

บทคัดย่อ

T 137782

การศึกษามลกระทบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีต่อโครงสร้างองค์การ : ศึกษากรณี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำประดู่ ต.เนินพระ อ.เมือง จ.ระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่กับโครงสร้างองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของ องค์การธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำประดู่ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยใช้การเก็บ รวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องมีกลุ่มผู้บริหารเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนาแบบไม่เป็นทางการ

ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีอิทธิพลต่อโครงสร้างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำประดู่ ในด้านความชำนาญการ ความเป็นมาตรฐาน ความเป็นวิชาชีพที่ เพิ่มขึ้น สายการบังคับบัญชาจะสั้นและกระชับ ความสลับซับซ้อนลดลง ลดการรวมศูนย์อำนาจ โดยมีแนวโน้มของการกระจายอำนาจมากขึ้น ส่วนลักษณะความเป็นทางการยังไม่เปลี่ยนแปลงไป จากเดิม ในส่วนประสิทธิผลช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้นแต่ยังไม่สามารถเพิ่มรายได้ให้กับสาขาได้ เนื่องจากมีปัจจัยด้านเศรษฐกิจมากระทบ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยคือบุคลากรเป็นตัวแปร สำคัญที่จะทำให้ธนาคารเป็นองค์การที่มีความเป็นวิชาชีพมากขึ้น จึงควรเพิ่มขีดความสามารถให้ กับพนักงานเพื่อจะได้จัดการกับเทคนิคใหม่ๆได้ ทั้งนี้ต้องจัดตั้งหน่วยงานเพื่อมาดูแลการนี้โดยเฉพาะ ข้อเสนอแนะควรพัฒนาขีดความสามารถของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้สามารถออกแบบ วิธีการทำงานใหม่หมด สามารถให้บริการลูกค้าเสร็จสรรพ ณ จุดเดียวจริงๆ และระบบงานที่ไม่ใช้ เอกสารเป็นกระดาษจนเป็นสำนักงานอัตโนมัติที่แท้จริงในที่สุด การจะเป็นเช่นนี้ได้ธนาคารจะต้อง ชัดเจนในนโยบายและมีแผนการเข้าสู่ในระดับต่างๆอย่างชัดเจน