

การศึกษาสัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคาร  
ด้วยวิธีการสุ่มงานในลักษณะหลายมิติ:  
กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเอ็ด  
Element Ratio Study Of Working Time Among Bank Staffs  
By Using Multidimensional Work Sampling : Case Study In  
Bangkok Bank Public Company Limited,Roi Et Branch

สมหญิง ชื่นชุ่ม (Chsomying Chuenchoom)\*  
ไพบูลย์ ดาวสดใส (Paiboon Daosodsai)\*\*

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเอ็ด ด้วยวิธีการสุ่มงานในลักษณะหลายมิติ จำนวน 2 มิติการทำงาน ได้แก่ มิติการทำงานอะไร และมิติกระทำกับใคร ระยะเวลาเก็บข้อมูล เดือน มีนาคม ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ทำการบันทึกข้อมูลจากวิดีโอบันทึกภาพการทำงาน แบบสุ่มบันทึกข้อมูลของพนักงาน 11 คน ทุกๆ 10 นาที ในช่วงเวลาการทำงานตั้งแต่ เวลา 8.00 - 17.00 น. (ยกเว้นช่วงเวลาพักรับประทานอาหาร เวลา 11.00 - 13.00 น.) วิเคราะห์ข้อมูลสัดส่วนเวลาในแต่ละกิจกรรมด้วยความถี่และร้อยละของสัดส่วนเวลา จากการศึกษาเหตุการณ์การทำงานทั้งหมด จำนวน 8,190 ครั้ง ในมิติการทำงานอะไร มีสัดส่วนเวลาการทำงานในกิจกรรมด้านงานปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.89 รองลงมาเป็นกิจกรรมการประชุมภายในธนาคาร การไม่อยู่ในงาน กิจกรรมส่วนตัว

---

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*\* รองศาสตราจารย์ ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
corresponding author, email : paiboond@kku.ac.th

การรอคอยการทำงาน และการว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 33.35 และกิจกรรมด้านงานบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 22.76 ทั้งนี้ เมื่อนำมาแบ่งตามการเกิดผลงาน พบว่า กิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลงาน คิดเป็นร้อยละ 74.38 และกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลงาน คิดเป็นร้อยละ 25.62 สำหรับมิติการกระทำกับใคร พบว่า การปฏิบัติงานกระทำกับตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.40 รองลงมาคือ ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 23.39 ที่มงาน คิดเป็นร้อยละ 16.74 และอื่นๆ คือ การไม่ทราบว่าเป็นพนักงานติดต่อกับใคร เนื่องจากพนักงานไม่อยู่ในงาน คิดเป็นร้อยละ 14.47 ดังนั้น จึงควรปรับปรุงและพัฒนาการทำงานโดยการเพิ่มสัดส่วนเวลาการทำงานพบลูกค้าและบริการลูกค้าให้มากขึ้น ในขณะเดียวกันก็ควรลดสัดส่วนเวลาในกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลงาน เช่น กิจกรรมส่วนตัวและการขาดงาน เป็นต้น

**คำสำคัญ:** สัดส่วนเวลาการทำงาน การสุ่มงานในลักษณะหลายมิติ

## ABSTRACT

This study aimed to determine the ratio of time that bank staffs spent in Bangkok Bank Public Company Limited, Roi Et branch, using multidimensional work sampling on two dimensions i.e. activity and contact. Eleven bank staffs were observed every 10 minutes during the working time (7 hours for 8.00 – 11.00 and 13.00 – 17.00). The data were collected from video-record over three month starting from March to May 2014. Analysis of element ratio was performed by frequency and percentage of time. A total of 8,190 observations the activity dimension, staffs spent most of their time on operating activities (43.89% of working time). They spent 33.35% of working time on internal meeting, absent, personal activity, waiting and workless. Customer service took 22.76% of their working time. When grouping into productive and non-productive activities, they spent 74.38% of their time on productive activities, and 25.62% on non-productive ones. For the contact dimension, almost half of their working time (45.40%)

spent with themselves. They spent 23.39% of working time with customers, 16.74% with their team, and 14.47% with unknown since the staffs were absent. To be more effective, time used for customers service should be increased while the time spent on non-productivity activities, for example personal time and absent should be decreased.

**Keywords:** Element ratio, Multidimensional work sampling

## บทนำ

อุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันสูง โดยภาพรวมแต่ละธนาคารต่างมีการปรับตัวในประเด็นต่างๆ ที่คล้ายคลึงกัน คือ ด้านโครงสร้างองค์กร มีการปรับขนาดองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีเป้าหมายให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็ว มีระบบการทำงานและการติดตามที่เป็นมาตรฐาน ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ในด้านผลิตภัณฑ์ ต่างมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับกลุ่มตลาดลูกค้า พร้อมทั้งเสนอช่องทางบริการที่ใช้อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ด้านสถานที่ทำการ มีการขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่มากขึ้น (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2556)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาเป็นสาขามาตรฐานที่ให้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เช่น ให้บริการรับฝาก - ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เปิดบัญชีใหม่ สินเชื่อส่วนบุคคล และยังเป็นที่พักษาทางการเงิน เป็นต้น ซึ่งที่ผ่านมาธนาคารได้ให้ความสำคัญกับขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้วยการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของสาขาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น อีกทั้งธนาคารยังให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมด้านทักษะของบุคลากร สร้างจิตสำนึกในการให้บริการและกำหนดมาตรฐานการให้บริการ เนื่องจากคนในองค์กรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากในธุรกิจบริการ

การสุ่มงานเป็นวิธีการศึกษางานที่ใช้หลักการทางสถิติ เพื่อตรวจสอบหาสัดส่วนของเวลาในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนา

ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการประยุกต์หลักการสุ่มงานในลักษณะหลายมิติ (Multidimensional work sampling) จำนวน 2 มิติการทำงาน ได้แก่ มิติการทำอะไร (Activities) ทำให้ทราบสัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานว่าอยู่ในกิจกรรมอะไร และมิติกระทำกับใคร (Contact) ทำให้ทราบสัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานว่าติดต่อสื่อสารอยู่กับใคร หรือกำลังให้บริการอยู่กับใคร เช่น ลูกค้า ที่มงาน ตัวเอง และอื่นๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป (วิจิตร ตันขลุทธ์, 2550)

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาสัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยวิธีการสุ่มงานในลักษณะหลายมิติ จำนวน 2 มิติการทำงาน ได้แก่ มิติการทำอะไร และมิติกระทำกับใคร

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**อัตราส่วนขององค์ประกอบ** หมายถึง อัตราส่วนของเวลาที่ใช้ในการทำงานแต่ละขั้นตอนของการทำงาน เทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด

**การสุ่มงานในลักษณะหลายมิติ (Multidimensional work sampling)** หมายถึง การสุ่มงานแบบหลายมิติงานและการกระทำ ได้แก่ มิติการทำอะไร (Activities) และมิติกระทำกับใคร (Contact)

**มิติการทำอะไร** หมายถึง การทำงานกิจกรรมต่างๆ ในขั้นตอนการทำงาน of พนักงานธนาคาร ได้แก่ กิจกรรมด้านงานบริการลูกค้า กิจกรรมด้านงานปฏิบัติการ และกิจกรรมอื่นๆ

**มิติกระทำกับใคร** หมายถึง การทำงานติดต่อสื่อสารอยู่กับใคร หรือ กำลังให้บริการอยู่กับใคร ได้แก่ ลูกค้า ที่มงาน ตนเอง และอื่นๆ คือ การไม่ทราบ ว่าพนักงานติดต่อกับใคร เนื่องจากพนักงานไม่อยู่ในงาน

**กิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลงาน (Productive Activities)** คือ กิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานกระทำไปโดยก่อให้เกิดผลงาน ได้แก่ กิจกรรมด้านงานบริการลูกค้า กิจกรรมด้านงานปฏิบัติการ การประชุมภายในธนาคาร และการไปพบลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการต่างๆ สร้างความสัมพันธ์ การนำเงินไปบรรจุใส่ตู้ ATM หรือนำเงินออกจากตู้ ATM, CDM การไปสำนักหักบัญชี Clearing เซ็ค และการไปจัดส่งเอกสารอื่นๆ

**กิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลงาน (Non-productive Activities)** คือ กิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานกระทำไปโดยไม่ก่อให้เกิดผลงาน ได้แก่ การไม่อยู่ในงานเนื่องจากลางาน ขาดงาน มาสาย/กลับก่อน และการไม่อยู่ในงานด้วยสาเหตุอื่นๆ กิจกรรมส่วนตัว การรอคอยการทำงาน และการว่างงาน

## วิธีดำเนินการศึกษา

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** การศึกษานี้ทำการศึกษาพนักงานทั้งหมดจำนวน 11 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอาวุโส จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่การตลาด จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส จำนวน 1 คน พนักงานโอนเงินต่างประเทศ จำนวน 1 คน และพนักงานทั่วไป จำนวน 1 คน โดยศึกษาสัดส่วนเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 2 มิติการทำงาน ได้แก่ มิติการทำอะไรและมิติกระทำกับใคร โดยมีตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ คือ กิจกรรมในแต่ละมิติการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานในลักษณะหลายมิติจากวิดีโอบันทึกภาพการทำงาน of พนักงาน และแบบบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานในลักษณะหลายมิติ

3. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** โดยเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการสังเกตกิจกรรมของพนักงานจากวิดีโอบันทึกภาพการทำงาน แบบสุ่มบันทึกข้อมูลทุกๆ 10 นาที ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557 ซึ่งตัวผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บรวบรวมเอง

#### 4. ขั้นตอนการศึกษา

4.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาการทำงานโดยวิธีการสุ่มงานในลักษณะหลายมิติ ผู้ศึกษากำหนดและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ในครั้งนี้เพื่อศึกษาสัดส่วนการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมของการทำงาน

4.2 กำหนดขอบเขตในการศึกษา โดยทำการศึกษาพนักงานจำนวน 11 คน และสถานที่ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 กำหนดช่วงเวลาที่ศึกษา โดยทำการศึกษาเก็บข้อมูลระหว่าง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557

4.4 กำหนดลักษณะของกิจกรรมและขั้นตอนของงานที่ศึกษา โดยดำเนินการกำหนดคำจำกัดความของกิจกรรมที่เป็นตัวแทนกิจกรรมการศึกษา ซึ่งมีลักษณะกิจกรรมที่บันทึกเป็น 2 มิติการทำงาน

4.5 กำหนดจำนวนครั้งของการสังเกตในการศึกษา ซึ่งมีความสำคัญต่อความถูกต้องของการศึกษาที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดโดยตามหลักสถิติสามารถคำนวณจำนวนครั้งของการสังเกต ดังนี้ (มนตรี สังข์ทอง, 2557)

$$n = \frac{Z^2 \alpha / 2pq}{e^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนครั้งของการสังเกตที่ควรจะเป็น

$Z\alpha/2$  = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงแบบปกติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีค่า 1.96

$p$  = สัดส่วนของเวลาที่ใช้ไปกับขั้นตอนการทำงานที่สนใจ

$q$  = สัดส่วนของเวลาที่ใช้ไปกับขั้นตอนการทำงานที่นอกเหนือจากขั้นตอนการทำงานที่สนใจ ( $1-P$ )

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้จากการศึกษาค้างนี้ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05

4.6 กำหนดตารางปฏิทินการสังเกตกิจกรรม โดยทำการศึกษาเก็บข้อมูลในช่วงเวลาการทำงานปกติ เวลา 8.00 - 17.00 น. (ยกเว้นช่วงเวลารับประทานอาหาร เวลา 11.00 - 13.00 น.)

4.7 ชี้แจงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ซึ่งได้แก่ ผู้จัดการสาขา และพนักงานสาขาทุกท่าน ได้รับข้อมูลเข้าใจในวัตถุประสงค์ และวิธีการศึกษา เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล เนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือ หรือจากการเข้าใจผิด และเพื่อทำให้เกิดการยอมรับในการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน

4.8 เก็บบันทึกข้อมูล ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการสังเกตกิจกรรมของพนักงานจากวีดีโอบันทึกภาพการทำงานของพนักงาน โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานในลักษณะหลายมิติการทำงาน ตามแผนการดำเนินงาน

4.9 สรุปผลการศึกษา หาสัดส่วนของเวลาในแต่ละกิจกรรม โดยใช้ค่าสถิติร้อยละในมิติการทำงานต่างๆ และวิเคราะห์อภิปรายผลพร้อมข้อเสนอแนะ

## ผลการศึกษา

จากการศึกษาเหตุการณ์ทั้งหมด จำนวน 8,190 ครั้ง หลังจากการเก็บบันทึกข้อมูลตามช่วงเวลาที่กำหนด โดยนำข้อมูลสัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงาน 11 คนในมิติต่างๆ มาคำนวณตามสูตรในวิธีการดำเนินการศึกษาหาจำนวนครั้งของการสังเกตที่ควรจะเป็นตามหลักสถิติ เพื่อให้ขนาดตัวอย่างมากเพียงพอที่ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 พบว่า จำนวนตัวอย่างที่เก็บบันทึกเหตุการณ์การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารมีขนาดตัวอย่างมากกว่าจำนวนตัวอย่างจากการคำนวณในทุกมิติการทำงาน (ตารางที่ 1 และตารางที่ 2) ทั้งนี้ข้อมูลมาวิเคราะห์หาสัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารตามมิติการทำงานต่างๆ ดังนี้

1. สัดส่วนเวลาการทำงานในมิติการทำอะไร สัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคาร สำหรับมิติการทำอะไร ซึ่งเป็นการทำานกิจกรรมต่างๆ ในขั้นตอนการให้บริการลูกค้าและการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า สัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารในกิจกรรมด้านงานปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.89 รองลงมา คือ กิจกรรมอื่นๆ ได้แก่ การประชุม

ภายในธนาคาร การไม่อยู่ในงาน กิจกรรมส่วนตัว การรอคอยการทำงาน และการว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 33.35 และกิจกรรมด้านงานบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 22.76 (ตารางที่ 3)

**2. สัดส่วนเวลาการทำงานในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานกับไม่ก่อให้เกิดผลงาน** สัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคาร สำหรับมิติการทำอะไร เมื่อนำมาแบ่งตามการเกิดผลงาน พบว่า พนักงานปฏิบัติงานในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลงาน เช่น กิจกรรมด้านงานบริการลูกค้า กิจกรรมด้านงานปฏิบัติการ และกิจกรรมอื่นๆ ได้แก่ การประชุมภายในธนาคาร การไม่อยู่ในงาน เนื่องจากไปพบลูกค้า การนำเงินไปบรรจุใส่ตู้ ATM หรือนำเงินออกจากตู้ ATM, CDM ไปสำนักหักบัญชี Clearing เช็ค และไปจัดส่งเอกสารอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 74.38 ส่วนกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลงาน ได้แก่ การไม่อยู่ในงาน เนื่องจากกลางาน ขาดงาน มาสาย/กลับก่อน และการไม่อยู่ในงานด้วยสาเหตุอื่นๆ กิจกรรมส่วนตัว การรอคอยการทำงาน และการว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 25.62 ในการศึกษาครั้งนี้กิจกรรมไม่ก่อให้เกิดผลงานไม่รวมเวลาหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน ซึ่งเป็น เวลา 11.00 - 13.00 น. (ตารางที่ 4 และตารางที่ 5)

**3. สัดส่วนเวลาการทำงานในมิติกระทำกับใคร** สัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคาร สำหรับมิติกระทำกับใคร เป็นการศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารติดต่อกับใคร หรือให้บริการอยู่กับใคร พบว่า สัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารปฏิบัติงานโดยตนเองไม่ติดต่อสื่อสารให้บริการกับใครมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.40 รองลงมา คือ ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 23.39 ทีมงาน คิดเป็นร้อยละ 16.74 และอื่นๆ คือ การไม่ทราบว่าเป็นพนักงานติดต่อกับใคร เนื่องจากพนักงานไม่อยู่ในงาน คิดเป็นร้อยละ 14.47 (ตารางที่ 6)

## สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า สัดส่วนเวลาในกิจกรรมด้านงานปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.89 ของเวลาการทำงานทั้งหมด โดยทำงานเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งอยู่ภายใต้ความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปตามระเบียบคำสั่งของ

ธนาคาร การปฏิบัติงานจึงต้องมีเอกสารประกอบเพื่อยืนยันในการทำธุรกรรมต่างๆ เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบการทำงาน และไม่ให้เกิดการทุจริต จึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารค่อนข้างมาก รวมถึงกิจกรรมการจัดเก็บหรือค้นหาเอกสาร ถ่ายเอกสาร และส่ง Fax เอกสาร ส่วนการใช้เวลาในกิจกรรมด้านงานบริการลูกค้ามีเพียงร้อยละ 22.76 ดังนั้น จึงอาจปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน อาทิ ในกิจกรรมการจัดเก็บหรือค้นหาเอกสาร ถ่ายเอกสาร และส่ง Fax เอกสาร ทั้งนี้ธนาคารถือเป็นธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการต้องการที่จะได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ จึงควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานของพนักงาน โดยเสนอแนวทางในการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เช่น การสแกนเอกสารข้อมูลลูกค้าเข้าระบบงาน เพื่อสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูลและลดเวลาในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันธนาคารได้นำระบบดังกล่าวมาใช้กับบางหน่วยงานแล้ว รวมถึงการจัดการประชุม อบรม ปรับทัศนคติของพนักงานให้มีจิตสำนึกในงานบริการ และทำความเข้าใจกับพนักงานในการปฏิบัติงานโดยเน้นการบริการลูกค้าเป็นหลัก เช่น ถ้ามีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมาก และพนักงานกำลังปฏิบัติงานอื่นๆ อยู่หากไม่เร่งด่วน ควรที่จะออกมาให้บริการกับลูกค้าก่อน นอกจากนี้การพัฒนาการเปิดช่องบริการให้เพียงพอต่อปริมาณลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการหรือถ้าพนักงานต้องปฏิบัติงานอยู่กับตนเอง ควรที่จะปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณที่ลูกค้าไม่สังเกตเห็น เพราะธนาคารถือเป็นธุรกิจบริการ ถ้าผู้รับบริการหรือลูกค้าเห็นว่าผู้ให้บริการปิดช่องบริการ แต่นั่งปฏิบัติงานอยู่ลูกค้าอาจเกิดความไม่พอใจต่อการรับบริการ เป็นต้น

การศึกษาสัดส่วนการทำงานในมิติการทำงานกับใคร ให้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน คือ พนักงานธนาคารกระทำกับตนเอง คิดเป็นร้อยละ 45.40 ของเวลาการปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งใช้เวลาในการทำงานกับตัวเองเป็นสัดส่วนที่มากเมื่อเทียบกับการทำงานกับลูกค้าซึ่งมีเพียงร้อยละ 23.39 ซึ่งถ้าธุรกิจธนาคารเห็นธุรกิจบริการที่ให้ความสำคัญกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2550) ดังนั้น ควรพิจารณาการพัฒนาปรับปรุงการทำงานที่มุ่งเน้นการให้เวลาการทำงานกับลูกค้ามากขึ้นและควรลดเวลาการทำงานอยู่กับตัวเองให้น้อยลง

จากการศึกษา พบว่า สัดส่วนเวลาในกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลงาน คิดเป็นร้อยละ 25.62 ของเวลาการทำงานทั้งหมด ซึ่งนับเป็นเวลาที่เสียไปถึงหนึ่งในสี่ ของเวลาการทำงานทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านกิจกรรมส่วนตัว ได้แก่ การรับประทานอาหาร การดื่มน้ำ การแต่งตัว การเข้าห้องน้ำ การพูดคุยคุยโทรศัพท์หรือใช้โทรศัพท์ส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวกับงาน เป็นต้น ดังนั้นการพิจารณาปรับปรุงลดสัดส่วนเวลาดังกล่าวลงก็จะเป็นการเพิ่มผลผลิตการทำงานได้มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษานี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจศึกษาต่อ ดังนี้

- 1) สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาสัดส่วนเวลาการทำงานด้วยวิธีการสุ่มงานในลักษณะหลายมิติ สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปประกอบหรือนำไปเป็นแนวทางการศึกษางานในหน่วยงานอื่นได้
- 2) ควรทำการศึกษากับพนักงานสาขาหรือเขตอื่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบการทำงานและเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการธุรกิจธนาคารต่อไป
- 3) การศึกษาสัดส่วนเวลาการทำงานด้วยวิธีการสุ่มงาน ควรจะทำการศึกษาไปพร้อมกับความพึงพอใจ เพื่อทราบถึงการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ

### เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2556). แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1). ค้นเมื่อ 19 มกราคม 2557, จาก [http://www.bangkok-bank.com/BangkokBankThai/Documents/Site%20Documents/For%20Shareholder/56-1\\_2555.pdf](http://www.bangkok-bank.com/BangkokBankThai/Documents/Site%20Documents/For%20Shareholder/56-1_2555.pdf)
- ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์. (2550). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนตรี สังข์ทอง. (2557). หลักสถิติ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิจิตร ตันตสุทธี. (2550). การศึกษาการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

**ตารางที่ 1** ผลการตรวจสอบจำนวนขนาดตัวอย่างตามหลักสถิติ สำหรับมิติ  
การทำอะไร

| กิจกรรม (Activities)                                             | จำนวนตัวอย่าง<br>จากการคำนวณ<br>(ครั้ง) | จำนวนตัวอย่าง<br>จากการบันทึกจริง<br>(ครั้ง) |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>A. ด้านงานบริการลูกค้า</b>                                    |                                         |                                              |
| 1. การให้บริการรับฝาก-ถอน โอนเงิน รับชำระ<br>ค่าสินค้าและบริการ  | 150                                     | 899                                          |
| 2. การให้บริการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ                | 23                                      | 123                                          |
| 3. การให้บริการเปิดบัญชีใหม่ ออกบัตรเดบิต<br>และเปลี่ยนสมุด      | 88                                      | 500                                          |
| 4. การให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล                                 | 9                                       | 49                                           |
| 5. การนำเสนอขายผลิตภัณฑ์/ให้คำแนะนำ<br>บริการต่างๆ               | 53                                      | 293                                          |
| <b>B. ด้านงานปฏิบัติการ</b>                                      |                                         |                                              |
| 1. การเตรียมอุปกรณ์ เอกสารการปฏิบัติงาน<br>และการปฏิบัติงานอื่นๆ | 363                                     | 3,133                                        |
| 2. การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายใน<br>ธนาคาร                  | 82                                      | 462                                          |
| <b>C. อื่นๆ</b>                                                  |                                         |                                              |
| 1. การประชุมภายในธนาคาร                                          | 41                                      | 227                                          |
| 2. การไม่อยู่ในงาน (Absent)                                      | 188                                     | 1,167                                        |
| 3. เวลาที่ใช้ในกิจกรรมส่วนตัว (Personal Time)                    | 138                                     | 816                                          |
| 4. การรอคอยการทำงาน (Delay Time)                                 | 18                                      | 99                                           |
| 5. การว่างงาน (Idle Time)                                        | 75                                      | 422                                          |
| <b>รวม</b>                                                       | <b>1,228</b>                            | <b>8,190</b>                                 |

**ตารางที่ 2** ผลการตรวจสอบจำนวนขนาดตัวอย่างตามหลักสถิติ สำหรับมิติ  
กระทำกับใคร

| มิติกระทำกับใคร<br>(Contact) | จำนวนตัวอย่างจากการ<br>คำนวณ (ครั้ง) | จำนวนตัวอย่างจากการ<br>บันทึกจริง (ครั้ง) |
|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|
| ตนเอง                        | 381                                  | 3,718                                     |
| ลูกค้า                       | 275                                  | 1,916                                     |
| ทีมงาน                       | 214                                  | 1,371                                     |
| อื่นๆ                        | 190                                  | 1,185                                     |
| <b>รวม</b>                   | <b>1,061</b>                         | <b>8,190</b>                              |

**ตารางที่ 3** สัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารในมิติการทำอะไร  
แบ่งตามกลุ่มกิจกรรมด้านต่างๆ

| กิจกรรม (Activities) | จำนวนครั้ง   | ร้อยละ        |
|----------------------|--------------|---------------|
| ด้านงานปฏิบัติการ    | 3,595        | 43.89         |
| อื่นๆ                | 2,731        | 33.35         |
| ด้านงานบริการลูกค้า  | 1,864        | 22.76         |
| <b>รวม</b>           | <b>8,190</b> | <b>100.00</b> |

**ตารางที่ 4** สัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารในกิจกรรมที่ก่อให้เกิด  
ผลงานกับไม่ก่อให้เกิดผลงาน

| กิจกรรม (Activities)                                     | จำนวนครั้ง   | ร้อยละ        |
|----------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| กิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลงาน (Productive Activities)        | 6,092        | 74.38         |
| กิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลงาน (Non-productive Activities) | 2,098        | 25.62         |
| <b>รวม</b>                                               | <b>8,190</b> | <b>100.00</b> |

**ตารางที่ 5** สัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารในกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิด  
ผลงาน

| กิจกรรม (Activities)           | จำนวนครั้ง   | ร้อยละ        |
|--------------------------------|--------------|---------------|
| กิจกรรมส่วนตัว (Personal Time) | 816          | 38.89         |
| การไม่อยู่ในงาน (Absent)       | 761          | 36.27         |
| การว่างงาน (Idle Time)         | 422          | 20.12         |
| การรอคอยการทำงาน (Delay Time)  | 99           | 4.72          |
| <b>รวม</b>                     | <b>2,098</b> | <b>100.00</b> |

**ตารางที่ 6** สัดส่วนเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารในมิติกระทำกับใคร

| กระทำกับใคร | จำนวนครั้ง   | ร้อยละ        |
|-------------|--------------|---------------|
| ตนเอง       | 3,718        | 45.40         |
| ลูกค้า      | 1,916        | 23.39         |
| ทีมงาน      | 1,371        | 16.74         |
| อื่นๆ       | 1,185        | 14.47         |
| <b>รวม</b>  | <b>8,190</b> | <b>100.00</b> |