

บทที่ ๑

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์ ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว การแข่งขันทางธุรกิจเริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้หน่วยงานหลายแห่งจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงความสามารถของตนที่จะยืนหยัดแข่งขันกับผู้อื่น บทบาทของสถาบันการเงินไทย โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ที่กำลังก้าวเข้าสู่ยุคเสรีทางการเงิน ต่างจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ธนาคารพาณิชย์ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลอาจจะมองเห็นทิศทางการปรับตัวก่อน และเป็นแนวทางให้อีกหลาย ๆ ธนาคารต้องปรับตัวตาม (รุ่งนภา แซ่มสาคร, 2538)

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เป็นงานขายบริการไม่ได้ขายสินค้า ดังนั้นประสิทธิภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งคนและระบบงานที่ดี และมีคุณภาพจะเป็นองค์ประกอบหลักที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ธนาคารจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ การพัฒนาคน เป้าหมายหลักของธนาคารก็คือ ต้องการพัฒนา "คน" ให้มีคุณภาพมีความรอบรู้ในทุกด้าน และพร้อมที่จะปรับตัวได้อย่างรวดเร็วกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (ข่าวการเงินธนาคาร, 2538)

ด้วยเหตุนี้ธนาคารพาณิชย์ไทย จึงมีการจัดเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันที่ต้องการแข่งขันกันอย่างมากเพื่อความอยู่รอด (เบญจพร ปรีชพันธุ์, 2528) และได้ให้ความสำคัญไปที่การพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานซึ่งถือว่าเป็นลำดับความสำคัญอย่างเร่งด่วน จึงทำให้นโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์นั้นมุ่งที่จะพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานเป็นอันดับแรก โดยการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างและเพิ่มพูนประสิทธิภาพและมาตรฐานของพนักงานในการ

ปฏิบัติงานทั้งในตำแหน่งหน้าทำงานปัจจุบัน และเพื่อเตรียมการทดแทนตัวบุคคลในอนาคต (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2535)

นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ยังเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ธนาคารพร้อมอยู่เสมอที่จะมีพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี สามารถนำมาซึ่งประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. ความมั่นคงในงาน พนักงานที่มีทักษะชำนาญและรอบด้านจะมีความมั่นคงในงานอย่างมาก เนื่องจากสามารถปรับเปลี่ยนในการทำงานของพวกเขาได้อย่างดี
2. ศักยภาพในการทำงาน บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญและต้องการปรับปรุงตนเอง สามารถที่จะรับผิดชอบงานได้มากขึ้น พวกเขามีโอกาสมากสำหรับการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายไปสู่งานที่ดีกว่าเดิม
3. แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร พวกเขาจะรู้สึกที่ผู้บริหารให้ความสนใจพวกเขา และสิ่งนี้จะเพิ่มแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน (Sheal, Peter, 2537)

ดังนั้นหัวใจสำคัญของธนาคารจะอยู่ที่การพัฒนาบุคลากร โดยธนาคารจะเน้นการฝึกอบรม พนักงานให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากยิ่งขึ้น (ข่าวการเงินธนาคาร, 2538) การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม จึงเป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญให้แก่พนักงานในองค์กร จนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติ ซึ่งจะอำนวยประโยชน์ให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเจริญก้าวหน้าในงาน (สุปราณี ศรีจิตตราภิมุข, 2524 อ้างถึงใน นงลักษณ์ สิ้นสืบผล, 2532)

ความมุ่งหมายของการฝึกอบรมต่อองค์กร ได้แก่

1. เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่
2. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด
3. ลดความสิ้นเปลือง และป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อจัดวางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

5. เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารด้านบุคคล ให้ทุกฝ่ายมีความพอใจ
6. เพื่อพัฒนาบุคคล ให้มีความก้าวหน้าในงาน และการขยายองค์การ
7. สนองบริการอันมีประสิทธิภาพ แก่สาธารณะ (น้อย ศิริโชติ, 2524)

หลักสำคัญในการฝึกอบรม คือ การที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดยการเปลี่ยนท่าที และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (น้อย ศิริโชติ, 2524) การฝึกอบรมจึงมีความจำเป็นสำหรับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ของทุกระดับเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลหลาย ๆ ด้าน คือ ทำให้บุคคลมีความรู้ มีความก้าวหน้า มีความสามารถในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดขององค์การได้ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นที่นิยมมากขึ้น ทำให้บุคลากรมีความก้าวหน้า ทันสมัยกับภาวะการณ์ปัจจุบัน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ได้ทันที (ประหยัด จีระวรพงศ์, ม.ป.ป.)

องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้การจัดฝึกอบรมบรรลุผล ก็คือ การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง เหมาะสม ทั้งนี้เพราะวิธีการฝึกอบรมจะมีส่วนช่วยให้เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการได้ (นงลักษณ์ สิ้นสืบผล, 2532) และผลของความสำเร็จในการฝึกอบรม คือ การใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ การเลือกใช้เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมในโครงการฝึกอบรมย่อมเป็นเครื่องชี้ผลสำเร็จ ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมโดยส่วนรวม (Watson, 1982) ทั้งนี้เพราะวิธีการฝึกอบรมจะเป็นกิจกรรม สื่อ เครื่องมือ หรือวิธีการที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2538)

ผู้ที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมต้องคำนึงถึงความจริงที่ว่า การฝึกอบรมไม่เหมือนกับการสอนในสถาบันการศึกษา เพราะจะต้องถือว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมพันธะระยะเวลาของการศึกษามาพอสมควรแล้ว ดังนั้น ถ้าไม่สนใจเลือกวิธีการสอนให้เหมาะสมอาจทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเบื่อหน่าย มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการฝึกอบรม ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการฝึกอบรม (เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์, 2529) การพิจารณาเลือกเทคนิควิธีการฝึกอบรมใดมาใช้ ผู้ฝึกจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของวิธีการ ซึ่งการจะใช้วิธีการฝึกอบรมให้บรรลุวัตถุประสงค์

ของการเรียนรู้เฉพาะอย่างเป็นปัญหามาก เพราะไม่รู้ว่าจะใช้วิธีการอะไรจึงจะก่อให้เกิดการเรียนรู้เฉพาะอย่างและยังไม่มีทฤษฎีใดที่ชี้ชัดระบุเป็นหลักการแน่นอนตายตัวว่าควรจะเป็นอย่างไร ดังนั้นการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม จะเป็นตัวกลางที่นำไปสู่ความสำเร็จของการถ่ายทอดวิชาความรู้ตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้แก่

1. พัฒนาความรู้ (Knowledge)
2. พัฒนาทักษะ (Skill)
3. ทศนคติ (Attitude) ไปในทางที่พึงปรารถนา

ยิ่งไปกว่านั้น การฝึกอบรมนอกจากจะขึ้นอยู่กับวิธีการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมแล้วเกณฑ์ในการเลือกวิธีการฝึกอบรมก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ต้องพิจารณาถึงเป็นอย่างมาก

อาจกล่าวโดยสรุป ก็คือ การเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมให้สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยคำนึงถึงเกณฑ์ในการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมเป็นหลักสำคัญนั้น นอกจากจะมีประโยชน์ต่องานฝึกอบรมแล้ว ยังมีส่วนช่วยให้ทั้งวิทยากร และผู้จัดการฝึกอบรมสามารถจัดการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่ง

ดังนั้นเพื่อให้การฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการศึกษาความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม และเกณฑ์ในการเลือกวิธีการฝึกอบรม ว่าวิทยากรมีความคิดเห็นอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางให้แก่วิทยากร และผู้สนใจทั่วไปในการเพิ่มประสิทธิภาพของการฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของวิทยากรภายในและผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิทยากรภายในและผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย

3. เพื่อศึกษาเกณฑ์สำหรับการเลือกวิธีการฝึกอบรมของวิทยากรภายในของ
ธนาคารพาณิชย์ไทย

ขอบเขตของการวิจัย

- 1. หลักสูตรการฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ ที่ศึกษาได้แก่
 - 1.1 ทมวดพนักงานใหม่ ได้แก่ หลักสูตรปรุมนิเทศพนักงานใหม่
 - 1.2 ทมวดงานสาขา ได้แก่ หลักสูตรสมุหบัญชียสาขา
 - 1.3 ทมวดสินเชื่อ ได้แก่ หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชือระดับต้น
 - 1.4 ทมวดการตลาด ได้แก่ หลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ

2. ประชากรในการวิจัย ได้แก่ วิทยากรภายในของธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งมี
ประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรของแต่ละรายวิชา มาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี หรืออย่างน้อย 5 ครั้ง
และผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าวมาแล้วไม่เกิน 1 ปี
นับจากวันสิ้นสุดการอบรม

3. วิธีการฝึกอบรมที่ศึกษาในครั้งนี้มี 15 วิธี คือ การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม
การระดมสมอง การสาธิต การดูงานนอกสถานที่ การแสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษา
การฝึกปฏิบัติ เกม การสัมภาษณ์ การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การฝึกอบรมโดยลงมือ
ปฏิบัติงาน กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

เกณฑ์ หมายถึง สิ่งที่ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจหรือมีความสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงใน
การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรม

เกณฑ์หลัก หมายถึง สิ่งที่ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ หรือมีความสำคัญที่จะต้อง
คำนึงถึงในการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมเป็นอันดับแรก

เกณฑ์รอง หมายถึง สิ่งที่ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ หรือมีความสำคัญที่จะต้อง
คำนึงถึงในการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมเป็นอันดับรองลงมา

การเลือกวิธีการฝึกอบรม หมายถึง การพิจารณา คัด เลือก กลวิธีที่ใช้กระตุ้นและเสริมสร้างให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ธนาคารพาณิชย์ของไทย หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืน เมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นทางหนึ่งหรือหลายทาง โดยจดทะเบียนดำเนินการในประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม ทั้งเกณฑ์หลักและเกณฑ์รอง สำหรับการฝึกอบรมในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น และหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจของธนาคารพาณิชย์ไทย
2. ทำให้ทราบวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม ในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น และหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ ของธนาคารพาณิชย์ไทย
3. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย