บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

① การบริหารงานประเภทใด ๆ ก็ตาม ความเจริญรุ่งเรืองของงานนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านพนักงานเป็นหลักใหญ่ การจัดบุคลากรเข้าทำงานนั้นถือว่าเป็นหน้าที่อันสำคัญของผู้บริหาร ประสิทธิภาพของผู้บริหารและขององค์การย่อมขึ้นอยู่กับพนักงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น จึงปรากฏอยู่เสมอว่าหน้าที่อันสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่อย่างยิ่งคือ การจัดหาคนที่มีคุณภาพตรงตามเป้าหมายขององค์การนั้นให้เข้ามาปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การนั้น ๆ

ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2528 : 5 - 7) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าในด้านธุรกิจเอกชนหรือการบริหารธุรกิจนั้นมีองค์ประกอบอยู่ 6 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) วิธีการ (Methods) ตลาด (Market) และเครื่องจักรกล (Machine) และยังเน้นว่าปัจจัยสำคัญที่จะให้งานทั้งหลายเดินไปได้ด้วยดีก็คือปัจจัยด้านคน (Human Function) และได้กล่าวถึงหลักการบริหารตามทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่ย้ำถึงความสำคัญของบุคคลผู้มีส่วนในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

ในทางเศรษฐศาสตร์หรือเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการเงินในระดับขององค์การนั้น สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 44 - 45) ได้ให้ความเห็นว่ามีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจย่อมมีภาวะการแข่งขันที่สมบูรณ์ กำไรสูงสุดเป็นสิ่งที่องค์การปรารถนาทั้งในด้านจำนวนและความแน่นอน องค์การเป็นเครื่องมือที่จะจูงใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานโดยอาศัยกำไรเป็นเครื่องจูงใจ ราคาและปริมาณของผลิตผลควรกำหนดให้เป็นที่พอใจของผู้ผลิตและผู้บริโภค และยึดถือผลประโยชน์ขององค์การที่จะสูงขึ้นโดยมีเหตุจูงใจว่า คนจะทำงานมากขึ้นก็ได้ค่าตอบแทนสูงขึ้น

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานให้ได้ผลสูงสุดนั้นจะต้องมีวิธีการที่จะกระตุ้นให้

คนทำงานอย่างเต็มที่ เครื่องกระตุ้นหรือแรงจูงใจนั้น เฮอร์ซเบร์กและซินเดอร์แมน (Herzberg and Synderman. 1975 : 60 - 63) แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน อันได้แก่เงินเดือน ความก้าวหน้า การได้รับความสำเร็จในการงาน สภาพการทำงาน แต่การที่จะกระตุ้นให้คนทำงานโดยใช้ปัจจัยค้ำจุน โดยเฉพาะรายได้นั้นบริษัทเอกชนจำเป็นจะต้องพิจารณาให้ถ่องแท้ถึงผลกำไรที่จะได้กลับคืนจากการลงทุนที่จะกระตุ้นโดยการใช้เงินเดือนเป็นเครื่องล่อใจ โดยเหตุนี้จึงจำเป็นจะต้องคำนึงให้แน่ชัดว่าผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้นแก่บริษัทเอกชนนั้นจะต้องไม่อยู่ในภาวะที่จะทำให้รายได้ของบริษัทจะต้องลดลงจนถึงขีดที่จะต้องเลิกล้มกิจการ ซึ่งหากสิ่งนั้นจะเกิดขึ้นก็ย่อมจะกลายเป็นผลย้อนกลับก่อให้เกิดการตกงานของผู้ปฏิบัติงานในที่สุด และปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือความก้าวหน้าในการงานอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นเหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้นดังที่ พนัส หันนาคินทร์ (2530 : 169 - 170) กล่าวไว้ว่า การปรับระดับเงินเดือนให้สูงขึ้นย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน และในทางกลับกันการปรับระดับเงินเดือนให้สูงขึ้นก็ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถที่เพิ่มขึ้น จึงพอจะสรุปได้ว่าการที่จะหาทางปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานนั้น ย่อมเป็นผลดีต่อตัวผู้ปฏิบัติงานเองที่จะได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น และเมื่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานสูงขึ้น ก็ย่อมส่งผลถึงความก้าวหน้าของบริษัทโดยส่วนรวม

เนื่องจากการส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานให้ก้าวหน้านั้นเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งในโลกแห่งธุรกิจซึ่งต้องการความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้การบริการ และเนื่องจากการใช้จ่ายเงินของภาคเอกชนจำเป็นจะต้องมีความคล่องตัวทันต่อเหตุการณ์ ธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนจึงมีบทบาทที่จะต้องพัฒนาคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นประกอบกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วทำให้บริการทางด้านการเงินเป็นไปด้วยความฉับไวและถูกต้อง มั่นคง ปลอดภัย ดังนั้นการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงาน จึงเป็นความจำเป็นอันจะหลีกเลี่ยงไม่ได้เพื่อจะได้รับรองความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเหล่านั้น ทั้งเพื่อการแข่งขันและร่วมมือกัน ตามหลักการประกอบการที่จำเป็นจะต้องใช้จ่ายเงินเพื่อการลงทุนในกิจการภาคธุรกิจและออมเงินในส่วนของภาคเอกชนอยู่ตลอดเวลาที่ยังประกอบธุรกิจนั้นอยู่

เนื่องจากความเห็นความสำคัญของการพัฒนาพนักงานผู้ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในภาคเอกชนเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาพนักงานเหล่านั้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้น นอกจากนั้นยังอาจนำเสนอต่อธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการ และสภาพความเป็นจริงของสถาบันเหล่านั้นอีกส่วนหนึ่งด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาการพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชน ในเขตภาคเหนือ โดยมีความมุ่งหมายเฉพาะ คือ

1. เพื่อศึกษาลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่ธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนใช้ในการพัฒนาบุคลากร

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนาของธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชน

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อลักษณะของการจัดกิจกรรมการพัฒนาของธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชน ตามตัวแปรเพศ สถานภาพทางครอบครัว หน้าที่หรือความรับผิดชอบในหน่วยงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคาร

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงลักษณะของการจัดกิจกรรมการพัฒนาพนักงานผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งจุดเด่นและจุดด้อยของกิจกรรมการจัดการพัฒนาเหล่านั้น เพื่อใช้เป็นแนวทางที่จะเสนอแก่ผู้จัดการระดับสูงได้พิจารณาทางเลือกที่จะใช้ในการจัดกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสมต่อสภาพของสถาบันเหล่านั้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา เพื่อศึกษาการพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนในเขตภาคเหนือ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรในธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนที่มีพนักงานปฏิบัติงานอยู่ไม่น้อยกว่าแห่งละ 25 คน ซึ่งมีธนาคารทั้งสิ้น 205 สาขา รวมพนักงาน 5,308 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชน รวมทั้งสาขาที่มีพนักงานปฏิบัติงานอยู่ไม่น้อยกว่าแห่งละ 25 คน รวม 86 สาขา จำนวน 763 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้นได้แก่พนักงานธนาคารพาณิชย์ จำแนกเป็น

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 สถานภาพของครอบครัว

3.1.2.1 โสด

3.1.2.2 สมรส

3.1.3 หน้าที่หรือความรับผิดชอบในหน่วยงาน

3.1.3.1 หัวหน้าฝ่าย

3.1.3.2 พนักงาน

3.1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคาร

3.1.4.1 ต่ำกว่า 5 ปี

3.1.4.2 ตั้งแต่ 5 - 10 ปี

3.1.4.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ จำแนกออกเป็น

3.2.1 ลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในด้าน

3.2.1.1 การสอนงาน

3.2.1.2 การฝึกอบรมโดยพนักงานอาวุโสในหน่วยงานสาขา

3.2.1.3 การฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยสำนักงานใหญ่

3.2.1.4 การจัดวิทยากรจากภายนอกมาฝึกอบรม

3.2.1.5 การหมุนเวียนตำแหน่ง

3.2.2 ความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชน หมายถึง องค์การอิสระที่มีเอกชนเป็นเจ้าของในรูปของบริษัทที่ได้รับการจดทะเบียนตามกฎหมายให้ทำหน้าที่เกี่ยวกับธุรกิจทางการเงิน เช่น การรับฝาก ไอน การให้กู้ยืม เป็นต้น ธนาคารพาณิชย์นี้แบ่งระดับความรับผิดชอบเป็น 2 ระดับ คือ ระดับสำนักงานใหญ่ และระดับสำนักงานสาขา

2. สถานภาพทางครอบครัว หมายถึง ฐานะความเป็นอยู่ในครอบครัว จำแนกเป็น โสด แต่งงาน หรือ หม้าย

3. หน้าที่หรือความรับผิดชอบในหน่วยงาน หมายถึง ระดับชั้นของตำแหน่งจำแนกเป็นหัวหน้าฝ่ายและพนักงาน

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคาร หมายถึง ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคาร จำแนกเป็น

4.1 ต่ำกว่า 5 ปี

4.2 ตั้งแต่ 5 - 10 ปี

4.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

5. ลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนาพนักงาน หมายถึง วิธีการที่ธนาคารหรือพนักงานกระทำด้วยความสมัครใจของตนเองในการที่จะพัฒนาคุณภาพ

การปฏิบัติงานหรือพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานได้สูงขึ้น ซึ่งแบ่งลักษณะของการจัดกิจกรรมการพัฒนาพนักงานออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

5.1 การสอนงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรอบรู้สูงกว่าให้ความรู้ ทักษะหรือวิธีการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ารับหน้าที่นั้น ๆ ใหม่

5.2 การฝึกอบรมโดยพนักงานอาวุโสในหน่วยงานสาขา หมายถึง การดำเนินการฝึก การสอนที่มีการจัดเป็นกลุ่มโดยกำหนดให้พนักงานอาวุโสเป็นผู้ดำเนินการตามคำสั่งของผู้จัดการสาขาในท้องถิ่น

5.3 การฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยสำนักงานใหญ่ หมายถึง การที่สำนักงานใหญ่กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานแผนกใดแผนกหนึ่งเข้ารับการเรียนหรือการปฏิบัติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานประสานกันได้ทั้งระบบของสำนักงานใหญ่

5.4 การจัดวิทยากรจากภายนอกมาฝึกอบรม ได้แก่ การเชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ภายนอกหน่วยงานมาเป็นผู้ให้ความรู้การปฏิบัติหรือสร้างเจตคติในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

5.5 การหมุนเวียนตำแหน่ง หมายถึง การผลัดเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจภารกิจของฝ่ายอื่น ๆ ที่อยู่ในสาขาเดียวกัน

6. สำนักงานสาขา หมายถึง หน่วยงานที่รับมอบอำนาจจากธนาคารโดยมีที่ทำการอยู่ในบริเวณที่ธนาคารพิจารณาเห็นว่าจะเป็นการสะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชนในบริเวณนั้น

7. ความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะการจัดกิจกรรม หมายถึง ความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากกิจกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานของธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนในเขตภาคเหนือ

<u>สมมติฐานของการวิจัย</u>

หัวหน้าหน่วยงานและพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน