

บทที่ 3

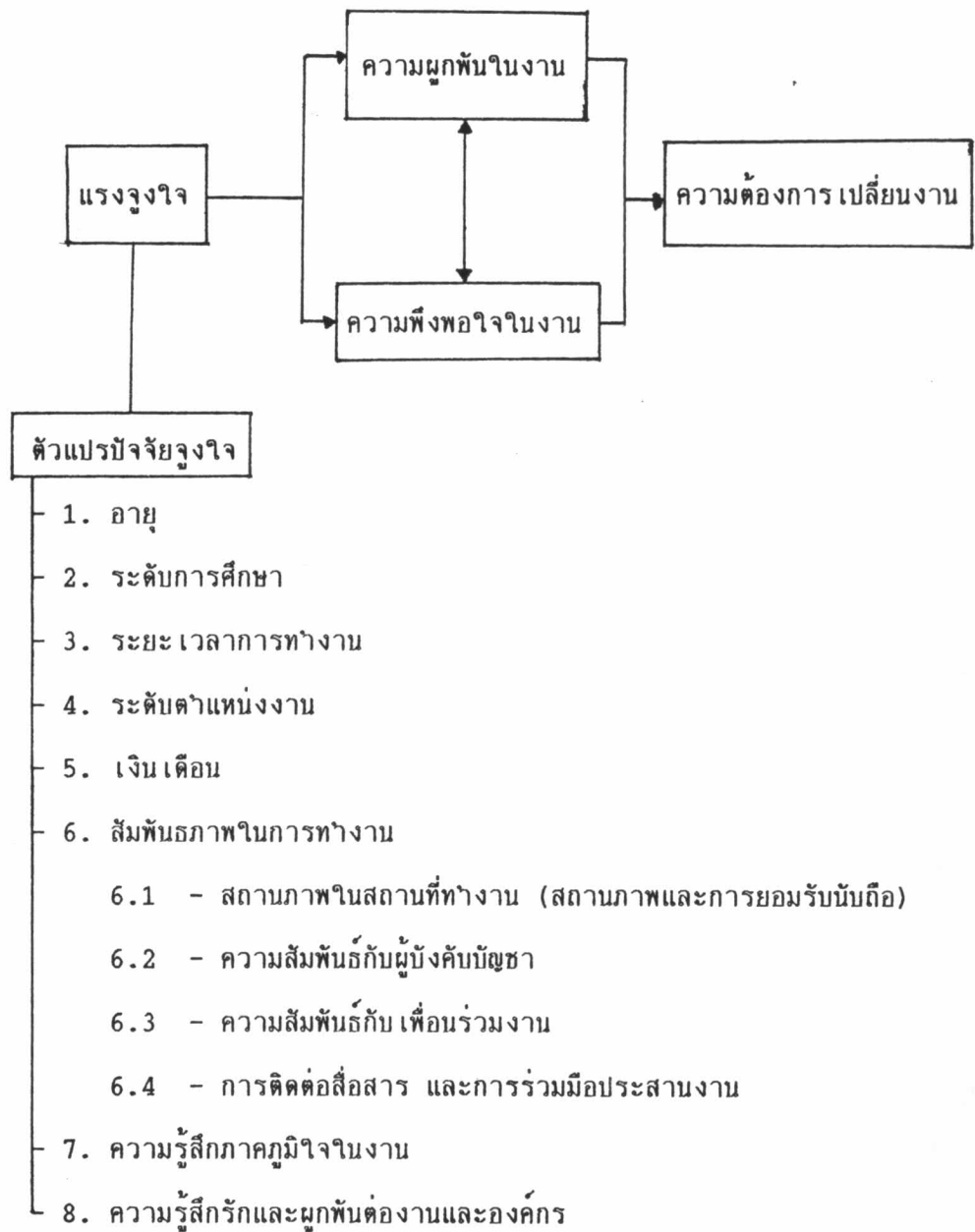
ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ ภูมิศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด การศึกษานี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าอะไรคือ ตัวแปรปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรปัจจัยจูงใจที่คาดว่าจะมีผลต่อความต้องการเปลี่ยนงานจำนวน 14 ตัวแปร ได้แก่ 1. อายุ 2. ระดับการศึกษา 3. ระยะเวลาการทำงาน 4. ระดับตำแหน่งงาน 5. เงินเดือน 6. โอกาสความก้าวหน้าในการ-ทำงาน 7. ลักษณะงาน 8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 9. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 10. การประสานงาน 11. สถานภาพและการยอมรับนับถือ 12. ความรู้สึกภาคภูมิใจในงาน 13. ความรู้สึกรักและผูกพันต่องานและองค์กร 14. ความรู้สึกมั่นคงในงาน รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยจูงใจดังกล่าวกับความต้องการเปลี่ยนงาน

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้ คือ

- สมมุติฐานหลัก - ปัจจัยจูงใจมีสหสัมพันธ์ เชิงนิเสธ กับความต้องการเปลี่ยนงาน
- สมมุติฐานย่อย -
1. อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน เงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงาน
 2. โอกาสความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงาน
 3. เงิน เดือนมีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงาน
 4. สัมพันธภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงาน

แผนภาพ : - สมมติฐานการวิจัย



ลักษณะของข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ข้อมูลที่ศึกษาได้จากแบบสอบถามพนักงานในระดับปฏิบัติการและพัฒนา ระบบข้อมูลในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด และธนาคารกรุงเทพ จำกัด โดยส่งแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 269 ฉบับ แยกตามองค์กรคิดเป็นแบบสอบถาม ธนาคารกรุงไทย จำกัด จำนวน 144 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 112 ฉบับ คิดเป็น 77.78 เปอร์เซ็นต์ และธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำนวน 125 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 94 ฉบับ คิดเป็น 75.20 เปอร์เซ็นต์ รวมทั้งสิ้นได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 206 ฉบับ คิดเป็น 76.58 เปอร์เซ็นต์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้กระทำ 2 วิธี คือ

1. ข้อมูลภาคสนาม โดยส่งแบบสอบถามเชิงสำรวจทัศนคติ
2. ข้อมูลเอกสาร ค้นคว้าจากเอกสารและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเชิงสำรวจทัศนคติในการทำงาน แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ-ไม่พอใจในการทำงาน และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานสาระสำคัญของแบบสอบถามมีดังนี้ คือ

- ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และการผ่านงานรวมทั้งสิ้น 8 ข้อ

- ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ-ไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ข้อคำถามเกี่ยวกับ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน การปรับปรุงสิ่งจูงใจ และความปรารถนาในการเปลี่ยนงาน รวมทั้งสิ้น 7 ข้อ

- ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน เป็นข้อคำถามที่ใช้ประเมินค่าความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อม สัมพันธภาพในการทำงาน และการเปลี่ยนงานของพนักงาน โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ คือ

1. เงินเดือนและสวัสดิการ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ
 - 1.1 ความรู้สึกที่มีต่อความเพียงพอของรายได้ที่ได้รับ
 - 1.2 ความรู้สึกเกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ
2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ
 - 2.1 ความรู้สึกที่มีต่อโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน
3. สัมพันธภาพในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ
 - 3.1 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 3.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 3.3 ความร่วมมือภายในหน่วยงาน
 - 3.4 ความร่วมมือประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น
 - 3.5 สถานภาพ และการได้รับการยอมรับนับถือ
4. ความภูมิใจในการทำงาน ความผูกพันในงาน และความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ
 - 4.1 ความรู้สึกที่มีต่องานที่รับผิดชอบอยู่
 - 4.2 ความรู้สึกต่อหน่วยงาน
 - 4.3 ความปรารถนาในการเปลี่ยนงาน

ข้อคำถามในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ แบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมาตรวัดที่ใช้ประกอบในแบบสอบถามนี้ เป็นการประยุกต์ใช้มาตรวัดที่มีอยู่แล้ว เนื่องจากมาตรวัดดังกล่าวได้มีการพัฒนาและใช้กันอย่างแพร่หลายเป็นที่วางใจ

การให้คะแนนในแบบสอบถาม ใช้หลักการประเมินค่าแบบ Likert Scale ซึ่งให้คะแนนโดยพิจารณาตามแนวคำถาม ถ้าคำถามประเภทบวก ให้คะแนน 5,4,3,2,1 ตามลำดับ สำหรับคำถามประเภทลบ ให้คะแนน 1,2,3,4,5 ตามลำดับ

ความเป็นปรนัยของแบบสอบถาม

ในการทดสอบ ได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจทัศนคติและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 20 ฉบับ นำไปสอบถามพนักงานในหน่วยงานคอมพิวเตอร์โดยไม่ได้จำกัดว่า จะเป็นพนักงานในหน่วยงานหรือองค์กรใด เพื่อทดสอบข้อความในแบบสอบถาม มีความชัดเจนเพียงพอกับการใช้ทดสอบจริงหรือไม่ หลังจากใช้แบบทดสอบแล้ว มีการตัดข้อความจำนวนหนึ่งออกไปเนื่องจากเป็นข้อความที่ไม่ได้ใช้ทดสอบตัวแปรที่ต้องการศึกษา รวบรวมข้อความที่คล้ายคลึงกันและจัดเป็นองค์ประกอบเดียวกัน เพื่อให้แบบสอบถามมีความเป็นปรนัย (Objectivity) มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สับสนในคำถามและไม่เบื่อในการตอบ เนื่องจากจำนวนข้อความมีไม่มากจนเกินไปอ่านเข้าใจได้ง่าย และสะดวกต่อการตอบ

แบบทดสอบที่ 1 ในภาคผนวก เป็นแบบทดสอบที่ใช้ทดสอบความเป็นปรนัยของข้อความในแบบสอบถาม และแบบทดสอบที่ 2 ในภาคผนวก เป็นแบบทดสอบจริง ที่ใช้ทดสอบจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ได้นำแบบทดสอบซึ่งต้องการใช้ เป็นแบบทดสอบจริง ไปทำการทดสอบล่วงหน้า โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานที่หน่วยงานคอมพิวเตอร์ ไม่จำกัดว่าเป็นพนักงานในหน่วยงานหรือองค์กรใดจำนวน 30 ฉบับ และนำแบบทดสอบดังกล่าวมาทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้มาตรวัด Coefficient Alpha ของ Cronbach ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้คือ

$$r = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

- r = ค่าสัมประสิทธิ์ของความแปรปรวน
 S_i^2 = ผลรวมของความแปรปรวนของข้อสอบแต่ละข้อ (แต่ละองค์ประกอบ)
 S_t^2 = ความแปรปรวนของข้อสอบทั้งฉบับ
 K = จำนวนข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถาม

ถ้าค่า r มากกว่า .50 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ เกินกว่า 50 เปอร์เซ็นต์
 ถ้าหากค่า r น้อยกว่า .50 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ต่ำกว่า 50 เปอร์เซ็นต์
 ดังนั้นหากองค์ประกอบใดมีค่าสัมประสิทธิ์ของความแปรปรวนน้อยกว่า .50 องค์ประกอบนั้นมีความ
 ความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับต่ำ

ตารางแสดงค่าความ เชื่อถือได้ของแบบสอบถามในการวิจัย

องค์ประกอบที่วัด	ค่าถามข้อที่	ค่าถาม
1. สภาพงานและลักษณะงาน	01-04	0.632
2. รายได้และ เงิน เดือน	05-07	0.714
3. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน	08-10	0.862
4. เพื่อนร่วมงาน	11-13	0.689
5. การประสานงาน	14-16	0.543
6. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	17-20	0.777
7. สถานภาพและการยอมรับนับถือ	21-23	0.605
8. ความภูมิใจในงานและความผูกพันในงาน	24-28	0.610
9. ความรู้สึกมั่นคงในงาน	29-30	0.584
10. ค่าความ เชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ	01-30	0.761

จากตารางแสดงค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ปรากฏว่า ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า = 0.761 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้ มีความเชื่อถือได้ 76.10% และค่าความเชื่อถือได้ขององค์ประกอบทุกองค์ประกอบที่ใช้วัดค่าตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าองค์ประกอบที่ใช้วัดค่าตัวแปรในแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้เกินกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นแบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อถือได้พอสมควร (ประมาณ 76%)

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล และแสดงผลการวิจัยได้แก่ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC-PLUS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่

1. ตารางแจกแจงความถี่ และเปอร์เซ็นต์ และตารางค่า CROSSTAB แสดงผลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลอันได้แก่ การแจกแจงความถี่ และ เปอร์เซ็นต์ของข้อมูลที่เป็นช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และการนับค่าการตอบเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยจูงใจที่ต้องการให้มีการปรับปรุงภายในหน่วยงาน
2. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันโพดคโมเมนต์ (Pearson product moment correlation coefficient) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple correlation coefficient) ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต้องการศึกษาโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ หรือที่ระดับนัยสำคัญ .05
3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได (Stepwise multiple regression) เพื่อคัดเลือกตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม, ทานาย และทดสอบความถูกต้องของการพยากรณ์ตัวแปรตามด้วยตัวแปรต้นต่าง ๆ ที่ทำการศึกษากำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ หรือที่ระดับนัยสำคัญ .05

ลักษณะโครงสร้างองค์กรที่ทำการศึกษาวิจัย

ฝ่ายคอมพิวเตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด

ฝ่ายคอมพิวเตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด เป็นหน่วยงานในสายพัฒนาและวิชาการขึ้นตรงกับฝ่ายบริหารธนาคาร มีหน้าที่รับผิดชอบหลักคือ จัดระบบข้อมูล พัฒนาระบบข้อมูล บริการระบบสารสนเทศทางการบริหาร และประสานงานด้านระบบข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายคอมพิวเตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด แบ่งการจัดองค์กรเป็นสองสายงานหลักคือ

1. สายงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์
2. สายงานควบคุมและปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

สายงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบคำสั่ง โปรแกรมข้อมูล การติดตั้งและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ และสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ระบบข้อมูลทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด จัดแบ่งส่วนงานออกเป็น

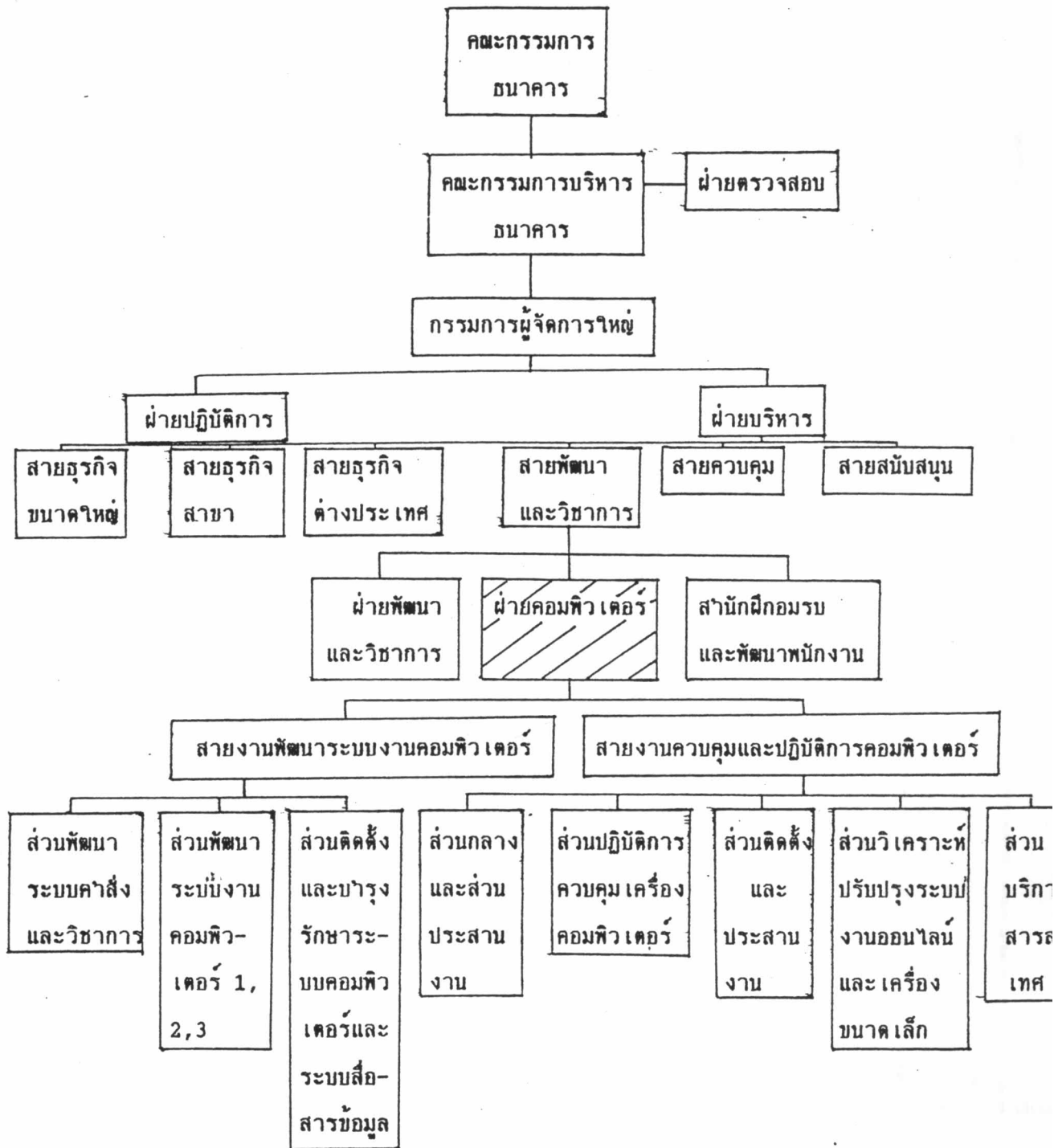
- ส่วนพัฒนาระบบคำสั่งและวิชาการ :- เป็นส่วนบริการด้านวิชาการ วิจัย วางแผน การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ พัฒนาระบบคำสั่ง และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- ส่วนพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ :- แบ่งออกเป็น ส่วนพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ 1 ส่วนพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ 2 และส่วนพัฒนา ระบบงานคอมพิวเตอร์ 3 มีหน้าที่ในการออกแบบ ระบบ จัดทำ และพัฒนาโปรแกรมข้อมูล

- ส่วนติดตั้งและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารข้อมูล :- มีหน้าที่ใน
การติดตั้งระบบการสื่อสาร และบำรุงรักษา
ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมดของธนาคาร

สายงานควบคุมและปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ - มีหน้าที่เกี่ยวกับการประสานงานระหว่างฝ่ายคอมพิวเตอร์กับฝ่ายอื่น ๆ ของธนาคาร และเป็นฝ่ายปฏิบัติการด้านเทคนิค การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ จัดเตรียมและปฏิบัติการด้านข้อมูล จัดแบ่งส่วนงานออกเป็น

- ส่วนกลางและส่วนประสานงาน :- ส่วนกลางมีหน้าที่ในการจัดทำสารบรรณ รวบรวมการใช้จ่ายในการประมวลผล จัดหาวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ส่วนประสานงานมีหน้าที่ประสานงานทั้งภายในฝ่ายคอมพิวเตอร์ และติดต่อกับฝ่ายอื่น ๆ
- ส่วนปฏิบัติการควบคุม เครื่องคอมพิวเตอร์ :- มีหน้าที่ควบคุมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และประสานงานกับศูนย์คอมพิวเตอร์ในเครือข่ายของธนาคาร
- ส่วนติดตั้งและประสานงาน :- มีหน้าที่ในการติดตั้งระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ และประสานงานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
- ส่วนวิเคราะห์ปรับปรุงระบบงานออนไลน์และเครื่องขนาดเล็ก :- มีหน้าที่ในการติดตั้งระบบเครื่องขนาดเล็ก และประสานงานด้านปฏิบัติการในระบบออนไลน์
- ส่วนบริการและสารสนเทศ :- มีหน้าที่ในการเตรียมข้อมูล รายงาน บริการประมวลผล ควบคุมวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ บริการสารสนเทศและจัดทำเอกสารระบบงานคอมพิวเตอร์

แผนผังการจัดองค์กรของฝ่ายคอมพิวเตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด แสดงได้ดังนี้คือ



หน่วยงานคอมพิวเตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

หน่วยงานคอมพิวเตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ สำนักพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และฝ่ายประมวลข้อมูล

สำนักพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์

สำนักพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับสายพัฒนา ได้รับนโยบายโดยตรงจากคณะกรรมการบริหารธนาคาร มีหน้าที่หลักเกี่ยวกับการวางแผนและพัฒนาระบบข้อมูล การบริหาร ให้บริการด้านข้อมูลพัฒนาระบบข้อมูลการบริหารแก่คณะกรรมการบริหารธนาคาร จัดแบ่งส่วนงานออกเป็น 6 ส่วน คือ

1. ส่วนดำเนินงานกลาง :- เป็นศูนย์กลางการประสานงานระหว่างส่วนต่าง ๆ ภายในสำนักฯ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารและคำสั่งจากฝ่ายบริหาร และเป็นศูนย์กลางการติดต่อระหว่างสำนักฯ กับหน่วยงานอื่น ๆ
2. ส่วนพัฒนาระบบงานด้านสินเชื่อกู้และเงินโอน :- มีหน้าที่ในการพัฒนาโปรแกรมข้อมูลด้านสินเชื่อวางระบบ และพัฒนาระบบบัญชีลูกหนี้ให้กับหน่วยงานด้านสินเชื่อกู้และเงินโอนของธนาคาร
3. ส่วนพัฒนาระบบข้อมูลและรายงานเพื่อการบริหาร :- มีหน้าที่จัดระบบข้อมูลทางการบริหารและพัฒนาระบบข้อมูล ปรับปรุง และรายงานข้อมูล เศรษฐกิจที่มีผลต่อการบริหาร เพื่อให้ข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ
4. ส่วนพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ด้านสื่อสารและบริการลูกค้า :- มีหน้าที่วางระบบและพัฒนาระบบบัญชีเจ้าหนี้ พัฒนาระบบเงินฝากให้หน่วยงานด้านเงินฝากของธนาคาร

5. ส่วนพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์สาขาต่างจังหวัด :- มีหน้าที่วางระบบและพัฒนา ระบบข้อมูลสาขาต่างจังหวัด และพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารของธนาคารจากสำนักงานใหญ่ไปยังจังหวัดต่าง ๆ

ฝ่ายประมวลข้อมูล

ฝ่ายประมวลข้อมูล เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับฝ่ายอำนวยการ ได้รับนโยบายจาก คณะกรรมการบริหารธนาคารและกรรมการผู้อำนวยการ มีหน้าที่ในการอำนวยการด้านระบบข้อมูล จัดทำประมวลผลและปฏิบัติการด้านระบบข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ จัดแบ่งส่วนงานออกเป็น 9 ส่วน คือ

1. ส่วนเตรียมข้อมูล :- มีหน้าที่ในการจัดเตรียมข้อมูล นำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์
2. ส่วนประมวลผลคอมพิวเตอร์ :- มีหน้าที่ในการประมวลผลข้อมูลที่ส่วนเตรียมข้อมูลนำเข้า และแสดงผลออกเป็นรูป print-out และรายงานต่าง ๆ
3. ส่วนเทคนิคปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ :- มีหน้าที่ในการปฏิบัติการด้าน hardware เป็นฝ่ายช่างและบริการเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
4. ส่วนบำรุงรักษาระบบและบริหารภายในธนาคาร :- มีหน้าที่ในการติดตามผลการปฏิบัติงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ และบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ภายในธนาคาร
5. ส่วนบำรุงรักษาระบบสาขาต่างประเทศและเงินโอน :- มีหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้บริการ และบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องกับเงินโอน และสาขาต่างประเทศ

6. ส่วนบำรุงรักษาระบบสินเชื่อและระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร :- มีหน้าที่ติดตามผล
การปฏิบัติงาน ให้บริการ และบำรุงระบบ
สินเชื่อ และระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร
7. ส่วนเสริมระบบงาน :- มีหน้าที่ในการจัดบริการ อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับระบบ
ข้อมูลทั้งหมดให้ระบบ เป็นไปอย่างราบรื่น
8. ส่วนเปลี่ยนระบบงาน :- มีหน้าที่ในการจัดบริการ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ระบบ
ข้อมูล และระบบงานคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย
9. ส่วนบริการเงินโอนอิเล็กทรอนิกส์ :- มีหน้าที่ในการจัดระบบ ติดตั้งและให้บริการ
เกี่ยวกับเงินโอนอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) ทั้งหมดของ
ธนาคารตามศูนย์เงินโอนอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

