

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประมวลเอกสารและงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก แบ่งเป็น 9 หัวข้อ ดังนี้

1. ความหมายและการวัดความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีความพึงพอใจ
3. ความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. ความมั่นคงของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
5. ระบบบริหารของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
6. ระบบบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
7. ระบบสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
8. โอกาสและความก้าวหน้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและการวัดความพึงพอใจ

การอธิบายความหมายในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction สามารถให้ความหมายได้หลายแง่มุมตามทัศนะของนักวิชาการหลายท่าน แต่ก็ยังไม่มีความหมายได้เพียงความหมายเดียวที่เป็นลักษณะสากล ดังจะเห็นจากความหมายที่แต่ละท่านได้ให้ทัศนะไว้ดังนี้

จอร์จ โพรจินทร์ (2528 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ในทางเป็นกลางหรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพด้วย

ยुकค ทองตัน (2528 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้

I ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องของความรู้สึกที่ดี เป็นความสุขของบุคคลต่องานที่

กำลังปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจที่จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ส่วนความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะมีผลต่อการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม

พิน กงพูน (2539 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและ ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ

ชุมพล เตมีศักดิ์ (2530 : 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

■ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึก หรือมีเจตคติที่ดี การทำงานในทางบวก จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานมาก

เกรียงไกร มุสิกวงษ์ (2531 : 13) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติในทางบวก คือ รู้สึกชอบ พอใจ หรือเจตคติที่ดีต่องาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ บุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีความกระตือรือร้นตั้งใจปฏิบัติงาน มีความรู้สึกเพลิดเพลิน และมีความสุขไปกับการทำงาน

ธีระพงษ์ จุยมณี (2532 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนองตอบในความต้องการที่เขาพึงปรารถนา

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ได้กล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน รู้สึกทำงานอย่างมีความสุขซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน สามารถทำงานนั้นได้ด้วยความเต็มใจ และเกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 69 - 80) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้โดยสมมุติฐานที่สำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้ไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่

ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่เป็นเครื่องจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการชั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นสูงก็จะถูกเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แบ่งความต้องการออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs)
3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs)
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs)
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความคิดเห็น (Self Actualization)

โยเดอร์ (Yoder, 1958 : 6) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจจะทำงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ความตึงเครียดจะลดลง ซึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

คูเปอร์ (Cooper, 1958 : 31 - 33) ให้ความเห็นว่า ความต้องการของบุคลากรมีหลายประการ ดังนี้ คือ ทำงานที่เขาสนใจ องค์กรที่ดีสำหรับทำงาน ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ความสะดวกในการไป กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ และทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมปกครองและ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

เฮอริตเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 79) ค้นพบสิ่งที่เป็นมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจมีปัจจัยจูงใจ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เฮอริตเบอร์กเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นตัวกระตุ้นสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 5 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือ

จะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะจูงใจให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค่าจูน 9 ประการคือ

. เงินเดือน a เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Posibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision - Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยสำคัญไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้ไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอริสเบิร์กคือปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยสำคัญนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำและปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยสำคัญย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำถ้าหากว่าปัจจัยสำคัญไม่มีอยู่ แต่ถ้าหากว่าปัจจัยมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ

■ ดังนั้นข้อสมมุติฐานที่สำคัญของเฮอริสเบิร์กก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

บาร์นาร์ด (Barnard, 1968 : 69 - 71) ได้ให้แนวคิดสิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานและสิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ๆ เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งมีอำนาจมากกว่าเดิม
3. สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัตถุ สิ่งของต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคลากรให้อยู่ในสภาพที่พอใจทุกคน
4. ความดึงดูดใจในสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
5. การปรับสถานที่การทำงานให้ตรงกับวิธีการหรือการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงเจตคติของบุคลากร

6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง ช่วยให้คุณลากรู้สึกว่า ตนเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกันหน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

ชรูเดน (Chruden, 1968 : 2596 - 299) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานว่า การทำงานให้ได้ผลดีที่สุดนั้นต้องอาศัยปัจจัยจูงใจสองประการคือ ปัจจัยที่ช่วยบำรุงรักษาคุณให้ทำงานอยู่องค์การต่อไปนี้ได้แก่ นโยบาย การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เงินเดือน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกระตุ้นซึ่งจะนำมาใช้ในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ

จากแนวความคิดต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานจะต้องทราบความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นเบื้องต้นก่อน แล้วจึงแสวงหาวิธีการสนองตอบความต้องการนั้น ๆ ทั้งนี้ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องเข้าใจพื้นฐานทางจิตวิทยา และมีเทคนิคในการบริหารที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดความรู้สึกอยากทำงาน มีความสุขความพอใจในการทำงานและพยายามที่จะให้ประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่ตนปรารถนา

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971 : 80 - 89). ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ
3. พื่อใจในการจัดการ ได้แก่ความพึงพอใจในงานที่ทำและความพึงพอใจในการจัดการ
4. ค่าจ้าง คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขามากกว่าคนงานหญิงและผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ
5. ลักษณะงานที่ทำ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำหากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด

6. การบังคับบัญชา มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
7. ลักษณะทางสังคม หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ
8. การคมนาคมและการสื่อสาร มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน มากน้อยต่างกันได้
9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
10. สิ่งตอบแทน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงานการรักษาพยาบาลที่อยู่อาศัยก็มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

ความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

อดีตอันเป็นยุคเริ่มต้นของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ถือกำเนิดขึ้นช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งริเริ่มจากกลุ่มขุนนาง ข้าราชการ คหบดี และอดีตพนักงานสยามกัมมาจล ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกชักชวนกันเข้ามาร่วมก่อตั้งธนาคารกรุงเทพ ด้วยวัตถุประสงค์ และเจตจำนงอันแรงกล้าที่จะให้มีธนาคารของคนไทย ที่สามารถบริการตลาดในประเทศ เฉลี่ยชน ธนาคารต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ให้บริการแก่ลูกค้า นักธุรกิจขนาดเดียวกัน คณะบุคคลที่ได้ร่วมกันเข้าหุ้นก่อตั้งธนาคารกรุงเทพ ได้ยื่นขอจดทะเบียนกับกระทรวงเศรษฐกิจหรือ กระทรวงพาณิชย์ในปัจจุบัน เพื่อขอตั้งบริษัท ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2487 ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการได้เมื่อ 27 พฤศจิกายน 2487 และได้เปิดดำเนินการวันแรกเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 โดยมีสถานที่ทำการหรือสำนักงานแห่งแรกเป็นตึกแถว 2 ชั้น 2 คูหา เลขที่ 235 – 237 ถนนราชวงศ์ เขตสัมพันธวงศ์ มุมถนนทรงวาด ปากตรอกอาเนียเก็ง กรุงเทพมหานคร มีพนักงานรับแรกเป็นชายล้วน 23 คน มีหลวงรอบรู้กิจ (นายทองดี ลีลานุช) ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่คนแรก ด้วยทุนจดทะเบียนครั้งแรก 4 ล้านบาท คณะกรรมการชุดแรกมี 11 คน

นับเป็นปรากฏการณ์สำหรับธนาคารเล็ก ๆ เปิดใหม่แห่งนี้ ที่อยู่ในภาวะสงครามบ้านเมืองยังไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ แต่ได้รับความไว้วางใจจากพ่อค้าวานิชและนักธุรกิจ ทั้งชาวไทยและชาวจีนจำนวนมาก ที่นำเงินมาฝากเปิดบัญชีใหม่ กับธนาคารในวันเปิดทำการ ธนาคารได้รับเงินฝาก เป็นจำนวนเงินสูงถึง 9 ล้านบาท มากกว่าเงินทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วถึง 9 เท่า (ทุนจดทะเบียน 4 ล้านบาท เรียกชำระเพียง 1 ล้านบาท) เบื้องหลังความสำเร็จอยู่ที่สามารถดำเนินกลยุทธ์ได้เหมาะสม หนึ่งในกรรมการชุดแรกของธนาคารซึ่งเป็นผู้กว้างขวางและ

กำลังเฟื่องฟูกับการค้าขายสินค้านานาชาติ ทั่วราชอาณาจักร ซึ่งสามารถชักชวนกลุ่มพ่อค้าค้าในสำเพ็ง ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ นำเงินฝากใช้บริการธนาคารกรุงเทพ และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันมาตราบนานเท่าทุกวันนี้ ก็คือ นายชิน ไสภณพนิช ผู้ถือหุ้นใหญ่ ซึ่งทำหน้าที่คอมประโดร์ เพียงอย่างเดียว

คอมประโดร์ เป็นระบบหรือวิธีการทำงานที่ธนาคารพาณิชย์ของต่างประเทศสร้างขึ้นเมื่อแรกเข้ามาทำธุรกิจค้าขายในประเทศ เพื่อขจัดอุปสรรคทางภาษา ทำให้เกิดความสะดวกคล่องตัวในการติดต่อค้าขาย และสร้างความเชื่อมั่นใจให้พอสถาวร ธนาคารต่างประเทศจึงมักจ้างนักธุรกิจ หรือพ่อค้าที่มั่นคง และกว้างขวาง เป็นที่รู้จักเชื่อถือในวงการค้า ให้มาทำหน้าที่คอมประโดร์ หรือนายหน้าให้ และในสมัยต่อมาเมื่อมีธนาคารพาณิชย์ของคนไทยเกิดขึ้น ระบบนี้ก็คงใช้สืบต่อมาอีกนาน แม้จะไม่มี ความจำเป็นด้านภาษา แต่ธนาคารก็ยังคงอาศัยระบบนี้ช่วยในการทำธุรกิจ โดยสรุปแล้วหน้าที่หลักของคอมประโดร์ คือ

1. หาเงินฝากให้ธนาคาร
2. รับประกันลูกค้าที่แนะนำมาใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
3. ประเมินหลักฐานและฐานะของผู้กู้
4. ให้คำแนะนำแก่ธนาคารเกี่ยวกับการตลาดของสินค้าที่ซื้อขายกัน
5. แปลเอกสาร หรือพิสูจน์ลายมือผู้กู้
6. ดูแลเงินมัดจำให้ธนาคาร

ในการทำงานคอมประโดร์ จะต้องวางเงินจำนวนหนึ่งเป็นเงินค้ำประกันไว้กับธนาคาร แต่จะได้รับเงินเดือนหรือค่านายหน้าเป็นกรตอบแทน คอมประโดร์นับเป็นบุคคลที่มีประโยชน์ต่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และระบบนี้ก็ช่วยจัดการด้านธุรกิจให้ธนาคารเป็นอย่างดี แต่บทบาทนี้ได้ค่อย ๆ ลดลงตามลำดับในระยะต่อมา เพราะผู้จัดการฝ่ายการตลาดของธนาคารได้เข้ามาทำหน้าที่แทน ประจวบกับทวงราชการ ต้องการให้ระบบธนาคารพาณิชย์มีความถูกต้องและเป็นแบบแผนเดียวกันในด้านกาให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ใช้บริการธนาคาร และที่สำคัญพัฒนาการของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้ก้าวหน้าทันสมัย ความจำเป็นในการใช้คอมประโดร์จึงน้อยลงเรื่อย ๆ หลังจากที่ได้มีการประกาศใช้ พรบ. การธนาคารพาณิชย์ ปี 2505 กระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดนโยบายที่จะค่อย ๆ ยกเลิกการใช้ระบบนี้ ทั้งในธนาคารของชาวต่างประเทศและของคนไทย

วันที่ 12 พฤษภาคม 2493 ธนาคารได้ขยายกิจการออกสู่ภูมิภาคเพื่อเสริมสร้างกำลังทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ โดยขยายสาขาต่างจังหวัดแห่งแรกที่จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นจังหวัดที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีขนาดใหญ่รองจาก

กรุงเทพ มีนายวีระ รมยะรูป เป็นผู้จัดการสาขาคนแรกและมุ่งสู่ภาคเหนือ คือ เชียงใหม่ ลำปาง และสบตุ๋ย รวม 4 สาขา

ช่วงปลายปี 2494 ถึงต้นปี 2495 ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนคณะผู้บริหาร เพื่อแก้ไขภาวะวิกฤต คณะกรรมการผู้บริหารชุดที่ 2 ของธนาคารกรุงเทพ คือ

1. นายชิน โสภณพนิช เป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่แทนหลวงรอบรู้กิจ ซึ่งถือเป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่คนที่ 2

2. นายประสิทธิ์ กาญจนวัฒน์ เป็นกรรมการธนาคารผู้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารการจัดการ

3. นายบุญชู โรจนเสถียร เป็นกรรมการธนาคารผู้ตรวจสอบบัญชี และวางรากฐานระบบตรวจสอบควบคุมภายใน

4. ดร. ■ เค็ง ฮุย (Dr. Chang Keng Hui) อดีตผู้จัดการธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นผู้จัดการฝ่ายต่างประเทศ

5. นาย ว. อธิ อวิลาสกุล อดีตทำงานอยู่ในธนาคารชาติเตอร์ของอังกฤษ และธนาคารแห่งอเมริกา ของอเมริกา มารับผิดชอบด้านกิจการสาขาต่างประเทศ

เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2495 ธนาคารเพิ่มทุนจดทะเบียนครั้งแรกจาก 4 ล้านบาท เป็น 20 ล้านบาท และ 50 ล้านบาท ในปีต่อมา โดยให้กระทรวงเศรษฐกิจ หรือกระทรวงพาณิชย์ ปัจจุบันคือหุ้นใหญ่ ถึงร้อยละ 60 เพื่อนำมาฟื้นฟู และปรับปรุงกิจการธนาคารให้เข้มแข็งมั่นคงต่อไป มีกรรมการธนาคารชุดใหม่ ซึ่งกำลังอยู่ในแวดวงการเมืองขณะนั้น เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ (ในปี 2495 - 2500) ประกอบด้วย

1. พลตรี ศิริ สิริโยธิน รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเศรษฐกิจ เข้ามาดำรงตำแหน่งประธานกรรมการคนที่ 2

2. พลตำรวจเอก ประมาธ อติเรกสาร ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร

3. พันเอก วรการ บัญชา ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร

4. พันตำรวจเอก พันธุ์ศักดิ์ วิเศษภักดี ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร

ในปี พ.ศ.2500 เกิดการปฏิวัติทำให้รัฐบาลชุดเก่าพ้นไปและ พลตรี ศิริ สิริโยธิน ประธานกรรมการธนาคารขอลาออก คณะกรรมการธนาคารจึงเชิญจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ มาดำรงตำแหน่งประธานกรรมการธนาคารคนที่ 3 ส่วนคุณชิน โสภณพนิช ซึ่งมีความสนิทสนมกับ รัฐบาลชุดเดิมมาก่อน มอบหมายงานให้คุณบุญชู โรจนเสถียร มาดูแลรับผิดชอบระบบบริหารภายใน โดยคุณชิน โสภณพนิช ไปพำนักอยู่ที่ฮ่องกงชั่วระยะหนึ่ง เพื่อให้พ้นจากเหตุการณ์ตึงเครียดซึ่งเป็นผลดีต่อธนาคารเป็นอย่างมากกับการขยายธุรกิจธนาคารในต่างประเทศ

และพัฒนาธุรกิจของลูกค้าที่ ฮ่องกง สิงคโปร์ มาเลเซีย และอินโดนีเซีย ผู้สัมพันธ์ให้มาใช้
 บริการธนาคารกรุงเทพพร้อม ๆ กัน ทำให้ผลประกอบการของธนาคารมีกำไรถึง 35% ส่วน
 คุณบุญชู โรจนเสถียร ซึ่งเปรียบเสมือนผู้บริหารที่มีอำนาจสูงสุด เพราะได้รับมอบอำนาจให้
 ทำหน้าที่ กิจการภายในประเทศทั้งหมดได้ปฏิรูปและพัฒนาธนาคารกรุงเทพ จากจุดที่ถ้ำหลัง
 ไปสู่จุดหมายใหม่ของความรุ่งโรจน์ได้อย่างรวดเร็ว และทำงานสนองนโยบายของรัฐบาลตาม
 แผนพัฒนาฯ ตั้งแต่ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504 - 2509) ในด้านพัฒนาการเกษตรโดยเป็นแหล่งเงินทุน
 ในระบบ ให้เสียดอกเบี้ยในอัตราที่เป็นธรรม และสร้างนิสัยการออมให้กับเกษตรกร ในปี 2520
 2523 คุณบุญชู โรจนเสถียร จึงได้รับตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่คนที่ 3

ในปี 2523 - 2535 คณะกรรมการธนาคารแต่งตั้งให้ นายชาติรี โสภณพนิช เป็น
 กรรมการผู้จัดการใหญ่ ต่อจากคุณบุญชู โรจนเสถียร ซึ่งลาออกไปดำรงตำแหน่งรองนายก-
 รัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจในรัฐบาล พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ จุดเด่นของนายชาติรี โสภณพนิช
 คือการกระจายอำนาจให้มีวิธีการกระจายอำนาจที่ควบคู่ไปกับการควบคุม และมีจุดแข็ง คือเรื่อง
 กล้าคิด กล้าทำ ผู้บริหารมี 5 ท่านประกอบด้วย

- 1 นายชาติรี โสภณพนิช
- 2 คร.อำนาจ วีรวรรณ
- 3 นายดำรง กฤษณามระ
- 4 นายปิติ สิริอำนาจ
- 5 คร.วิจิต สุรพงษ์ชัย

ในปี 2537 คณะกรรมการธนาคารแต่งตั้งให้ นายชาติศิริ โสภณพนิช มาดำรง

ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณ โปรดเกล้าฯ พระราชทานเครื่องหมายตราตั้ง
 รูปครุฑ อันหมายถึงเป็นกิจการที่ได้รับพระบรมราชานุญาต หรือเป็นธนาคารพาณิชย์ใน
 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2510 ซึ่งนับถึงวันนี้เป็นเวลาถึง 33 ปีแล้ว
 ที่ธนาคารได้รับพระราชทานเครื่องหมายแห่งสิริมงคลอันสูงสุดนี้

ส่วนสัญลักษณ์ ธนาคารกำหนดให้ใช้รูปทรงดอกบัวหลวง เป็นเครื่องแสดง
 สถานภาพของธนาคารด้วยเหตุผลที่ว่า บัวเป็นพฤษชาติที่เจริญงอกงามเร็ว คงทนต่อสภาพ
 แดดล้อม แพร่พันธุ์ง่าย ดอกมีลักษณะพิเศษจะต้องเบ่งบานอยู่เหนือน้ำเสมอ และที่สำคัญประเทศ
 ไทยเป็นดินแดนแห่งพระพุทธศาสนา ซึ่งพุทธศาสนิกชนมีคตินิยมว่า ดอกบัวหลวงเป็น
 พฤษชาติสำหรับพุทธบูชา สัญลักษณ์ดอกบัวจึงแสดงความหมายถึงความเป็นธนาคารของ
 คนไทยด้วย พร้อมกับคำเรียกขานว่า ธนาคาร “บัวหลวง”

ส่วนคำขวัญของธนาคารก็คือ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ความหมายคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด พร้อมทั้งจะให้บริการพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคและพยายามที่จะขยายบริการให้กว้างขวางออกไปอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อให้สามารถรับใช้มวลชนและสังคมได้อย่างใกล้ชิด เปรียบเสมือนเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกัน

ความมั่นคงของธนาคาร

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 ด้วยทุนจดทะเบียน 4,000,000 บาท ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2543 มีทุนจดทะเบียน 72,725,168,971.77 บาท มีสินทรัพย์รวม 25,916,272,484.21 บาท มีสาขารวม 545 สาขา แบ่งเป็นสาขาในประเทศ 523 สาขา สาขาต่างประเทศ 22 สาขา มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 21,652 คน

ธนาคารได้รับการจัดอันดับความเชื่อมั่นของหลายสถาบันในต่างประเทศ อาทิ นิตยสารเดอะแบงเกอร์ที่พิจารณากองทุนชั้นที่ 1 ของธนาคารพาณิชย์ชั้นนำ จัดให้ธนาคารอยู่ในอันดับที่ 155 และอยู่ในอันดับที่ 16 ของภูมิภาคเอเชีย นิตยสาร Asiaweek พิจารณาสินทรัพย์รวมของ 500 ธนาคารในเอเชีย จัดให้ธนาคารอยู่ในอันดับที่ 55 และนิตยสาร Global Custodian พิจารณาการเก็บรักษาหลักทรัพย์ในตลาดกำลังพัฒนา จัดให้เป็นธนาคารไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับอันดับดีเลิศ (Top-Rated) โดยได้รับคะแนนสูงสุดด้านบริการชำระราคา และส่งมอบหลักทรัพย์ (รายงานประจำปี, 2541 : 27)

ระบบบริหารของธนาคาร

พนักงานสาขา หมายถึงผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทุกคนในสาขา

บทบาท

1. ต้องรู้จักหน้าที่ และวิธีการทำงานให้เกิดผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ต้องรู้รายละเอียดสถานภาพของสาขาอย่างแท้จริงทุกขณะ (MIR.)
3. ต้องรู้ว่าท้องถิ่นของเราควรขยายธุรกิจด้านใด
4. ต้องรู้จักดูแลลูกค้าเก่าที่ดี และอนุรักษ์ไว้ อย่าปล่อยให้หลุดมือไป โดยทำธุรกิจกับเขาให้ได้ และให้เขาชักชวนลูกค้าใหม่มาให้เรา
5. ต้องให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อนำมาซึ่งรายได้ต่าง ๆ จากการขยายธุรกิจและรักษาฐานลูกค้าเก่าไว้อย่างมั่นคง
6. ต้องหมั่นเยี่ยมเยือนลูกค้า ทุกประเภท ทุกขนาด เพื่อสานความสัมพันธ์ และป้องกันการแย่งชิงลูกค้าของธนาคารอื่น

7. ต้องประสานงานกับสำนักงานใหญ่ โดยนำเสนอข้อมูล ที่ถูกต้อง เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจให้ขั การที่คักลูกค้า

8. ต้องวิเคราะห์ลูกค้าใหม่ให้ละเอียดโดยทำการบ้านและให้เวลาในการทำความรู้จักกับเขาก่อน แล้วไปปรึกษากับหัวหน้างาน หรือผู้รับผิดชอบ ในเรื่องที่เราจะทำธุรกิจกับเขา เมื่อได้แนวทางแล้วรีบปฏิบัติ อย่างรวดเร็วเพื่อให้เกิดความประทับใจ และเป็นการประชาสัมพันธ์ เปิดตลาดอย่างมีคุณภาพ

9. ต้องมีพันธมิตรในท้องถิ่น โดยเป็นเพื่อนกับธนาคารคู่แข่งขัน แบ่งปันลูกค้ารายใหญ่กันบ้าง แต่ต้องรักษาฐานของตลาดไว้ให้ได้

กลยุทธ์

1. คัดเลือกและศึกษาผลิตภัณฑ์สินค้าที่สำคัญของธนาคารที่คาดว่าจะขายหรือให้บริการกับกลุ่มธุรกิจที่สั ญในท้องถิ่น

2. กำหนดกลุ่มธุรกิจเป้าหมาย

3. หาแหล่งข้อมูลของธุรกิจกลุ่มเป้าหมาย ตามส่วนราชการเพื่อจะได้ทราบงบประมาณ, ผู้ประกอบการ, สถิติ ฯลฯ ของธุรกิจเป้าหมาย เช่น สำนักงานพาณิชย์, เกษตร, แรงงาน, เทศบาล, อุตสาหกรรม, การท่องเที่ยว, ขนส่ง ฯลฯ

4. การออกเยี่ยมเยียนลูกค้าเป้าหมาย โดยต้องเตรียมข้อมูลไปให้พร้อม ตั้งคำถาม (ถามลูกค้า), เตรียมคำตอบ (ตอบลูกค้าในปัญหาที่คาดว่าลูกค้าจะถาม) ไปล่วงหน้า

แนวทางกำหนดแผนการตลาด

1. ต้องรู้นโยบายในการขายธุรกิจของธนาคาร

2. ต้องรู้กลุ่มธุรกิจที่มีความสำคัญกับเศรษฐกิจในท้องถิ่น เช่น โรงงานแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร การค้าพืชไร่, แรงงานต่างประเทศ และการค้าทั่วไป ฯลฯ

3. ต้องรู้ลูกค้า (ผู้ประกอบการ) โดยเฉพาะลูกค้าที่ดี ๑ประเภทและขนาดธุรกิจของท้องถิ่น

4. ต้องรู้สถานะเศรษฐกิจและแนวโน้มความก้าวหน้าของกลุ่มธุรกิจที่สำคัญนั้น ๆ

แนวทางการทำงาน

1. ดำเนินการในโครงการออกเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยให้นำปัญหาอุปสรรค มาปรับแก้เพื่อให้การดำเนินการ ได้ผลตามจุดมุ่งหมายและได้ลูกค้าที่ดี

2. นำผลการออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือนำรายงานการเยี่ยมเยียน (Call Report) ม.ค. - มิ.ย. 43 มาทบทวนเพื่อออกเยี่ยมเยียนซ้ำ โดยวางแผนจัดเตรียมข้อมูล จัดเตรียมคนเข้าไปดำเนินงานอย่างหวังผลสำเร็จของงาน

3. ให้มีการดูแลและสนใจ ลูกค้าที่มีวงเงินอย่างจริงจัง โดยทำการศึกษารายละเอียด รายตัวหรือกิจการของลูกค้าที่ไม่ใช้วงเงิน หรือใช้วงเงินน้อย ทุกราย เพื่อให้ทราบสาเหตุที่ไม่ใช้วงเงิน และบริการของธนาคารคู่แข่งชั้น (ถ้ามี) แล้วนำมาวางแผนเชิญชวนให้ใช้บริการเพิ่มขึ้น หรือให้เงื่อนไขที่สู้คู่แข่งชั้นได้

4. ให้เพิ่มความสนใจลูกค้ากลุ่มที่จะก่อให้เกิดรายได้ในด้านค่าธรรมเนียม (Fee Base) ให้มากขึ้น จัดคนเข้าไปรับผิดชอบดูแลและบุกตลาดอย่างจริงจัง

5. การแก้ไขหนี้ที่ไม่เคลื่อนไหว (Inactive) โดยการขายทรัพย์/ซื้อทรัพย์ และขายทรัพย์บัญชี

การแสวงหาลูกค้าที่ดี

เราจะแสวงหาลูกค้าที่ดีได้โดยการออกเยี่ยมเยียนลูกค้าเก่าและใหม่ เราต้องไปเยี่ยมเยียน พูดคุย ดูธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ต้องรู้ว่าเขาคิดอะไร เขาเข้าใจภาวะของธุรกิจเพียงใด และจะพัฒนาธุรกิจอย่างไร แล้วนำมาจัดเกรด โดยไม่ยึดติด ให้ดูอนาคต และคาดการณ์อนาคต

ลูกค้าที่ดีที่เราแสวงหาในวันนี้ ไม่ใช่เฉพาะลูกค้าที่เราไปหาแล้วเขามาใช้สินเชื่อกับเราเท่านั้น แต่หมายถึงลูกค้าที่มีการประกอบการดีอื่น ๆ ทั้งรายเล็ก รายใหญ่ ที่ยังไม่ใช้สินเชื่อที่เราจะต้องแสวงหาเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีในระยะยาวต่อไปด้วย

เราต้องเตรียมความพร้อม ในการไปหาลูกค้าทั้งในวันนี้ และวันหน้า เราต้องรู้ว่า ควรจะไปหาเขาหรือไม่เมื่อใด และจะไปคุยอะไรกับเขาบ้าง

ระบบการบริการของธนาคาร

ธนาคารกรุงเทพก่อตั้งและให้บริการมากกว่า 55 ปี ตลอดเวลาที่ผ่านมา ธนาคารได้คิดค้นและเลือกสรรบริการที่จะอำนวยความสะดวกต่อลูกค้าทั้งด้านเงินฝาก-สินเชื่อ ด้านต่างประเทศและบริการเสริมต่าง ๆ มากมาย

การเปิดเสรีทางการเงินทำให้การแข่งขันในธุรกิจธนาคารทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ลูกค้ามีทางเลือกที่จะใช้บริการกับธนาคารที่เขาพอใจที่สุด ดังนั้นจึงจำเป็นที่เราต้องปรับตัวเพื่อการแข่งขันและเข้าถึงลูกค้าให้มากที่สุด หนทางหนึ่งก็คือการสร้างให้พนักงานมีเลือดของ

เป็นนักขาย ซึ่งก็ต้องเริ่มด้วยการรู้จักตัวสินค้าของธนาคาร เพื่อที่จะสามารถแนะนำ/ชักชวน หรือเสนอขายบริการเหล่านั้นแก่ลูกค้าได้นั่นเอง

โอนเงินในประเทศ (Domestic Remittance)

ลักษณะบริการ

เป็นบริการ โอนเงินสำหรับลูกค้าที่ต้องการโอนเงินระหว่างบัญชีทั้งของตนเอง หรือโอนให้บุคคลอื่นได้ทั่วประเทศ เพื่อธุรกิจการค้าหรือเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ธนาคารมีบริการโอนเงินหลายวิธีลูกค้าสามารถเลือกใช้ตามความเหมาะสม ดังนี้

1. โอนเงินทางตั๋วแลกเงิน (Demand Draft หรือ DID) วิธีการคือ ลูกค้านำเงินสด, Cashier's Order หรือเช็คธนาคารกรุงเทพ (สาขาที่ลูกค้าไปติดต่อ) มาซื้อตั๋วแลกเงินพร้อมระบุชื่อผู้รับและสาขาผู้จ่ายเงิน โดยตั๋วแลกเงินนี้ผู้ซื้อจะนำติดตัวไปเบิกเงินที่สาขาปลายทางเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ให้ผู้รับผลประโยชน์เบิกเงินยังสาขาปลายทางก็ได้ โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชนแก่ธนาคารเป็นหลักฐานในการเบิกเงินสด หรือนำเข้าบัญชีธนาคารใดก็ได้

2. การโอนเงิน Money Transfer ทาง On-line เป็นวิธีการโอนเงินไปให้ผู้รับปลายทางด้วยระบบ On-line เพื่อเบิกเงินสด หรือเข้าบัญชีสาขาธนาคารกรุงเทพ หรือโอนต่อธนาคารอื่นในท้องถิ่นที่มีสาขาของธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ ซึ่งผู้ขอโอนสามารถโอนด้วยเงินสดหรือเช็คของธนาคารกรุงเทพสาขานั้น ๆ หรือ Cashier's Order ของธนาคารใด ๆ ก็ได้

3. การโอนเงินทางคอมพิวเตอร์ (On-line Inter Region) เป็นบริการโอนเงินและถอนเงินข้ามเขตระหว่างจังหวัดต่าง ๆ ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ โดยธนาคารสามารถโอนเงินเข้าบัญชีให้ลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคารกรุงเทพในระบบ On-line ได้ทันที ส่วนกรณีการถอนเงินสดต่างสาขา จะถอนได้เฉพาะบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ประเภทเดียว โดยแสดงหลักฐาน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน และสมุดคู่ฝากประกอบการถอนทุกครั้ง

ค่าธรรมเนียม (สอ.ล. 18212535 aa. 30 nu. 35)

1. ค่าธรรมเนียมการโอนทาง Money Transfer คิดในอัตรา 10,000 บาทละ 10 บาท ต่ำสุด 10 บาท สูงสุด 1,000 บาท
2. ค่าธรรมเนียมการโอนทาง Computer (On-line Inter Region) คิดเท่ากับบริการโอนเงินอื่น บวกค่าเคเบิล ครั้งละ 20 บาท รวมทั้งการถอนเงินสดก็คิดในอัตราเดียวกัน
3. ค่าธรรมเนียมการโอนทางตั๋วแลกเงิน (Draft) คิด 10,000 บาทแรก 10 บาท 10,000 บาทต่อไปคิด 10,000 บาทละ 5 บาท สูงสุด 1,000 บาท

332.12

๓๓๒.๑๒
๓๑๑๐๓
๓๑ ๑

โอนเงินตามคำสั่ง (Standing Instruction)

ลักษณะบริการ

เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เคยค้า ในการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค เช่น ชำระค่าใช้บริการโทรคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้านครหลวง ค่าไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ค่าน้ำประปา ค่าสมาชิกสโมสรต่าง ๆ ตลอดจนการผ่อนชำระค่าเช่าซื้อบ้าน การเคหะแห่งชาติ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นต้น

การใช้บริการ

ลูกค้าผู้จะใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์มคำขอชำระผ่านธนาคาร ด้วยวิธีหักบัญชีสะสมทรัพย์หรือบัญชีกระแสรายวัน ณ สาขาที่ลูกค้ามีบัญชีเงินฝากอยู่ แล้วสาขาจะส่งเรื่องไปยังสำนักงานใหญ่สีลม หรือสาขาอื่น ๆ ที่หน่วยงานรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ กำหนดให้เป็นศูนย์กลางรวบรวมเพื่อนำส่ง เมื่อหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจได้รับคำขอหักบัญชีแล้วก็จะดำเนินการส่งข้อมูลพร้อมเทปมาให้ธนาคารที่เป็นศูนย์ดำเนินการหักบัญชีต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารยังอำนวยความสะดวกแก่ผู้เคยค้า ในการโอนเงินหักบัญชีของลูกค้าแต่ละราย โดยให้ทำหนังสือขอยอมไว้กับธนาคารเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ด้วย

ค่าธรรมเนียม

1. หักบัญชีชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า (นครหลวง) ค่าเช่าซื้อบ้านของการเคหะแห่งชาติ คิดรายการละ 5 บาท
2. หักจากบัญชีออมทรัพย์และกระแสรายวัน ไปเข้าบัญชีอื่น ๆ คิดค่าบริการ 10 บาท

โอนเงินเพื่อการศึกษาและเพื่ออุปการี (Education Remittance)

ลักษณะบริการ

เป็นบริการ โอนเงินภายในประเทศของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกโดยเฉพาะแก่บิดามารดา ผู้ปกครองนักเรียน นิสิต นักศึกษา ที่ต้องการโอนเงินจากจังหวัดภูมิลำเนาไปให้กับนักเรียน นิสิตนักศึกษา ซึ่งมีสถานศึกษาอยู่อีกจังหวัดหนึ่ง

การใช้บริการ

ผู้ขอใช้บริการทั้งสองฝ่ายซึ่งได้แก่บิดามารดาผู้ปกครอง และตัวนักเรียน/นักศึกษาเองต้องเปิดบัญชีเงินฝากประเภทใดประเภทหนึ่งไว้กับสาขาต้นทางและปลายทางทุกเดือน ธนาคารจะจัดการ โอนเงินจากบัญชีผู้ปกครองเข้าบัญชีนักเรียน/นักศึกษาตามจำนวนและวันที่ที่

ผู้ขอใช้บริการได้ตกลงไว้กับธนาคาร ซึ่งมีกำหนดระยะเวลาของบริการไม่เกิน 1 ปี โดยต้องทำสัญญาปีต่อปี

ค่าธรรมเนียม

การโอนเงินตามระเบียบการนี้ ธนาคารไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมบริการใด ๆ

จ่ายเงินเดือนพนักงาน (Payroll Service)

ลักษณะบริการ

เป็นบริการเข้าบัญชีเงินเดือนให้แก่พนักงาน ของบริษัท/หน่วยงานของรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ ที่มีภาระผูกพันต้องจ่ายเงินเดือนพนักงานเป็นจำนวนมาก ผู้ใช้บริการต้องจัดส่งข้อมูลเงินเดือนของพนักงานทั้งหมดให้ธนาคารดำเนินการเข้าบัญชีเป็นรายบุคคล ลูกจ้าง/พนักงานขององค์กรเหล่านั้นก็จะสามารถเบิกเงินเดือนผ่าน ATM ของธนาคารได้

การจัดส่งข้อมูลการเข้าบัญชีเงินเดือน สามารถจัดทำได้ 2 ลักษณะ

1. ส่งข้อมูลในรูปแบบ Tape/Diskette ทั้งนี้จำนวนพนักงานจะต้องไม่ต่ำกว่า 50 ราย
2. ส่งข้อมูลในรูปแบบของกร - List รายชื่อพนักงาน

ขั้นตอนการขอใช้บริการ

1. บริษัท/หน่วยงานของรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ ที่มีความประสงค์จะขอใช้บริการ ต้องให้พนักงานที่จะรับเงินเดือนผ่านธนาคารมาเปิดบัญชีสะสมทรัพย์ หรือบัญชีกระแสรายวัน แล้วแต่กรณี และเมื่อครบกำหนดวันเข้าบัญชีเงินเดือนพนักงานตามที่ตกลงกันไว้ บริษัทจะต้องส่งเช็คมายังธนาคารพร้อมข้อมูลที่บันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ของพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อธนาคารจะได้ดำเนินการเข้าบัญชีเงินเดือน ให้แก่พนักงานต่อไป

2. กรณีเป็นรัฐวิสาหกิจ ให้จัดส่งเงิน/เช็ค ผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารกรุงเทพจะได้ดำเนินการเข้าบัญชีเงินเดือนให้แก่พนักงานรัฐวิสาหกิจเช่นกัน

ค่าธรรมเนียมบริการในระบบคอมพิวเตอร์

1. ค่าธรรมเนียมบริการขั้นต่ำ 2.50 บาท/ครั้ง
2. บัญชีบริษัท-คู่ค้าอยู่ในเขตนครหลวง หรือ ต่างจังหวัดในจังหวัดเดียวกัน 5 บาท/

รายการ

3. กรณีบัญชีบริษัท-บัญชีคู่ค้าอยู่ข้ามจังหวัด (ยกเว้นสาขาต่างจังหวัดที่อยู่ในเขต

On-line นครหลวง) = 10 บาท/รายการ

ธนาคารในสำนักงาน (Office Banking)

ลักษณะบริการ

เป็นบริการ Self service ที่ธนาคารจัดขึ้นเพื่อให้ลูกค้าสามารถบริหารการเงินได้ ณ สำนักงานของตนเอง โดยการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ส่วนตัวของลูกค้าเข้ากับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารผ่านคู่สายโทรศัพท์ บริการที่ให้มีดังนี้

■ บริการสอบถามข้อมูล

- 1.1 Outstanding Balance บัญชีกระแสรายวัน สะสมทรัพย์ เงินฝากประจำ
- 1.2 Statement ของบัญชีกระแสรายวัน
- 1.3 ภาระสินเชื่อกทุกประเภทที่มีอยู่กับธนาคาร
- 1.4 บริการข้อมูลข่าวสารด้านตลาดการเงิน
2. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก
3. อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อทั้งในและต่างประเทศ
4. อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
5. ราคารับซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศของธนาคารประเภททันที และล่วงหน้า
6. รายงานวิเคราะห์การเคลื่อนไหวของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
7. ราคาซื้อ-ขายพันธบัตรรัฐบาลและองค์การโทรศัพท์
8. อัตราดอกเบี้ย Trust Receipt
9. บริการโอนเงินระหว่างบัญชีของบริษัทและบริษัทใหม่หรือ ระหว่างบัญชีกระแสรายวัน <-----> บัญชีสะสมทรัพย์
10. บริการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร/คำสั่ง ทาง Electronic Mail

เงื่อนไขการใช้บริการ

1. ต้องเป็นลูกค้าผู้ประกอบการ
2. ยื่นคำขอได้ที่กลุ่มงาน Telebanking ฝ่ายการตลาดหรือส่งผ่านสาขาที่เดินบัญชีอยู่
3. ผู้ใช้บริการจะต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ในการใช้บริการเอง
4. คุณสมบัติของผู้ใช้บริการ
 - 4.1 บุคคลธรรมดา ต้องเป็นเจ้าของบัญชีเงินฝากที่จะใช้กับบริการ Office Banking
 - 4.2 ห้างหุ้นส่วน ต้องเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ

4.3 บริษัทต้องเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัท หากมีผู้ใช้บริการมากกว่า 1 บริษัท ให้ยื่นคำขอและทำสัญญาข้อตกลงร่วม โดยตัวแทนของแต่ละบริษัทลงนามร่วมกัน

5. การยกเลิกการใช้บริการ ทั้งธนาคารและลูกค้าต่างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาการใช้บริการ โดยฝ่ายที่ต้องการเลิกจะต้องแจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

บัตรประจำตัวนักศึกษา-บัตรเอทีเอ็ม (ATM ID. CARD)

ลักษณะบริการ

เป็นบัตร ATM และบัตรประจำตัวนักศึกษาในใบเดียวกัน โดยธนาคารร่วมมือกับสถาบันการศึกษาจัดทำขึ้น บัตรจะมีลักษณะตามรูปแบบของธนาคาร มีชื่อและสัญลักษณ์ตามที่สถาบันกำหนด มีรูปภาพขาวดำซึ่งใช้วิธี Engrave ลงบนเนื้อบัตร พิมพ์ตัวบนชื่อนักศึกษาเป็นภาษาอังกฤษพร้อมเลขประจำตัว ด้านหลังมีแถบลายเซ็นของนักศึกษาและนัยยะเขียน

เงื่อนไขการใช้บริการ

1. เป็นผู้ที่มีมหาวิทยาลัยรับรอง
2. นักศึกษาต้องเปิดบัญชีกับธนาคาร
3. นักศึกษาจะรับบัตรได้ที่สถาบันฯ

บริการ ATM

ลักษณะบริการ

เป็นบัตรที่บันทึกข้อมูลเจ้าของบัตรไว้ในแถบแม่เหล็ก ทำให้สามารถนำไปใช้บริการต่าง ๆ ตามที่ธนาคารจัดให้ผ่านเครื่อง ATM (Automatic Teller Machine) ได้ด้วยตนเองทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งบริการดังกล่าวได้แก่

1. ถอนเงิน จากบัญชีที่ระบุไว้รวมแล้วไม่เกิน 10 บัญชี แบ่งเป็น บัญชีสะสมทรัพย์ 5 บัญชี บัญชีกระแสรายวัน 5 บัญชี
2. ผักเงิน ด้วยเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีสะสมทรัพย์ และ/หรือ บัญชีกระแสรายวัน
3. สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี
4. โอนเงิน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
 - 4.1 โอนระหว่างบัญชีเจ้าของบัตร
 - 4.2 โอนเข้าบัญชีบุคคลอื่น (Third Party)

5. รับชำระค่าสาธารณูปโภค คือ โทรศัพท์ ไฟฟ้า น้ำประปา ด้วยการหักบัญชีที่ระบุไว้
6. รับคำสั่งที่มีถึงธนาคาร เช่น ขอให้เตรียม Statement ขอให้เตรียมสมุดเช็ค คำร้องเรียน, ข่าวสารอื่น ๆ ที่มีถึงธนาคาร ฯลฯ
7. ประกาศผลสอบ เช่น Entrance ฯลฯ
8. เปลี่ยนรหัสประจำตัว ได้เท่าที่ต้องการ ตลอด 24 ชั่วโมง ที่เครื่อง ATM ของธนาคารทุกเครื่องทั่วประเทศ

เงื่อนไขการให้บริการ

1. มีบัญชีสะสมทรัพย์ และ/หรือ บัญชีกระแสรายวัน โดยลูกค้าสามารถรองรับบัตรและเลือกรหัสได้ ณ สาขาที่สมัครขอใช้บริการ ซึ่งบัตรจะนำไปใช้ได้ทันที
2. สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารทุกเครื่องทั่วประเทศ และที่เครื่อง ATM อีก 14 ธนาคารใน National Pool กรณีใช้เครื่อง ATM ต่างธนาคาร จะทำรายการได้เฉพาะ ถอนเงิน สอบถามยอด และ โอนเงินเท่านั้น
3. ถอนเงินได้จากเครื่อง ATM ของ Amex ที่ตั้งอยู่ในประเทศต่างๆ เช่น อเมริกา, ญี่ปุ่น, แคนาดา, ฝรั่งเศส, เบลเยียม, อังกฤษ, สวิสเซอร์แลนด์, เปรู โคลัมเบีย และ เนเธอร์แลนด์ ฯลฯ ในวงเงิน 2 หมื่นบาท/วัน/บัตร หรือเทียบเท่ากับอัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินในประเทศนั้น แต่ไม่เกินวงเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด อัตราค่าบริการ 25 บาท/ครั้ง หักจากบัญชีเงินของบัตรภายหลัง โดยส่วนบริการการเดินทางสำนักงานใหญ่เป็นผู้ดำเนินการแจ้งหักบัญชี
4. วงเงินถอนสูงสุด 2 หมื่นบาท/วัน/บัตร โดยถอนได้สูงสุดครั้งละ 15,000 บาท
5. โอนเงิน ณ วันใดถือเป็นรายการ ณ วันนั้น หากโอนหลัง 24.00 น. ถือเป็นรายการ ณ วันรุ่งขึ้น การโอนเงินมี 2 ประเภท คือ
 - 5.1 โอนระหว่างบัญชีของเจ้าของบัตร ไม่จำกัดวงเงินโอน/วัน/บัตร
 - 5.2 โอนเข้าบัญชีบุคคลอื่น ไม่เกิน 2 หมื่นบาท/วัน/บัตร แต่หากลูกค้าถอนเงินจาก ATM ในวันนั้นแล้ววงเงินโอนจะต้องลดลงตามส่วน
6. ถอนเงิน ณ วันใด ถือเป็นรายการ ณ วันนั้น
7. ผ่ากเงิน ณ วันใด ถือเป็นรายการผ่าก ณ วันทำการถัดไป เพราะธนาคารต้องตรวจนับเงินก่อน หรือกรณีเป็นเช็คเรียกเก็บ จะส่งเรียกเก็บได้ในวันทำการถัดไป
8. กรณีบัตร ATM ถูกยึดเกิดจากสาเหตุดังนี้
 - 8.1 กดรหัสประจำตัว (PIN) ผิดเกิน 3 ครั้งติดต่อกัน ณ วันนั้น

8.2 เมื่อใช้บริการเรียบร้อยแล้วไม่รับบัตรคืนภายในเวลา 30 วินาที

8.3 บัตรหมดอายุการใช้งาน เช่น บัตรชำรุด หัก งอ แฉกแม่เหล็กเสื่อม

8.4 บัตรถูกระงับให้อายัดไว้

9. บัตรหาย แจ้งอายัดบัตรที่โทร. 235-0726-7, 230-1440, 1444 ทุกวันตลอด
24 ชั่วโมง

ค่าธรรมเนียมบัตร

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. แรกทำบัตร | 50 บาท/บัตร |
| 2. รายปี | 100 บาท/บัตร |

บัตรหลวงพรีเมียร์ (Bualuang Premier)

ลักษณะบริการ

เป็น “บัตร ATM” ที่นอกจากจะให้บริการต่าง ๆ ได้เหมือนบัตรหลวง ATM แล้ว
ยังเพิ่มคุณสมบัติพิเศษให้สามารถนำไปใช้ถอนเงินจากเครื่อง ATM เครือข่ายของ Plus ใน
ต่างประเทศได้ทั่วโลก ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง จึงเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องเดินทางไปต่างประเทศ

เงื่อนไขการใช้บริการ

1. ถัดคุณสมบัติ เช่นเดียวกับการขอมิบัตรบัตรหลวง ATM
2. กรณีใช้ในประเทศ จะสามารถทำรายการอื่น ๆ เช่น ชำระค่าสาธารณูปโภค
โอนเงิน สอบถามยอดเงิน ฯลฯ ได้เช่นเดียวกับบัตรบัตรหลวง ATM ทุกประการ
3. กรณีใช้บัตรในต่างประเทศ จะทำรายการได้เฉพาะการถอนเงินที่เครื่อง ATM ที่มี
สัญลักษณ์ของ Plus วงเงินถอนสูงสุด 40,000 บาท/วัน/บัตร หรือเทียบเท่าสกุลเงินของประเทศ
นั้น โดยธนาคารจะคิดค่าบริการถอน 75 บาท/ครั้ง

4. การโอนเงิน

- 4.1 โอนระหว่างบัญชีเจ้าของบัตร ไม่จำกัดวงเงินโอน/วัน/บัตร
- 4.2 โอนเข้าบัญชีบุคคลอื่น ไม่เกิน 4 หมื่นบาท/วัน/บัตร หากลูกค้าโอนเงิน
ในวันนั้นแล้ว วงเงินโอนต้องลดลงตามส่วน

5. บัตรหาย หรือบัตรถูกยึด แจ้งอายัดบัตรได้ที่ **Ins.** 235-0726-7, 230-1440, 1444
ตลอด 24 ชั่วโมง

ค่าธรรมเนียมบัตร

- | | |
|---------------|--------------|
| 1. แรกดทำบัตร | 100 บาท/บัตร |
| 2. รายปี | 150 บาท/บัตร |

PAYMENT SERVICE

เป็นบริการที่ธนาคารรับหักบัญชี หรือเข้าบัญชีชำระเงินค่าสินค้า/บริการ/อื่น ๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ กล่าวคือลูกค้าผู้ประกอบการ ร้านค้า บริษัท หรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีภาระผูกพันในการรับ/จ่าย ชำระหนี้ด้วยเงินสดหรือเช็คเป็นจำนวนมาก ๆ จัดส่งข้อมูลการชำระเงินของลูกค้าของตน ซึ่งก็เป็นลูกค้าของธนาคารในรูปแบบ Tape/Disket/List รายชื่อ ให้ธนาคารดำเนินการหักบัญชี หรือเข้าบัญชีให้ Payment Services แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. Direct Debit (บริการหักบัญชีชำระค่าสินค้า/บริการ) คือ ธนาคารเป็นตัวกลางหักบัญชีให้ลูกค้าเพื่อชำระหนี้ให้แก่ร้านค้า บริษัท หรือรัฐวิสาหกิจ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทต้องจัดส่งข้อมูลลูกค้าที่หักบัญชีให้ ธนาคารในรูปแบบ Diskette ธนาคารจะดำเนินการหักบัญชีของลูกค้าเข้าบัญชีบริษัท พร้อมแจ้งผลให้บริษัททราบในรูปแบบ Report Diskette บริการดังกล่าว ได้แก่ หนี้เงินกู้, เบี้ยประกัน, ค่าเบิ้ลทีวี, วิทยุโทรศัพท์, บัตรเครดิตของห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ลงทะเบียนเรียน ฯลฯ

2. Direct Credit (บริการจ่ายเงินเข้าบัญชีให้แก่ลูกค้า) คือ บริการเข้าบัญชีเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ/อื่น ๆ ให้กับบริษัท/สถาบันที่เป็นเจ้าหนี้การค้า (Supplier) ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทต้องจัดส่งข้อมูลลูกค้าที่จะให้เข้าบัญชีแก่ธนาคารในรูปแบบ Diskette ธนาคารจะได้ดำเนินการเข้าบัญชีให้ตามความประสงค์ บริการดังกล่าวได้แก่บัญชีดอกเบี้ยรายเดือนให้ลูกค้าของบริษัทเงินทุน, บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์, บัญชีบ้านอายุ, บัญชีเงินเดือนพนักงาน (Payroll) ฯลฯ

เงื่อนไขการขอใช้บริการ

ผู้ประกอบการ ร้านค้า บริษัท หรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่ประสงค์จะขอใช้บริการดังกล่าวจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ และยื่นเรื่องขอใช้บริการต่อธนาคาร เพื่อทำสัญญาและยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดไว้

รับชำระค่าสาธารณูปโภค (Public Utility Payment)

ลักษณะบริการ

ธนาคารเป็นตัวแทนรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้แก่ น้ำประปา (การประปานครหลวง), ไฟฟ้า (ทั้งการไฟฟ้านครหลวง และภูมิภาค), โทรศัพท์ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย) ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้หลายวิธีคือ ด้วยการหักบัญชี, การชำระหนี้หน้าเคาน์เตอร์ และชำระผ่านเครื่อง ATM

เงื่อนไขการใช้บริการ

1. การหักบัญชี นำสมุดเงินฝากซึ่งจะใช้เฉพาะบัญชีสะสมทรัพย์ และ/หรือบัญชีกระแสรายวัน พร้อมใบแจ้งหนี้มาติดต่อขอใช้บริการได้ที่สาขาที่เปิดบัญชีเงินฝากไว้
2. การชำระเงินที่หน้าเคาน์เตอร์ เพียงนำใบแจ้งหนี้มาชำระเงินกับเจ้าหน้าที่ได้ทุกสาขาในเขตนครหลวง
3. การชำระเงินที่เครื่อง ATM
 - 3.1 เลือกรายการชำระค่าสาธารณูปโภค กดหมายเลขประเภทรายการที่จะชำระตามต้องการ
 - 3.2 ใส่ตัวเลขจำนวนเงินที่ต้องชำระ
 - 3.3 ใส่ใบแจ้งหนี้ลงในช่องซึ่งเครื่อง ATM มีให้ แล้วสอดคั่น

รับชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment)

ลักษณะบริการ

ธนาคารเป็นตัวแทนรับชำระเงินค่าสินค้า/บริการ หรือค่าผ่อนงวดต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์ กล่าวคือ เมื่อลูกค้าของบริษัทนำเงินพร้อมใบแจ้งการชำระเงินมาใช้บริการ ธนาคารจะนำเงินเข้าบัญชีบริษัทพร้อมทั้งจัดทำรายงาน (Report) แสดงรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้ชำระเงินแต่ละรายให้บริษัททราบ

เงื่อนไขการใช้บริการ

1. บริษัทจะต้องเปิดบัญชีกระแสรายวัน เพื่อใช้เฉพาะกับบริการนี้เท่านั้น
2. บริษัทจะต้องจัดพิมพ์ “ใบแจ้งการชำระเงิน” ให้แก่ลูกค้าของตน ตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด

3. ข้อมูลที่บริษัทต้องจัดพิมพ์ลงในแบบฟอร์มใบแจ้งการชำระเงิน ก่อนส่งมอบให้ลูกค้าของบริษัทมีดังนี้

- 3.1 Name (ชื่อผู้ชำระเงิน) ภาษาไทยหรืออังกฤษ ไม่เกิน 35 ตัวอักษร
- 3.2 Customer No. (รหัสผู้ชำระเงิน) เป็นตัวอักษรหรือตัวเลข ไม่เกิน 19 หลัก
- 3.3 Tel. (หมายเลขโทรศัพท์ผู้ชำระเงิน)
- 3.4 Amount จำนวนเงิน

4. การรับชำระเงิน

- 4.1 ชำระด้วยเงินสด ชำระได้ทุกสาขาทั่วประเทศ
- 4.2 ชำระด้วยเช็ค

4.2.1 สาขาเจ้าของบัญชีบริษัท อยู่ในเขต On-line นครหลวง

1) กรณีชำระ ณ สาขาในเขต On-line นครหลวง รับเฉพาะเช็คในเขต Clearing นครหลวง กรณีเช็คคืนจะคืนให้กับบริษัท

2) กรณีชำระ ณ สาขาต่างจังหวัด รับฝากเรียกเก็บเฉพาะเช็คของท้องถิ่นนั้น ๆ โดยสาขาจะเรียกเก็บเงินตามเช็คให้เรียบร้อยก่อนจึงจะนำเงินเข้าบัญชีบริษัท กรณีเช็คคืนจะคืนให้กับผู้ชำระเงิน

4.2.2 สาขาเจ้าของบัญชีบริษัทเป็นสาขาต่างจังหวัด

1) กรณีชำระ ณ สาขาในเขต On-line นครหลวง จะไม่รับชำระด้วยเช็ค

2) กรณีชำระ ณ สาขาต่างจังหวัด รับฝากเรียกเก็บเฉพาะเช็คของท้องถิ่นนั้น ๆ โดยสาขาจะเรียกเก็บเงินตามเช็คให้เรียบร้อยก่อน จึงนำเงินเข้าบัญชีบริษัทกรณีเช็คคืนจะคืนให้กับผู้ชำระเงิน

5. ลูกค้าผู้ชำระเงินจะได้รับหลักฐานเป็น “ชุดรับชำระเงิน”

6. การนำเงินเข้าบัญชีบริษัท ธนาคารจะนำเงินเข้าบัญชีให้บริษัท ณ สิ้นวัน โดยระบบงานจะรวมเงินทั้งหมดที่รับชำระจากทุกสาขาทั่วประเทศ

7. ธนาคารจะออกหลักฐานการชำระเงินให้แก่บริษัท ดังนี้

7.1 Report แสดงรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้ชำระเงินแต่ละรายเป็นรายวัน

7.2 Statement บัญชีเงินฝาก แสดงจำนวนเงินเป็นยอดรวมที่ลูกค้านำมาชำระทั้งหมดในแต่ละวัน โดยแยกเป็นรายการเงินสดกับเช็ค และรายการเช็คคืน (ของวันทำการก่อน) ถ้ามีค่าธรรมเนียมบริการ

7.2.1 สาขาเจ้าของบัญชี และสาขาผู้บันทึกรายการอยู่จังหวัดเดียวกัน = 10 บาท/รายการ

7.2.2 สาขาเจ้าของบัญชี และสาขาผู้บันทึกรายการอยู่ข้ามจังหวัด = 20 บาท/รายการ

ธนาคารจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบริการจากบริษัททั้งหมด (กรณีเป็นรายการข้ามจังหวัดไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม โอนเงิน Later-Region จากผู้ชำระเงินอีก) โดยหักจากบัญชีบริษัท ณ สิ้นวัน พร้อมทั้งผ่านบัญชีโดยระบบงานอัตโนมัติ

ระบบสวัสดิการของธนาคาร

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้ทราบนโยบายและขั้นตอนการให้สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ของธนาคาร ที่จะช่วยเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงาน

นโยบาย ธนาคารมีนโยบายที่จะเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของพนักงานด้วยการให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เพื่อให้พนักงานและครอบครัวสามารถดำรงชีวิตอยู่ด้วยความผาสุกตามฐานานุกรม

1. การสะสมสิทธิการลาพักผ่อน

พนักงานสามารถสะสมสิทธิการลาพักผ่อน 1 ปี ไปสมทบกับสิทธิการลาพักผ่อนในปีถัดไปได้ทั้งนี้ ในปีดังกล่าวพนักงานจะต้องไม่ได้ใช้วันเวลาพักผ่อนเลย และเมื่อได้รับอนุมัติให้ลาพักผ่อนจะแบ่งการลาออกเป็นช่วง ๆ ได้ไม่เกิน 3 ช่วง และต้องยื่นใบลาล่วงหน้า 15 วัน

สิทธิสะสม 2 ปี นั้นจะขอโอนเอาไปหยุดในปีอื่น ๆ ต่อไปได้ แต่ในปีที่จะลาหยุดนั้นจะไม่มีสิทธิลาหยุดพักผ่อนปกติประจำปีนั้น นั่นคือจะใช้สิทธิได้ไม่เกินกว่า 2 ปี รวมกัน

ผู้มีอำนาจในการอนุมัติและควบคุมดูแลการสะสมสิทธิการลาพักผ่อนของพนักงานสาขาค้างจังหวัด คือ ผู้จัดการสาขา

2. การลาอุปสมบท

พนักงานชายที่ไม่เคยอุปสมบทมาก่อน และมีอายุงานไม่น้อยกว่า 3 ปี อาจขอลาบวชได้ไม่เกิน 120 วัน

3. การลาไปประกอบพิธีฮัจย์

พนักงานที่ไม่เคยลาไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ เมืองเมกกะมาก่อน และมีอายุงานไม่น้อยกว่า 3 ปี อาจขอลาได้ไม่เกิน 120 วัน

4. การลาระคมพล

ธนาคารถือว่า การปฏิบัติหน้าที่ทางราชการทหารในการระคมพล หรือการฝึกอบรมเพิ่มเป็นการรับใช้ชาติ และเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่พลเมืองไทย ธนาคารจะอนุมัติให้ลาไป โดยได้รับเงินเดือนในระยะเวลาไม่เกิน 2 เดือน หากเกินกว่า 2 เดือน ขึ้นไปธนาคารจะพิจารณาจ่ายให้อัตราที่จะประกาศตามความเหมาะสมเป็นครั้งคราว

5. การลาคลอด

พนักงานหญิงที่มีครรภ์ ถ้ามีใบรับรองจากแพทย์ประจำสถานพยาบาลของธนาคารหรือ แพทย์ผู้ทำการรักษามาแสดง มีสิทธิลาหยุดงานก่อนและหลังคลอดรวมกัน ครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน โดยได้รับเงินเดือนเต็ม 90 วัน

6. การเกษียณอายุ

พนักงานของธนาคารผู้ใดมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ให้ถือว่าครบเกษียณอายุ และจะต้องพ้นสภาพความเป็นพนักงานธนาคาร ในวันสิ้นปีของปีที่ครบเกษียณ

ทั้งนี้ เว้นเสียแต่ประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ จะได้พิจารณาและอนุมัติให้ต่อเวลาให้คนหนึ่งผู้ใด จนถึงอายุ 65 ปีบริบูรณ์ ก็ได้

7. สวัสดิการเงินกู้ของพนักงาน

ธนาคารมีนโยบายให้พนักงานของธนาคารกู้เงินสวัสดิการ เช่น นำไปใช้จ่ายในสิ่งจำเป็นในการดำรงชีพตามสมควรแก่ฐานะรูป 6 ประเภท ดังนี้

- 7.1 เพื่อซื้อที่ดินไม่เกิน 200 ตารางวา และ/หรือบ้าน หรือปลูกสร้างบ้านเป็นที่อยู่อาศัย ทั้งนี้ เฉพาะผู้ยังไม่มีที่ดิน หรือนับเป็นของตนเอง
- 7.2 เพื่อนำไปซ่อมแซม คัดแปลง ต่อเติมที่อยู่อาศัยของตนเอง
- 7.3 เพื่อนำไปซื้อรถยนต์ตามฐานานุรูปของตน
- 7.4 เพื่อนำไปใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร
- 7.5 เพื่อซื้อเครื่องใช้อันจำเป็นในการครองชีพ อาทิ เฟอร์นิเจอร์ ตู้เย็น โทรทัศน์ เครื่องใช้ในครัวเรือน ฯลฯ หรือ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอื่น ๆ เช่น การสมรส ฯลฯ
- 7.6 เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

8. เงินสงเคราะห์ครอบครัวของพนักงานหรือลูกจ้างที่ถึงแก่กรรม

ธนาคารจัดให้มีเงินสงเคราะห์ครอบครัวของพนักงานหรือลูกจ้าง ที่ถึงแก่กรรม หรือต้องพ้นจากหน้าที่ในธนาคาร เพราะไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ ดังนี้.-

8.1 ถึงแก่กรรมในระหว่างที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างหรือพ้นจากตำแหน่งหน้าที่ในธนาคารเนื่องจากเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้แก่ธนาคาร

จนไม่อาจปฏิบัติงานต่อไปได้ ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์ในอัตรา 12 เท่า ของเงินเดือน ๆ สุกท้าย ทั้งนี้จำนวนที่จ่ายต้องไม่ต่ำกว่า 100,000 บาทและไม่เกินกว่า 300,000 บาท

8.2 ถึงแก่กรรม นเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน หรือพ้นจากตำแหน่งหน้าที่ในธนาคาร เนื่องจากเจ็บป่วย หรือประสบอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานให้แก่ธนาคาร จนไม่อาจปฏิบัติงานต่อไปได้ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์ในอัตรา 24 เท่าของเงินเดือน ๆ สุกท้าย ทั้งนี้จำนวนที่จ่ายไม่ต่ำกว่า 200,000 บาท และจะไม่เกินกว่า 500,000 บาท

ธนาคารจะจ่ายเงินให้แก่ทายาทผู้ที่ธนาคารพิจารณาเห็นสมควร โดยไม่ให้ถือว่าเงินจำนวนนี้เป็นกองมรดกขอ ถึงแก่กรรม ทายาทจึงไม่มีสิทธิ์เรียกร้องจำนวนนี้ได้

9. เงินสงเคราะห์บุตรของพนักงาน

9.1 จ่ายให้กับพนักงานทุกระดับชั้นรวมทั้งเจ้าหน้าที่ชั้นบริหาร อัตราเดือนละ 250 บาท ต่อ บุตร 1 คน จำนวนบุตรที่ได้รับการสงเคราะห์ไม่เกิน 2 คน

9.2 กรณีที่มีบุตรมากกว่า 2 คน จะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้แก่บุตรคนโตที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ถ้าบุตรผู้นั้นถึงแก่กรรมในขณะที่ยังมีสิทธิ์ ได้รับการสงเคราะห์อยู่ตามระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร ธนาคารตกลงให้บุตรคนถัดไปได้รับการสงเคราะห์ทดแทนได้

9.3 กรณีที่พนักงานถึงแก่ทุพพลภาพ จนไม่สามารถปฏิบัติงานได้ หรือถึงแก่กรรม เพราะประสบอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการทำงาน ธนาคารจะยังคงจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรให้เช่นเดียวกับที่ยังคงสภาพเป็นพนักงานธนาคาร

9.4 ในกรณีที่คู่สมรสเป็นพนักงานธนาคารด้วยกัน ให้ฝ่ายหญิงเป็นผู้เบิกเงินสงเคราะห์บุตร

9.5 กรณีบุตรของพนักงานแม้จะบรรลุนิติภาวะแล้ว แต่ยังอยู่ในระหว่างการศึกษายังต่อเนื่องในระดับอุดมศึกษา (ไม่เกินปริญญาตรี) ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรให้ต่อไป ดังนี้-

9.5.1 หลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี บุตรของพนักงานที่ได้รับเงินสงเคราะห์ต้องอายุไม่เกิน 22 ปี

9.5.2 หลักสูตรปริญญาตรี 5 ปี บุตรของพนักงานที่ได้รับเงินสงเคราะห์ต้องอายุไม่เกิน 23 ปี

9.5.3 หลักสูตรปริญญาตรี 6 ปี บุตรของพนักงานที่ได้รับเงินสงเคราะห์ต้องอายุไม่เกิน 24 ปี

10. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกองทุน เพื่อเป็นสวัสดิการและหลักประกันแก่พนักงานและครอบครัวเมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน ภายใต้ข้อบังคับของพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530

การดำเนินงานของกองทุน สมาชิกจะจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนทุก ๆ เดือน ในอัตราร้อยละ 3 ของค่าจ้าง และธนาคารจ่ายเงินสมทบในอัตราร้อยละ 4 ของค่าจ้างทุกเดือน โดยมอบให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์สินเอเชีย เป็นผู้จัดการกองทุน ให้มีหน้าที่บริหารเงินของกองทุน โดยนำไปลงทุนหาผลประโยชน์ให้กับสมาชิก โดยส่วนสวัสดิการพนักงานรับผิดชอบ เป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้จัดการกองทุนกับสมาชิกกองทุน การส่งเงินสะสมและเงินสมทบ รวมทั้งการขอรับเงินคืนเพื่อจ่ายคืนให้แก่สมาชิก

11. การจัดทำบัตรเครดิตให้กับพนักงาน

ดำเนินการจัดทำบัตรเครดิตให้พนักงานที่สังกัดหน่วยงานสำนักงานใหญ่ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงวงเงิน การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระ พิจารณาการต่ออายุบัตรเครดิต

12. การรักษาพยาบาล

ในการให้บริการแก่พนักงานด้านการรักษาพยาบาล ธนาคารยึดหลัก 3 ประการ คือ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ

สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลของธนาคารมีดังต่อไปนี้

12.1 จัดให้มีแพทย์และพยาบาลประจำคอยให้บริการตรวจรักษา และให้คำปรึกษาสุขภาพแก่พนักงานในวันทำการ

12.2 จัดให้มีบริการการตรวจร่างกายประจำปีแก่พนักงาน ได้แก่ เอ็กซเรย์ปอด ตรวจปัสสาวะ ตรวจเลือด ตลอดจนการตรวจภายในแก่พนักงานหญิงของธนาคาร

12.3 จัดให้มีแพทย์พิเศษเฉพาะโรคตรวจรักษาพนักงาน ดังต่อไปนี้ โรคเบาหวาน-ไทรอยด์-คอมพิวเตอร์ โรคระบบทางเดินหายใจ, โรคระบบหัวใจและหลอดเลือด, โรคทางเดินอาหาร, โรคตา, โรคทางนรีเวช, โรคทางจิตเวช, โรคจิตเสียดวงทวาร, โรคกระดูกและข้อ, โรคทางเดินปัสสาวะ, ด้านรังสี

12.4 จัดให้มีผู้ช่วยทันตแพทย์ทำหน้าที่ตรวจสุขภาพฟันของพนักงานพร้อมทั้งให้คำแนะนำก่อน และหลังที่พนักงานจะเข้ารับการรักษาที่ทันตแพทย์ยังคลินิกภายนอก

12.5 จัดให้มีผู้ช่วยเหลือค่าคลอดบุตรแก่พนักงานของธนาคาร ในกรณีสมาชิกภรรยา เป็นพนักงาน ธนาคารทั้งคู่ แต่ละคนมีสิทธิเบิกเงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตรคนละ 2 ครั้ง รวมเป็น 4 ครั้ง และเบิกได้ในอัตราเหมาจ่าย ดังนี้-

1) กรณีคลอดปกติ ธนาคารจ่ายเงินช่วยเหลือในวงเงิน 5,000 บาท

2) กรณีคลอดโดยผ่าตัด ธนาคารจ่ายเงินช่วยเหลือในวงเงิน 6,000 บาท

12.6 กรณีที่พนักงานเจ็บป่วยมาก จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาเป็นคนที่ไข้ของโรงพยาบาลถ้าเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาล ธนาคารจะรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล ทั้งหมดแต่ถ้าเป็นโรงพยาบาลเอกชน ธนาคารจะจ่ายให้อัตราสูงสุดของโรงพยาบาล จุฬาฯ (ทั้งนี้ ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่าธรรมเนียมแพทย์ เบิกได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด)

12.7 จัดให้มีแพทย์และพยาบาลอำนวยความสะดวกในการนำส่ง-ตรวจเยี่ยมพนักงานที่ เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลนั้น ๆ สำหรับพนักงานสาขาต่างจังหวัดจะเข้ารับการรักษายังสถานพยาบาลใกล้เคียง ได้โดยเบิกค่าใช้จ่ายได้ในอัตราโรงพยาบาลจุฬาฯ (ยกเว้น ค่าห้อง, ค่าอาหาร, ค่าธรรมเนียม แพทย์ เบิกได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด)

โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงานธนาคาร

วัตถุประสงค์ เพื่อให้หัวหน้างานได้ทราบแนวทางและรูปแบบในการพัฒนาพนักงานตลอดจนการวางแผนสายความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน

นโยบายการพัฒนาพนักงาน ธนาคารมีนโยบายที่จะพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ พร้อมกับการเจริญเติบโตขององค์กร โดยจัดให้มีแผนการพัฒนาสายความก้าวหน้าเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของพนักงาน และสอดคล้องกับเป้าหมายในอาชีพ ตลอดจนความต้องการทางธุรกิจขององค์กร ทั้งนี้การวางแผนพัฒนาสายอาชีพ ของพนักงานจะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการจูงใจและดูแลรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธนาคารตลอดไป

รูปแบบในการพัฒนาพนักงาน แบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ คือ

1. การฝึกภาคทฤษฎี (Off the Job Training) ซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรมภายใน (Inhouse Training) และการอบรมสัมมนา ภายนอก ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2. การฝึกภาคปฏิบัติ (On the Job Training)

3. การศึกษาด้วยตนเอง (Self Study)

4. การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Job Rotation)

5. การพัฒนาพนักงานที่มีขีดความสามารถสูง (High Potential Employees

Development Project)

6. การให้ทุนการศึกษา (Scholarship) อยู่ระหว่างนำเสนอขออนุมัติหลักเกณฑ์ใหม่

1. การฝึกภาคทฤษฎี (Off the Job Training) ซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรมภายใน (Inhouse Training) และการอบรมสัมมนา ภายนอก ณ สถาบันภายนอก ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.1 การฝึกอบรมภายใน

ฝ่ายฝึกอบรมเป็นผู้ดูแลจัดการฝึกอบรม พัฒนาหลักสูตรและติดตามผล โดยให้ผู้บังคับบัญชาในระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นไปเป็นผู้วางแผนการฝึกอบรมพนักงานในบังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานมีความสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด ตลอดจนเพื่อแก้ปัญหาจุดอ่อนข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานและเสริมสร้างทักษะด้านต่าง ๆ ของพนักงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย, นโยบายของธนาคารตลอดจนมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อกำหนด ของตำแหน่งงานนั้น ๆ

การฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) การอบรมตามหน้าที่การงาน
- 2) การอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงาน

การอบรมตามหน้าที่การงาน เป็นการอบรมที่กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัด ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมตามความจำเป็นของตำแหน่งงาน ซึ่งจะกำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Basic Requirement) ว่าตำแหน่งงานใดต้องผ่านการอบรมหลักสูตรใดบ้าง รวมทั้งการกำหนดการฝึกภาคปฏิบัติตามระบบในบางตำแหน่ง

การอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงาน เป็นการอบรมหลักสูตรเสริมแก่พนักงานบางตำแหน่งซึ่งระบบงานอาจมีการพัฒนาไปจากเดิม หรือเป็นการทบทวนเสริมความรู้หรือทักษะที่สำคัญให้มีความเข้าใจกว้างลึกซึ้งในงานที่ปฏิบัติสามารถนำไปพัฒนางานหรือการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 การสัมมนา, อบรม ณ สถาบันภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ

เป็นการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอันเป็นการเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมสำหรับปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น และรองรับการขยายตัวและการแข่งขันทางธุรกิจ

การพิจารณาคุณสมบัติผู้เข้าอบรม/สัมมนา

- 1) เป็นผู้ที่ได้รับผิดชอบ หรือปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับหลักสูตร
- 2) เป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐาน เพื่อเตรียมความพร้อมตามแผนสายอาชีพ

การพิจารณาหลักสูตรในการเข้าอบรม/สัมมนา

- 1) เนื้อหาของหลักสูตร ต้องตรงกับหน้าที่การงาน และสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์กับงานของธนาคารได้
- 2) วิทยากรเป็นผู้มีชื่อเสียงในด้านความรู้ ความสามารถ มีเทคนิคในการถ่ายทอดคือ
- 3) เป็นหลักสูตรที่จัด โดยสถาบันที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป
- 4) เป็นหลักสูตรที่ธนาคารไม่มีการจัดขึ้นที่ฝ่ายฝึกอบรมของธนาคาร

2. การฝึกปฏิบัติ (On the Job Training) เป็นการจัดให้พนักงานได้เรียนรู้งาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 2.1 การฝึกในห้องฝึกภาคปฏิบัติเช่นฝึกการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัด โดยฝ่ายฝึกอบรม
- 2.2 การฝึกภาคปฏิบัติระบบที่ธนาคารกำหนด ณ สาขาสอนงาน
- 2.3 การฝึกงานภาคปฏิบัติ โดยหน่วยงานต้นสังกัด (Coaching) คือ การที่หัวหน้างานเป็นผู้สอนและให้คำแนะนำการปฏิบัติงานแก่พนักงาน

3. การศึกษาด้วยตนเอง (Self Study) คือ การศึกษาดำรด้วยตนเองเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีความรู้พื้นฐานจำเป็น สามารถนำมาปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้

3.1 การศึกษาด้วยตนเอง แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

3.1.1 หลักสูตรที่ให้ศึกษาดำรด้วยตนเอง และไม่มีการอบรมในห้องเรียน ได้แก่การบัญชีเบื้องต้น การบัญชีธนาคาร I, Basic Foreign Remittance, Basic L/C

3.1.2 หลักสูตรเพื่อวัดความรู้พื้นฐานก่อนการเข้าอบรมเข้มในห้องเรียน อาทิ เช่น พิธีการสินเชื่อ L/O ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานธุรกิจต่างประเทศ

4. การสลับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Job Rotation)

หมายถึง การสลับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างเป็นระบบ จากตำแหน่งงานหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งงานหนึ่ง ทั้งนี้อาจสลับเปลี่ยนงานในลักษณะการจับคู่หรือหมุนเวียนไปยังตำแหน่งงานที่เป็นอัตรว่าง โดยไม่จำเป็นต้องกลับมาในสังกัด หรือ ตำแหน่งงานเดิม

4.1 วัตถุประสงค์

4.1.1 เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้งานหลาย ๆ ด้าน เพื่อสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ (Generalist)

4.1.1 เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อม ตามแผนทดแทนตำแหน่งงาน และแผนพัฒนาสายความก้าวหน้าของพนักงาน (succession Planning & Career Planning)

4.1.3 เพื่อให้หัวหน้างานใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานบุคคลภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านการสับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงาน ลงในตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความถนัด เพื่อความท้าทายในงาน

4.2 หลักเกณฑ์การ Rotate

4.2.1 ให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานต่างระดับชั้น/ค่างานได้ โดยมีเงื่อนไขดังนี้-

1) กรณีพนักงานสับเปลี่ยนไปยังตำแหน่งงานที่มีระดับชั้น/ค่างานสูงกว่าเดิม พนักงานจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามตำแหน่งงาน นั้น

2) กรณีพนักงานสับเปลี่ยนไปยังตำแหน่งงานที่มีระดับชั้น/ค่างานต่ำกว่าเดิม พนักงาน จะได้รับค่าตอบแทนเท่าเดิม ทั้งนี้ต้องขออนุมัติกรณีพิเศษ เป็นราย ๆ ไป (ยกเว้นกรณีพนักงานที่มีปัญหาไม่สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งงานเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ)

4.2.2 ไม่จำเป็นต้องจับคู่กัน สามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานจากงานหนึ่งไปลงในอีกงาน หนึ่งซึ่งมีอัตราจ้างได้ตามความเหมาะสม

4.2.3 สามารถกระทำได้กับทุกระดับผลประเมิน แล้วแต่ตัววัตถุประสงค์ของการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน

4.2.4 ควรจะเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องกลับหน่วยงานเดิม แล้วแต่ความเหมาะสม

4.3 แนวทางพิจารณาสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Job Rotation)

ในการพิจารณาสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Job Rotation) สิ่งที่ต้องบังคับบัญชาควรพิจารณา คือ-

4.3.1 ศักยภาพของพนักงาน พิจารณาจากขีดความสามารถ และความพร้อมของพนักงานที่จะมีโอกาสก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

4.3.2 ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำของพนักงานจุดเด่นจุดอ่อนซึ่งแสดงถึงความถนัดของพนักงานในการปฏิบัติงาน

4.3.3 คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification) คือ การศึกษาจาก “คู่มือการเลื่อนชั้น/เลื่อนตำแหน่ง” ว่าพนักงานมีคุณสมบัติสอดคล้องกับงานที่จะ Rotate พนักงานไปหรือไม่ เช่น วุฒิการศึกษา พื้นฐานความรู้ที่จำเป็น ประสบการณ์ในงานหรือทักษะ

อื่น ๆ ที่กำหนดอยู่ใน คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งงานนั้น ๆ นอกจากนี้เพื่อศึกษาว่า ในการพิจารณา เลื่อนตำแหน่งพนักงาน ตำแหน่งใดบ้างที่กำหนดให้พนักงานต้องผ่านการ Rotate ไปเรียนรู้งาน ด้านอื่น ๆ

4.3.4 แผนพัฒนาสายความก้าวหน้าของพนักงาน (Career Development Plan) คือ การพิจารณาจากคู่มือ Career Path และแผนพัฒนาสายความก้าวหน้าของพนักงาน โดย นำวิธีการ Rotate ไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงาน ให้มีความรอบรู้และมีโอกาส ก้าวหน้าไปตามแผนที่กำหนด

5. เปิดให้ทุนปริญญาโทใน และนอกประเทศ

ผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน กล่าวว่า ฝ่ายการพนักงานได้จัดให้ทุนการศึกษา ประจำปี โดยเป็นทุนการศึกษาแก่พนักงานในระดับปริญญาทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดย ผู้สมัครต้องเป็นพนักงานของธนาคารไม่ต่ำกว่า 1 ปี ได้รับผลการประเมินการปฏิบัติงานอยู่ใน เกณฑ์ “ดี” ขึ้นไป มีอายุไม่เกิน 30 ปี และได้เกรดเฉลี่ยในการศึกษาระดับปริญญาตรีตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป

ธนาคารถือเป็นนโยบายหลักในการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสศึกษาเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ จึงได้จัดโครงการให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานในระดับ ต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี ส่วนการจัดทุนเพื่อไปศึกษาระดับปริญญาโทในต่างประเทศ ซึ่ง เปิดโอกาสรับบุคคลภายนอกด้วยนั้นก็เพื่อสรรหาคณะที่มีความสามารถเข้ามาให้เป็นกำลังของ ธนาคารในอนาคต สำหรับจำนวนทุนนั้น อาจมีการปรับจำนวนให้มีได้มากน้อยตามความ เหมาะสมของกาลเวลาและความจำเป็นของธนาคาร

6. หลักเกณฑ์การเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง

หน่วยงานที่จะเสนอขอเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง (ปรับระดับงาน) ให้พนักงาน ในสังกัด จะต้องพัฒนาตามหลักเกณฑ์ดังนี้

6.1 อัตรากำลังจัดรับ หมายถึง

6.1.1 อัตรากำลังที่ได้รับอนุมัติตามแผนกำลังคนประจำปี หรือตาม โครงสร้างอัตรากำลังมาตรฐาน

6.1.2 อัตรากำลังที่ได้รับการอนุมัติให้ใช้เปลี่ยนตำแหน่ง

6.2 คุณสมบัติของพนักงาน พนักงานที่ขอเลื่อนขั้น / เลื่อนตำแหน่งจะต้องมี คุณสมบัติครบถ้วนเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification)

6.3 อายุงานในชั้นเดิม พนักงานต้องมีอายุงานครบถ้วนดังนี้

6.3.1 การเลื่อนชั้นเป็นพนักงาน 1 (พ.1) พนักงานชั้นตรี และพนักงานชั้นโท ต้องมีอายุงานขั้นต่ำอย่างน้อย 2 ปี

6.3.2 การเลื่อนชั้นเป็นพนักงานชั้นเอก และพนักงานชั้นพิเศษ ต้องมีอายุงานในชั้นเดิมอย่างน้อย 3 ปี

6.4 ผลประเมินการปฏิบัติงาน พนักงานต้องมีผลประเมินการปฏิบัติงานในระดับดังต่อไปนี้

6.4.1 การเลื่อนชั้น / เลื่อนตำแหน่ง (ปรับระดับงาน) ตั้งแต่ระดับงาน 11 ชั้นเอกลงมา ผลการประเมินการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ "ดี" ขึ้นไป

6.4.2 การเลื่อนชั้น / เลื่อนตำแหน่ง ในระดับงานอาวุโส /ชำนาญการ ชั้นพิเศษ ผลการประเมินการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ "ดีมาก" ขึ้นไป

6.5 ผลประเมินขีดความสามารถ จะต้องอยู่ในระดับ "ดี" ขึ้นไป

6.6 ผลงาน พนักงานต้องมีผลงานในระดับที่ขอเลื่อน ซึ่งแนบผลงาน ประกอบคำขอเลื่อน ส่งไปพร้อมกับคำขอ ทั้งนี้เป็นผลในช่วงการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อ 4

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สาโรช บุญบุตร (2535 : 59 - 63). ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด กรมประชาสัมพันธ์ โดยจำแนกพฤติกรรมการศึกษา ตำแหน่งงาน ประชากรในการศึกษาวิจัยได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด กรมประชาสัมพันธ์ จำนวน 43 แห่ง แห่งละ 5 คน ประกอบด้วย ประชาสัมพันธ์จังหวัด นักประชาสัมพันธ์ เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด จำนวน 215 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด กรมประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวม มีความพึงพอใจในระดับสูงในด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความรู้สึกในความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในรายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

2. เมื่อวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานเป็นรายด้านทั้ง 10 ด้าน ตามตัวแปรที่ศึกษาคือ พฤติกรรมการศึกษาและตำแหน่งงาน ปรากฏว่า

2.1 ผู้มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

2.2 ผู้ดำรงตำแหน่งประชาสัมพันธ์จังหวัดมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด และนักประชาสัมพันธ์เป็นบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำสุด

ศักดิ์ ทองเกิด (2535 : 31 - 35). ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอยู่ในระดับสูง 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านรายได้ที่ต้องการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพของการทำงาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ด้านรายได้ สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

ณรงค์ศักดิ์ คุนบุญญารักษ์ (2537 : 29 - 36). ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิทยากรวิทยาลัยพยาบาล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยจำแนกตามอายุ และวุฒิการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นวิทยากรวิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. วิทยากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า มี 6 ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ ความรู้สึกรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ ความรู้สึกมั่นคงในงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. วิทยากรที่มีอายุสูงกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนวิทยากรที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

รังสรรค์ ถึงสุข (2537 : 40 - 42). ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่างเขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4 โดยจำแนกประเภทพนักงานและประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่างในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4 wuii ความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ด้านความรับผิดชอบซึ่งอยู่ในระดับสูงเท่ากัน และต่ำสุดได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่างในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4 ของช่างตอนในและช่างตอนนอก พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในด้านลักษณะของงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่างในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4 ตามประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป พบว่ามีความแตกต่างกันในด้าน การได้รับการยอมรับนับถือ และด้านรายได้ สวัสดิการ ค่าตอบแทน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

เซอร์จีโอแวนนี (Sergivanni, 1970 : 1235 -A) ได้ศึกษาเรื่อง "องค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู" โดยศึกษาจากครูในโรงเรียนทั้งในเมืองและชนบท ในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของมอนโรแดนที่ รัฐนิวเจอร์ซีย์ จำนวน 3,682 คน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทราบว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และเพื่อศึกษาว่า เพศ ตำแหน่ง ประเภทของโรงเรียน มีผลต่อปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน หรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความเป็นอิสระไม่ขึ้นแก่กัน และพบว่ากลุ่มปัจจัยที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบลักษณะของงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ในกลุ่มที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจในการทำงานพบว่า องค์ประกอบของการทำงานสำคัญที่สุด ส่วนเพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียน ไม่มีผลทำให้ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ชมิคท์ (Schmidt, 1975). ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของเซอร์สเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหาร โรงเรียนจำนวน 75 คน ผู้ช่วยบริหาร จำนวน 24 คน และศึกษานิเทศก์ จำนวน 25 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัยด้านความรับผิดชอบเท่านั้นที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในส่วนของผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูง ในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบาย และการบริหาร

จามานน์ (Jamann. 1975 : 4914 - 4915). ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพยาบาล จากการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ลักษณะงาน ผลสัมฤทธิ์การใช้ความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในงาน ท้าทายความสามารถ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บริหารที่ รับผิดชอบ การควบคุมงาน การนิเทศงาน สถานภาพของงาน และระดับวุฒิการศึกษา ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจในงานคือ นโยบายและการบริหารงานส่วนองค์ประกอบที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ การทำงานเป็นกลุ่ม การเลื่อนตำแหน่ง และผลประโยชน์ที่ได้รับ

จากผลการวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ องค์ประกอบหลัก ๆ ได้แก่ นโยบาย การบริหารงาน โอกาสและความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนเงินเดือนหรือสวัสดิการ ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ แตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลากร อยู่ในสภาพที่ต่างกัน เช่น ระดับของการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หรือประสบการณ์ เป็นต้น

นอกจากนี้ จะเห็นว่า การวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และพยายามที่จะคิดค้น เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรให้พบความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อบรรลุผลตามจุดประสงค์ และให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุด