

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์หา Job Competency ตำแหน่ง CSO 7
จากคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์หา Job Competency ตำแหน่ง CSO 7 จากคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

คำบรรยายลักษณะงานตำแหน่ง CSO 7 ธนาคารกรุงเทพ

ตำแหน่งงานมาตรฐาน

ชื่อตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	ระดับงาน	7 / ตริ
ชื่อตำแหน่งงานในกลุ่ม	ปฏิบัติการ	รหัส	
วันที่อนุมัติ		ผู้อนุมัติ	

หน้าที่การงานโดยสรุป (Position Summary)

รับผิดชอบการให้บริการ การจัดทำรายการทางการเงินให้กับลูกค้าตามวงเงินที่รับผิดชอบ ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และเป็นไปตามกฎระเบียบของธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรับผิดชอบในการขยายธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายของธนาคาร

เนื้อหาของงาน (Position Elements)

- ให้บริการจัดทำรายการทางการเงินให้กับลูกค้า เช่น รับฝาก - ถอนเงิน, โอนเงิน Inter - Region, Money Transfer เป็นต้น
- ให้บริการด้านตราสารการเงิน และบัตรเครดิต
- ให้บริการต่างๆ ของธนาคาร เช่น รับชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment) รับชำระหนี้สินเชื่อ เป็นต้น
- บันทึกรายการต่างๆ เข้าระบบงาน ตรวจสอบความถูกต้องของกรบันทึกรายการและลงนามกำกับ
- เก็บรักษาเงินสดในความรับผิดชอบระหว่างวันให้ถูกต้องครบถ้วน
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำ Sub - Book ประจำวัน, งาน Encode Cheque, จัดทำ Slip, การตั้งบัญชี Suspense, บันทึกรายการตั้ง / ล้างบัญชี Suspense และงานอื่นๆ เป็นต้น
- ปฏิบัติหน้าที่เป็น Floor Supervisor ทำหน้าที่บริหารคิวลูกค้า และให้คำแนะนำลูกค้าในการใช้บริการจากเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแนะนำลูกค้าที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- รับผิดชอบในการขยายธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น จัดเก็บเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ในการปฏิบัติงานของสาขา เป็นต้น

หมายเหตุ งานที่ธนาคารมอบหมายดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับสภาพธุรกิจและตลาดการเงินในปัจจุบัน หากต่อไปธนาคารมีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางการเงิน และสภาพธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารมีสิทธิ์เปลี่ยนแปลงงานที่มอบหมายให้สอดคล้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ Job Competency จากคำบรรยายลักษณะงานตำแหน่ง CSO 7

หน้าที่งานหลัก	Job Competency		
	Knowledge	Skills	Attributes
1. ให้บริการจัดทำรายการทางการเงินให้กับลูกค้า เช่น รับฝาก - ถอนเงิน, โอนเงิน Inter - Region, Money Transfer	* ความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการ	* การแก้ไขปัญหา * การมีน้ำวุงใจ * การเจรจาต่อรอง	* จิตสำนึกในการบริการ * ความละเอียดรอบคอบ * ความใฝ่รู้
2. ให้บริการด้านตราสารการเงินและบัตรเครดิต		* ความสามารถในการนำเสนอ	* การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ
3. ให้บริการต่างๆ ของธนาคาร เช่น รับชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment) รับชำระหนี้สินเชื่อ เป็นต้น		* การตัดสินใจ	* ความใส่ใจในกฎระเบียบ
4. บันทึกรายการต่างๆ เข้าระบบงาน ตรวจสอบความถูกต้องของกรบันทึกรายการและลงนามกำกับ			
5. เก็บรักษาเงินสดในความรับผิดชอบระหว่างวันให้ถูกต้องครบถ้วน			
6. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำ Sub - Book ประจำวัน, งาน Encode Cheque, จัดทำ Slip, การตั้งบัญชี Suspense, บันทึกรายการตั้ง / ล้างบัญชี Suspense และงานอื่นๆ เป็นต้น			
7. ปฏิบัติหน้าที่เป็น Floor Supervisor ทำหน้าที่บริหารคิวลูกค้า และให้คำแนะนำลูกค้าในการใช้บริการจากเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแนะนำลูกค้าที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			
8. รับผิดชอบในการขยายธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามเป้าหมาย			
9. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น จัดเก็บเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ในการปฏิบัติงานของสาขา เป็นต้น			
สรุปจำนวน Job Competency	1	5	5
รวม Job Competency		11	