

T161455

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความสัมพันธ์ของการปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเขตภาคตะวันออก
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	นางสาวราตรี พิงกุศล
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2546

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อศึกษา 1. ความคิดเห็นต่อการปรับรูปแบบสาขาและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแนวทางรีเอ็นจิเนียริง 2. การรับรู้เกี่ยวกับการกระจายอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตามแนวทางรีเอ็นจิเนียริงสาขา 3. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงโครงสร้าง 4. ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ วุฒิการศึกษา หน้าที่การปฏิบัติงาน อายุการทำงาน ความถี่ในการเข้าอบรม การได้รับมาตรฐาน การปฏิบัติงานและ คู่มือ ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงรูปแบบสาขา และการรับรู้เกี่ยวกับการกระจายอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ5. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบงานสาขาตามแนวทางรีเอ็นจิเนียริง ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเขตภาคตะวันออก คือ จังหวัดตราด จันทบุรี และระยอง จำนวน 56 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีการหาความ เชื่อมั่น (alpha) =0.87 การสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารจำนวน 2 ท่าน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า การปรับปรุงโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวก ด้านความคิดเห็นต่อการปรับปรุงรูปแบบสาขาและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแนวทางรีเอ็นจิเนียริงในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วย ปานกลาง ด้านการรับรู้เกี่ยวกับการกระจายอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ คำถาม 15 ข้อ ตอบถูกเกินร้อยละ 80 จำนวน 7 ข้อ ด้านความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงโครงสร้างในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพมาก ด้านความสัมพันธ์พบว่า มีปัจจัยเพียง 2 ด้าน คือ ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงรูปแบบสาขา และการรับรู้เกี่ยวกับการกระจายอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

T 161455

ปัญหาในการปรับปรุงระบบงานสาขา คือ พนักงานขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน พนักงานถูกลดจำนวนลง นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้แทน บางครั้งไม่เหมาะสมกับท้องถิ่น ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนโครงสร้างแล้ว แต่เทคโนโลยีของธนาคารยังเหมือนเดิม

ข้อเสนอแนะ

1. ให้คณะทำงานริเอ็นจีเนียริงสาขา จัดทำคู่มือหรือระเบียบการปฏิบัติงานของสาขาที่ได้รับ ริเอ็นจีเนียริง ให้พนักงานโดยทั่วถึง รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผล และแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบอย่างเปิดเผย
2. ให้คณะทำงานริเอ็นจีเนียริงสาขา มุ่งเน้นกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้มีความกระชับ หรือสามารถทำธุรกรรมได้เบ็ดเสร็จในคนเดียว โดยการเพิ่มอำนาจและเพิ่มเงินในการอนุมัติเบิก - ถอน ให้มากกว่าเดิมที่มีอยู่