

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทย มีการขยายตัวในทิศทางที่ดีขึ้น โดยมีการลงทุนประกอบธุรกิจหลายประเภท รวมทั้งยังมีการสนับสนุนจากภาครัฐบาล โดยการกำหนดนโยบายการพัฒนากระบวนเศรษฐกิจอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้เศรษฐกิจของประเทศไทยขยายตัวดีขึ้นตามลำดับ ซึ่งการขยายตัวของเศรษฐกิจ ทำให้ต้องมีการลงทุนและวางแผนการตลาดที่รัดกุมมากกว่าเดิมที่ผ่านมา เพื่อไม่ให้ประเทศไทยเกิดวิกฤตเศรษฐกิจดังที่เคยเกิดขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2541 - 2542 ในการลงทุนของภาคธุรกิจส่วนใหญ่ ต้องอาศัยเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์และธนาคารรัฐวิสาหกิจต่างๆ เพื่อนำมาลงทุนในกิจการ ส่งผลให้ธนาคารต่างๆ ต้องแข่งขันกันอย่างรุนแรง ต่างมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหาร และการบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การบริหารงานภายในศูนย์ธุรกิจของธนาคารต่างๆ จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยที่นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นผู้ก่อให้เกิดผลงานตลอดจนนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ทำให้องค์กรดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปแล้วการบริหารงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรใดๆ นั้น จะยึดหลักพื้นฐานที่ว่า เลือกคนให้เหมาะสมกับงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเลือกบุคคลให้ได้ตามลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติ หรือเหมาะสมกับงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องอาศัยความสำเร็จที่เกิดจากบุคลากรที่มีอยู่ภายในองค์กร ด้วยเหตุที่ว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้องค์กรดำเนินกิจการให้เป็นไปตามภารกิจ หรือวิสัยทัศน์ที่จัดทำขึ้น (สุภาพร พิศาลบุตร, 2544 : 1)

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ เป็นธนาคารผู้นำเพื่อการสร้างสังคมผู้ประกอบการไทยและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยทีมงานที่มีคุณภาพ และการดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์แห่งชาติเป็นหลัก ทั้งนี้ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะมุ่งแสวงหากำไรสูงสุดเป็นอันดับแรก แต่มีความมุ่งมั่นที่จะผลักดันระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มีความเข้มแข็งเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ภายใต้การบริหารงานที่เปี่ยมด้วยธรรมาภิบาลหรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2548 ก : 1) ในปี พ.ศ. 2547 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

มีผลงานโดดเด่นในการสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของภาครัฐอันเป็นประโยชน์ต่อการช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้ประกอบการและเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ จึงส่งผลให้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้รับการคัดเลือกให้เป็น ธนาคารดีเด่นแห่งปี 2547 Bank of The Year 2004 จากนิตยสารดอกเบี๋ยและหนังสือพิมพ์ดอกเบี๋ยธุรกิจ และรางวัล Boss of The Year 2004 จากการออกเสียงของคอลัมนิสต์และผู้สื่อข่าวนิตยสาร BOSS ให้กับ นายโชติศักดิ์ อาสภวิริยะ กรรมการผู้จัดการ ในสาขาธุรกิจการเงินการธนาคาร ได้รับรางวัล 2 ปี ติดต่อกัน 2003 - 2004 ในฐานะเป็นนักการเงินรุ่นใหม่ที่สามารถพัฒนาองค์กรให้เติบโตในวงการสถาบันการเงินได้อย่างรวดเร็ว โดยการนำกลยุทธ์และการตลาดสมัยใหม่มาใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาดจนสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2548 ข : 5)

การดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันอย่างมาก มีการปรับเปลี่ยนระบบงานให้เข้ากับระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมากขึ้น เพื่อช่วยผู้ประกอบการในบริการทางด้านเงินทุนแก่ลูกค้าวิเคราะห์ ประเมินความเป็นไปได้เบื้องต้น นำเสนอกลุ่มธุรกิจให้คำแนะนำ ปรีกษา สนับสนุนข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภายในของธนาคารในการจัดส่งลูกค้าของธนาคารเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจและติดตามดูแลการใช้วงเงินสินเชื่อ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของธุรกิจ ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ เป็นข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ ในการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมและเป็นแนวทางสำหรับ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ วุฒิทางการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา

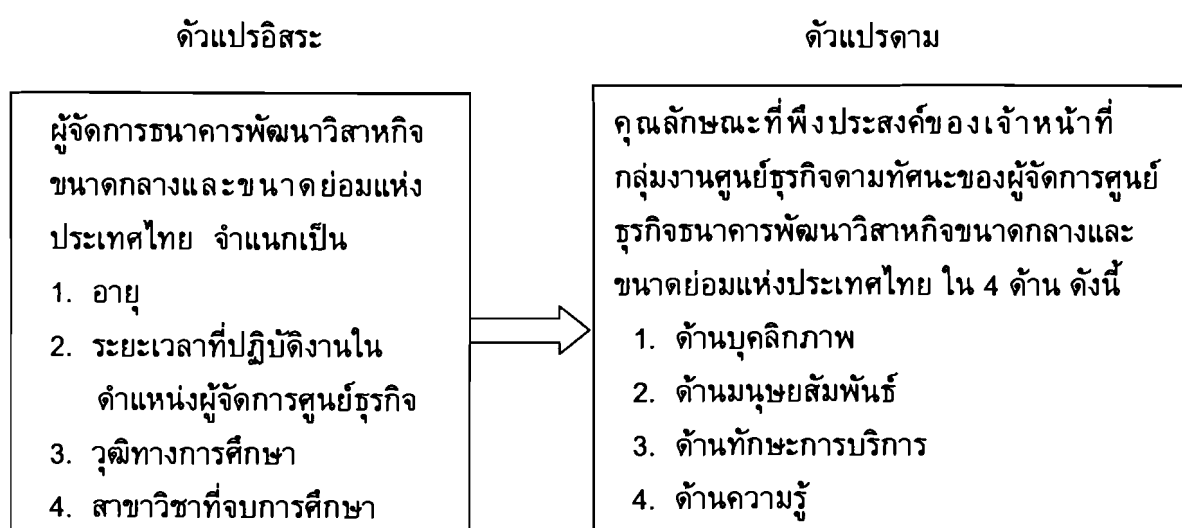
สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตามอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ วุฒิการศึกษาและสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ โดยสังเคราะห์มาจากโครงสร้างการแบ่งส่วนงาน ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ตามประกาศธนาคารและระเบียบคำสั่งในการอบรมเจ้าหน้าที่ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้

สำหรับกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยรวมมีดังนี้



ภาพที่ 1.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ตัวแปรที่ศึกษา

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้จัดการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกเป็น

1.1.1 อายุ

1.1.2 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ

1.1.3 วุฒิทางการศึกษา

1.1.4 สาขาวิชาที่จบการศึกษา

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน คือ

1.2.1 ด้านบุคลิกภาพ

1.2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์

1.2.3 ด้านทักษะการบริการ

1.2.4 ด้านความรู้

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย 95 ศูนย์ จำนวน 95 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ อันเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย รวม 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจที่แสดงออกทางกายและวาจา ได้แก่ การแต่งกาย การควบคุมอารมณ์ การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจที่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและผู้มาติดต่อ ได้แก่ ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร ความสามารถในการเข้ากับบุคคลอื่นและความสามารถในการสื่อสาร

1.3 ด้านทักษะการบริการ หมายถึง ลักษณะของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจที่แสดงออกในฐานะผู้ให้บริการแก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ ความรอบรู้เกี่ยวกับ

บริการของธนาคาร มารยาทในการบริการ การปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผนและทัศนคติ
ต่องานบริการ

1.4 ด้านความรู้ หมายถึง ความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพที่ช่วยส่งเสริม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานศูนย์ธุรกิจ ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องธนาคาร
การเงินการธนาคาร การใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป ความรู้ด้านระบบบัญชี การใช้
ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารและความรู้ด้านการตลาด รวมถึงความรู้อื่นๆ เกี่ยวกับงาน

2. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่
ที่สำนักงานใหญ่มอบหมายให้ โดยประจำอยู่ที่ศูนย์ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยทั้ง 95 แห่ง ทั่วประเทศไทย

3. ทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึก ของผู้จัดการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในระดับศูนย์ธุรกิจของธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งได้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทน
ผู้มีอำนาจในสำนักงานใหญ่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ธุรกิจ ในด้าน
บุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้

4. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดของศูนย์ธุรกิจและมีผู้ได้บังคับบัญชา
คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ธุรกิจที่ปฏิบัติงานในศูนย์ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
แห่งประเทศไทย

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ หมายถึง ช่วงเวลาที่
ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดของศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
แห่งประเทศไทย

6. วุฒิทางการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาที่ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจบการศึกษา โดยแบ่งเป็นวุฒิปริญญาตรีและ
วุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี

7. สาขาวิชาที่จบการศึกษา หมายถึง สาขาวิชาที่ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจบการศึกษา โดยแบ่งเป็น สาขาบริหารธุรกิจ
การจัดการ การตลาด บัญชี การเงินการธนาคาร สาขาเศรษฐศาสตร์ สาขานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์
การศึกษาและสาขาอื่นๆ

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์
ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
แห่งประเทศไทย

2. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

3. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้พัฒนาปรับปรุงตนเองในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม