

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสโลกาภิวัตน์เป็นปัจจัยสำคัญทำให้โลกอยู่ในภาวะไร้พรมแดน นำโลกเข้าสู่ยุคการจัดระเบียบใหม่ทางเศรษฐกิจและความมั่นคงของสังคมไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นโดยเน้น “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพราะคนเป็นปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาในทุก ๆ เรื่อง และคนเป็นทรัพยากรที่มีค่ามีประโยชน์อันเกื้อหนุนกันในการช่วยกัน ร่วมคิด ร่วมทำ ระดมสมองให้สังคมไทยเจริญรุดหน้าเท่าทันอารยประเทศ (เชาวรัตน์ จูรัตน์, 2540, หน้า 2 อ้างถึงใน ประเวศ วะสี, 2541) ดังนั้น การสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและมีคุณค่า จะส่งผลให้องค์กรสามารถที่จะดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานของการปฏิบัติงานในระดับที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากความรู้และความสามารถของบุคลากรในองค์กรได้กลายมาเป็นปัจจัยชี้ขาดในการแข่งขัน และเป็นทรัพยากรที่ไม่สามารถหาสิ่งอื่นใดมาทดแทนได้ (Schermerhorn, 1999, p. 50) องค์กรต่าง ๆ ที่ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างสรรค์ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า จึงมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม โดยในปัจจุบันนอกจากมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้ดีขึ้นแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้เป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมขององค์กรด้วย

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรต่าง ๆ เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับจุลภาคในฐานะที่เป็นลูกจ้างหรือพนักงานข้าราชการขององค์กรนั้น ๆ สำคัญก็คือ การเพิ่มพูน ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนการอุทิศตัว บุคลิกภาพ การปรับตัวและการคิดริเริ่มของ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยผ่านกระบวนการของการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนา ซึ่งองค์กรจัดให้มีขึ้นหรือเป็นเรื่องที่บุคคลเป็นผู้ดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิด ความรู้ จิตใจ บุคลิกภาพ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำงาน เมื่อพิจารณาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับองค์กรด้วยวิธีการให้ความรู้แก่บุคคลในองค์กรโดยวิธีการศึกษามีความสำคัญในการก่อให้เกิดความรู้ และความชำนาญ นอกจากนั้นการศึกษายังเป็นปัจจัยเพิ่มพูนคุณภาพให้กับชีวิตในฐานะที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อย่างไรก็ตาม การศึกษาสามารถที่จะเป็นพลังในการสร้างสรรค์หรือพลังในการ ทำงานก็ได้ กล่าวคือ การศึกษาสามารถพัฒนาบุคคลให้มีความชำนาญทั้งที่เป็นประโยชน์และ ไร้ประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร

สามารถเลือกบุคคลที่มีความสามารถในการเป็นผู้นำให้เราได้ พัฒนาองค์การไปสู่ความก้าวหน้า หรือทำให้เกิดความชะงักงันในองค์การได้ การศึกษาสามารถ ปลุกฝังจิตสำนึกที่มุ่งมั่นหรือมุ่งหา ความสนุกสนานแก่บุคคลและการศึกษาสามารถทำให้คนเต็มไปด้วยพลังกำลังสร้างสรรค์หรือ ทำลายได้เช่นกัน

ในการที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความสามารถและมีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงาน ในองค์การนั้น นอกจากการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์การแล้ว พนักงานที่อยู่ใน องค์การก็จำเป็นต้องให้ความร่วมมือด้วย โดยมีการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนา ตนเอง มีความคิดที่จะปรับปรุงตนเอง ต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่า เพราะการที่บุคคลนั้นจะประสบความสำเร็จในชีวิตได้ต้องให้ความสนใจกับการค้นคว้าหาความรู้ เพิ่มเติม เป็นผู้ที่รักความก้าวหน้า มีพลังมุ่งมั่นในการศึกษาด้วยตนเอง ปรับปรุงตนเองตลอดเวลา มีเป้าหมายเพื่อต้องการความสำเร็จ (สมิต สัจฉกร, 2535, หน้า 175)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแล ของกระทรวงการคลัง ได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตรสำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่ม รายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร ดำเนินกิจการตาม โครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบ เกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับ ผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม ดำเนินงานเป็น สถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่ บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้าน หรือชุมชน รวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบ ใด ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริม ให้มีการพัฒนาผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกร หรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งใน ด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูป และการตลาด หรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งใน ด้านเศรษฐกิจหรือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ เพื่อใช้ ดำเนินงานภายใต้ขอบเขตวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์

จากปัจจัยแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้คาดว่าในอนาคต สถาบันการเงินที่อยู่รอดได้ จะต้องมีการปรับองค์กรในทุกด้าน ทั้งด้านเทคโนโลยีที่ต้องมี ความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ ด้านฐานข้อมูลที่ต้องมีการบริหารอย่างมี ประสิทธิภาพ ตลอดจนด้านบุคลากรที่ต้องมีการบริการที่มีความเป็นเลิศ มีความสามารถในการเชิง

วิเคราะห์วิจัย และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นเลิศ เพราะการแข่งขันในอนาคตจะเป็นการตลาดเชิงรุกที่มีลูกค้าเป็นเดิมพัน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพราะรูปแบบการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไทยจะเปลี่ยนแปลงไปเป็น 2 รูปแบบ คือ เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ (ธพ.) ที่ให้บริการครบวงจรแบบ Universal Banking และมีเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่กว้างขวาง หรือเป็นธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย (ธย.) ที่ให้บริการจำกัดขอบเขตแก่ลูกค้ารายย่อย หรือเป็นธนาคารที่ชำนาญเฉพาะทาง (Niche Market) ขณะที่จะมีผู้ประกอบการรายใหม่เพิ่มขึ้นจากการยกฐานะของสถาบันการเงินอื่นขึ้นเป็นธนาคารพาณิชย์ โดยล่าสุดมีบริษัทเงินทุนทิสโก้ เกียรตินาคิน ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้ จะมีการควบรวมสถาบันการเงินเกิดขึ้นในช่วง 3-5 ปีข้างหน้ามากขึ้น โดยอาจเป็นการควบรวมกันเพื่อสร้างความแข็งแกร่งและประหยัดต่อขนาด (Economy of Scale) หรือควบรวมกันเพื่อยกฐานะขึ้นเป็นธนาคารพาณิชย์ โดยล่าสุดมีการควบรวมของธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยทุน และบริษัทเงินทุน ฯ ไปแล้ว และกำลังจะมีการควบรวมธนาคารยูโอบี รัตนสินกับธนาคารเอเชียเป็นรายต่อไป และคาดว่าจะมีการควบรวมอีกต่อเนื่อง การแข่งขันจะรุนแรงมากขึ้นทั้งจากผู้ประกอบการรายเดิมและผู้ประกอบการรายใหม่รวมทั้งธุรกิจ Non Bank ที่ต่างปรับองค์กรให้มีความแข็งแกร่งที่พร้อมจะรักษาลูกค้าเดิมและช่วงชิงลูกค้าใหม่อย่างเต็มที่ โดยสถาบันการเงินต้องเสนอขายบริการที่มีคุณภาพ ในขณะที่ผู้บริโภคจะมีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น ทำให้ทำให้การบริหารจัดการมีความยากลำบากและสลับซับซ้อนมากขึ้น แม้การดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินจะมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น เนื่องจากการฟื้นตัวของภาวะเศรษฐกิจ แต่ความอยู่รอดของสถาบันการเงิน นอกจากจะขึ้นอยู่กับทิศทางเศรษฐกิจ ความสามารถของผู้บริหารแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของสถาบันการเงินในการเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นด้วย ซึ่งสถาบันการเงินจะต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงรูปแบบองค์กร บุคลากร รวมไปถึงการจัดการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับกระแสการแข่งขันที่คาดว่าจะทวีความเข้มข้นขึ้นในทศวรรษนี้

การบริหารองค์กรให้มีคุณภาพสูงในขณะที่ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด องค์กรจำเป็นต้องมีระบบการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของบุคลากรผู้มีความรู้ หรือ “Knowledge Workers” ทั้งนี้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวดที่ 3 กล่าวถึงการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในการบริหารราชการแนวใหม่ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และสถานการณ์ของต่างประเทศ ที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง เหตุผลสำคัญที่ทำ

ให้ส่วนราชการต้องพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นกลไกสำคัญที่กระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เมื่อพนักงานมีความรู้ความสามารถที่ทันต่อสถานการณ์แล้วก็มีพลังที่จะต่อสู้กับคู่แข่งอย่างสม่ำเสมอได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่

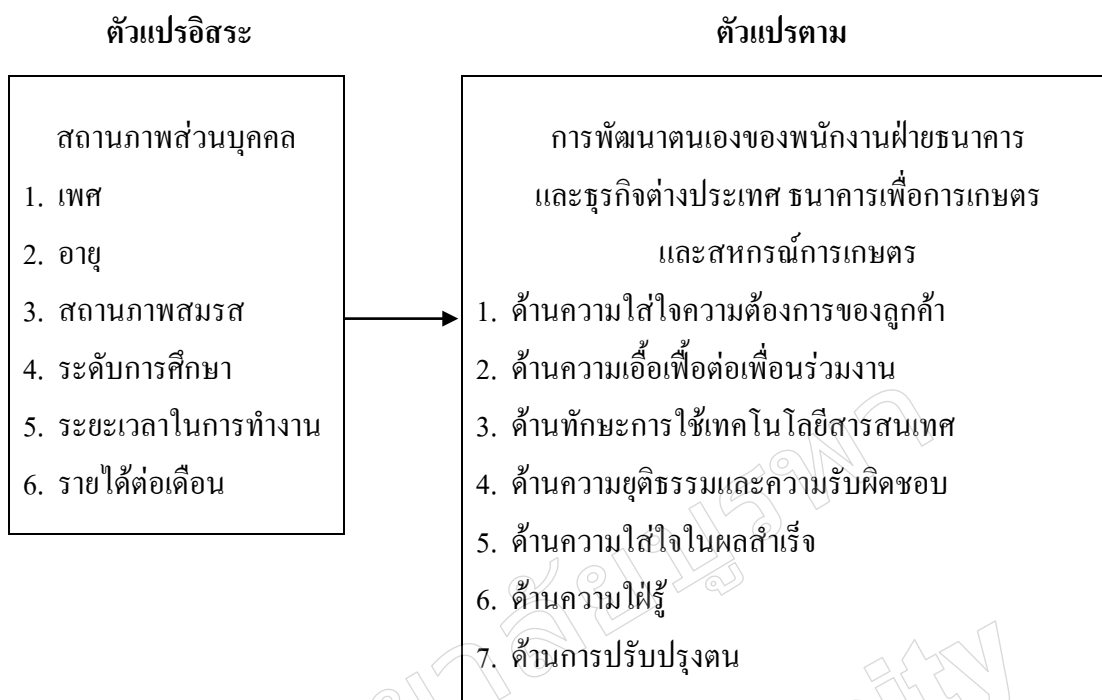
ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาตนเองของพนักงานฝ่ายธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในการพัฒนาตนเอง อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างประสิทธิภาพแก่องค์กรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาตนเองของพนักงานฝ่ายธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาตนเองของพนักงานฝ่ายธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาตนเองของพนักงานฝ่ายธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดตามแนวทางและวิธีการที่นิยมใช้ในการพัฒนานุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยบูรณาการแนวคิดสมรรถนะหลักของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรร่วมกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปกรอบแนวคิดในการพัฒนาตนเอง ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาตนเองของพนักงานฝ่ายธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. ฝ่ายธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรนำไปกำหนดเป็นนโยบาย/แนวทางในการพัฒนาตนเองของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร
ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานฝ่ายธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 110 คน
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา
ในการทำวิจัยและเก็บข้อมูลครั้งนี้อยู่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษาการพัฒนาตนเองของพนักงานฝ่ายธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยใช้แนวคิดสมรรถนะหลักของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม คือ การพัฒนาตนเองของพนักงานฝ่ายธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานฝ่ายธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานกับฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ

การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเสริมสร้างและปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานโดยวิธีการต่าง ๆ คือ ความใส่ใจความต้องการของลูกค้า ความเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความมีคุณธรรม และความรับผิดชอบ ความใส่ใจในผลสำเร็จ ความใฝ่รู้ และการปรับปรุงตนเอง

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศชาย หรือเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพทางครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ โสด หรือสมรส

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดที่สำเร็จ แบ่งออกเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

อายุการทำงาน หมายถึง จำนวนปีตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ 0-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป

รายได้ต่อเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับในการทำงาน จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แบ่งออกเป็น ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป