

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ในบทนี้จะได้ทำการศึกษาสภาพทั่วไปของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เพื่อทำความเข้าใจกับธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ เช่น รวมถึงการแบ่งกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ การจัดขนาดของธนาคารพาณิชย์ และการบริหารงานที่กิจกรรมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย สภาพทั่วไปของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยมีชาวตะวันตกเข้ามาประกอบกิจการค้าในประเทศไทยมากขึ้น ทำให้มีธุรกิจเกี่ยวกับการชำระเงินระหว่างประเทศกันอย่างกว้างขวาง และขยายตัวมาเป็นลำดับ¹

ความหมายของธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วย²

คำว่า ธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือ เมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางใดทางหนึ่ง หรือ หลายทาง เช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตั๋วแลกเงิน หรือตราสาร เปลี่ยนมืออื่นใด (ค) ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ³

¹ ประยูร จินดาประดิษฐ์, การธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงาน และการบัญชี, พิมพ์ครั้งที่ 1. (กรุงเทพฯ : แผนกการพิมพ์บริษัทพิช จำกัด, 2512), หน้า 20-21.

² พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) 2522 ราชกิจจานุเบกษา 96 (7 มีนาคม 2522)

³ เรื่องเดียวกัน.

กฎหมายได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจอยู่ในกรอบเดียวกันและกำหนดอัตราสูงสุดสำหรับค่าบริการทางการเงินที่จะจ่ายหรือเรียกเก็บจากลูกค้าไว้ เพื่อให้มีธนาคารพาณิชย์แข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังนั้น ธุรกิจและบริการที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ให้กับลูกค้า จึงมีลักษณะคล้าย ๆ กัน จะต่างกันก็ในด้านการบริการลูกค้าเท่านั้น ธนาคารพาณิชย์จึงถือเป็นจุดเด่นในการแข่งขันระหว่างธนาคาร และการดำเนินการธนาคารพาณิชย์จะบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการบริหารเป็นสำคัญ นับตั้งแต่ การจัดรูปองค์กรงาน อัตรากำลังพนักงานตามความรู้ความสามารถ การควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนการสร้างสรรเงินทุน และจัดสรรเงินทุนเพื่อหาผลประโยชน์ จะต้องมีการบริหารงานอย่างเหมาะสม เพื่อมิให้เกิดการสูญเสีย ซึ่งการบริหารงานของธนาคารพาณิชย์แบ่งออกได้เป็น 2 ภาค คือ

1. การสร้างสรรเงินทุน และหาประโยชน์ เงินฝากเป็นแหล่งเงินทุนอันสำคัญ และการให้กู้ยืม เป็นที่มาของรายได้อันสำคัญ

2. การเสริมสร้างปริมาณธุรกิจตามข้อ 1. และเพื่อความมั่นคงและเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารพาณิชย์เอง การบริหารงานในค่านี้นี้มิได้ก่อให้เกิดรายได้โดยตรงต่อธนาคาร แต่เพื่อสนับสนุนให้มีการสร้างสรร และเพิ่มปริมาณธุรกิจ ตามข้อ 1. และการดำเนินงานของธนาคารเป็นไปโดยมั่นคง ซึ่งการบริหารฝึกอบรมกันเข้ามา มีบทบาทในการ เสริมสร้างปริมาณธุรกิจ และความเป็นระเบียบของธนาคาร เป็นอันมาก

ในการดำเนินกิจการธนาคารนั้น พนักงานของธนาคารถือว่าเป็นสมบัติที่มีค่ามากที่สุดของธนาคาร ถ้าธนาคารมีพนักงานที่มีสมรรถภาพสูงบริหาร "เงิน" อันเป็นสินค้าของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ธนาคาร และผู้ฝากเงิน ถ้าพนักงานของธนาคารประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญอันเหมาะสมแก่งาน มีความซื่อสัตย์ ความสามัคคี และความตั้งใจจริงในการทำงาน จะเป็นกำลังผลักดันให้ธนาคารเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง¹

¹ ประยูร จินดาประดิษฐ์, การธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงานและการบัญชี, หน้า 613.

ฉะนั้นแต่ละธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานกับธนาคารให้ได้บุคคลที่จะทำประโยชน์ได้มากที่สุด และจะต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ให้เป็นไปในทางที่ธนาคารต้องการ เพื่อประโยชน์ในการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น และรักษาประสิทธิภาพของธนาคารให้คงอยู่ตลอดไป

การแบ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ที่ดำเนินงานในประเทศไทย แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่จดทะเบียนในประเทศไทย จำนวน 16 ธนาคาร และกลุ่มที่เป็นสาขาของธนาคารที่จดทะเบียนในต่างประเทศ จำนวน 14 ธนาคาร นอกจากนี้ยังมีธนาคารกลุ่มพิเศษที่มีได้เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์โดยตรง จำนวน 3 ธนาคาร

กลุ่มที่ 1 ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย จำนวน 16 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ธนาคารหัวเหล็ก จำกัด ธนาคารเอเชีย จำกัด ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ธนาคารไทยทุน จำกัด ธนาคารศรีนคร จำกัด ธนาคารทหารไทย จำกัด ธนาคารมหานคร จำกัด ธนาคารเอเชียทรัสต์ จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด สหธนาคาร จำกัด ธนาคารแหลมทอง จำกัด

กลุ่มที่ 2 สาขาของธนาคารที่จดทะเบียนในต่างประเทศ จำนวน 14 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ ธนาคารชาร์เตอร์ ธนาคารแห่งอินโดจีนและสุเอซ ธนาคารซีไอที ธนาคารกวางตุ้ง ธนาคารเมอร์เคนไธล์ ธนาคารสากลพาณิชย์แห่งประเทศจีน ธนาคารภารตะโอเอซิส ธนาคารแห่งอเมริกา ธนาคารมิตรยู ธนาคารแห่งโตเกียว ธนาคารเซสแมนฮัตตัน ธนาคารสหมลายัน ธนาคารยูโรเปียนเอเชีย

ปราวโมทย์ องค์สุลี และอัจฉราวรรณ งามบุญ, "การจัดอันดับธนาคารพาณิชย์ไทย ประจำปี 2520", วารสารบริหารธุรกิจ 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2521) : 124.

กลุ่มที่ 3 กลุ่มพิเศษที่มีได้เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตรง 3 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารอาคารสงเคราะห์¹

สำหรับขอบเขตของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย จำนวน 16 ธนาคาร ซึ่งได้แสดงการเปิดดำเนินการก่อนหลังดังตารางที่ 1

การจัดขนาดธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

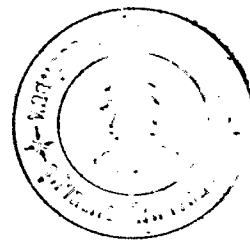
สำหรับสิ่งที่นำมาใช้พิจารณาขนาดของธนาคารพาณิชย์ของไทยในการศึกษาครั้งนี้ จะพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ อันได้แก่ สินทรัพย์รวม ปริมาณเงินฝาก เงินในบัญชีเงินกองทุน จำนวนสำนักงาน และพนักงาน จากตัวเลขเพียงวันที่ 31 ธันวาคม 2521 ตามตารางที่ 2 สามารถสรุปขนาดของธนาคารพาณิชย์ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้ดังนี้ คือ²

ธนาคารขนาดใหญ่ มีลักษณะส่วนใหญ่ดังนี้ จำนวนสินทรัพย์รวม กว่า 12,000 ล้านบาท เงินฝากและเงินในบัญชีเงินกองทุนมากกว่า 10,000 ล้านบาท เงินกองทุนมากกว่า 800 ล้านบาท มีสำนักงานประมาณ 100 สำนักงานขึ้นไป และมีพนักงานกว่า 2,500 คน จะมีด้วยกัน 5 ธนาคาร คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ธนาคารกรุงไทย จำกัด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

¹ปราโมทย์ องค์ศิริ และอัจฉราวรรณ งามฤกษ์,วารสารบริหารธุรกิจ

: 128.

²ศรีสวัสดิ์ จันทร์เทียน, "การศึกษาการจัดตั้งสำนักงานเขต/ภาคของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย". (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนกวิชาพาณิชย์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522), หน้า 28.



ตารางที่ 1

แสดงรายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย
เรียงตามลำดับการเปิดดำเนินการ¹

ลำดับ	ชื่อธนาคาร	วันที่เปิดดำเนินการ
1	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	1 เมษายน 2449
2	ธนาคารหวังหลี จำกัด	11 ตุลาคม 2476
3	ธนาคารเอเซีย จำกัด	2 ตุลาคม 2482
4	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด	24 พฤษภาคม 2484
5	ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด	18 พฤศจิกายน 2487
6	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	10 ธันวาคม 2487
7	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	2 เมษายน 2488
8	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	8 มิถุนายน 2488
9	ธนาคารแหลมทอง จำกัด	20 ธันวาคม 2491
10	สหธนาคาร	11 มีนาคม 2492
11	ธนาคารไทยทุน จำกัด	8 เมษายน 2492
12	ธนาคารศรีนคร จำกัด	21 สิงหาคม 2493
13	ธนาคารทหารไทย จำกัด	8 พฤศจิกายน 2500
14	ธนาคารมหานคร จำกัด	17 สิงหาคม 2503
15	ธนาคารเอเซียทรัสต์ จำกัด	20 ตุลาคม 2508
16	ธนาคารกรุงไทย จำกัด	14 มีนาคม 2509

¹ ประยูร จินดาประดิษฐ์, การธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงานและการบัญชี, ...,
ตารางหน้า 25-35.

ตารางที่ 2
แสดงลักษณะของธนาคารพาณิชย์ไทย
ณ 31 ธันวาคม 2521

ลำดับ	ชื่อธนาคาร	สินทรัพย์รวม		เงินฝากรวม		เงินกู้ยืม		เงินกองทุน		สำนักงานสาขา		พนักงาน	
		พันล้านบาท	อันดับ	พันล้านบาท	อันดับ	พันล้านบาท	อันดับ	พันล้านบาท	อันดับ	แห่ง	อันดับ	คน	อันดับ
1.	กรุงเทพ	88.79	1	60.33	1	72.3	1	4.24	1	204	1	15,077	1
2.	กรุงไทย	31.04	2	26.7	2	20.2	2	1.73	2	161	3	6,262	2
3.	กสิกรไทย	24.96	3	20.38	3	18.76	3	1.52	3	193	2	6,230	3
4.	ไทยพาณิชย์	14.62	4	10.07	5	10.02	4	0.88	5	98	6	2,861	5
5.	กรุงศรีอยุธยา	13.54	5	10.6	4	9.16	5	0.93	4	125	4	3,211	4
6.	ศรีนคร	11.16	6	7.02	7	7.49	6	0.71	6	52	10	1,939	8
7.	นครหลวงไทย	8.88	7	7.16	6	5.82	7	0.54	8	97	7	2,156	6
8.	กรุงเทพพาณิชย์การ	8.18	8	6.58	8	5.67	9	0.53	9	116	5	2,005	7
9.	มหานคร	8.16	9	5.55	9	5.7	8	0.55	7	49	11	1,515	9
10.	ทหารไทย	6.11	10	4.77	10	4.26	10	0.36	11	55	9	1,370	10
11.	เอเชียทรัสต์	5.03	11	4.13	11	2.75	12	0.45	10	24	12	942	12
12.	เอเชีย	4.86	12	3.72	12	3.22	11	0.32	13	22	13	907	13
13.	สหธนาคาร	4.23	13	3.09	13	2.6	13	0.32	12	61	8	1,137	11
14.	ไทยทุน	2.27	14	1.68	14	1.65	14	0.27	14	14	14	563	14
15.	แหลมทอง	1.46	15	1.08	15	1.07	15	0.17	15	3	16	138	16
16.	หวังหลี	0.99	16	0.46	16	0.75	16	0.06	16	5	15	157	15

ที่มา : วารสาร "Statistical Data on Commercial Banks in Thailand" ธนาคารกรุงเทพ จำกัด.

Yearly of the Economic Research Division, Planning & System and Research Department.

1972-1978.

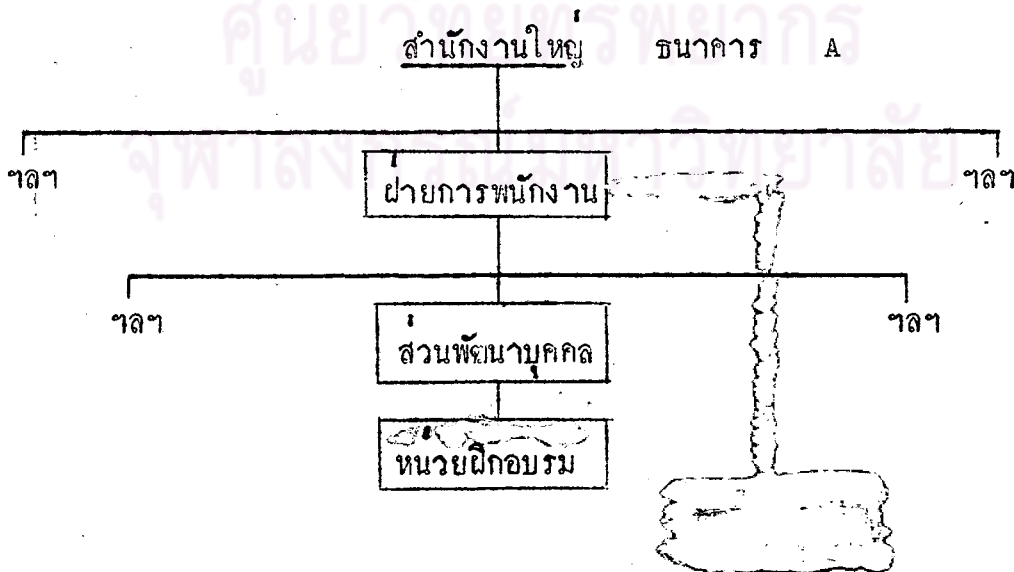
ธนาคารขนาดกลาง มีลักษณะส่วนใหญ่ดังนี้ ปริมาณสินทรัพย์รวม 6,000 - 12,000 ล้านบาท เงินฝากและเงินให้กู้ยืม 5,000 - 10,000 ล้านบาท เงินกองทุน 400 - 800 ล้านบาท มีสำนักงานสาขาประมาณ 50 - 100 สำนักงาน และมีพนักงานประมาณ 1,500 - 2,500 คน จะมีด้วยกัน 5 ธนาคาร คือ ธนาคารศรีนคร จำกัด ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด ธนาคารมหาชน จำกัด และธนาคารทหารไทย จำกัด

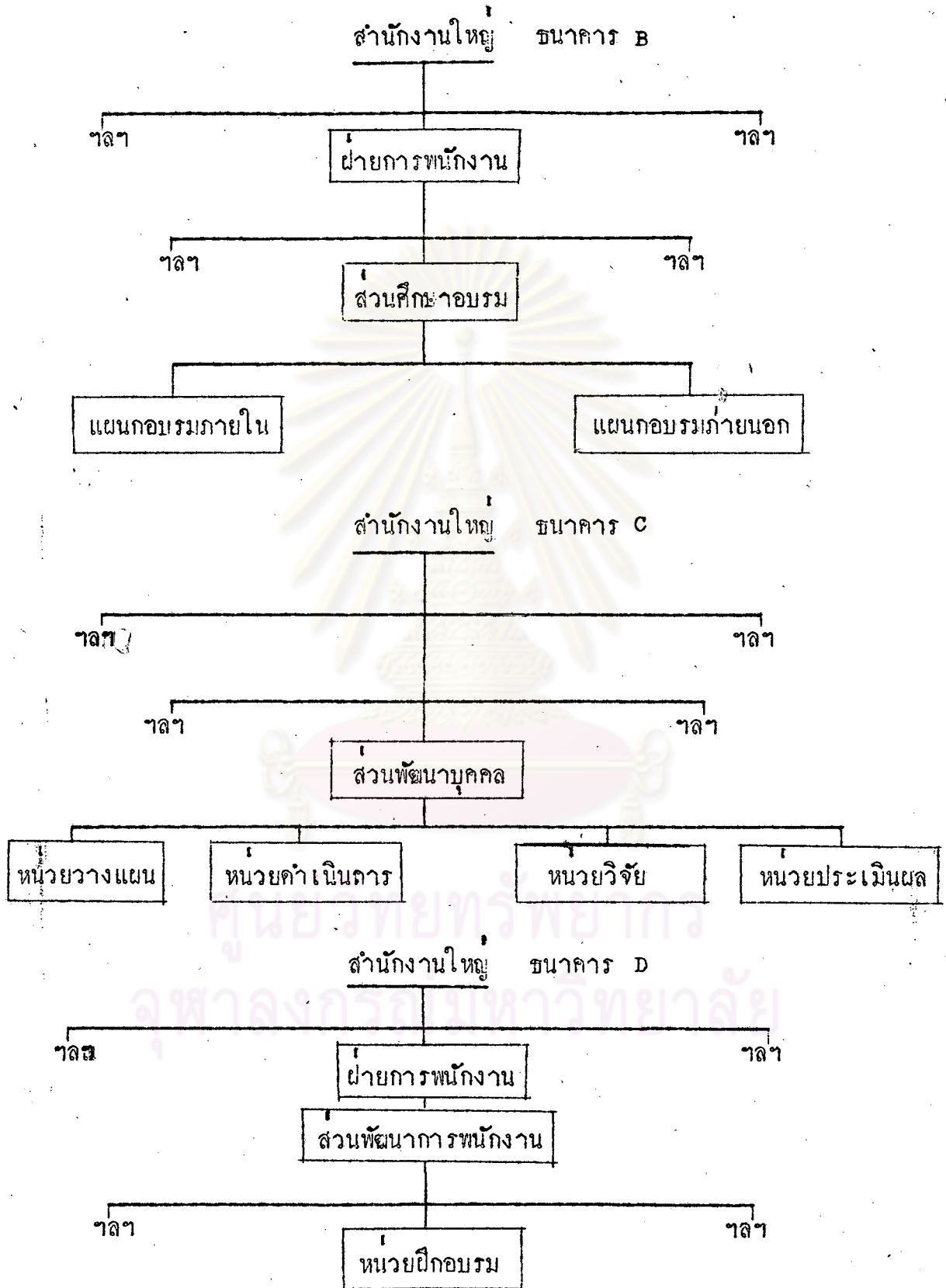
ธนาคารขนาดเล็ก มีลักษณะส่วนใหญ่ดังนี้ ปริมาณสินทรัพย์รวมต่ำกว่า 6,000 ล้านบาท เงินฝากและเงินให้กู้ยืมต่ำกว่า 5,000 ล้านบาท เงินกองทุนต่ำกว่า 400 ล้านบาท มีสำนักงานสาขาประมาณไม่เกิน 50 สำนักงาน และมีพนักงานน้อยกว่า 1,500 คน จะมีด้วยกันทั้งหมด 6 ธนาคาร คือ ธนาคารเอเชียทรัสต์ จำกัด ธนาคารเอเชีย จำกัด สหธนาคาร จำกัด ธนาคารไทยทุน จำกัด ธนาคารแหลมทอง จำกัด และธนาคารหวังหลี จำกัด

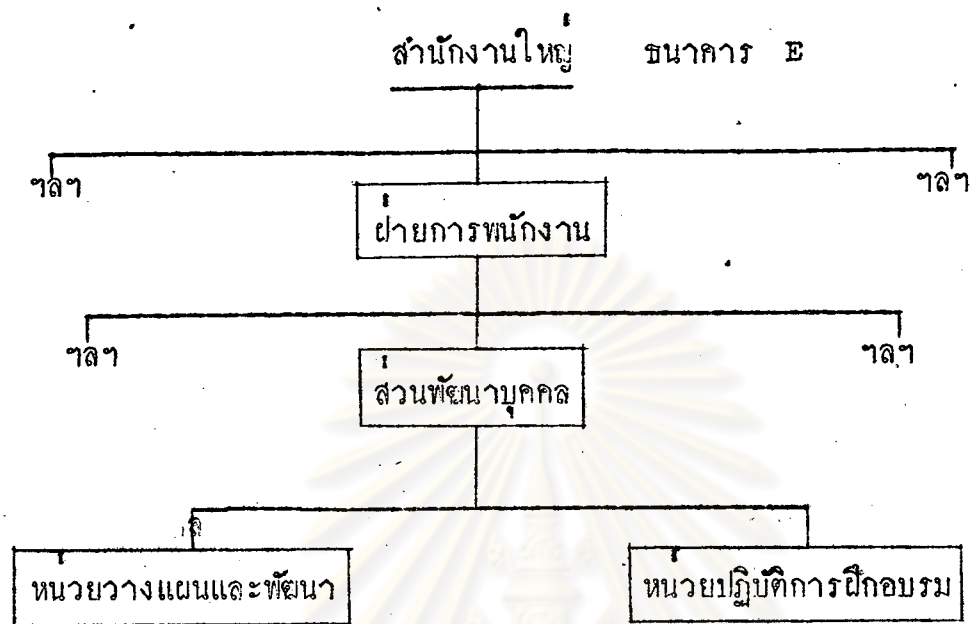
การบริหารงานฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่มีหน่วยงานฝึกอบรม

ก. การแบ่งส่วนงาน

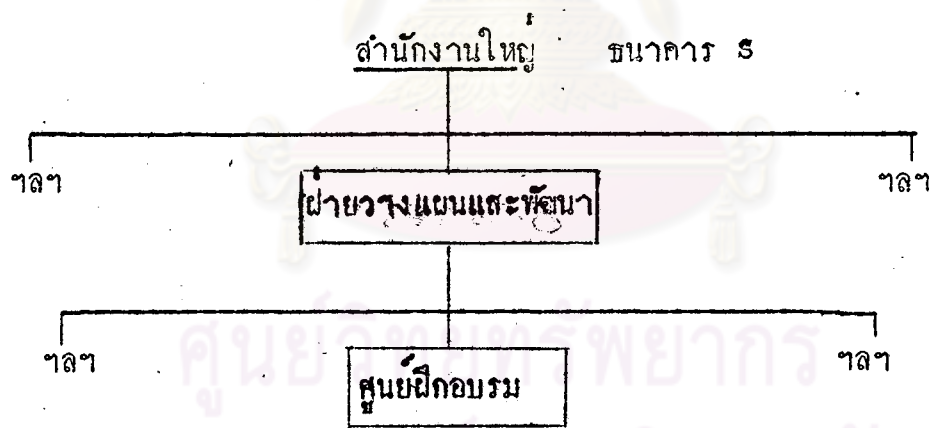
1. ธนาคารขนาดใหญ่



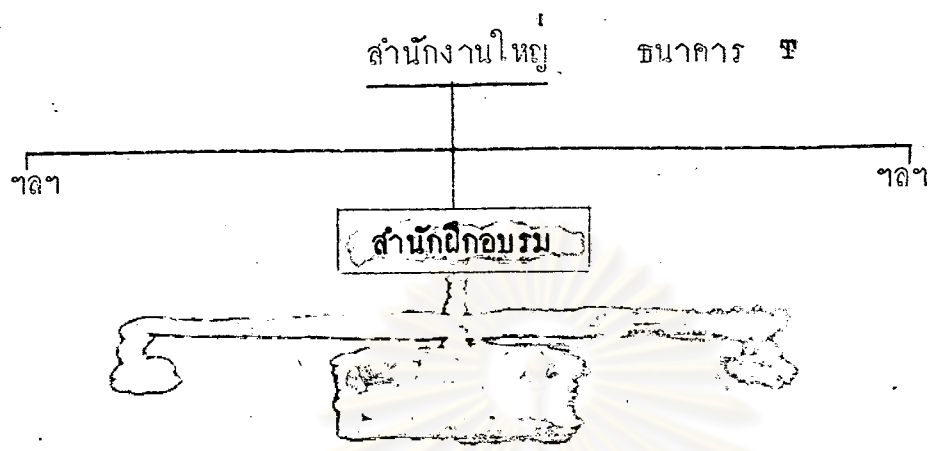




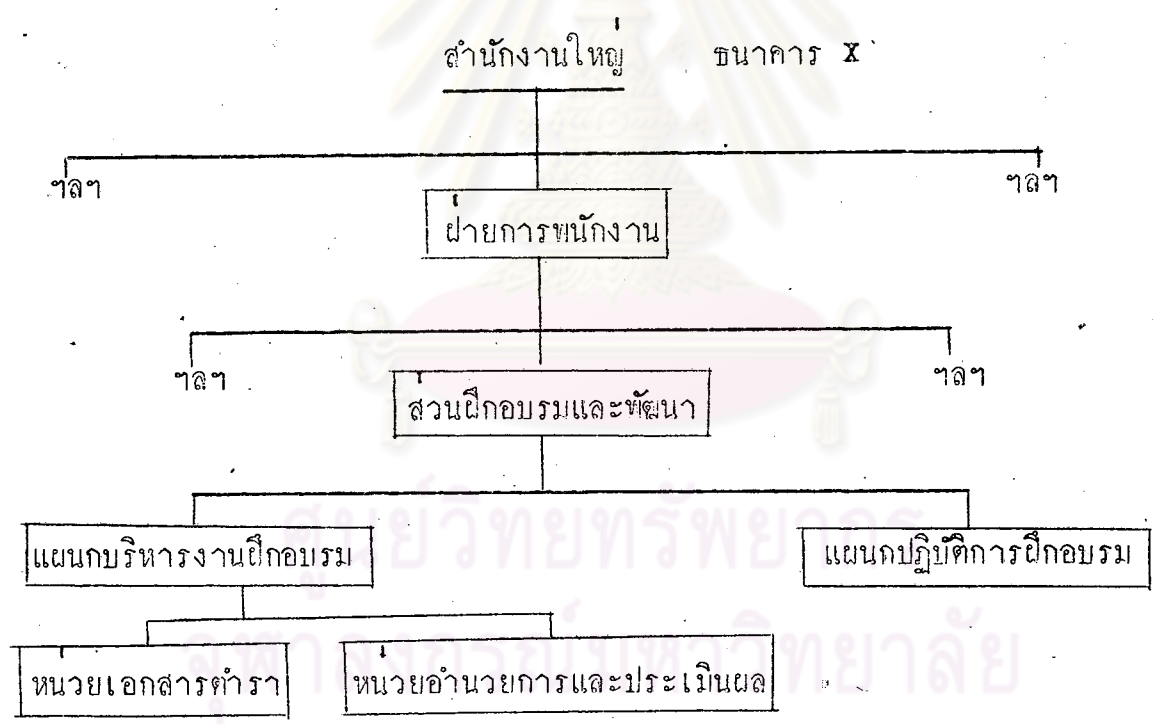
2. ธนาคารขนาดกลาง

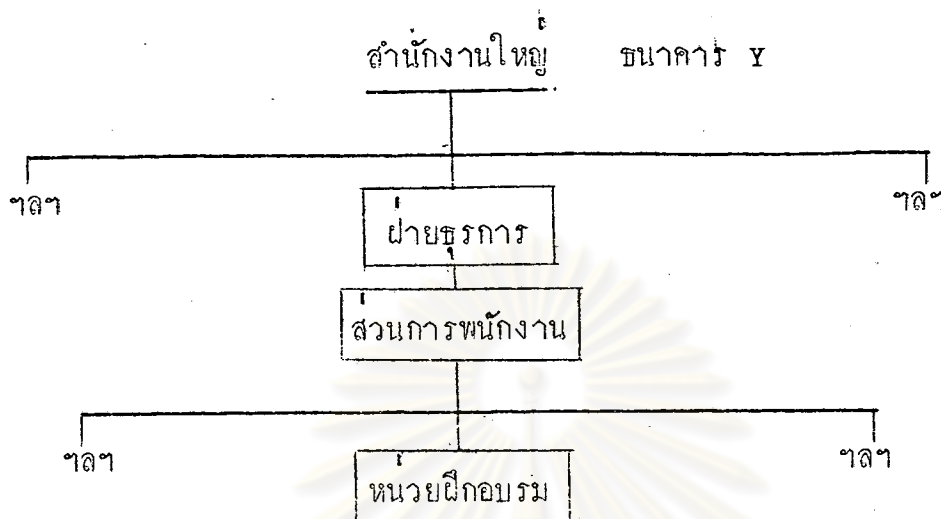


ศูนย์ฝึกอบรม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



3. ธนาคารขนาดเล็ก





ข. อัตรากำลังของหน่วยงานฝึกอบรม

1. ธนาคารขนาดใหญ่ มีเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ 5 - 40 คน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์ หัวหน้าส่วน หัวหน้าสาย หัวหน้าหน่วย ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วย พนักงานปฏิบัติการ ซึ่งแบ่งงานรับผิดชอบ คำนวณวิชาการ คำนวณเอกสาร คำนวณบริการจัดเลี้ยง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีวิทยากรที่อยู่ในหน่วยงานฝึกอบรมมีการจ่ายค่าตอบแทนวิทยากรทั้งภายในและภายนอก
2. ธนาคารขนาดกลาง มีเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ 3 - 10 คน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์ หัวหน้าหน่วย และพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งแบ่งงานรับผิดชอบ คำนวณวิชาการ เอกสาร คำนวณบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ บางธนาคารมีวิทยากรที่อยู่ในหน่วยงานฝึกอบรม และมีการจ่ายค่าตอบแทนวิทยากรทั้งภายในและภายนอก เช่นเดียวกัน
3. ธนาคารขนาดเล็ก มีเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ 2 - 10 คน ประกอบด้วย หัวหน้าส่วน หัวหน้าหน่วย และพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งแบ่งงานรับผิดชอบ คำนวณวิชาการ เอกสาร คำนวณบริการ เป็นต้น บางธนาคารมีวิทยากรที่อยู่ในหน่วยงานฝึกอบรมด้วย บางธนาคาร ไม่มีการจัดเลี้ยง และไม่มีการจ่ายค่าตอบแทนวิทยากร

จะเห็นว่า ธนาคารทั้ง 3 ขนาด ต่างก็มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานโดยตรง

และมีการแบ่งแยกหน้าที่รับผิดชอบกันไปตามความเหมาะสม แต่งานหลักก็คือ งานด้านวิชาการ ซึ่งเป็นการเขียนโครงการ หลักสูตร งานด้านเอกสาร สารบรรณ และงานด้านบริการ จัดเลี้ยง เครื่องดื่ม อาหารว่าง ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ค. สถานที่จัดฝึกอบรม

1. ธนาคารขนาดใหญ่ ใช้สถานที่จัดฝึกอบรมทั้งภายในธนาคารเอง และสถานที่ภายนอก สำหรับภายในธนาคารเองปรากฏว่า มีห้องฝึกอบรมตั้งแต่ 2 ห้อง ถึง 10 ห้อง ห้องฝึกอบรมขนาดเล็ก จุคนได้ ตั้งแต่ 20 - 35 คน ห้องฝึกอบรมขนาดใหญ่ จุคนได้ตั้งแต่ 50 - 70 คน นอกจากนั้นจะต้องจัดที่นั่งสำหรับวิทยากร ผู้สังเกตการณ์ วิศวกร กรณีที่เป็นสถานที่ภายนอก บางธนาคารก็เช่าสถานที่ประจำ เช่น โรงแรม-โรสการ์เด้น สวนสามพราน A.I.T. บางธนาคารจองเป็นครั้งคราว เช่น โรงแรมโรสการ์เด้น สวนสามพราน พัทยา เป็นต้น

2. ธนาคารขนาดกลาง ใช้สถานที่จัดฝึกอบรมทั้งภายใน และภายนอก เช่นเดียวกัน มีห้องฝึกอบรม ตั้งแต่ 2 - 3 ห้อง มีห้องให้เข้าอบรมภายนอก และมีการไปจัดฝึกอบรมนอกสถานที่ เช่นเดียวกัน

3. ธนาคารขนาดเล็ก ใช้สถานที่จัดฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก เช่นเดียวกับธนาคารขนาดใหญ่ และขนาดกลาง มีห้องฝึกอบรมตั้งแต่ 2 - 3 ห้อง และมีการไปจัดฝึกอบรมนอกสถานที่ เช่นเดียวกัน

ง. หลักสูตรการฝึกอบรม

1. ธนาคารขนาดใหญ่ มีหลักสูตรต่าง ๆ ทุกระดับ ตั้งแต่ การอบรมปฐมนิเทศก์ หมวดบริหาร หมวดวิชาเฉพาะตำแหน่ง หมวดการสัมมนา ซึ่งเจตนโยบายใหม่ ๆ ตัวอย่างหลักสูตรที่จัดอบรมของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีการวางโครงการที่แน่ชัด

ก. หมวดการฝึกอบรมด้านบริหาร

- 1) สัมมนานักบริหารระดับอำนวยการ
- 2) สัมมนานักบริหารระดับหัวหน้าส่วน
- 3) สัมมนานักบริหารระดับหัวหน้าแผนก

ข. หมวดการฝึกอบรมเฉพาะตำแหน่ง

- 1) หลักสูตรพนักงานการเงิน
- 2) หลักสูตรพนักงานบัญชี
- 3) หลักสูตรพนักงานสินเชื่อ
- 4) หลักสูตรพนักงานสินเชื่อเพื่อการเกษตร
- 5) หลักสูตรพนักงานต่างประเทศ
- 6) หลักสูตรหัวหน้าสินเชื่อ
- 7) หลักสูตรผู้ช่วยสมทบบัญชี
- 8) หลักสูตรสมทบบัญชี
- 9) หลักสูตรผู้รักษาเงิน
- 10) หลักสูตรผู้จัดการ
- 11) หลักสูตร "การสัมมนาพัฒนาผู้จัดการสาขา"

ง. หมวดการฝึกอบรมเสริมทักษะเฉพาะงาน

- 1) หลักสูตร "วิเคราะห์งบการเงินและโครงการ"
- 2) หลักสูตร "การจัดเก็บเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ"
- 3) หลักสูตร "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า"
- 4) หลักสูตร "การยกระดับฝีมือพนักงานขับรถ"
- 5) หลักสูตร "พนักงานทำความสะอาด"

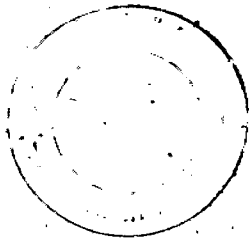
สำหรับหลักสูตรต่าง ๆ บางธนาคารจะมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด อาทิเช่น หลักสูตร การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร (1 หลักสูตร) จัดขึ้นสำหรับพนักงานการเงินในเขตเคลียร์ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณภาพในด้านการบริการลูกค้า ซึ่ง จะมีการประเมินผลผู้ผ่านการอบรม หลังจากกลับไปปฏิบัติงานแล้วระยะหนึ่ง โดยจะประเมินผ่านผู้บังคับบัญชา หรือ หลักสูตร ผู้ช่วยสมทบผู้ (2 หลักสูตร) จัดขึ้นสำหรับพนักงานบัญชีที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการพนักงานที่จะให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยสมทบผู้ ซึ่งจะมีการประเมินผลผู้ผ่านการอบรมว่าสามารถที่จะรับตำแหน่งใหม่นั้น ๆ ได้หรือไม่ ในบางธนาคารก็มิได้มีการวางโครงการและเป้าหมายโดยแน่ชัด แต่จะจัดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการลงมา

2. ธนาคารขนาดกลาง มีการวางโครงการที่แน่ชัดในบางธนาคาร และบางธนาคารจัดขึ้นตามความจำเป็นเฉพาะหน้า หรือตามผู้บริหารระดับสูงสั่งการ และมีการจัดอบรมปฐมนิเทศกบาง

3. ธนาคารขนาดเล็ก มีการวางโครงการที่แน่ชัดในบางธนาคาร และบางธนาคารจัดเป็นการเฉพาะหน้า หรือตามสั่งการ หรือจัดประชุมแทน และมีการจัดอบรมปฐมนิเทศกบาง

จ. อุปกรณ์ในการฝึกอบรม

1. ธนาคารขนาดใหญ่ บางธนาคารมีอุปกรณ์หลายชนิด อาทิเช่น
 - 1.1 เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ (Overhead Projector)
 - 1.2 เครื่องฉายภาพยนตร์ (Movie Projector)
 - 1.3 เครื่องฉายสไลด์ (Slide Projector)
 - 1.4 เครื่องบันทึกเสียง (Tape Recorder) แบบม้วน
 - 1.5 จอฉายภาพ (Screen)
 - 1.6 กระดานขาว (White board) ประจำห้องฝึกอบรม

- 
- 1.7 เครื่องถ่ายทำแผ่นโปร่งใส
 - 1.8 เครื่องขยายเสียง (Amplifier) พร้อมไมโครโฟน (Microphone) ประจำห้องฝึกอบรม
 - 1.9 เครื่องอัดสำเนา ถ่ายเอกสาร
 - 1.10 เครื่องพิมพ์ดีด ไทย - อังกฤษ

2. ธนาคารขนาดกลาง บางธนาคารมีอุปกรณ์ ทั้ง 10 ชนิด เช่นเดียวกับธนาคารขนาดใหญ่ บางธนาคารไม่มีเครื่องถ่ายทำแผ่นโปร่งใส

3. ธนาคารขนาดเล็ก บางธนาคารมีอุปกรณ์ ทั้ง 10 ชนิด เช่นเดียวกับธนาคารขนาดใหญ่ และขนาดกลาง บางธนาคารขาดอุปกรณ์สำคัญ ๆ คงมีแต่กระดาน ซึ่งเป็นกระดานดำใช้ขอลูก

ข. ค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม

1. ธนาคารขนาดใหญ่ มักจะมีค่าใช้จ่าย คือ ค่าตอบแทนวิทยากร ถ้าเป็นวิทยากรภายใน จำนวนตั้งแต่ 100.- บาท - 200.- บาท ต่อครั้ง หรือต่อชั่วโมง ถ้าเป็นวิทยากรภายนอก จ่ายตามอัตราของ สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) คือ ชั่วโมงละ 250.- บาท ส่วนค่าจัดเลี้ยงอาหารว่างระหว่างหยุดพักมีอยู่ประมาณ 7 - 10 บาท ต่อ 1 คน ส่วนใหญ่จัดเลี้ยงทั้งช่วงเช้า และบ่าย บางธนาคารมีการเลี้ยงอาหารกลางวัน มีอยู่ 60 - 100 ต่อ คน

2. ธนาคารขนาดกลาง ค่าใช้จ่ายจะใกล้เคียงกับ ธนาคารกลุ่มแรก แต่บางธนาคารไม่มีการจัดเลี้ยงอาหารกลางวัน ส่วนค่าตอบแทนวิทยากร ใกล้เคียงกัน

3. ธนาคารขนาดเล็ก บางธนาคารมีการจัดเลี้ยง และมีค่าตอบแทนวิทยากรซึ่งมีอัตราใกล้เคียงกัน แต่บางธนาคารไม่มีการจัดเลี้ยง และไม่จ่ายค่าตอบแทนวิทยากร

ข. ระยะเวลา

ธนาคารทั้ง 3 ขนาด ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาการจัดฝึกอบรมตั้งแต่ 2 วัน ถึง 2 สัปดาห์ กรณีจัดภายใน จะจัดทั้งในเวลาทำการ และวันหยุด ในกรณีจัดนอกสถานที่มักจัดวันศุกร์ เสาร์ อาทิตย์ โดยออกเดินทาง วันศุกร์ กลับวันอาทิตย์

ช่วงระยะเวลาที่มักไม่จัดการฝึกอบรมก็คือ ช่วงระยะเวลาการปิดงวดบัญชีของธนาคาร คือ เดือนมิถุนายน และธันวาคม

ค. การประเมินผล

1. ธนาคารขนาดใหญ่ มีการประเมินผลในท้องฝึกอบรม หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรที่จัด ความสะดวกที่ได้รับ ผู้บรรยาย และมีการทดสอบความรู้ ที่ได้จากการฝึกอบรมบางธนาคารมี Co-ordinator 1 คน นั่งอยู่ในห้องฝึกอบรม เพื่อประเมินผลผู้บรรยาย และผู้เข้าอบรม และมีการติดตามผล หลังจากนั้น 1 เดือน แต่บางธนาคารไม่มีการติดตามผลผู้ผ่านการฝึกอบรมเลย

นอกจากนั้นในเรื่องเอกสาร บางธนาคารพิมพ์โรเนียวใส่แฟ้มแจก บางธนาคารใช้วีซีดีเทปขณะวิทยากรบรรยาย และถ่ายเทคจากเทป โดยให้วิทยากรตรวจแก้ไข และพิมพ์แจกแก่ผู้เข้าฝึกอบรมรุ่นนั้น ๆ นอกจากนี้ในการจัดครั้งต่อไป จะมีการแก้ไขให้ดีขึ้นทุกครั้ง

2. ธนาคารขนาดกลาง มีการประเมินผล แต่ไม่มีการติดตามผล

3. ธนาคารขนาดเล็ก มีการประเมินผล แต่ไม่มีการติดตามผล / 10/11

จะเห็นว่าธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยมีขนาดที่แตกต่างกันถึง 3 ขนาด แต่เมื่อรวมกันทั้ง 16 ธนาคารแล้ว ปรากฏว่ามีเปอร์เซ็นต์ของสินทรัพย์

รวมสูงที่สุดในกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน คั้งที่ได้กล่าวมาแล้วในบทนำ แสดงว่าธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีบทบาทมากที่สุดในการครองความเป็นใหญ่ในวงการธนาคาร แต่ก็ยังมีข้อสงสัยอีกว่า ในบรรดาธนาคารพาณิชย์ของไทยนั้น ธนาคารใดจะมีพนักงานที่มีคุณภาพมากกว่ากัน และธนาคารใดยุ้บริหารให้การสนับสนุนมากกว่ากัน รวมทั้งใช้วิธีวิเคราะห์การบริหารงานฝึกอบรมเชิงระบบ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานฝึกอบรมที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย