

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ประสิทธิภาพหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางสาวศิริพร ตีระแสง

พฤษภาคม 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพหลังการ
ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 3) เพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขโครงสร้าง
องค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ รวม 12 สาขา จำนวน 341 คน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่
ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และส่วนใหญ่เป็นลูกค้ากับธนาคารเป็นเวลานาน
กว่า 10 ปี

ในการประเมินผลประสิทธิภาพภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรจาก
ความคิดเห็นของลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัด
เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยสำคัญ 4 ประการคือ 1) รูปแบบการให้บริการของธนาคาร
2) คุณภาพการให้บริการของธนาคาร 3) ความรวดเร็วในการให้บริการ 4) ระดับความประทับใจ

จากการให้บริการของธนาคาร โดยลูกค้าแสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการเปลี่ยนแปลงในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของปัจจัยทั้ง 4 ประการว่าดีขึ้นกว่าเดิม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากความคิดเห็นของลูกค้าพบว่า ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพของการปรับเปลี่ยนองค์กร โดยพบว่า ปัจจัยภายในที่มีความสำคัญเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ ปัจจัยด้านการปรับปรุงอาคารสถานที่ และปัจจัยด้านการบริการของพนักงานตามลำดับ สำหรับปัจจัยภายนอก คือ การพัฒนาและการประชาสัมพันธ์ของธนาคารอื่นก็เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงองค์กรเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะและแนวทางปรับปรุงแก้ไขอื่นๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับโครงสร้างขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นคือ ด้านอาคารสถานที่ควรจัดหาที่จอดรถให้ลูกค้าให้เพียงพอต่อความต้องการ ด้านบุคลากรควรจัดพนักงานในส่วนองงานที่มีปริมาณมากให้เพียงพอต่อการบริการลูกค้า ด้านบริการธนาคารควรเพิ่มพนักงานบริการในวันสิ้นเดือนและต้นเดือน นอกจากนี้ลูกค้าต้องการให้ธนาคารเปิดสาขาบริการเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับลูกค้าที่เพิ่มขึ้น

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for degree of Master of Business Administration in Business Administration

THE EFFICIENCY AFTER THE REENGINEERING OF THE KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN MUANG DISTRICT, CHIANGMAI

BY

SIRIPORN TREERASANG

MAY 2002

Chairman: Associate Professor Dr. Anurak Panyanuwat
Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing,
Faculty of Agriculture Business

The objectives of this study are as follows: 1) To study the effectiveness after the reorganization of Krung Thai Bank Public Company Limited (KTB) within Muang District, Chiangmai, 2) To analyze the factors which are related to the efficiency of the KTB's reorganization, and 3) To examine the methods to improve the organization's structure.

The study was conducted using questionnaires surveying a sample of 341 KTB customers from 12 branches within Muang District, Chiangmai. The results of this study were summarized as follows. Most of KTB customers were female; aged between 31-40 years; and held Bachelor degrees. Most of them are employed by the government, or state enterprises; and most have been customers of the bank for more than 10 years.

This research focused on four issues; customer services; quality of bank

services; convenience and speed of service; and the level of client satisfaction with the services. Customers agreed that the efficiency of those concerning services has been improved after the reorganization.

According to the customers' opinions, both internal and external factors have influenced the reengineering of KTB. The internal factors affecting the efficiency of the bank, the most to the least important factors, are 1) strong management information system for prompt effective management, 2) relocating of distribution channels or bank branches with focus given to customer relations and 3) the service-minded attitude of staffs to ensure customers' satisfaction. For external factors, public relations and development of the other banks catalyze the reorganization of the bank for more efficiency.

The research recommended that in order to increase and improve the efficiency of the restructuring of the organization, KTB should provide sufficient parking spaces within the bank area to fulfill the clients' needs. Regarding KTB staff, more staff should be allocated for services during the peak load. Lastly, for the service side, KTB should provide more staff to support customer services during the period at the end and the beginning of the month. This would increase KTB's efficiency in providing services.