

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ทักษะคติของผู้บริหารและพนักงานต่อการทำงานร่วมกันระหว่างสาขาแม่กับสาขาย่อยของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในภาคเหนือ 1

โดย : นายราชนันท์ มณีกาญจน์

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : บริหารธุรกิจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ :

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทรพศิริ)

9 / 07 / 2550

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานสาขาแม่กับสาขาย่อยและสาขาเต็มรูปแบบต่อการทำงานร่วมกันระหว่างสาขาแม่กับสาขาย่อยรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน ความรู้ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจะสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการทำงานของสาขาที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามแต่เห็นสมควรต่อไป

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้กำหนดพื้นที่ในการสุ่มตัวอย่างจากสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในภาคเหนือ 1 จำนวน 12 สาขา จากจำนวนทั้งหมด 39 สาขาเป็นสถานที่ศึกษา การสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีแบบกำหนดสัดส่วน การสุ่มแบบง่าย และแบบเจาะจง โดยได้คัดเลือกจำนวน 86 ตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่เป็นผู้บริหารและพนักงานทั้งหมด 285 คน รวมทั้งศึกษารวบรวมข้อมูลจาก ระเบียบคำสั่ง วารสาร ตลอดจนรายงานที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์หาคำตอบโดยใช้อัตราส่วน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ใช้เวลาในการศึกษา 6 เดือน เพื่อที่จะทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า

1. ทักษะคิต้านนโยบายของสำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต่างเห็นด้วยในการที่ธนาคารนำเอาระบบศูนย์กำไรมาใช้วัดผลการดำเนินงานของสาขา แต่ควรมีการปรับปรุงเสียใหม่ โดยเห็นว่าควรนำเอาผลการทำงานร่วมกันไปรวมเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลงาน

2. ทักษะคติต่อการทำงานร่วมกันระหว่างสาขาแม่กับสาขาย่อยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เชื่อว่า การเปิดสาขาย่อยในท้องถิ่นนั้นเป็นจุดแข็งของธนาคารซึ่งก่อให้เกิดพลังเกื้อกูลซึ่งกันและ

กัน การทำงานร่วมกันนั้นควรมีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ ควรมีกิจกรรมภายในธนาคารรวมทั้งทางสังคมในท้องถิ่นร่วมกัน และเห็นว่าการดำเนินการอำนวยการสินเชื่อเป็นงานที่ทำร่วมกันที่มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด

3. ในด้านองค์ประกอบสำคัญต่อการขอแปรสภาพ จากสาขาย่อยเป็นสาขาเต็มรูปแบบนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าสาขาย่อยจะต้องเตรียมสาขาให้พร้อมทั้งในด้านปริมาณของธุรกิจ ต้องเตรียมความพร้อมในด้านพนักงานให้มีความรู้ในงานที่จะต้องรับผิดชอบโดยเฉพาะด้านสินเชื่อให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาซึ่งน่าสนใจศึกษาค้นคว้าต่อไปดังนี้

1. ธนาคารควรปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินผลประกอบการสาขาใหม่ให้เหมาะสมกับลักษณะของงานระหว่างสาขาแม่กับสาขาย่อย ควรจัดพนักงานให้มีเพียงพอกับงาน และควรมีการทำกิจกรรมภายในธนาคารและในท้องถิ่นร่วมกัน

2. ด้านผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานอยู่ในสาขาแม่และสาขาย่อย นอกจากต้องทำหน้าที่ปฏิบัติงานของตนให้ดีแล้ว ควรมีความซื่อสัตย์สุจริต รักต่อองค์กรและเอื้ออาทรต่อเพื่อนร่วมงาน จึงจะทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จได้ในที่สุด

3. ควรมีการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ในพื้นที่ทุกภาคทั่วประเทศ มาคำนวณใหม่ก็จะทำให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการศึกษาถึงผลดี ผลเสีย ของการอนุญาตให้เปิดสาขาย่อย เนื่องจากธนาคารพาณิชย์สาขาย่อยมีธุรกรรมทางการเงินที่จำกัดและมีบทบาทในการอำนวยการสินเชื่อได้น้อยมาก ซึ่งอาจจะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง