for this research consists of operational staff of 4 sections - Personal Credit Approval Section, Deposit Section, Insurance Section and Small Business Financial Service Section in the Personal Banking Department. The data from the sample group is gathered and analyzed based on the statistic figures, the frequency, the percentage, the average value, the standard deviation value. The T-test and F--test are carried out for proving the hypotheses.

It is found in the research result that the majority of the sample group is female with the age of lower 30 years (81.2%). 90.1 % is graduated in the bachelor degree of which 55.4% are in the Business Administration (Accountancy and Marketing). Most of respondents are from the Small Business Financial Service Section. The working experience are between 1 - 4 years (59.4%). Most of

the sample group has the medium level of working potential. According to the data analysis of each aspect, it is found that most of the operation staff are lack of information pursuance and furthering of their academic knowledge. The operation potential is in the medium level.

Suggestion according to the research, it is found that :-

In the aspect of working knowledge and understanding, it is suggested that, with respect to the Bank regulations, the employer should increase the flexibility of works in the credit section, especially in the documentation and should update the regulations in compliance with the organization as well as the credit data system. Also, the employer should facilitate these followings: -

1. To have efficient documentation system to reduce the redundant works in compliance with the expansion of credit service;

2. To improve the interest rates of each product to comply with the marketing competition;

3. To increase the flexibility of credit card service in order to prevent from the suspension of credit approval in case of using the card abroad;

4. To increase the amount of branch staff who are able to provide clients with information rather than the staff who are not expert in the credit service.

In the aspect of working potential, it is suggested that the employer should provide more opportunity for employees to learn the works of other departments, to exchange the opinions and to rotate the works. Also, it is suggested that the employer should increase the efficiency of the staff by means of training in these following aspects :-

1. language - English language course should be provided with for every department, as, in the current situation, the training department are lack of adequate notification.

2. computer - Computer course should be provided with for every department.