



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง บัณฑิตจบใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาขาในสังกัดสำนักงานเขตลำปาง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาบัณฑิตจบใจในการทำงานของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตลำปาง

ทั้งนี้ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาจากท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อตามความ
เป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา และขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
ณ ที่นี้

นางสาวประไพพิศ อรุณชัย
ผู้ศึกษา

นิยามศัพท์

บัณฑิตจบใจในการทำงาน หมายถึง บัณฑิตจบใจที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกพอใจและ
ปฏิบัติงานได้ดีด้วยความเต็มใจ และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย บัณฑิตจบใจได้แก่น
นโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับ
เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิต
ส่วนตัว สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และบัณฑิตจบใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับ
การยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโตและความ
รับผิดชอบ

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานตามสัญญา
จ้างทุกระดับ ที่สังกัดหน่วยงานสาขาในสำนักงานเขตลำปาง (ยกเว้นระดับผู้จัดการสาขาและ
ผู้จัดการสาขาอาวุโส)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตลำปาง หมายถึง
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่เปิดทำการอยู่ในพื้นที่จังหวัดลำปางและจังหวัดลำพูน
จำนวน 13 สาขา ได้แก่ สาขาลำปาง สาขาประจักษ์ สาขาเขลางค์นคร สาขาแม่ทะ สาขาเถิน สาขา

แม่เกาะ สาขาเทสโก้โลตัสลำปาง สาขาลำพูน สาขาบึงชีลำพูน สาขาบ้านโฮ้ง สาขาแม่ทา สาขาเทสโก้โลตัสป่าซาง และสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

คำชี้แจง

- 1.แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 2.แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน โปรดตอบให้ครบทุกข้อ ทุกหน้า
- 3.ข้อมูลที่ได้รับจะเก็บเป็นความลับโดยจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านและ ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและแสดงความความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในวงเล็บหน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความที่ถูกต้องตรงกับความจริงเพียงคำตอบเดียว

1.เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2.อายุ

- () 1. อายุ 20-30 ปี () 2. อายุ 31-40 ปี
() 3. อายุ 41-50 ปี () 4. อายุ 51 ปีขึ้นไป

3.สถานภาพสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. การศึกษาขั้นสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุการทำงานกับธนาคาร

- () 1. ไม่เกิน 5 ปี () 2. 5-10 ปี
() 3. 11-15 ปี () 4. 16-20 ปี
() 5. 20 ปีขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

- () 1. ระดับปฏิบัติการ () 2. ระดับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ
() 3. ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส/ผู้ช่วยผู้จัดการ () 4. ระดับหัวหน้าส่วน
() 5. รองผู้จัดการ

7. ลักษณะการจ้างงานของท่าน

- () 1. พนักงานตามสัญญาจ้าง () 2. ลูกจ้างประจำ
() 3. พนักงานประจำ

8. รายได้ต่อเดือน

- () 1. 10,000 – 20,000 บาท () 2. 20,001 – 30,000 บาท
() 3. 30,001 – 40,000 บาท () 4. 40,001 – 50,000 บาท
() 5. 50,001 บาทขึ้นไป

9. ท่านเคยย้ายบริษัท/สถานที่ทำงานก่อนที่ท่านจะมาทำงานกับธนาคาร หรือไม่

() 1. ไม่เคย

() 2. เคย จำนวน.....ครั้ง สาเหตุที่ย้ายออกจากบริษัทเดิม คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. ไม่มั่นใจในความมั่นคงของบริษัท

() 2. งานที่ทำไม่เป็นที่ยอมรับของสังคมหรือญาติพี่น้อง

() 3. ไม่มีความปลอดภัยในการทำงาน

() 4. ผลตอบแทนน้อย

() 5. ไม่พอใจสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

() 6. ไม่พอใจด้านสวัสดิการ

() 7. ไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน

() 8. ไม่พอใจผู้บังคับบัญชา

() 9. ไม่พอใจนโยบายบริษัท

() 10. ไม่พอใจผู้ได้บังคับบัญชา

() 11. ไม่พอใจระบบการทำงานของบริษัท

() 12. สถานประกอบการปิดกิจการ

() 13. ภาวะความรับผิดชอบมากเกินไป

() 14. ไม่มีความก้าวหน้า

() 15. งานที่ทำเกินความสามารถ

() 16. ขาดความเป็นอิสระในการทำงาน เช่น ตัดสินใจเองไม่ได้ต้องอยู่ภายในกฎระเบียบที่เคร่งครัด

() 17. ไม่สามารถสร้างผลงานให้บริษัทได้ตามเป้าหมาย

() 18. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีน้อย

() 19. ไม่มีโอกาสในการเรียนรู้งานมากขึ้น

() 20. ไม่ได้รับการยกย่อง ชมเชย เมื่อปฏิบัติงานได้ดี

() 21. มีปัญหาครอบครัว

() 22. รายได้อื่นๆน้อย เช่น โบนัส เงินรางวัลสูง

() 23. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านเลือกทำงานที่บริษัทนี้ เพราะ..... (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สถานที่ทำงานใกล้บ้าน () 2. เพื่อนชวน
 () 3. บริษัทมีชื่อเสียง มีความมั่นคง () 4. รายได้ดี
 () 5. สวัสดิการดี () 6. ชอบลักษณะงาน
 () 7. ภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัทที่มีชื่อเสียง () 8. ที่บ้านอยากให้ทำ
 () 9. สถานที่ทำงานสวยงาม น่าทำ () 10. ระบบการทำงานดี
 () 11. มีคนที่รู้จักแนะนำ () 12. มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
 () 13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน

11. ในการทำงานท่านให้ความสำคัญต่อปัจจัยอนามัย ดังต่อไปนี้ในระดับใด กรุณาทำเครื่องหมาย
 (✓) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ปัจจัยอนามัย | ระดับการให้ความสำคัญ | | | | |
|---|----------------------|------|---------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 1. ด้านนโยบายและการทำงานของธนาคาร | | | | | |
| การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร | | | | | |
| การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง | | | | | |
| นโยบายมีความชัดเจนในการปฏิบัติตาม | | | | | |
| 2. ด้านการบังคับบัญชา | | | | | |
| มีการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร | | | | | |
| มีการให้คำแนะนำในการทำงานและสอนงาน | | | | | |
| เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ | | | | | |
| การเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาแสดงความ ความคิดเห็นในงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
| การเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง | | | | | |
| ความยุติธรรมในการกระจายงาน | | | | | |
| ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน | | | | | |

| ปัจจัยนามัย | ระดับการให้ความสำคัญ | | | | |
|--|----------------------|------|---------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 2. ด้านการบังคับบัญชา (ต่อ) | | | | | |
| ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา | | | | | |
| การเปิดโอกาสให้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | | | | | |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | | | | | |
| ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง | | | | | |
| การได้รับความช่วยเหลือทั่วไปจากหัวหน้างาน | | | | | |
| การวางตัวของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา | | | | | |
| 4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| การให้ความช่วยเหลือในการทำงานเป็นทีม | | | | | |
| การช่วยเหลือกันในการทำงาน | | | | | |
| การปรึกษาหารือระหว่างเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน | | | | | |
| 5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (ตอบเฉพาะตำแหน่งรองผู้จัดการ) | | | | | |
| ผู้ใต้บังคับบัญชาให้การยอมรับนับถือ | | | | | |
| ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด | | | | | |
| ผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน | | | | | |
| 6. ด้านตำแหน่งงาน | | | | | |
| ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับความต้องการ | | | | | |
| เป็นงานที่มีความสำคัญกับบริษัท | | | | | |
| 7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน | | | | | |
| ภาพพจน์ของบริษัท | | | | | |
| ความมั่นคงของบริษัท | | | | | |
| ขนาดของบริษัท | | | | | |
| ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน | | | | | |
| ความมีชื่อเสียงของบริษัท | | | | | |

| ปัจจัยอนามัย | ระดับการให้ความสำคัญ | | | | |
|---------------------------------------|----------------------|------|---------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 8. ด้านชีวิตส่วนตัว | | | | | |
| มีความซื่อสัตย์ต่อที่ทำงาน | | | | | |
| คนในครอบครัวเห็นด้วยกับการทำงาน | | | | | |
| มีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน | | | | | |
| 9. ด้านสภาพการทำงาน | | | | | |
| อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีเพียงพอ | | | | | |
| จำนวนชั่วโมงทำงานในแต่ละวันเหมาะสม | | | | | |
| สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม | | | | | |
| 10. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ | | | | | |
| เงินเดือนที่ได้รับ | | | | | |
| ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา | | | | | |
| สวัสดิการในการรักษาพยาบาล | | | | | |
| การลาพักร้อน | | | | | |
| บริษัทมีสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | | | | | |
| การจัดงานเลี้ยงต่างๆ | | | | | |

12. ในการทำงานท่านให้ความสำคัญต่ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานดังต่อไปนี้ในระดับใด กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ปัจจัยจูงใจ | ระดับการให้ความสำคัญใหม่ | | | | |
|---|--------------------------|------|---------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน | | | | | |
| การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| การได้ใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ | | | | | |
| มีโอกาสดำเนินการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง | | | | | |
| ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน | | | | | |

| ปัจจัยจูงใจ | ระดับการให้ความสำคัญ | | | | |
|---|----------------------|------|---------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 2. ด้านได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น | | | | | |
| ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ | | | | | |
| การได้รับการยกย่องและชมเชยภายในองค์กร | | | | | |
| การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงานและ มักมอบหมายงานที่สำคัญๆ เสมอ | | | | | |
| มีรางวัลตอบแทนในผลการปฏิบัติงาน | | | | | |
| ความภาคภูมิใจในอาชีพ | | | | | |
| 3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | | | | | |
| มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ | | | | | |
| มีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง ตลอดเวลา | | | | | |
| การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น | | | | | |
| 4. ด้านลักษณะงานที่ทำ | | | | | |
| ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน | | | | | |
| ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ | | | | | |
| งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ | | | | | |
| งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความสามารถ | | | | | |
| งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา | | | | | |
| 5. ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต | | | | | |
| บริษัทมีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน | | | | | |
| ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง | | | | | |
| หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและ เป็นไปตามหลักคุณธรรม | | | | | |

| ปัจจัยจูงใจ | ระดับการให้ความสำคัญ | | | | |
|--|----------------------|------|---------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 5. ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต (ต่อ) | | | | | |
| การกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น ได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก | | | | | |
| 6. ด้านความรับผิดชอบ | | | | | |
| ความเหมาะสมของปริมาณงาน | | | | | |
| การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนด และแนวทางปฏิบัติงาน | | | | | |
| ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ | | | | | |
| การได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ | | | | | |
| มีโอกาสในการแสดงความสามารถในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ | | | | | |
| การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ | | | | | |

ส่วนที่ 3 ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

13. ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในปัจจุบันมั้ยหรือไม่ ถ้ามีปัญหาท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

| ปัจจัยอนามัย | ไม่มี | มี | แนวทางการปรับปรุง |
|---|-------|----|-------------------|
| 1. ด้านนโยบายและการทำงานของธนาคาร | | | |
| การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร | | | |
| การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง | | | |
| นโยบายมีความชัดเจนในการปฏิบัติตาม | | | |
| 2. ด้านการบังคับบัญชา | | | |
| มีการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร | | | |
| มีการให้คำแนะนำในการทำงานและสอนงาน | | | |
| เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ | | | |
| การเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นในงานที่ปฏิบัติ | | | |
| การเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง | | | |
| ความยุติธรรมในการกระจายงาน | | | |
| ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน | | | |
| ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา | | | |
| การเปิดโอกาสให้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | | | |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | | | |
| ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง | | | |
| การได้รับความช่วยเหลือทั่วไปจากหัวหน้างาน | | | |
| การวางตัวของหัวหน้างานต่อผู้บังคับบัญชา | | | |
| 4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | | | |
| การให้ความช่วยเหลือในการทำงานเป็นทีม | | | |
| การช่วยเหลือกันในการทำงาน | | | |

| ปัจจัยอนามัย | ไม่มี | มี | แนวทางการปรับปรุง |
|---|-------|----|-------------------|
| 4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ต่อ) | | | |
| การปรึกษาหารือระหว่างเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน | | | |
| 5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ตอบเฉพาะตำแหน่งรองผู้จัดการ) | | | |
| ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับนับถือ | | | |
| ผู้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด | | | |
| ผู้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน | | | |
| 6. ด้านตำแหน่งงาน | | | |
| ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับความต้องการ | | | |
| เป็นงานที่มีความสำคัญกับบริษัท | | | |
| 7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน | | | |
| ภาพพจน์ของบริษัท | | | |
| ความมั่นคงของบริษัท | | | |
| ขนาดของบริษัท | | | |
| ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน | | | |
| ความมีชื่อเสียงของบริษัท | | | |
| 8. ด้านชีวิตส่วนตัว | | | |
| มีความซื่อสัตย์ต่อที่ทำงาน | | | |
| คนในครอบครัวเห็นด้วยกับการทำงาน | | | |
| มีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน | | | |
| 9. ด้านสภาพการทำงาน | | | |
| อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีเพียงพอ | | | |
| จำนวนชั่วโมงทำงานในแต่ละวันเหมาะสม | | | |
| สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม | | | |

| ปัจจัยอนามัย | ไม่มี | มี | แนวทางการปรับปรุง |
|---------------------------------------|-------|----|-------------------|
| 10. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ | | | |
| เงินเดือนที่ได้รับ | | | |
| ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา | | | |
| สวัสดิการในการรักษาพยาบาล | | | |
| การลาพักร้อน | | | |
| บริษัทมีสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | | | |
| การจัดงานเลี้ยงต่างๆ | | | |

14. ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในปัจจัยจิตใจหรือไม่ ถ้ามีปัญหาท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

| ปัจจัยจิตใจ | ไม่มี | มี | แนวทางการปรับปรุง |
|---|-------|----|-------------------|
| 1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน | | | |
| การใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน | | | |
| การใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน | | | |
| ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ | | | |
| มีโอกาสในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง | | | |
| ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน | | | |
| 2. ด้านได้รับการยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากผู้อื่น | | | |
| ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ | | | |
| การได้รับการยกย่องและชมเชยภายในองค์กร | | | |
| การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา | | | |
| การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน | | | |
| ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงานและ มักมอบหมายงานที่สำคัญๆ เสมอ | | | |
| มีรางวัลตอบแทนในผลการปฏิบัติงาน | | | |
| ความภาคภูมิใจในอาชีพ | | | |

| ปัจจัยจูงใจ | ไม่มี | มี | แนวทางการปรับปรุง |
|--|-------|----|-------------------|
| 3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | | | |
| มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ | | | |
| มีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา | | | |
| การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนชั้น | | | |
| 4. ด้านลักษณะงานที่ทำ | | | |
| ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน | | | |
| ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ | | | |
| งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | | | |
| งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด | | | |
| งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา | | | |
| 5. ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต | | | |
| บริษัทมีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน | | | |
| ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง | | | |
| หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม | | | |
| การกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น ได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก | | | |
| 6. ด้านความรับผิดชอบ | | | |
| ความเหมาะสมของปริมาณงาน | | | |
| การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนด และแนวทางปฏิบัติงาน | | | |
| ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ | | | |
| การได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ | | | |

| ปัจจัยจูงใจ | ไม่มี | มี | แนวทางการปรับปรุง |
|---|-------|----|-------------------|
| 6. ด้านความรับผิดชอบ (ต่อ) | | | |
| โอกาสในการแสดงความสามารถในงานที่รับผิดชอบ อย่างเต็มที่ | | | |
| การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่ รับผิดชอบ | | | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและความคาดหวังในการทำงาน

1. ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ท่านมีแรงจูงใจในการทำงานมีอะไรบ้าง (กรุณาเลือกหัวข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง 3 หัวข้อ โดยเรียงลำดับ 1, 2 และ 3)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นโยบายและการบริหารของธนาคาร | <input type="checkbox"/> 2. การบังคับบัญชา |
| <input type="checkbox"/> 3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | <input type="checkbox"/> 4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน |
| <input type="checkbox"/> 5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา | <input type="checkbox"/> 6. ตำแหน่งงาน |
| <input type="checkbox"/> 7. ความมั่นคงในการทำงาน | <input type="checkbox"/> 8. ชีวิตส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 9. สภาพการทำงาน | <input type="checkbox"/> 10. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ |
| <input type="checkbox"/> 11. ความสำเร็จในการทำงาน | <input type="checkbox"/> 12. การได้รับการยอมรับ |
| <input type="checkbox"/> 13. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | <input type="checkbox"/> 14. ลักษณะของงานที่ทำ |
| <input type="checkbox"/> 15. โอกาสในการเจริญเติบโต | <input type="checkbox"/> 16. ความรับผิดชอบ |

2. ปัจจัยที่ทำให้ท่านเกิดความท้อถอยในการทำงานมีอะไรบ้าง (กรุณาเลือกหัวข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง 3 หัวข้อ โดยเรียงลำดับ 1, 2 และ 3)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นโยบายและการบริหารของธนาคาร | <input type="checkbox"/> 2. การบังคับบัญชา |
| <input type="checkbox"/> 3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | <input type="checkbox"/> 4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน |
| <input type="checkbox"/> 5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา | <input type="checkbox"/> 6. ตำแหน่งงาน |
| <input type="checkbox"/> 7. ความมั่นคงในการทำงาน | <input type="checkbox"/> 8. ชีวิตส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 9. สภาพการทำงาน | <input type="checkbox"/> 10. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ |
| <input type="checkbox"/> 11. ความสำเร็จในการทำงาน | <input type="checkbox"/> 12. การได้รับการยอมรับ |
| <input type="checkbox"/> 13. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | <input type="checkbox"/> 14. ลักษณะของงานที่ทำ |
| <input type="checkbox"/> 15. โอกาสในการเจริญเติบโต | <input type="checkbox"/> 16. ความรับผิดชอบ |

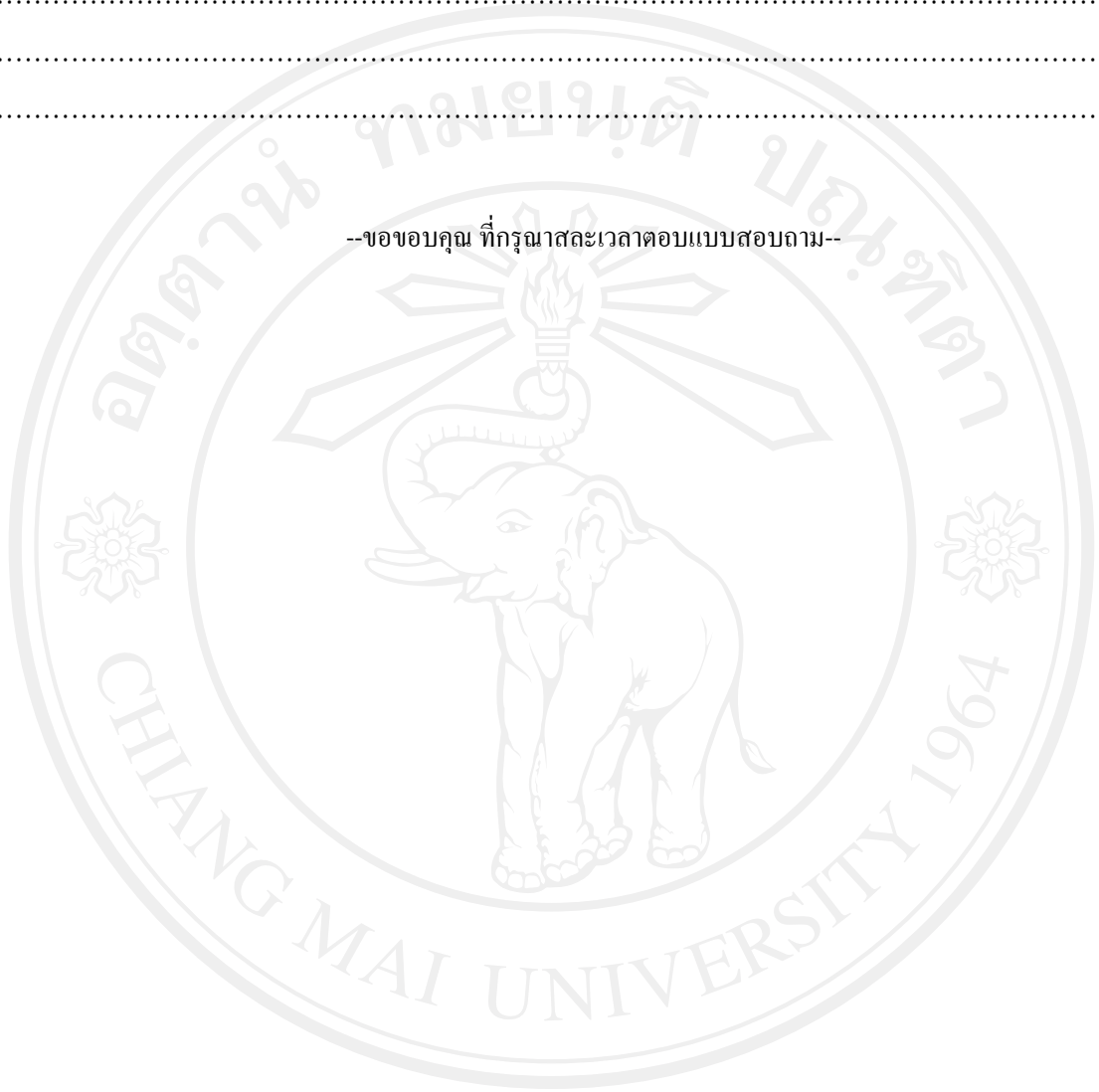
3. ท่านคิดว่าในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

--ขอขอบคุณ ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม--



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

รายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของสาขา

วัตถุประสงค์

1. ดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร และบริหารสินทรัพย์ของธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. เป็นช่องทางในการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน และผลิตภัณฑ์ทุกประเภทของธนาคาร บริษัทในเครือและพันธมิตร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนเพื่อเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธนาคาร
3. พิจารณาสินเชื่ออุปโภคบริโภคบริโภค ในวงเงินที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งติดตามแก้ไขปัญหาหนี้และปรับปรุงหนี้เบื้องต้น
4. บริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานในฐานะเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) โดยมีหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้บริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Manager) ให้เป็นไปตามนโยบายบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

หน้าที่ความรับผิดชอบงานบริการลูกค้า

1. ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อ
2. ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร บริษัทในเครือ และพันธมิตรธุรกิจธนาคาร ตลอดจนติดตามผลการใช้บริการของลูกค้า
3. บริการเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท บริการรับฝาก ถอนเงิน และรับชำระเงิน
4. บริการ โอนเงิน และเรียกเก็บเงินในประเทศ
5. บริการขายตราสารทางการเงิน เช็ค ดราฟท์ แคชเชียร์เช็ค เช็คของขัวญ และตั๋ว B/E
6. บริการธุรกรรมทุกประเภทของจุดบริการแลกเปลี่ยนที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย
7. บริหารเงินสดประจำวัน
8. บริการให้เช่าตู้നിรัภัย
9. งานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย เช่น บริการซื้อ-ขายหน่วยลงทุน พันธบัตร หุ้นกู้ หนี้สามัญ และงานการกุศล เป็นต้น
10. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบงานสินเชื่อและการตลาด

1. ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาสินเชื่ออุปโภคบริโภคในวงเงินที่ธนาคารกำหนด
2. ให้คำปรึกษา แนะนำ รวบรวมข้อมูล เอกสารประกอบการขอสินเชื่อธุรกิจ และสินเชื่ออุปโภค-บริโภค ที่เกินอำนาจอนุมัติของสาขา เพื่อนำส่งให้สำนักงานเขตพิจารณาในวงเงินที่ธนาคารที่กำหนด
3. ขาย แนะนำผลิตภัณฑ์ของธนาคาร บริษัทในเครือ และผลิตภัณฑ์พันธมิตรธนาคารที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ตรวจสอบ ติดตาม ดูแลการใช้วงเงิน และบริหาร Portfolio ของลูกค้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของธนาคาร
5. จัดทำแผนในการเชื่อมลูกค้าทั้งรายเก่ารายใหม่ รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลหรือองค์กรที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเพิ่มยอดขายและการให้บริการต่างๆ
6. ออกเยี่ยมลูกค้าในกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ให้บริการในเชิงรุก เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ และให้ทราบถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการผลิตภัณฑ์
7. ปฏิบัติงานด้านธุรกรรมสินเชื่อ และด้านธุรกรรมต่างประเทศ
8. เร่งรัด และแก้ไขหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้เบื้องต้น และรับเรื่องลูกหนี้ที่ต้องการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อส่งต่อให้สำนักงานเขตดำเนินการ
9. ดูแล รักษา และขายทรัพย์สินของลูกค้าหนี้สาขาที่เป็น NPLs
10. ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพย์สินพร้อมขาย
11. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าทั้งรายเก่าและรายใหม่ ตลอดจนของสถาบันการเงินอื่นในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการตลาด
12. แสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์
13. รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด
14. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบงานสนับสนุน

1. ปฏิบัติงานด้านรายงานและข้อมูล
2. ดูแล และประสานงานการแก้ไขปัญหาเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ATM ADM

Passbook Update เป็นต้น

3. ปฏิบัติงานด้านการพนักงาน งบประมาณ สารบรรณ และรวบรวมแผนธุรกิจของ
หน่วยงาน

4. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ง

รายละเอียดตำแหน่งงาน

| | |
|----------------------------|--|
| ชื่อตำแหน่ง | ผู้จัดการสาขาอาวุโส/ผู้จัดการสาขา |
| ผู้บังคับบัญชา | ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ผู้บริหารสำนักงานเขต/ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานเขต/ผู้จัดการสำนักงานเขต |
| ผู้ใต้บังคับบัญชา | รองผู้จัดการบริการลูกค้า/รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด |
| หน้าที่รับผิดชอบและงานหลัก | |

- วางแผนและกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานธุรกิจของสาขาทั้งด้านการตลาด ด้านสินเชื่อ และด้านเงินฝากให้สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของธนาคาร
- ดำเนินการด้านการตลาดของสาขา โดยให้คำแนะนำพร้อมทั้งเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการทุกประเภทของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือและพันธมิตรธุรกิจธนาคารให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและออกเยี่ยมลูกค้าเดิม พร้อมทั้งแสวงหาลูกค้าใหม่ เพื่อรักษาฐานลูกค้าและขยายธุรกิจของธนาคาร
- รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์
- ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสาขาให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติงานของธนาคาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า
- ร่วมเป็นคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจตามขอบอำนาจที่ธนาคารกำหนด
- ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าและผู้ใต้บังคับบัญชา
- ดูแลปฏิบัติการด้านธุรกรรมต่างๆ ให้ลูกค้าขนาดใหญ่และขนาดกลางของ CBC, BC ที่มา Book ที่สาขา ได้แก่ การตั้งวงเงินสินเชื่อ อนุมัติสัญญาเงินกู้ O/D, Roll ตั๋วเงิน, ออกหนังสือค้ำประกัน, แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (กรรมการเซ็นไม่ครบ, เงินในบัญชีไม่พอตัดเช็คและอื่นๆ) ติดตามหนี้แทน
- ออกเยี่ยมลูกค้า ชื่อของขวัญวันเกิด เทศกาลต่างๆ หรืองานศพ แจกปฏิทิน
- บริหารงานบุคคลในสาขาให้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ ลดความเสี่ยง สร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจและเพิ่มประสิทธิภาพและผลิตผลงานสูงสุด

11. รับผิดชอบ กำกับดูแลและบริหารสาขาย่อยในความดูแล ให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด
12. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีและให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นเกิดประสิทธิภาพ
13. เป็นตัวแทนธนาคารในการร่วมกิจกรรมในท้องถิ่นทั้งส่วนราชการและเอกชน เพื่อรักษาและสร้างภาพพจน์ชื่อเสียงของธนาคาร ตลอดจนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม และสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมท้องถิ่นเพื่อรักษาสภาพแวดล้อม
14. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากสายงานโดยตรงและสายงานอื่นๆ
15. บริหารจัดการความเสี่ยง ด้วยการมอบหมายและควบคุมให้มีผู้ประสานงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีเจ้าหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ในนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

| | |
|-------------------|---|
| ชื่อตำแหน่ง | รองผู้จัดการบริการลูกค้า |
| ผู้บังคับบัญชา | ผู้จัดการสาขาอาวุโส/ผู้จัดการสาขา |
| ผู้ใต้บังคับบัญชา | เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า/เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า |

หน้าที่รับผิดชอบและงานหลัก

1. ควบคุม ดูแลงานบริการลูกค้าและงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของสาขา
2. ให้การต้อนรับ แนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับสาขา รวมถึงลูกค้าที่ใช้บริการ ณ จุดบริการตนเอง
3. ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือและพันธมิตรธุรกิจธนาคาร เพื่อขยายธุรกิจของธนาคาร
4. ให้บริการด้านธุรกรรมของธนาคารกับลูกค้าในการรับฝาก-ถอน-โอนเงิน ในวงเงินที่ธนาคารกำหนด
5. รับรองรายการส่วนที่เกินอำนาจของเจ้าหน้าที่อาวุโส/เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (AT2)
6. บันทึกข้อมูลลูกค้ารายใหม่ บันทึกรายการเปิดบัญชีเงินฝาก และบัญชีเงินกู้
7. เรียกดู Statement บัญชีลูกค้าทุกประเภท และออกรายงานบนระบบ CBS Report Server
8. บันทึกรายการจ่ายสมุดเช็คให้ลูกค้า บันทึกการอายัด แะยกเลิกการอายัดเช็คของลูกค้า
9. ทำรายการทางการเงินที่ไม่ใช่เงินสด (Transfer)
10. ปรับปรุงดอกเบี้ยรับสะสม และดอกเบี้ยจ่ายสะสม
11. อนุมัติให้ลูกค้าใช้บัตร ATM รวมถึงอนุมัติให้ลูกค้าใช้วงเงินกู้เบิกเกินบัญชี และวงเงินกู้อัตโนมัติ
12. บริหารเงินสดประจำวัน ทำรายการเปิด-ปิดระบบสาขา และส่งข้อมูลรายการ Auto Debit/Credit
13. ร่วมเป็นกรรมการถือกุญแจห้องมั่งคั่งและตู้เซฟเงินสดของสาขา
14. ร่วมเป็นกรรมการรักษาเงินสดของสาขา รวมทั้งบริหารเงินสดในตู้ ATM ของสาขา
15. ดูแลและประสานงานการแก้ไขปัญหาเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในความดูแลของสาขา เช่น ATM ADM เป็นต้น
16. รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์

| | |
|----------------------------|---|
| ชื่อตำแหน่ง | รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด |
| ผู้บังคับบัญชา | ผู้จัดการสาขาอาวุโส/ผู้จัดการสาขา |
| ผู้ใต้บังคับบัญชา | เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด/เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด |
| หน้าที่รับผิดชอบและงานหลัก | |

- วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและสถาบันการเงินอื่นในพื้นที่ เพื่อจัดทำแผนการดำเนินการด้านธุรกิจและการตลาดของสาขา
- จัดทำแผนการดำเนินงานพร้อมทั้งควบคุมดูแลงานด้านธุรกิจและการตลาดของสาขา
- ให้คำปรึกษา แนะนำด้านการเงิน สร้างความสัมพันธ์ที่ดี เบะออกเยี่ยมลูกค้าเดิม พร้อมทั้งแสวงหาลูกค้าใหม่ เพื่อรักษฐานลูกค้าและขยายธุรกิจของธนาคาร
- ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจในเบื้องต้นตามขอบอำนาจของสาขา รวมถึงนโยบายการอำนวยสินเชื่อของธนาคาร
- ให้คำปรึกษา แนะนำ และรวบรวมข้อมูลเอกสารประกอบการขอสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจที่เกินอำนาจอนุมัติของสาขา เพื่อนำส่งให้สำนักงานเขตพิจารณาตามวงเงินที่ธนาคารกำหนด
- แนะนำและเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือ และพันธมิตรธุรกิจธนาคารที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของลูกค้า
- ติดตามดูแลการใช้วงเงินของลูกค้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของธนาคาร
- ปฏิบัติงานด้านธุรกรรมสินเชื่อและธุรกรรมต่างประเทศ
- เร่งรัดและแก้ไขหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้เบื้องต้น รวมถึงรับเรื่องลูกหนี้ที่ต้องการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อส่งต่อให้สำนักงานเขตดำเนินการ
- ดูแลรักษา และขายทรัพย์สินของลูกค้าหนี้สาขาที่เป็น NPLs
- รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์

ชื่อตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโส/เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (AT2)

ผู้บังคับบัญชา รองผู้จัดการบริการลูกค้า

ผู้ใต้บังคับบัญชา -

หน้าที่รับผิดชอบและงานหลัก

1. ให้การต้อนรับ แนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับสาขา รวมถึงลูกค้าที่ใช้บริการ ณ จุดบริการตนเอง
2. ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือและพันธมิตรทางธุรกิจธนาคาร เพื่อขยายธุรกิจของธนาคาร
3. ให้บริการด้านธุรกรรมของธนาคารกับลูกค้าในการรับฝาก-ถอน-โอนเงิน ในวงเงินที่ธนาคารกำหนด
4. ให้บริการรับชำระค่าบริการและค่าสาธารณูปโภค
5. ให้บริการโอนเงินทางตราสารทางการเงิน
6. ให้บริการรับซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศ
7. ให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภทของธนาคาร ผลิตภัณฑ์ลูกค้า และปรับสมุดคู่ฝากให้เป็นปัจจุบัน
8. รับรองรายการส่วนที่เกินอำนาจของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (AT1)
9. บันทึกข้อมูลลูกค้ารายใหม่ บันทึกรายการเปิดบัญชีเงินฝาก และบัญชีเงินกู้ทุก

ประเภท

10. เรียกดู Statement บัญชีลูกค้าทุกประเภท และออกรายงานบนระบบ CBS Report

Server

11. บันทึกรายการจ่ายสมุดเช็คให้ลูกค้า บันทึกการอายัด และยกเลิกการอายัดเช็คของลูกค้า

ลูกค้า

12. ทำรายการทางการเงินที่เป็นเงินสด (Cash) และไม่ใช่เงินสด (Transfer)
13. บริหารเงินสดประจำวัน ทำรายการเปิด-ปิดระบบสาขา และส่งข้อมูลรายการ Auto

Debit/Credit

14. ดูแลและประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในความดูแลของสาขา เช่น ATM ADM เป็นต้น

15. รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์

16. ปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย เช่น บริการซื้อ-ขายหน่วยลงทุน พันธบัตร หุ้นกู้ หุ้นสามัญ และงานการกุศลต่างๆ เป็นต้น

ชื่อตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (AT1)

ผู้บังคับบัญชา

รองผู้จัดการบริการลูกค้า

ผู้ใต้บังคับบัญชา

-

หน้าที่รับผิดชอบและงานหลัก

1. ให้การต้อนรับ แนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับสาขา รวมถึงลูกค้าที่ใช้บริการ ณ จุดบริการตนเอง
2. ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือและพันธมิตรทางธุรกิจธนาคาร เพื่อขยายธุรกิจของธนาคาร
3. ให้บริการด้านธุรกรรมของธนาคารกับลูกค้าในการรับฝาก-ถอน-โอนเงิน ในวงเงินที่ธนาคารกำหนด
4. ให้บริการรับชำระค่าบริการและค่าสาธารณูปโภค
5. ให้บริการโอนเงินทางตราสารทางการเงิน
6. ให้บริการรับซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศ
7. ให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภทของธนาคาร และปรับสมุดคู่ฝากให้เป็น

ปัจจุบัน

8. บันทึกรายการทางบัญชี (G/L) และออกรายงานบนระบบ CBS Report Server
9. รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์

10. ปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย เช่น บริการซื้อ-ขายหน่วยลงทุน พันธบัตร หุ้นกู้ หุ้นสามัญ และงานการกุศลต่างๆ เป็นต้น

ชื่อตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโส/เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด

ผู้บังคับบัญชา รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด

ผู้ใต้บังคับบัญชา -

หน้าที่รับผิดชอบและงานหลัก

1. ให้คำปรึกษา แนะนำด้านการเงิน สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และออกเยี่ยมลูกค้าเดิม พร้อมทั้งแสวงหาลูกค้าใหม่ เพื่อรักษฐานลูกค้าและขยายธุรกิจของธนาคาร
2. ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจในเบื้องต้นตามขอบอำนาจของสาขา รวมถึงนโยบายการอำนวยความสะดวกของธนาคาร
3. ให้คำปรึกษา แนะนำ และรวบรวมข้อมูลเอกสารประกอบการขอสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจที่เกินอำนาจอนุมัติของสาขา เพื่อนำส่งให้สำนักงานเขตพิจารณาตามวงเงินที่ธนาคารกำหนด
4. แนะนำและเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือ และพันธมิตรธุรกิจธนาคารที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของลูกค้า
5. ติดตามดูแลการใช้วงเงินของลูกค้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของธนาคาร
6. ปฏิบัติงานด้านธุรกรรมสินเชื่อและธุรกรรมต่างประเทศ
7. เฝ้าระวังและแก้ไขหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้เบื้องต้น รวมถึงรับเรื่องลูกหนี้ที่ต้องการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อส่งต่อให้สำนักงานเขตดำเนินการ
8. ดูแลรักษาและขายทรัพย์สินของลูกค้าหนี้สาขาที่เป็น NPLs
9. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าทั้งรายเก่าและรายใหม่ รวมถึงสถาบันการเงินในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานด้านสินเชื่อและการตลาดของสาขา
10. รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์

หมายเหตุ :

1. ตำแหน่งหัวหน้าส่วนเป็นตำแหน่งที่เทียบเท่ากับตำแหน่งรองผู้จัดการ ไม่มีอำนาจในการบริหาร และปฏิบัติหน้าที่ลักษณะเดียวกับเจ้าหน้าที่อาวุโส
2. ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการเป็นตำแหน่งที่เทียบเท่ากับตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส ไม่มีอำนาจในการบริหาร

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

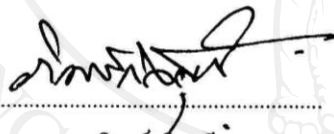
วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2554

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายภิรมย์ กิจสุภี ตำแหน่ง ผู้จัดการสำนักงานเขต บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลำปาง ตั้งอยู่เลขที่ 140 อาคารสาขาลำปาง ถ. บุญวาทย์ ต. สวนดอก อ. เมือง จ. ลำปาง 52100 ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นางสาวประไพพัทธ์ อรุณชัย รหัสนักศึกษา 521532109 นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตลำปาง เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มี การเรียกร้องแต่อย่างใด

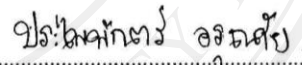
เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ หน้าพยาน

ลงชื่อ



นายภิรมย์ กิจสุภี
(ผู้จัดการสำนักงานเขตลำปาง)

ลงชื่อ



นางสาวประไพพัทธ์ อรุณชัย
(ผู้ศึกษา)

ลงชื่อ



นายรังสี สุรงค์
(พยาน)

ลงชื่อ



นางสาวนันท์พร จายโจ
(พยาน)

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-------------------|--|
| ชื่อ-สกุล | นางสาวประไพพัทธ์ อรุณชัย |
| วัน เดือน ปี เกิด | 19 กันยายน 2525 |
| ประวัติการศึกษา | สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คณะบริหารธุรกิจ สาขา การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548 |
| ประสบการณ์ | พ.ศ. 2550-2551 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาริมปิง พ.ศ. 2552 -2553 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาตาก พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขา ลำพูน |