ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเข้า-ออก (TURN OVER) ของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา เฉพาะพนักงาน กลุ่มจัดองค์งานและระบบงาน
โดย	นางอัจฉรา เครือขวัญ
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
วิชาเอก	นโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ดร. ลัทธิกาล ศรีวะรมย์
สถาบันการศึกษา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
วัน / เดือน / ปี	31 ตุลาคม 2539

บทคัดย่อ

หน่วยงาน O&M ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2521 มีหน้าที่สำคัญในการพัฒนา, ทบทวนและปรับปรุงระบบงาน ทั้งงานบริการลูกค้าและงานสนับสนุนภายในทุกด้านของธนาคาร โดยการจัดขั้นตอนงาน, เอกสารแบบฟอร์ม และเขียนคู่มือการปฏิบัติงานนำเสนอขออนุมัติต่อฝ่ายจัดการ เพื่อใช้เป็นระเบียบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาขาทั่วประเทศถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เดิมหน่วยงาน O&M มีฐานะเป็นส่วนงานเดียว แต่ในปี 2533 - 2536 ได้ขยายออกเป็น 2 ส่วนงาน และหลังจากมีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่อีกครั้งในปี 2537 หน่วยงาน O&M ได้ขยายเป็น 8 หน่วยงาน (7 กลุ่ม และ 1 ส่วน) มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 32 อัตรา ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่ง หัวหน้าส่วน/ผู้ชำนาญการเทียบเท่า, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน/ผู้ชำนาญการเทียบเท่า และพนักงานวิเคราะห์ 7-11 โดยได้กำหนดคุณสมบัติคนทำงานที่หน่วยงาน O&M (Job Specification) ไว้ว่าทุกคนต้องมีคุณวุฒิอย่างต่ำระดับปริญญาตรี สายพาณิชยกรรมที่มีพื้นฐานทางบัญชี

ในช่วงปี 2533 - 2536 พบว่าอัตราการ TURN OVER ของพนักงาน O&M อยู่ในเกณฑ์สูงมาก เฉลี่ยปีละประมาณ 24% และเมื่อปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ในปี 2537 จนปัจจุบัน (ต.ค. 2539) อัตราการ TURN OVER ของพนักงาน O&M ก็ยังคงอยู่ในอัตราสูงและสูงขึ้นกว่าเดิมอีก คือ เฉลี่ยประมาณปีละ 33%

การศึกษาวิจัย เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเข้า-ออก (TURN OVER) ของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานกลุ่มจัดองค์งานและระบบงาน" มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาปัญหาและสาเหตุที่มีผลกระทบต่อการ TURN OVER ของพนักงาน O&M ในส่วนที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน O&M และประสิทธิภาพการบริหารงาน และการบริหารงานบุคคลของหัวหน้างานแต่ละคน เพื่อทราบความพึงพอใจต่อการบริหารงานของหัวหน้า รวมทั้งศึกษาทัศนคติของพนักงาน O&M ทุกคน เพื่อทราบปัจจัยจูงใจที่พนักงานคาดหวังหากจะอยู่กับองค์การต่อไป

จากการศึกษาสามารถทราบได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลและเป็นสาเหตุกระทบต่อการ TURN OVER ของพนักงาน O&M เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านผลตอบแทน, โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ, สวัสดิการที่ดีขึ้นกว่าเดิม และความต้องการเอาใจใส่ดูแลจากหัวหน้างาน

SPU CHONBURI