

การศึกษาปัญหาพิเศษเรื่อง “ผลกระทบของโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กร การศึกษากรณี : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาลองเตย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาผลกระทบของโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร , เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร วิธีการศึกษางานวิจัยฉบับนี้แบ่งการวิจัยเป็น 3 กลุ่ม คือ 1.ผู้บริหาร 2.พนักงาน โดยสองกลุ่มนี้จะใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ในเรื่องเกี่ยวกับ โครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด , ผลกระทบของโครงสร้างองค์กรจากโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด ,และประสิทธิภาพขององค์กรจากการปรับโครงสร้าง และ 3.ลูกค้าที่มาใช้บริการใช้การวิจัยเชิงปริมาณโดยสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาใช้บริการที่ธนาคาร ในหัวข้อ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่าผู้บริหาร มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แต่การที่ธนาคารปรับโครงสร้างใหม่ทำให้พนักงานลดลง มีการยุบหน่วยงาน ทำให้ผู้บริหารมีงานมากขึ้น พนักงาน ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานโครงสร้างของธนาคารใหม่ ทำให้พนักงานลดจำนวนลง มีการรับภาระงานจากหน่วยงาน และตำแหน่งที่ถูกยุบ พนักงานต้องทำงานหนักขึ้นในขณะที่สำนักงานใหญ่ได้มีการตั้งเป้าในการทำงานให้กับสาขา อัตราค่าตอบแทนน้อยเกินไป ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานเกิดความเครียด ประการสุดท้าย ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารเฉลี่ยในระดับปานกลาง

สรุปหลังการปรับโครงสร้างองค์กรแล้ว ธนาคารมีประสิทธิผลในระดับหนึ่ง คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการ แต่พนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่ผู้บริหารมีความพึงพอใจในผลงานของธนาคาร ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้คือ 1.ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ธนาคารควรปรับนโยบายด้านค่าตอบแทนให้กับพนักงานใหม่เพื่อให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน , จัดอัตราค่าจ้างคนให้เหมาะสมกับงานในสาขา , ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานในด้านการตลาดของสาขาให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วกว่าในปัจจุบัน และควรเพิ่มเครื่องบริการอัตโนมัติในสาขาให้มากขึ้น 2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบของโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กร ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในทุกสาขาทั่วประเทศ เพื่อนำผลที่ได้มาพิจารณาเปรียบเทียบ , ควรมีการศึกษาถึงแนวทางการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีประสิทธิผลเพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน