

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกกำลังอยู่ท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจกิจการที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น องค์กรต่าง ๆ จะต้องมุ่งการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เพื่อการอยู่รอดขององค์กร ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญย่อมอยู่ที่ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร พนักงานในงานทั้งภาครัฐและเอกชน นับว่ามีบทบาทสำคัญอย่างมาก องค์กรต่าง ๆ นั้นจะต้องให้ความสำคัญกับพนักงาน เพราะพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรย่อมมีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถแม้ว่างานนั้นจะยากลำบากเพียงใด และในทางกลับกันพนักงานที่มีทัศนคติไม่ดีต่อองค์กรจะไม่มีกำลังใจในการทำงาน แม้งานนั้นจะไม่ยาก แต่พนักงานก็อาจรู้สึกว่ายาก ทั้งการสร้างความรู้สึที่ดีต่อการทำงานให้เกิดขึ้นนั้น องค์กรควรตระหนักถึงปัจจัยแวดล้อมการทำงานของพนักงานเป็นสำคัญ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และปัจจัยโดยอ้อมอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความเชื่อความรู้สึในการทำงานของพนักงาน ซึ่งรวมถึงสภาพลักษณะขององค์กรที่ต้องมีการบริหารงานด้วยหลักคุณธรรมและตระหนักถึงประโยชน์ต่อสังคม โดยในปัจจุบันแนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องที่ถูกนำมาใช้ในองค์กรต่าง ๆ นั้นคือ หลักธรรมาภิบาล (รัชยา พิษจันทร์, 2554 : 1)

ธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นแนวคิดทางการบริหารอีกอย่างหนึ่งที่ธุรกิจต่าง ๆ นำมาใช้เป็นปัจจัยและปรับใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้ธุรกิจมีการเจริญเติบโตมีความมั่นคง และมีศักยภาพในการแข่งขันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ธรรมาภิบาล (การกำกับดูแลกิจการหรือบรรษัทภิบาล) เป็นความสัมพันธ์อย่างหนึ่งระหว่างคณะกรรมการบริษัทฝ่ายบริหาร ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นในการกำหนดทิศทางและสอดส่องดูแลผลการปฏิบัติงานของบริษัท โดยการประพฤติปฏิบัติที่ดีให้ความสำคัญกับการบริหารงานให้โปร่งใส และถูกตรวจสอบได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จต้องยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการตรวจสอบ สามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน ธรรมาภิบาลจะทำให้สังคมมีความเข้มแข็งทุกด้านทั้งทางคุณค่าและจิตสำนึกทางสังคม การเมือง วัฒนธรรม จริยธรรม และทางเศรษฐกิจ มีสมรรถนะ มีความโปร่งใส สามารถอยู่ร่วมกันได้ด้วยความสุขและความเอื้ออาทรต่อกัน มีความเจริญรุ่งเรืองต่อไปด้วยฐาน อันมั่นคง (นนทะยา พรหมทอง, 2551 : 2)

ระบบเศรษฐกิจปัจจุบันนั้นคงไม่สามารถปฏิเสธความสำคัญของบทบาทที่ธนาคารพาณิชย์มีต่อระบบเศรษฐกิจได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทของการเป็นแหล่งเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจต่าง ๆ นอกจากบทบาทของตัวกลางทางการเงินแล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังมีความสำคัญในการทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการบริหารนโยบายทางการเงินของภาครัฐด้วย จากบทบาทและความสำคัญดังกล่าวของธนาคารพาณิชย์ ทำให้กิจการธนาคารพาณิชย์เป็นกิจการในฐานะองค์กรธุรกิจจึงหนีไม่พ้นที่จะต้องมีการปรับปรุงภายในเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในองค์กรด้วย อย่างไรก็ตามกระแสของธรรมาภิบาลในองค์กรธุรกิจประเภทอื่น ๆ นั้นอาจเป็นเพียงการสร้างภาพความน่าเชื่อถือในลักษณะของการโฆษณาการบริหารจัดการของบริษัทนั้น ๆ แต่ในกิจการธนาคารพาณิชย์ที่มีหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินความจำเป็นที่จะต้องมีการกลไกในการควบคุม ซึ่งกิจการธนาคารนั้นวันการแข่งขันยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น เห็นได้จากจำนวนสาขาที่ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ทำให้แต่ละธนาคารต่าง ๆ ต้องคิดหากลยุทธ์วิธีการ เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและคงฐานลูกค้าเดิมไว้ให้มากที่สุด ด้วยเหตุที่ธนาคารพาณิชย์มีบทบาทของการเป็นแหล่งเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจต่าง ๆ นอกจากบทบาทของตัวกลางทางการเงินแล้วธนาคารพาณิชย์ยังมีความสำคัญในการทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการบริหารนโยบายทางการเงินของภาครัฐด้วย จึงหนีไม่พ้นที่จะต้องมีการปรับปรุงภายในเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลภายในองค์กรด้วย เพราะธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงิน ความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่น่าเชื่อถือ เพื่อประโยชน์ในการกระจายทรัพยากรทางการเงินและสร้างเสถียรภาพให้กับระบบเศรษฐกิจ (สมบูรณ์ วงศ์เจริญ, 2552 : 2)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2487 และเจริญเติบโตจนเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและมีขนาดเป็นลำดับที่ 7 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งมีปรัชญาหลักคือ การเป็นเพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้เกิดความประทับใจ ด้วยการนำเสนอและส่งมอบบริการคุณภาพชั้นเลิศที่หลากหลาย (รายงานประจำปี บมจ.ธนาคารกรุงเทพ, 2553) เป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่ เอสเอ็มอี และยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้า ปัจจุบันมีสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 230 แห่ง และสาขาทั่วประเทศถึง 1,000 แห่ง นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพยังเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีเครือข่ายต่างประเทศกว้างขวางที่สุดครอบคลุมถึง 13 เขตเศรษฐกิจที่สำคัญ ส่วนธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีจำนวน 8 สาขา ได้แก่ สาขาเกาะสมุย สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลสมุย สาขาเทสโก้โลตัสสมุย สาขาบ่อผุด สาขาบัดดี้เกาะสมุย สาขาบิ๊กซีเกาะสมุย สาขาหาดเฉวง สาขาหาดละไม ซึ่งถือได้ว่าเป็นธนาคารที่มีจำนวนสาขาและมีจำนวนพนักงานมากระดับหนึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบกับศักยภาพของพื้นที่และการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้รับเป้าหมายในแต่ละผลิตภัณฑ์ของธนาคารมากกว่าพื้นที่อื่น ๆ จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่

อำเภอเกาะสมุย ได้สะท้อนปัญหาของธนาคารที่พบในพื้นที่นี้คือ เกาะสมุย นับว่าเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ ท่องเที่ยว มีการลงทุน ประกอบกิจการอย่างหลากหลาย จึงส่งผลให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงในธุรกิจประเภทต่าง ๆ รวมไปถึงสถาบันทางการเงินด้วย มีการแข่งขันกันสูงกับธนาคารคู่แข่งอื่น ๆ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ในการจำหน่ายมีความใกล้เคียงกันมาก ลูกค้ามีโอกาที่จะเลือกใช้บริการได้จากหลายธนาคาร นอกจากนั้นในบางสาขาถูกร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องของการให้บริการของพนักงานที่มีความล่าช้า ไม่มีความเสมอภาค เลือกปฏิบัติกับลูกค้าเฉพาะลูกค้าต่างประเทศเท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้การบริการงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยเกิดภาพลักษณ์ที่ดีและเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารบรรลุผลต่อภารกิจของธนาคารเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนทั่วไป ธนาคารจึงนำหลักเกณฑ์ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลเข้ามาใช้เป็นแผนยุทธศาสตร์หรือแผนในการบริหารงานของธนาคารเพื่อทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อจะนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และพนักงานธนาคารได้รับการพัฒนาด้วยหลักธรรมาภิบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการวิจัยมีความสำคัญดังต่อไปนี้

1. เพื่อที่จะทราบถึงระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อที่จะทราบผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์จากเอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงาน ประกอบด้วย หลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน ดังนี้ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 8 สาขา มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 70 คน ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2559)

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สถานภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. อายุ จำแนกออกเป็น 3 ลักษณะ

- 1.1 ต่ำกว่า 30 ปี
- 1.2 30 ปีขึ้นไป - 45 ปี
- 1.3 45 ปีขึ้นไป
2. ระดับการศึกษา จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ
 - 2.1 ปริญญาตรี
 - 2.2 ปริญญาโทหรือสูงกว่า
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จำแนกออกเป็น 3 ลักษณะ
 - 3.1 1 - 5 ปี
 - 3.2 5 ปีขึ้นไป - 10 ปี
 - 3.3 10 ปีขึ้นไป

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ คือ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล แบ่งเป็น 6 ด้าน ตามระเบียบว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. หลักนิติธรรม
2. หลักคุณธรรม
3. หลักความโปร่งใส
4. หลักการมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า

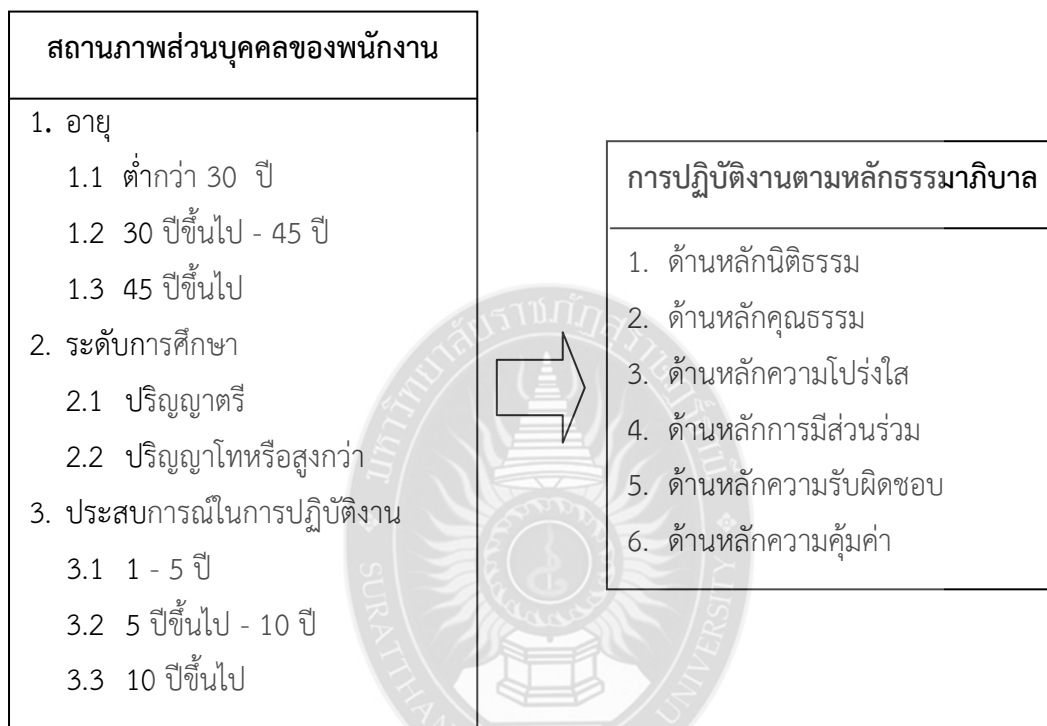
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า หลักธรรมาภิบาล เป็นการบริหารจัดการที่สามารถตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จากแนวคิดขององค์กรต่าง ๆ ร่วมกับระเบียบว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน ดังนี้ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า ใช้เป็นกรอบในการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังมีรายละเอียดตามภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University

สมมติฐานของการวิจัย

All Right Reserved

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารที่มีอายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคาร กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

นิตยภัตพิเศษ

ผู้วิจัยได้นิตยภัตพิเศษที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีการปฏิบัติงานที่ยึดหลักบริหารราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2542 ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักการปฏิบัติ 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า โดยแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด มีความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ไม่มีการจำกัดสิทธิต่าง ๆ จนขาดอิสรภาพ มีการตรวจสอบหรือทบทวนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเหมาะสมอยู่เสมอ มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในแต่ละส่วน/ฝ่ายอย่างชัดเจน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมและยุติธรรม

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริต จริตใจ และอดทน ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อทุกคน โดยไม่มีอคติ มีการปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อและมีความใจเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและลูกค้าทั่วไป มีการปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ตรงต่อเวลา และทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี มีความรักและความสามัคคีกันในหน่วยงาน

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การปฏิบัติงานที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจในหน่วยงาน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา มีการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการที่สอดคล้องกับอัตราค่าธรรมเนียม มีผลตอบแทนให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ และมีระบบการตรวจสอบภายในหน่วยงานที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพสูง

4. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การปฏิบัติงานที่การเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจต่าง ๆ ในหน่วยงาน มีการร่วมกันในการวางแผนงานภายในของหน่วยงาน มีการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าแบบการสื่อสารแบบสองทาง มีการนำความคิดเห็นของพนักงานและลูกค้ามาใช้ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้เห็นคุณค่าการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่ และความมุ่งมั่นตั้งใจ มีความสำนึกในความรับผิดชอบที่มีต่อหน่วยงาน มีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการจัดการแบ่งปันทรัพยากรอย่างชัดเจน มีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องแผนการปฏิบัติงานย่อยกับทุกคนที่รับผิดชอบ มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

6. **หลักความคุ้มค่า** หมายถึง การปฏิบัติโดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความกระชับและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพของงาน มีการรณรงค์เกี่ยวกับเรื่องความประหยัดและการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า มีการนำระบบเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 8 สาขาดังนี้ คือ สาขาเกาะสมุย สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลสมุย สาขาเทสโก้โลตัสสมุย สาขาบ่อผุด สาขาบัตตี้เกาะสมุย สาขาบิ๊กซีเกาะสมุย สาขาหาดเฉวง สาขาหาดละไม

พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานภายในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 8 สาขา ได้แก่ สาขาเกาะสมุย สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลสมุย สาขาเทสโก้โลตัสสมุย สาขาบ่อผุด สาขาบัตตี้เกาะสมุย สาขาบิ๊กซีเกาะสมุย สาขาหาดเฉวง สาขาหาดละไม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่พนักงานได้รับเมื่อจบการศึกษาในทุกสาขาวิชา โดยจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงเวลาที่ได้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านการเงิน การธนาคาร จำแนกออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1 - 5 ปี 5 ปีขึ้นไป - 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved