

ปัญหาพิเศษ เรื่อง แนวทางการพัฒนาความพร้อมของพนักงานในการจัดงานมหกรรมขายทอดตลาดร่วมกับกรมบังคับคดี: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานของพนักงานในการจัดงานมหกรรมขายทอดตลาดร่วมกับกรมบังคับคดี 2) เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดงานมหกรรมขายทอดตลาดร่วมกับกรมบังคับคดี 3) เพื่อแสวงหาแนวทางการพัฒนาความพร้อมของพนักงานในการจัดงานมหกรรมขายทอดตลาดร่วมกับกรมบังคับคดี

ในการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจ สัมภาษณ์ และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในระดับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร 2 สำนักงานธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ จากนั้นนำข้อมูลที่สัมภาษณ์มารวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและรายงานผลการวิจัยที่ได้ ในรูปของการบรรยายเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า

ด้านการวางแผนมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ และนโยบายการทำงานของผู้บริหารสำนักงานธุรกิจ มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมามีส่วนร่วมในการวางแผน มีการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอก วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายใน ในส่วนการประชุมของคณะกรรมการประจำจังหวัด เรื่องการกำหนดรูปแบบแผนไม่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร แต่จะมีการถ่ายทอดสู่พนักงานในการประชุมประจำสัปดาห์ในบางส่วนของแผนเท่านั้น

ด้านการจัดองค์กร กระบวนการจัดโครงสร้างองค์กรกำหนดมาจากสำนักงานใหญ่ เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบลูกหนี่ที่อยู่ในความดูแลของตนเอง มีขั้นตอนการติดตามตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ โดยผู้บริหารสำนักงานธุรกิจเป็นผู้ให้ความเห็นและให้คำปรึกษา มีการมอบหมายการกระจายอำนาจไปสู่ผู้บริหารระดับรองลงมา ด้านทรัพยากรบุคคลมีการวางแผนการอบรม

เพื่อพัฒนาความพร้อมของพนักงาน มีการประเมินผลงานเพื่อนำมาพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและโบนัส เป็นต้น

ด้านการสั่งการ มีการคัดเลือกผู้บริหารที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีภาวะเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย เน้นวิธีการทำงานเป็นทีม โดยทุกคนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และการมีมนุษยสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน จูงใจให้พนักงานมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อองค์กรและผู้ถือหุ้น มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา ด้านการติดต่อสื่อสาร องค์กรได้นำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว แต่ก็มีปัญหาในเรื่องความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคนที่จะต้องมีการพัฒนาให้ทันตามเทคโนโลยี

ด้านการควบคุม ผู้บริหารสำนักธุรกิจมีการควบคุมก่อนการปฏิบัติงาน การควบคุมขณะปฏิบัติงาน และการควบคุมหลังการปฏิบัติงาน รูปแบบและวิธีการควบคุมให้พนักงานแต่ละคนนำแผนงานไปสู่ภาคปฏิบัติและประเมินผล มีการนำเสนอในที่ประชุมเพื่อรับทราบ หากพบปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงาน ก็จะดำเนินการหาข้อสรุปในที่ประชุมเพื่อสามารถนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

สำหรับปัญหาและอุปสรรค พบว่า การดำเนินงานในระดับผู้บริหารในเรื่องการวางแผนและการจัดองค์กร ยังไม่พบปัญหา แต่มีปัญหาด้านการสั่งการ เช่น การปฏิบัติงานไม่ตรงต่อเวลา ผู้ได้บังคับบัญชาบางส่วนละเลยในการปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งอย่างเคร่งครัด ทำให้ยากต่อการควบคุม ในระดับผู้ปฏิบัติการ เช่น ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีปัญหาจากภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้

ABSTRACT

TE 166471

This study's objectives are: 1) to study the operation of the officers in the exhibition of saling by auction with The Legal Execution Department, 2) to know the problems and the obstacles in the exhibition of saling by auction with The Legal Execution Department, and 3) to look for the way in developing the officers' readiness in the operation of the officers in the exhibition of saling by auction with The Legal Execution Department.

In this study, the information was collected by surveyance, observation, and interviewing from the administrator and the operation officers of two banks of business in Chiang Mai. Then the result of interviewing was collected and quality analysis and report were made after that. The result are as follow:

Planning site: There was the planning of vision, mission, objectives and the policies by executives of Business Office. There was assignments for participation to deputy officers, and there was also the analysis of external and internal environment. During the conference of the Provincial Committee, there was no written report for the subject of planning assignment, but some of plannings were informed to the officers in monthly meeting.

Organization Management Site: The construction of organization procedure was assigned from the head office. Each officer would be responsible to the debtors in his own care by having to follow from the start until the end of process. The executive of

the Business Office was the advisor who kept on offering the good opinions. There was the assignment and centralized administrative power to the second rate executives. The personnel Resources Site: The training planning was done to develop the officers readiness. There was the assessment of officers' working in order to consider in adapting their annual salary and their bonus, etc.

The Directing Site: The executives who have the democracy leadership were selected to be the good models. There was an assertion on how to work in team which everyone participates in offering opinions and everyone has human relationship with his colleagues. There was the officers persuasion to have the responsibility to their organization and the share holders must have good attitude to the subordinates.

Controlling Site: Information system was used for having the correct, clear and quick information. However, there were the problems about knowledge and capabilities of each officer which were needed to develop for supporting the modern technology. Controlling Site: There were three steps of controlling for the executive; before the operation, being the operation and after the operation. The form and method for controlling was: each officer carried his plan approaching to his operation and assessment part and then had presentation to the meeting. If any problems and obstacles were found, they were summarized and solved for the next operation.

For the Problems and Obstacles: It found that these were no problems in the operation of the executive level but it had the command problems such as not on time in working, some subordinates ignored to follow the rules strictly. It made the controlling difficulty. The problems in the operation level, as the knowledge and understanding in the operation, the participation, the unclearly assignment for responsibility. Besides, it still had the extra problem which unable to control.