

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการรื้อปรับระบบ

: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สาขานนทพ แะ เชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นางสาวสุพร ลำประสิทธิ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ :

รองศาสตราจารย์เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เกียวกิ่งแก้ว กรรมการ

อาจารย์ ไพรัช ตระการศิริพันธ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลของการรื้อปรับระบบธนาคารกสิกรไทย สาขานนทพ แะ เชียงใหม่ โดยการทดสอบทฤษฎีว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการรื้อปรับระบบ ได้แก่ บทบาทและความรับผิดชอบ เครื่องมือวัดแรงจูงใจ โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ คุณค่าร่วมและทักษะ

การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลพนักงานระดับต่างๆ รวม 47 คน และผู้ให้บริการจำนวน 100 คน สัมภาษณ์พนักงานระดับรองผู้จัดการจำนวน 5 คน รวมทั้งผู้จัดการสาขา สังเกตการณ์ผู้ให้บริการจำนวน 329 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยทุกตัวมีอิทธิพลต่อการรื้อปรับระบบ สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยบทบาทและความรับผิดชอบคือ การใช้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยเครื่องมือวัดแรงจูงใจคือ ความเหมาะสมของระบบจ่ายค่าตอบแทน และการมีผลงานดี ทำให้มีโอกาได้เลื่อนตำแหน่งที่สูง สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยโครงสร้างองค์กรคือ ความสะอาดภายในห้องบริการลูกค้า การให้บริการแบบ One Stop Service การบริการ ณ จุดเดียวที่ได้รับบริการครบถ้วน ความซับซ้อนของการปฏิบัติงานที่ลดลง พนักงานคนหนึ่งต้องทำงานหลายอย่างพร้อมกัน สามารถบริการลูกค้าได้ด้วยบุคคลคนเดียวไม่ต้องรอการ

อนุมติหรือสอบถามจากฝ่ายงานอื่น สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศคือ งานแต่ละงานใช้เวลาน้อยลงเมื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ สิ่งที่มีอิทธิพลในคุณค่าร่วมคือ การเคารพในกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับในหน่วยงาน สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยทักษะคือ การได้ศึกษาโปรแกรมใหม่ ๆ ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ผลการวิเคราะห์ผู้ให้บริการคือ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการรื้อปรับระบบ คิดเป็นร้อยละ 83.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตการ พบว่าช่วงเบาบางคือช่วงกลางเดือน

ผู้ให้บริการ ใช้เวลาในการกรอกรายการ	1.10 นาที
ผู้ให้บริการ ใช้เวลาในการติดต่อกับพนักงานที่เคาเตอร์	2.06 นาที
ผู้ให้บริการ ใช้เวลาในการรอคิว	1.00 นาที
รวม	4.16 นาที

ช่วงหนาแน่น คือช่วงคาบเกี่ยวระหว่างต้นเดือนกับปลายเดือน

ผู้ให้บริการ ใช้เวลาในการกรอกรายการ	1.33 นาที
ผู้ให้บริการ ใช้เวลาในการติดต่อกับพนักงานที่เคาเตอร์	2.23 นาที
ผู้ให้บริการ ใช้เวลาในการรอคิว	2.49 นาที
รวม	6.05 นาที

จากการเปิดเผยข้อมูลของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักงานใหญ่ถึงระยะเวลาในการให้บริการก่อนการรื้อปรับระบบใช้เวลาในแต่ละครั้งประมาณ 10 นาที เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลข้างต้น แสดงว่า ผลการรื้อปรับระบบทำให้ธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ เชียงใหม่ บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น ใช้เวลาน้อยลง ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายขึ้น

ธนาคารกสิกรไทย ในภาวะที่เศรษฐกิจและสังคมโลก ได้เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคแห่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยี จึงควรเตรียมพร้อมในการฝึกอบรมพนักงานเพื่อรองรับต่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง พัฒนาคุณภาพพนักงานให้มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีการขยายงานหรือขยายสาขาเพิ่มขึ้นซึ่งเป็นการรองรับสถานการณ์ที่เทคโนโลยีจะเข้ามาแทนแรงงานของคน