

**ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการรื้อปรับระบบ  
: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขานนท่าแพ เชียงใหม่

**ชื่อผู้เขียน** นางสาวสุวพร ลำประสิทธิ์

**รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**

**คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ :**

รองศาสตราจารย์ เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ ประธานกรรมการ  
รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เกียวถึงแก้ว กรรมการ  
อาจารย์ ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ

### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลของการรื้อปรับระบบธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ เชียงใหม่ โดยการทดสอบทฤษฎีว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการรื้อปรับระบบ ได้แก่ บทบาทและความรับผิดชอบ เครื่องมือวัดแรงจูงใจ โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ คุณค่าร่วมและทักษะ

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยทุกตัวมีอิทธิพลต่อการรื้อปรับระบบ สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยบทบาทและความรับผิดชอบคือ การใช้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยเครื่องมือวัดแรงจูงใจคือ ความเหมาะสมของระบบจ่ายค่าตอบแทน และการมีผลงานดีทำให้มีโอกาสดำเนินตำแหน่งที่สูง สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยโครงสร้างองค์กรคือ ความสะอาดภายในห้องบริการลูกค้า การให้บริการแบบ One Stop Service การบริการ ณ จุดเดียวที่ให้บริการครบถ้วน ความซับซ้อนของการปฏิบัติงานที่ลดลง พนักงานคนหนึ่งต้องทำงานหลายอย่างพร้อมกัน สามารถบริการลูกค้าได้ด้วยบุคคลคนเดียวไม่ต้องรอการ

อนุมัติหรือสอบถามจากฝ่ายงานอื่น 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
<b>รวม</b>	<b>4.16 นาที</b>

ช่วงหนาแน่น คือช่วงคาบเกี่ยวระหว่างต้นเดือนกับปลายเดือน

ผู้ให้บริการ ใช้เวลาในการกรอกรายการ	1.33 นาที
ผู้ให้บริการ ใช้เวลาในการติดต่อกับพนักงานที่เคาเตอร์	2.23 นาที
ผู้ให้บริการ ใช้เวลาในการรอคิว	2.49 นาที
<b>รวม</b>	<b>6.05 นาที</b>

จากการเปิดเผยข้อมูลของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ธนาคารกสิกรไทย สาขาลำปาง ใหญ่ถึงระยะเวลาในการให้บริการก่อนการรื้อปรับระบบใช้เวลาในแต่ละครั้งประมาณ 10 นาที เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลข้างต้น แสดงว่า ผลการรื้อปรับระบบทำให้ธนาคารกสิกรไทย สาขาดนนาท่าแพ เชียงใหม่ บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น ใช้เวลาน้อยลง ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายขึ้น

ธนาคารกสิกรไทย ในภาวะที่เศรษฐกิจและสังคมโลก ได้เปลี่ยนเข้าสู่ยุคแห่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยี จึงควรเตรียมพร้อมในการฝึกอบรมพนักงานเพื่อรองรับต่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง พัฒนาคุณภาพพนักงานให้มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีการขยายงานหรือขยายสาขาเพิ่มขึ้นซึ่งเป็นการรองรับสถานการณ์ที่เทคโนโลยีจะเข้ามาแทนแรงงานของคน

<b>Thesis Title</b>	Factors Influencing Effectiveness of Reengineering : A Case Study of Thai Farmer Bank (Public Company), Thapae Road Branch, Chiang Mai	
<b>Author</b>	Miss. Suwaporn Lamparsit	
<b>M.P.A.</b>	Public Administration	
<b>Examining Committee :</b>	Assoc. Prof Seksin Srivattananukulkit	Chairman
	Assoc. Prof Somsak Keawkingkeo	Member
	Lecturer Pairat Trakarnsirinont	Member

### ABSTRACT

The objective of this research is to study effectiveness of reengineering : A case study of Thai Farmer Bank (Public Company), Thapae Road Branch, Chiang Mai by testing the theory what factors can be influencing the effectiveness of reengineering, such as roles and responsibilities, measurement incentives, organization structure, information technology, shared values and skills.

To study in primary data, the researcher employed questionnaires to collect data from the 47 works of all levels and 100 clients. This research has an interview with 5 managerial persons of the bank including manager and vice managers. Also collecting data by observation of 329 clients is introduced in this research.

Analysis of those data by questionnaire, it found that every factor has an influence on reengineering. What play roles and responsibilities are the flexibilities in operation and responsiveness to client's satisfaction. What will effect on measure incentives is the proper compensation plan and promotion to higher level position. The factor which affects and influences on organization structure is the cleanness of client room, the service of "One Stop Service", any complicate operation reduce to more easily, and one officer must take care and has abilities to handle serveral works by his

own. The factor which affects and influences on information technology is the reduction of operation time. The factor affecting sharing value is the respect of regulation and policy within organization. The factor which affects and influences on skills is the study new software and application for using the computer.

The result of customer analysis shows that nearly 83.3% of all clients can fulfill and are satisfied in the reengineering system.

The result of data observation can be found in the mid of the month.

: Spending time of filling in the order form	1.10	min.
: Spending time of contacting with front officer	2.06	min.
: Spending time of standing in the line for waiting on service	1.00	min.
	<b>Total</b>	<b>4.16 min.</b>

The result of data observation can be found in end of month.

: Spending time of filling in the order form	1.33	min.
: Spending time of contacting with front officer	2.23	min.
: Spending time of standing in the line for waiting on service	2.49	min.
	<b>Total</b>	<b>6.05 min.</b>

The public relation department of the headquarters of Thai Farmer Bank said that each service time had been around 10 minutes before the service system was reengineered. The result of this reengineering will make the service of Thai Farmer Bank : Thapae Road Branch, Chiang Mai better service and more convenient in their facilities.

In the world of high progressive computer involving to the economic and social situation, Thai Farmer Bank should be well-prepared the trained staff to adjust to the progressive high-technological world and develop the qualification of staff in order to expand their works and branches and to prepare themselves to use high-technological machine instead of human being labour.