

การเตรียมความพร้อมของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงราย
เพื่อรองรับการเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Preparation of Krungthai Bank in Chiang Rai Province for the Asean Economic Community

พิมพ์พิศา จันทร์ติบ

Pimpisa.chantib@ktb.co.th

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ดร. อรวรรณ จำพูน อาจารย์ที่ปรึกษา

orawan.jam@mfu.ac.th

ณัฐพันธุ์ กองบัวใหม่ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

nattapan.kon@mfu.ac.th

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย และเพื่อหาข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาความพร้อมพนักงานของธนาคารกรุงไทยเพื่อรองรับการเปิดประชาคมอาเซียน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 181 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะหลัก 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณลักษณะ โดยใช้สถิติ T-test และ ANOVA

ผลการศึกษาค้นคว้าการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทยเพื่อรองรับการเข้าเป็นประชาคมอาเซียนพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในด้านประชาคมอาเซียนมีวัตถุประสงค์การก่อตั้งเพื่อส่งเสริมและร่วมมือในด้านสันติภาพ ความมั่นคง เศรษฐกิจ องค์กรความรู้ สังคมวัฒนธรรม บนพื้นฐานความเท่าเทียมกันและผลประโยชน์ร่วมกันของประเทศสมาชิกสูงสุดและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในด้านการเปิดเสรีด้านสาขา

บริการ กำหนดให้เพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นได้ 70% ของธุรกิจบริการในประเทศต่ำที่สุด ผลการวิเคราะห์สมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ

พบว่าการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทยเพื่อรองรับการเข้าเป็นประชาคมอาเซียนด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า พนักงานมีทักษะด้านการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์แบบสูงที่สุดและพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่น้อยที่สุดด้านทักษะ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าพนักงานมีทักษะการใช้โปรแกรม PDTELLERWEB CSR หรือ โปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสูงที่สุดและพนักงานมีทักษะในการสื่อสาร โดยใช้ภาษาเมียนมาร์ในการสื่อสารต่ำที่สุดด้านคุณลักษณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า พนักงานมีความเอื้อเฟื้อและช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ การเปิดใจรับฟังข้อมูลใหม่ ๆ และสามารถนำกลับมาแนะนำ ถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงานและการนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของธนาคารได้ สูงที่สุดและมีความสามารถในการอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุขน้อยที่สุด

จากผลการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานธนาคารกรุงไทย ดังต่อไปนี้ ด้านความรู้ พนักงานควรพัฒนาการเรียนรู้ผลิตภัณฑ์และระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น ด้านทักษะพนักงานควรพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมสำนักงาน เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารและทักษะทางด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น ด้านคุณลักษณะ ธนาคารควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานมีความเอื้อเฟื้อและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็นให้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ประชาคมอาเซียน/ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน/ความพร้อมของธนาคารกรุงไทย/
ธนาคารกรุงไทย

Abstract

This study aimed to investigate the core competency of Krungthai Bank staff and to propose suggestions for better practice to prepare Krungthai Bank staff for the upcoming Asean Economic Community (AEC). The population of the study was 181 staff members. The data were analyzed in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses for personal information and core competency, and knowledge skill and traits, were tested using T-test and ANOVA.

The results showed that most of staff members were female, aged between 21-30 years and holding a bachelor's degree. They worked as operation officers, with 1-5 years of working experience. The analysis of their understanding of the AEC showed that Krungthai Bank staff members mostly understood the objective of promoting cooperation for peace, security, economic, knowledge, social and cultural equality, and mutual benefits for the member countries. The staff members' scores were low in the knowledge of liberalization of the service sectors, which allowed holding of up to 70% of domestic shares. The competency analysis of knowledge showed that, overall, the staff's highest scores were related to the knowledge of complete and correct working skills; on the other hand, their lowest scores were in the area of knowledge of the bank's loan products. In terms of overall skill competency, the staff's high scores were in the area of using PDTELLERWEB CSR and its related program, while their low scores were on skills in using the Myanmar language to communicate. In overall traits competency, the staff scored high in the area of generosity and willingness to offer help, open-mindedness to learn new information and share any feedback with colleagues, and application of new knowledge to their work; they scored low on the ability to spend time happily with colleagues.

This study offered suggestions in the following areas for developing the competency of Krungthai Bank staff members. For knowledge competency, the staff should learn more about the bank's products and regulations. For skill competency, the staff should improve their skills in using information technology in the office and improve their language skills. For traits competency, the bank should focus on encouraging the staff to be more generous and should allow them to express their opinions.

Keywords: Asean Community/Asean Economic Community/Preparation of Krungthai Bank/
Krungthai Bank

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและธุรกิจต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องจากการแข่งขันที่ซับซ้อนและรุนแรงมากขึ้น จึงทำให้การดำเนินงานขององค์กรธุรกิจในปัจจุบันต้องมีความหลากหลายและซับซ้อนมากกว่าในอดีตมาก โดยเฉพาะในด้านผลิตภาพขององค์กร ได้แก่ เงินทุน วัตถุดิบ แรงงาน ความรู้ เทคโนโลยีและต้นทุนการผลิต ที่นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (ณัฐพันธ์ เขจรันท์, 2545) ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงควรต้องมีการเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเตรียมพร้อมเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน โดยจะมีการรวมตัวกันอย่างเป็นทางการ ในวันที่ 31 ธันวาคม 2558 (เกร็ดความรู้อาเซียน, 2558) ของ 10 ประเทศสมาชิกอาเซียน คือ ไทย ลาว มาเลเซีย อินโดนีเซีย กัมพูชา เมียนมาร์ เวียดนาม สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ และบรูไน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศในทุกด้าน ดังนั้นจึงทำให้รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำประเทศไทยไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียนที่สมบูรณ์และสร้างความพร้อมความเข้มแข็งทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และการเมืองและความมั่นคง ซึ่งประชาคมอาเซียนประกอบด้วยสามเสาหลัก ได้แก่ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political Security Community: APSC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community: ASCC) Mr. ทัน โลก (2557) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นนี้ การหันมาพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือประชาคมอาเซียนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะธนาคารกรุงไทยที่เป็นหน่วยงานสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นหน่วยธุรกิจทางการเงินที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ดังนั้นการศึกษาหัวข้อเรื่องการเตรียมความพร้อมของธนาคารกรุงไทย ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาในเขตจังหวัดเชียงราย เนื่องจากการที่มีชายแดนติดกับประเทศสมาชิกอาเซียนประเทศเมียนมาร์และประเทศลาว จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการค้าชายแดนระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้านดังนั้นเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อรองรับการเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละด้านเพื่อนำผลที่วัดได้มาใช้ในการพัฒนาพนักงานให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงานและครอบคลุมความต้องการของธนาคาร เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความสามารถในการแข่งขันให้กับธนาคารกรุงไทยในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมของพนักงานเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
3. เพื่อรวบรวมรวมข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาความพร้อมพนักงานของธนาคารกรุงไทยเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้กำหนดพื้นที่การศึกษาคือ ธนาคารกรุงไทยจำนวน 14 สาขาในจังหวัดเชียงราย โดยมีเนื้อหาการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และศึกษาปัจจัยด้านสมรรถนะของพนักงานที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยประชากรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงไทยทั้งหมดที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานก่อนวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2558 จำนวน 14 สาขาในจังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งหมด 181 คนประกอบไปด้วย 6 ตำแหน่งงานคือ ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่ธุรกิจเงินฝาก เจ้าหน้าที่ธุรกิจการขาย เจ้าหน้าที่ธุรกิจสินเชื่อ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสาขา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประมาณ 7 เดือน (พฤศจิกายน-มิถุนายน 2558)

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงไทยธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดดำเนินการคือวันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวมของธนาคารเกษตรจำกัดและธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้น เป็น “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มี โดยให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การพัฒนาศักยภาพพนักงาน ด้วยการวางแผนคุณสมบัติของพนักงานให้เหมาะสมในหน้าที่ปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามหลักของสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามตำแหน่งงาน ในด้านทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะต่าง ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อนำไปสู่การสร้างบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพ โอกาสในการแข่งขันขององค์กร และการเติบโตอย่างยั่งยืน

โดยในปัจจุบันองค์กรชั้นนำต่าง ๆ ได้นำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับองค์กรตามหลักแนวคิดเรื่องสมรรถนะนั้น ได้มีการให้ความหมายไว้หลายนัย ซึ่งพอจะรวบรวมความหมายของนักวิชาการบางท่านได้ดังนี้ Mitrani Dalziel และ Fitt (1992) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันกับผลการปฏิบัติงานในการทำงาน และ Spencer & Spencer (1993) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม ได้กำหนดสมรรถนะเป็น 5 คุณลักษณะ คือ แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) แนวคิดของตนเอง (Self Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) กล่าวโดยสรุปคือ สมรรถนะเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเหมือนกันเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นการที่จะให้ทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะเป็นไปตามทิศทางและเป้าหมายที่องค์กรต้องการได้นั้นต้องอาศัยทฤษฎีความพร้อมเข้ามาช่วย ที่กล่าวไว้ว่าความพร้อม คือ สภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด ในการเรียนรู้ความพร้อม หมายถึง สภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะเรียนรู้ ซึ่งประกอบไปด้วยความพร้อมด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคมถึงระดับที่จะปฏิบัติงานได้ประกอบกับความรู้พื้นฐาน ตามหลักทฤษฎีความพร้อมของ เฮอร์เชย์และปรันชาร์ด (Hersey and Blanchard) ซึ่งมีองค์ประกอบหลักอยู่ 2 ด้าน คือ ความสามารถ (Ability) ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ และด้วยการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้นจะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมากต่อเศรษฐกิจไทยและการดำเนินธุรกิจแขนงต่าง ๆ ด้วยการที่ตลาดเศรษฐกิจจะมีขนาดใหญ่มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงเป็นทั้ง โอกาสและความเสี่ยงต่อองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นนี้ การหันมาพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือประชาคมอาเซียนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ที่ประเทศไทยต้องเร่งพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพให้กับแรงงานในองค์กรต่าง ๆ ของประเทศ เพื่อนำไปสู่อำนาจต่อรองและการแข่งขันทางการค้ากับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้

ตามแนวคิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) กล่าวว่าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นหนึ่งในสามเสาหลักของประชาคมอาเซียนโดยที่ประชาคมอาเซียนประกอบไปด้วย 3 เสาหลักคือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนเกิดจากการรวมตัวกันของประเทศ 10 สมาชิกอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศในทุกด้าน รวมถึงความสามารถในการรับมือกับปัญหาใหม่ ๆ ในระดับโลกที่ส่งผลกระทบต่อภูมิภาคอาเซียน โดยถือกำเนิดขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อเดือนตุลาคม 2546 จาก

การที่ผู้นำอาเซียนได้ร่วมลงนามในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมืออาเซียน ที่เรียกว่า “ข้อตกลงบาหลี 2” เพื่อเห็นชอบให้จัดตั้งประชาคมอาเซียน ภายในปี 2563 แต่ต่อมาได้ตกลงระยะเวลาจัดตั้งให้เสร็จในปี 2558

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ เพื่อศึกษาสมรรถนะและปัจจัยด้านองค์ประกอบต่าง ๆ จากประชากรตัวอย่างจำนวน 60 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Rensis Likert) ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบคือ ด้านความรู้ Technical Skill และ Focus on Customer ด้านทักษะ Communication และ Teamwork ด้านคุณลักษณะ (Attributes) Innovation, Leader Ship, Flexibility, Motivation and Building Relationship

จิรศักดิ์ สุทธาตล (2552) ศึกษาสมรรถนะของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้บริหาร เพื่อศึกษาสมรรถนะ อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมขององค์กรประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารที่มีอำนาจในการคัดเลือกพนักงาน/หัวหน้าฝ่ายของธนาคาร ปี พ.ศ. 2552 โดยทำการสำรวจธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านการจัดการตนเองสมรรถนะด้านการจัดการบุคคล สมรรถนะด้านการจัดการธุรกิจและในส่วนของปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินงานพบว่า ด้านตำแหน่งงานและระยะเวลาในการทำงานมีอิทธิพลต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์

อุษาวดี บุญรอด (2553) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชรการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการและระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชรและเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อและผู้บริหารธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชรกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่พนักงานสินเชื่อสายงานผู้บริหารและสายงานผู้ปฏิบัติการทั้งหมดจำนวน 42 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาดกลุ่มงานสายปฏิบัติการระดับสมรรถนะพบว่าสมรรถนะการบริหารจัดการและสมรรถนะตามหน้าที่อยู่ในระดับมากสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติการสมรรถนะหลัก และสมรรถนะการบริหาร

จัดการอยู่ในระดับน้อยยกเว้นสมรรถนะตามหน้าที่อยู่ในระดับมาก แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทยสังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชร ส่วนงานกลุ่มผู้บริหารควรมีการพัฒนาสมรรถนะหลัก 3 ด้าน คือ การแก้ไขปัญหาการทำงานเป็นทีมและการติดต่อสื่อสารด้าน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการดำเนินการเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบเลือกตอบ (Cheek List) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจการเข้าเป็นประชาคมอาเซียน เป็นแบบเลือกตอบ (Cheek List) ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานธนาคารกรุงไทย และตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. ขั้นตอนการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องแล้วจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ จากแบบสอบถามประเมินการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทยเพื่อรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ จากแหล่งต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ของภาครัฐและภาคเอกชนและข่าวสารจากธนาคาร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอ้างอิง โดยการทดสอบด้วยสถิติพรรณนา ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วย ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) อธิบายข้อมูลตอนที่ 1 ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample Mean) อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 3 และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอ้างอิง ผู้วิจัยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วย T-Test และ ANOVA ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อสมรรถนะ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 21–30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ตามลำดับ ผลการศึกษาด้านความรู้ความเข้าใจการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสูงที่สุดในด้านประชาคมอาเซียนมีวัตถุประสงค์การก่อตั้งเพื่อส่งเสริมและร่วมมือในด้านสันติภาพ ความมั่นคง เศรษฐกิจ องค์กรความรู้ สังคมวัฒนธรรม บนพื้นฐานความเท่าเทียมกันและผลประโยชน์ร่วมกันของประเทศสมาชิก รองลงมาคือ ด้านประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนประกอบด้วย 10 ประเทศคือ ไทย ลาว มาเลเซีย อินโดนีเซีย กัมพูชา เมียนมาร์ เวียดนาม สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ และบรูไน และด้านภาษาอังกฤษ คือภาษาหลักที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสำหรับประชาคมอาเซียนตามลำดับ

ผลการวัดสมรรถนะหลักของพนักงาน พบว่า ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าพนักงานมีทักษะด้านความรู้ด้านการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์แบบ มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ได้แก่ความรู้ด้านการศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ของธนาคาร และความรู้เรื่องระเบียบ คำสั่ง ตำแหน่งและหน้าที่ของพนักงาน ตามลำดับ ด้านทักษะ ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทักษะการใช้โปรแกรม PDTELLERWEB CSR หรือโปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะด้านการศึกษาหาความรู้และศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เงินฝากใหม่ ๆ ของธนาคารตามลำดับ ด้านคุณลักษณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.39 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีคุณลักษณะด้านความเอื้อเฟื้อและช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ การเปิดใจรับฟังข้อมูลใหม่ ๆ และสามารถนำกลับมาแนะนำ ถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงานและการนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของธนาคารได้ ให้ลำดับความสำคัญเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมา ได้แก่ การเปิดใจรับฟังแนวคิดและมุมมองใหม่ ๆ ของผู้อื่น การเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็นให้ลำดับความสำคัญเท่ากัน และการแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานกับเพื่อนร่วมงานตามลำดับ

จากการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับสมรรถนะหลักของพนักงานในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ ผลการวิเคราะห์พบว่า สมรรถนะหลักด้านความรู้ พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านตำแหน่งหน้าที่ และด้านระยะเวลาทำงาน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน

มีสมรรถนะด้านความรู้ไม่แตกต่างกัน สมรรถนะหลักด้านทักษะ พนักงานธนาคารกรุงไทยมีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ และด้านอายุงาน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา และด้านตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีสมรรถนะด้านทักษะที่ไม่แตกต่างกัน สมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะ พนักงานธนาคารกรุงไทยมีคุณลักษณะไม่แตกต่างกันทางสถิติในปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน หรือหมายถึง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีสมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทยเพื่อรองรับการเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้นเป็นการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะของพนักงานเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทยเพื่อรองรับการเปิดประชาคมอาเซียน จากการศึกษาครั้งนี้พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และผลการศึกษสมรรถนะหลัก 3 ด้านคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ พบว่าสมรรถนะหลักด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานให้ความสำคัญทักษะด้านการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์แบบ สมรรถนะหลักด้านทักษะพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานให้ความสำคัญด้านทักษะการใช้โปรแกรม PD TELLER WEB CSR มากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ (2555) ที่พบว่า สมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ควรมีความสามารถแต่ละองค์ประกอบด้านทักษะ (Skill) สมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ความเอื้อเฟื้อและช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ การเปิดใจรับฟังข้อมูลใหม่ ๆ สามารถนำกลับมาแนะนำ ถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงานและการนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของธนาคารได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ (2555) สมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ควรมีความสามารถแต่ละองค์ประกอบด้านคุณลักษณะ คือ Innovation, Leadership, Flexibility, Motivation and Building Relationship

ข้อเสนอแนะ

1. พนักงานธนาคารกรุงไทยควรให้ความสำคัญกับกับพนักงานในการหาความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อและดำเนินงานบริการให้มากยิ่งขึ้น
2. ธนาคารควรจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มพัฒนาการรับรู้และการเรียนรู้รายละเอียดผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น
3. ธนาคารควรพัฒนาทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร โดยเฉพาะสาขาใกล้เขตชายแดน
4. ธนาคารควรมีการส่งเสริมการทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะในด้านความสามารถอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุขของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาระงานหรือหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง เช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่อาวุโส หัวหน้าส่วน รองผู้จัดการ และผู้จัดการ เป็นต้น
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบผลการศึกษามรรคนะหลักในการทำงานของธนาคารมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้เห็นมุมมองการดำเนินงานที่กว้างขึ้น

รายการอ้างอิง

เกื้อจิตร ชีระกาญจน์. (2555). รายงานวิจัยเรื่อง สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

เกร็ดความรู้อาเซียน. (2558). สามเสาหลักอาเซียน. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2558, จาก www.เกร็ดความรู้.net/3-เสาหลักอาเซียน/

จิรศักดิ์ สุทธาตล. (2552). สมรรถนะของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้บริหาร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

อุษาวดี บุญรอด. (2553). การพัฒนาสมรรถนะพนักงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

Mitrani, A., Dalziel, M. & Fitt, D. (1992). *Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development, and reward*. London: McGraw-Hill.

Mr. พัน โลก. (2557). *รู้รอบตอบชัด AEC*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.

Spencer, M. & Spencer, M. S. (1993). *Competence at work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.