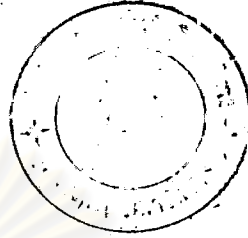


บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นสถาบันที่มีความสำคัญต่อเสถียรภาพทางการเงินของประเทศและมีบทบาทอย่างกว้างขวางต่อการดำเนินธุรกิจของพ่อค้าประชาชน จากความสำคัญของสถาบันดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องราวของธนาคารพาณิชย์ในแง่มุมหนึ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ของธนาคารแล้วจึงพบว่าสิ่งสำคัญที่สุดในวงการธนาคารก็คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน เพราะธุรกิจของธนาคารเป็นไปในลักษณะให้บริการมีใ้การขายสินค้า สำหรับการให้บริการขึ้นอยู่กับสมรรถภาพของบุคคลโดยตรง เมื่อผู้วิจัยได้ค้นพบปัญหาว่าควรศึกษาเกี่ยวกับสมรรถภาพของพนักงาน เพราะเป็นปัจจัยอันสำคัญที่แสดงจุดเด่นของธนาคารในการบริการลูกค้าว่ามีประสิทธิภาพและคล่องตัวเพียงไรในภาวะการณ์ปัจจุบันซึ่งมีแนวโน้มที่จะประสบกับการแข่งขันในธุรกิจประเภทเดียวกันมากขึ้น จึงเกิดความคิดที่จะทำการศึกษาการพัฒนาความสามารถของบุคคลให้ดีขึ้น ซึ่งพบว่าการศึกษาการฝึกอบรมเป็นหนทางหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาความสามารถของบุคคล แต่ความสำเร็จของการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับการบริหารงานฝึกอบรมที่ดี ซึ่งจะสัมฤทธิ์ผลเพียงใดขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของผู้บริหาร เพราะอาจมีอุปสรรคที่แตกต่างกันตามสภาพโครงสร้างของแต่ละธนาคาร อันจะเป็นผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร ในที่สุดจึงตกลงใจที่จะทำการค้นคว้าวิจัยในแง่มุมของการบริหารงานฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยขึ้น

การที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายที่คิดไว้ได้ก็จะต้องทำการค้นคว้าวิจัยข้อมูลให้ครอบคลุม

ถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้อย่างทั่วถึง เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าองค์การ เป็นเครื่องมือที่สำคัญของมนุษย์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อแก้ไขข้อจำกัดต่าง ๆ ของมนุษย์ และมนุษย์ก็คาดการณ์และหวังที่จะให้องค์การต่าง ๆ มีคุณค่าอย่างแท้จริง แต่ในสภาพการณ์ปัจจุบันในขณะที่องค์การเติบโตขึ้นนั้น สิ่งที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กันก็คือความสลับซับซ้อนขององค์การทั้งในด้านการโครงสร้างขององค์การเอง และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ ซึ่งทำให้องค์การจำนวนมากไม่ยอมประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งนี้เพราะมีสาเหตุสำคัญอันเนื่องมาจากการแก้ไขปัญหาไม่ถูกจุด หรือไม่ตรงกับปัญหาที่แท้จริง ซึ่งทำให้เกิดปัญหามากขึ้นแทนที่ปัญหาจะลดน้อยหรือหมดไป ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสำคัญต่อการศึกษาเชิงระบบ (The System Concept) และนำแนวความคิดเชิงระบบมาใช้ในการวิเคราะห์ที่การบริหารงานฝึกอบรม ซึ่งช่วยส่งเสริมให้การศึกษา การพิจารณา และการแก้ไขปัญหามองการบริหารงานฝึกอบรมกระทำได้ในขอบเขตที่กว้างขวางและครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งใช้วิธีการทางสถิติบางประการ เป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าวิจัย

1. เพื่อศึกษาว่าธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้ให้ความสนใจการบริหารงานฝึกอบรมมากน้อยเพียงไร
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่มีหน่วยงานฝึกอบรมกับธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่ยังไม่มีหน่วยงานฝึกอบรม
3. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาประโยชน์ของการฝึกอบรมที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
5. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
6. เพื่อค้นคว้าหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

สมมติฐานของการค้นคว้าวิจัย

1. ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารพาณิชย์ที่มีหน่วยงานฝึกอบรม ให้การสนับสนุนการบริหารงานฝึกอบรม มากกว่า ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารพาณิชย์ที่ยังไม่มีหน่วยงานฝึกอบรม
2. ธนาคารพาณิชย์ที่มีหน่วยงานฝึกอบรม มีการบริหารงานฝึกอบรมที่เป็นระบบมากกว่าธนาคารพาณิชย์ที่ยังไม่มีหน่วยงานฝึกอบรม
3. การฝึกอบรมมีส่วนอำนวยความสะดวกให้กับธนาคารพาณิชย์โดยส่วนรวม

ขอบเขตของการค้นคว้าวิจัย

ในการค้นคว้าวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะการบริหารงานฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย จำนวน 16 ธนาคาร เนื่องจากเป็นกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีส่วนร่วมสูงที่สุดในวงการธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทย ทั้ง 30 ธนาคาร ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยถือสินทรัพย์รวมถึงร้อยละ 93.56 ของสินทรัพย์รวมทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กล่าวคือ สินทรัพย์รวมของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย 16 ธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2520 จำนวน 183,064,696,816.- บาท ส่วนจำนวนสินทรัพย์รวมของสาขาธนาคารต่างประเทศ 14 ธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2520 จำนวน 12,608,118,118.- บาท ซึ่งสินทรัพย์รวมทั้ง 30 ธนาคารจะเป็นจำนวนทั้งสิ้น 195,672,814,934.- บาท¹ แสดงให้เห็นว่าธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยมีบทบาทสำคัญยิ่งในวงการธนาคาร นอกจากนั้นได้กำหนดขอบเขตที่จะทำการศึกษาการบริหารงานฝึกอบรมเฉพาะในแง่ของการจัดรูปหน่วยงานรับผิดชอบ การบริหารงานฝึกอบรมเชิงระบบ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และการมีส่วนอำนวยความสะดวกให้กับธนาคารพาณิชย์เฉพาะกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ที่

¹ Bangkok Bank Limited. Statistical Data on Commercial Bank in Thailand (December, 1977) : 4-5

จดทะเบียนในประเทศไทยดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญและน่าให้ความสนใจมากที่สุด

ข้อจำกัดของการค้นคว้าวิจัย

เนื่องจากการสอบถามข้อมูลของแต่ละธนาคารเป็นไปด้วยความยากลำบากยิ่ง เพราะข้อมูลบางประการธนาคารไม่อาจเปิดเผยได้ เนื่องมาจากภาวะการแข่งขันและนโยบายของแต่ละธนาคาร ประกอบกับทำเลที่ตั้งของแต่ละธนาคารอยู่ห่างไกลกันเป็นส่วนใหญ่ ผู้วิจัยต้องการสำรวจนโยบายเป็นส่วนรวมจึงใช้แหล่งข้อมูลจากสำนักงานใหญ่ของทุกธนาคารซึ่งได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการค้นหาข้อมูล ฉะนั้น ข้อมูลที่ได้มาจึงเป็นข้อมูลเท่าที่แต่ละธนาคารจะสามารถเปิดเผยได้ ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ยินดีที่จะเปิดเผยโครงการต่าง ๆ ที่ดำเนินการนัก ในการนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการวิจัย รวมทั้งใช้การสัมภาษณ์ตลอดจนรวบรวมข้อมูลทางสถิติที่เปิดเผยได้ของธนาคารพาณิชย์ นอกเหนือจากการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ

คำจำกัดความที่ใช้ในการค้นคว้าวิจัย

1. "การบริหารงานฝักออบรมที่ดี" หมายถึง การจัดทำเนื้องานเกี่ยวกับการฝักออบรมอย่างมีแบบแผนและมีการดำเนินงานในลักษณะระบบ
2. "ธนาคาร" หมายถึง ธนาคารที่จดทะเบียนในประเทศไทย
3. "กลุ่มมี" หมายถึง กลุ่มธนาคารที่มีหน่วยงานฝักออบรม
4. "กลุ่มไม่มี" หมายถึง กลุ่มธนาคารที่ยังไม่มีหน่วยงานฝักออบรม
5. "ผู้บริหารระดับสูง" หมายถึง พนักงานระดับบริหารของธนาคารตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย หรือ ผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป
6. "ผู้บริหารระดับรอง" หมายถึง พนักงานระดับบริหารของธนาคารตำแหน่งต่ำกว่าผู้จัดการฝ่าย หรือผู้อำนวยการฝ่าย ลงมา
7. "การสนับสนุน" หมายถึง การให้ความสำคัญ ให้กำลังใจและส่งเสริมขวัญ (Morale Support) และให้งบประมาณ (Budget Support)

วิธีดำเนินการค้นคว้าวิจัย

สำหรับการค้นคว้าวิจัยในภาคทฤษฎีนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการรวมทั้งข้อมูลทางสถิติของธนาคารที่เปิดบัญชีได้ และในภาคปฏิบัติได้ใช้วิธีการออกแบบสอบถาม รวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารทั้ง 16 ธนาคารเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลในภาคปฏิบัติของธนาคารกับข้อมูลที่ค้นคว้าในภาคทฤษฎีและใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการทางสถิติเป็นเครื่องมือช่วยในการวิจัยด้วย สำหรับการเข้าทำการสัมภาษณ์และสอบถามนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีไปด้วยตนเอง โดยมีหนังสือขอความร่วมมือจากทางคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีติดตัวไปด้วยทุกธนาคาร และในการรับแบบสอบถามนั้นก็ไปรับด้วยตนเองเช่นกัน โดยจะมีการนัดหมายกันล่วงหน้าเฉพาะในคราวไปรับคืน ส่วนในการนำแบบสอบถามไปสอบถามและสัมภาษณ์ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าก็จะแนะนำตัวและขอเข้าพบผู้ที่จะสามารถให้ข้อมูลได้ในโอกาสที่ไปยังธนาคารนั้น ๆ เลย และในการไปติดต่อบริษัทต่าง ๆ จะเลือกธนาคารที่มีทำเลที่ตั้งใกล้เคียงกันในวันเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งปรากฏว่าได้รับความร่วมมือพร้อมทั้งยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้แทบทุกธนาคาร แต่จะต้องใช้เวลาแต่ละธนาคารนานมากในการขอเข้าพบและสอบถามข้อมูลซึ่งบางวันได้เพียง 2 ธนาคาร แลอย่างไรก็ตามบางธนาคารจะมีผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีความเชี่ยวชาญและคลุกคลีอยู่ในวงการฝึกอบรมมานาน ให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้วิจัยอีกด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการค้นคว้าวิจัย

ผู้วิจัยคาดว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้มีส่วนรับผิดชอบในการบริหารงานบุคคลของวงการธนาคาร รวมทั้งผู้ที่สนใจงานด้านการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะได้มีการค้นคว้าวิจัยการบริหารงานฝึกอบรมที่เป็นระบบเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานฝึกอบรมอย่างมีหลักเกณฑ์และเพื่อทราบถึงการบริหารงานฝึกอบรมในภาคปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ว่าสอดคล้องหรือขัดกับหลักการที่ดีเพียงใดและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารให้การสนับสนุนการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไร รวมทั้งทราบถึงขอบกพร่องในการบริหารงานฝึก

อบรมของธนาคารในปัจจุบัน และชี้ให้เห็นว่าผลของการฝึกอบรมมีส่วนสนับสนุนความก้าวหน้าของธนาคารหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานค่านี้นในโอกาสต่อ ๆ ไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย