

งานบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

แนวความคิดเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

นิยามความหมาย

คำว่า "ธนาคารพาณิชย์" หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาย่อยของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วย¹

คำว่า "ธุรกิจธนาคารพาณิชย์" หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงิน ที่ต้องจ่ายเงินเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (ค) ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ²

กฎหมายได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจอยู่ในกรอบเดียวกันและกำหนดอัตราสูงสุดสำหรับค่าบริการทางการเงินที่จะจ่ายหรือเรียกเก็บจากลูกค้าไว้ เพื่อมิให้ธนาคารพาณิชย์แข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังนั้นธุรกิจและบริการที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ให้ออกจากรัฐจึงมีลักษณะคล้าย ๆ กัน จะต่างกันในด้านการบริการลูกค้าเท่านั้น ธนาคารพาณิชย์จึงถือเป็น

¹ ประยูร จินดาประคิษฐ์, การธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงานและการบัญชี, หน้า 20 - 21.

² พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พุทธศักราช 2522.

จุดเด่นในการแข่งขันระหว่างธนาคาร และการดำเนินการธนาคารพาณิชย์จะบรรลุเป้าหมาย
 มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการบริหารเป็นสำคัญ นับตั้งแต่การจัดรูปองค์กรงาน อัตรากำลัง-
 พนักงานตามความรู้ความสามารถ การควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนการ
 สร้างสรรเงินทุนและจัดสรรเงินทุนเพื่อหาผลประโยชน์ จึงจำเป็นต้องมีการบริหารงาน
 อย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดการสูญเสีย และในการประกอบธุรกิจธนาคารนั้น พนักงาน
 ของธนาคารถือว่าเป็นสมบัติที่มีค่ามากที่สุดของธนาคาร ถ้าธนาคารมีพนักงานที่มีสมรรถภาพ
 สูง การบริหาร "เงิน" อันเป็นสินค้าของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง¹ ฉะนั้น
 แต่ละธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานกับธนาคารให้ได้บุคคล
 ที่จะทำประโยชน์ได้มากที่สุด และจะต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและ
 เปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นที่สนใจในทางที่ธนาคารต้องการ เพื่อประโยชน์ในการแข่งขันกับ
 ธนาคารพาณิชย์อื่น และรักษาประสิทธิภาพประสิทธิผลของธนาคารให้คงอยู่ตลอดไป

งานบุคลากรในธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

1. ความเป็นมา

สำหรับงานบุคลากรในธนาคารพาณิชย์ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มธนาคารออกเป็น
 3 กลุ่มด้วยกัน คือ ธนาคารขนาดใหญ่ ธนาคารขนาดกลาง และธนาคารขนาดเล็ก อย่างละ
 1 ธนาคาร จากการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารของธนาคารขนาดใหญ่ ธนาคารขนาดกลาง และ
 ธนาคารขนาดเล็ก ถึงความเป็นมาของการจัดตั้งหน่วยงานบุคลากรขึ้นในธนาคารนั้น จะ

¹ ประยูร จินดาประคิษฐ์, การธนาคารพาณิชย์, การดำเนินงาน และการบัญชี,
 หน้า 613.

เห็นได้ว่าธนาคารทั้ง 3 กลุ่ม ได้ตั้งขึ้นมาเป็นเวลานานแล้ว แต่ในระยะแรกที่ตั้งธนาคารใหม่ ๆ ธนาคารก็ยังไม่เห็นและไม่เห็นความสำคัญของหน่วยงานบุคลากรอย่างแน่ชัด บางธนาคารมีหน่วยงานบุคลากรซึ่งถือเป็นงานหนึ่งรวมอยู่ในฝ่ายธุรการ แต่เมื่อกิจการธุรกิจธนาคารเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ปริมาณงานก็มีมากขึ้น และเพื่อให้ธุรกิจธนาคารเกิดความคล่องตัวมากที่สุด จึงได้แยกหน่วยงานนี้ออกมาเป็นฝ่ายการพนักงาน แต่บางธนาคารก็ยังคงให้หน่วยงานการพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายธุรการ เช่นเดิม จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะ เป็นธนาคารขนาดใหญ่ ธนาคารขนาดกลาง หรือธนาคารขนาดเล็กก็ตาม หน่วยงานบุคลากร ได้เกิดขึ้นมาหลังจากที่งานมีมากและซับซ้อนยุ่งยากขึ้นทุกที และเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน จึงได้ตั้งหน่วยงานบุคลากรขึ้นเฉพาะเพื่อทำหน้าที่ต่าง ๆ เช่น การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาพนักงาน การฝึกอบรม การสวัสดิการ ค่าจ้างและเงินเดือน การโยกย้าย ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งแต่ละงานนี้จะทำให้ทุกคนได้ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น และแต่ละกลุ่มธนาคารก็จะมีลักษณะการจัดหน่วยงานบุคลากรคล้ายคลึงกัน ต่างกันแต่เพียงว่า ถ้าเป็นธนาคารขนาดใหญ่ อาจจะแยกหน่วยงานย่อย ๆ กระจายออกไปมากกว่าธนาคารขนาดกลางและธนาคารขนาดเล็ก

2. โครงสร้างของงานในปัจจุบัน

เพื่อให้ธุรกิจธนาคารมีความคล่องตัวมากขึ้น แต่ละกลุ่มธนาคารจึงมีแผนภูมิหรือโครงสร้างของงานขึ้น เพราะแผนภูมิหรือโครงสร้างของงานนั้นจะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ ๆ เกี่ยวโยงกัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารงานเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทุกระดับ

โครงสร้างของงานในธนาคารพาณิชย์แต่ละกลุ่มนั้น ตำแหน่งและหน้าที่ของหน่วยงานมีต่าง ๆ กัน คือถ้าเป็นธนาคารขนาดใหญ่ อาจจะมีหน่วยงานมากกว่าธนาคาร

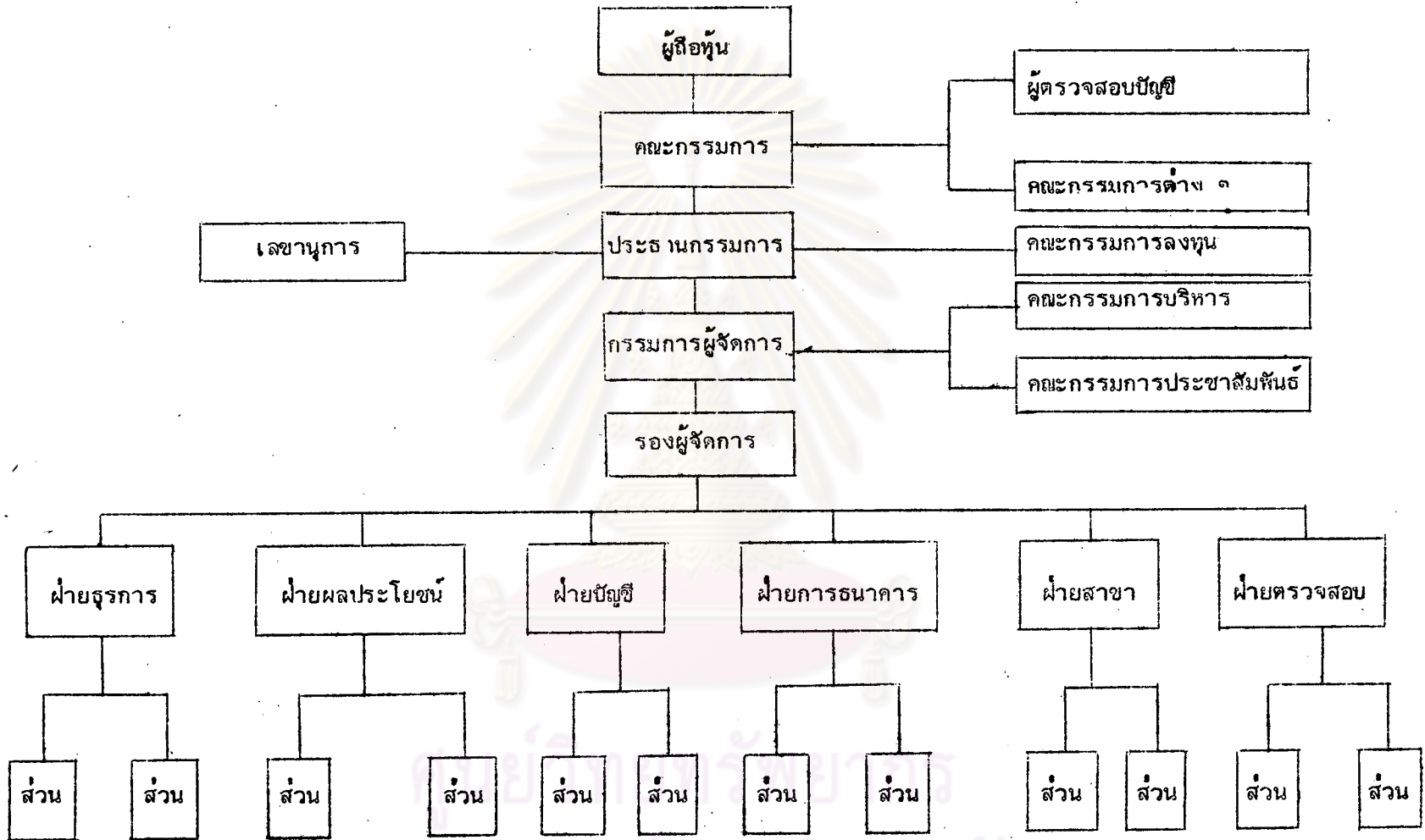
ขนาดกลางและขนาดขนาดเล็ก และหน้าที่ต่าง ๆ อาจจะมีการสับเปลี่ยนกันไปบ้างตามความถนัด คุณเคย ของผู้บริหาร แต่ละองค์กรนั้น ๆ การจัดโครงสร้างของหน่วยงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก

การจัดโครงสร้างของงานในธนาคารพาณิชย์แต่ละกลุ่มขึ้นอยู่กับลักษณะความเหมาะสมและปริมาณงานของธนาคาร ธนาคารทุกขนาดจะแบ่งหน่วยงานและกำหนดหน้าที่ของงานแต่ละหน่วย รวมทั้งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน โดยคำนึงถึงชนิดของงานที่สำคัญ ๆ ของธนาคารของตน

สำหรับในบทนี้ผู้วิจัยจะได้แสดงถึงโครงสร้างของงาน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วธนาคารจะมีโครงสร้างคล้าย ๆ กัน ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างของธนาคารขนาดใหญ่ ธนาคารขนาดกลาง และธนาคารขนาดเล็กก็ตาม ดังแผนภูมิที่ 1, 2, 3 และ 4 หน้า 39, 40, 41 และ 42 ตามลำดับ

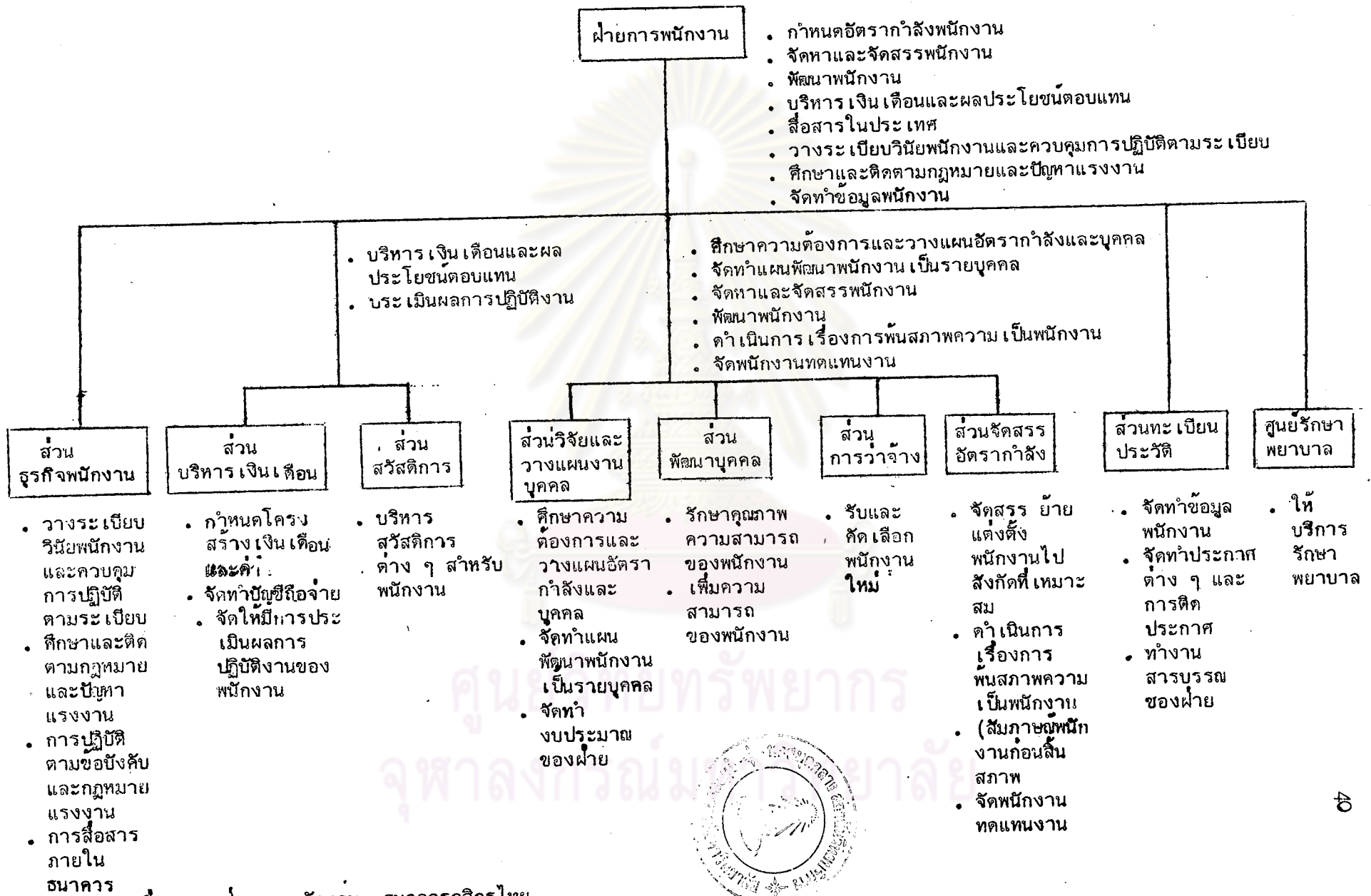
ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างการจัดองค์งานของธนาคารโดยทั่วไป¹



¹ เมธี ดุลยจินดา. การบริหารธนาคารพาณิชย์. (กรุงเทพฯ : หน่วยพิมพ์และจำหน่ายศาสนภักดิ์ โรงพิมพ์ศาสนาผล ๒๕๑๔) หน้า 108.

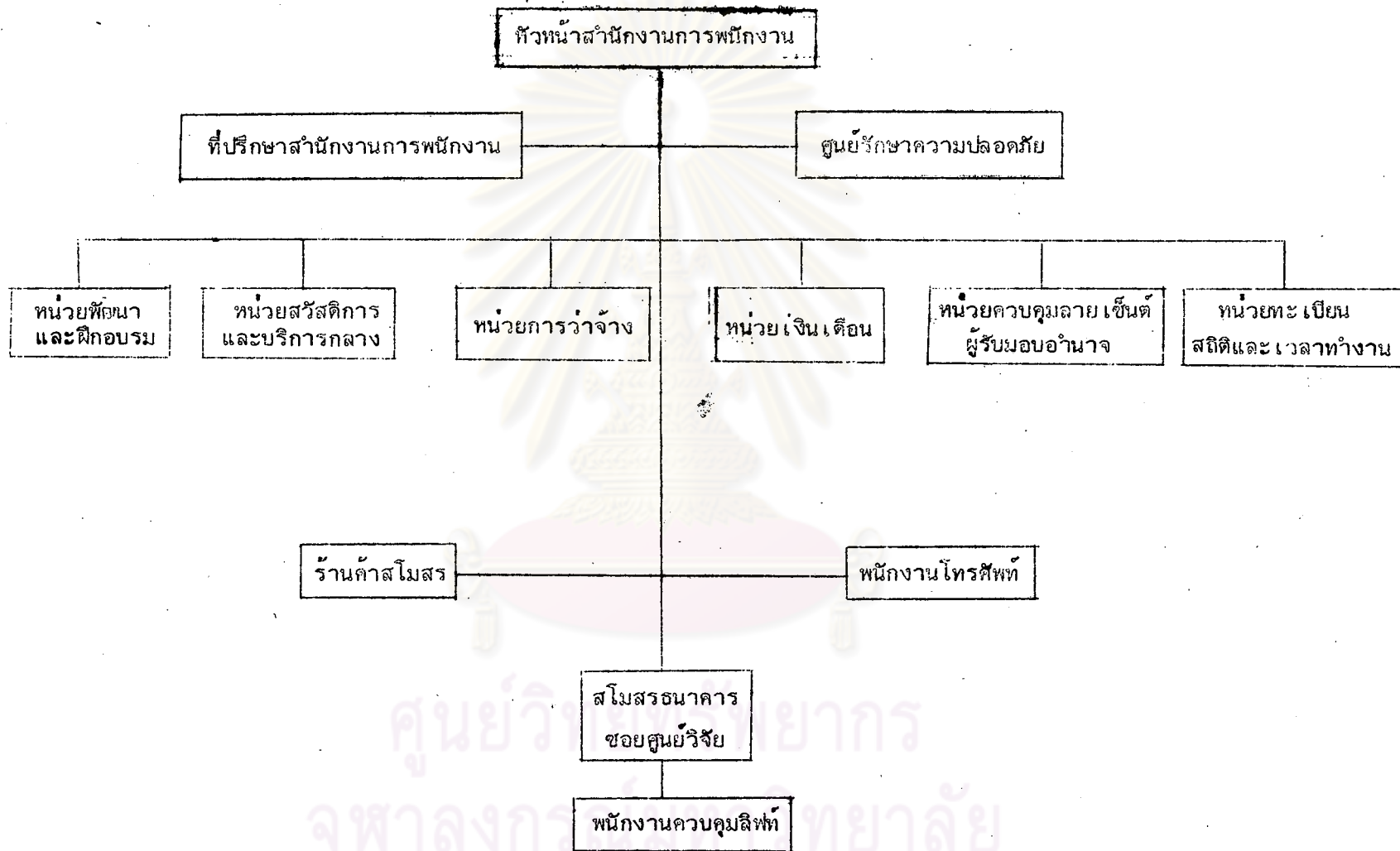
แผนภูมิที่ 2 แสดงการแบ่งหน่วยงานด้านบุคลากรของธนาคารขนาดใหญ่



ที่มา : ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย

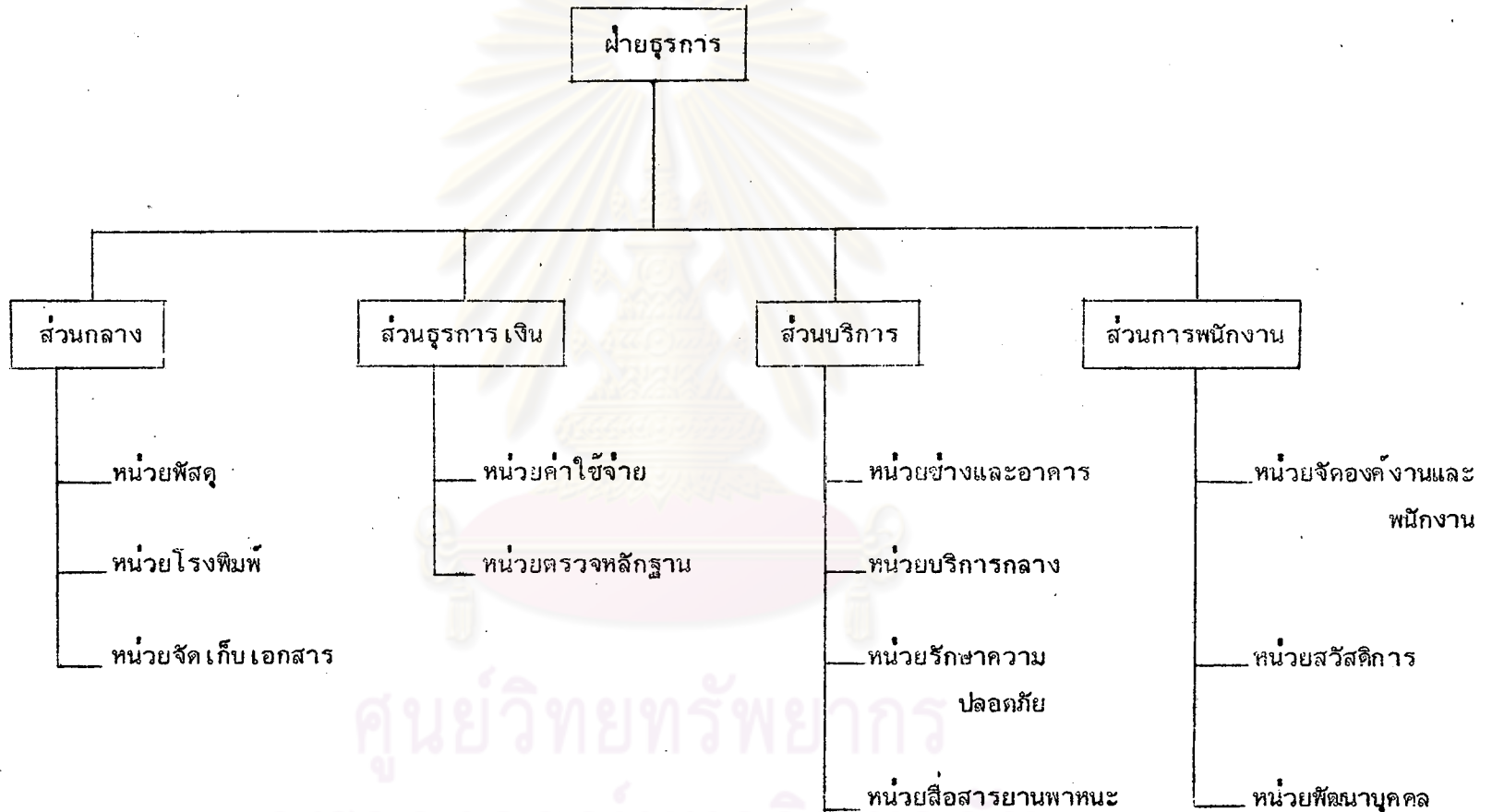


แผนภูมิที่ 3 แสดงการแบ่งหน่วยงานด้านบุคลากรของธนาคารขนาดกลาง



ที่มา : สำนักงานการพนักงาน ธนาคารศรีนคร

แผนภูมิที่ 4 แสดงการแบ่งหน่วยงานด้านบุคลากรของธนาคารขนาดเล็ก



ที่มา : ฝ่ายธุรกิจ ธนาคารไทยทน