

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ไม่เพียงแต่อาศัยสมาชิกที่มีเป้าหมายร่วมกันเข้ามารวมตัวและปฏิบัติงานร่วมกันเท่านั้น แต่ทั้งองค์การจำเป็นที่จะต้องมีการตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาส การวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อม การกำหนดแนวทางและทางเลือกในการแก้ไข การกำหนดแผนงาน การตัดสินใจปฏิบัติ ตลอดจนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ ซึ่งหน้าที่ต่าง ๆ มีผลกระทบต่อนาคัดของแต่ละองค์การเป็นอย่างมาก ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การอาจเกิดจากการตัดสินใจและการประสานงานในหน้าที่และกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะการตัดสินใจในปัญหาหรือโอกาสทางธุรกิจซึ่งบุคคลหรือคณะบุคคลจะถูกเรียกว่าผู้จัดการของแต่ละหน่วยงานที่สังกัดอยู่ โดยผู้จัดการจะปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่าง ๆ ขององค์การ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการระดับกลาง และหัวหน้างานหรือผู้จัดการระดับปฏิบัติการ หรือผู้จัดการทุกคนจะทำหน้าที่ทางการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าทำงาน การสั่งงาน และการควบคุม เพื่อให้การทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (ณัฐพันธุ์ เจริญพันธ์, 2551, หน้า 118)

บทบาทของผู้จัดการ มีอิทธิพลเป็นอย่างมากในการเป็นต้นแบบพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งยังเป็นผู้ที่ต้องคอยฝึกหัดความชำนาญและสั่งสอนความรู้ที่จำเป็นให้กับลูกน้อง ซึ่งองค์ประกอบนี้เป็นสิ่งที่ยืนยันถึงความสำคัญของการจัดการได้อย่างเด่นชัดที่สุดในแนวทางหนึ่งเช่นเดียวกันพนักงานส่วนใหญ่มักจะกระตือรือร้นขึ้นด้วยอิทธิพลของการชี้นำจากพฤติกรรมของผู้นำหรือผู้จัดการและจะมองว่าพฤติกรรมของผู้นำคือรูปแบบของการแสดงออกหรือเป็นรูปแบบของการปฏิบัติที่เหมาะสมถูกต้อง ลักษณะของการเป็นผู้นำ จึงจำเป็นและเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งสำหรับผู้จัดการ จะต้องนำเอาไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมของผู้จัดการ ในลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อองค์การให้มากที่สุด (วิเชียร วิทยอุดม, 2549, หน้า 419)

ธนาคารออมสินเป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นธนาคารของรัฐแห่งแรกในประเทศไทย มีธุรกิจด้านการรับฝากเงินและให้บริการทางการเงินอื่น ๆ แก่ประชาชนบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วน ห้างร้าน รวมถึงให้การสนับสนุนทางการเงินแก่หน่วยงานในภาครัฐ ด้านสินเชื่อและการลงทุนทางการเงินในด้านอื่น ๆ ธนาคารออมสินได้มีการพัฒนาการให้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง และเป็นเครื่องมือทางการเงินของภาครัฐในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ (ธนาคารออมสิน, 2546, หน้า 43)

ปี พ.ศ. 2490 รัฐบาลได้เพิ่มบทบาทให้ธนาคารออมสินเป็นธนาคารเต็มรูปแบบเปลี่ยนชื่อเป็น “ธนาคารออมสิน” ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2484 มีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ตั้งแต่ปี 2518 เป็นต้น ธนาคารออมสินซึ่งบริหารงานแบบอนุรักษ์นิยมจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานให้เป็นธุรกิจมากขึ้นเพื่อให้สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ วิทยาการ เทคโนโลยี ตลอดจนความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อรักษาสวนแบ่งตลาดไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 เป็นต้นมาธนาคารออมสินได้ปรับเปลี่ยนปรัชญาในการดำเนินงานครั้งสำคัญ เพื่อให้ก้าวหน้าทัดเทียมสถาบันการเงินอื่นๆ โดยเปลี่ยนจากสถาบันการเงินที่เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการระดมเงินออกมาใช้ในการพัฒนาประเทศ เป็นสถาบันการเงินอำนวยความสะดวกโดยตรงแก่รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาชนทั่วไปเพื่อรองรับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 รัฐบาลได้ออกประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา กำหนดกิจการอันพึงเป็นงานในส่วน of ธนาคารออมสิน ฉบับที่ 2 เพื่อขยายงานของธนาคารออมสินให้สอดคล้องกับความต้องการและพัฒนาการของเครื่องมือทางการเงินและธุรกรรมทางการเงิน ตลอดจนนวัตกรรมทางการเงิน โดยตามกฎหมายดังกล่าวนี้ธนาคารออมสินสามารถประกอบธุรกรรมใหม่ๆ เพื่อให้การบริการแก่ลูกค้าได้ครบวงจรและสอดคล้องกับความต้องการมากขึ้น ธนาคารออมสินได้ปรับปรุงแผนวิสาหกิจ ธนาคารออมสินฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2542-2546) ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปเพิ่มบทบาทของการเป็นธนาคารเพื่อปวงชนเน้นการตลาดครบวงจรและธุรกิจหลักที่หลากหลายสำหรับทุกวัยทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อ (ธนาคารออมสิน, 2546, หน้า 44)

สำนักงานสาขาของธนาคารออมสินได้กระจายไปตามอำเภอต่างๆ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวน 17 สาขา มีพนักงานทั้งสิ้น 207 คน และในจังหวัดลพบุรี มีจำนวน 9 สาขา มีพนักงานทั้งสิ้น 90 คน ได้บริการรับฝากเงินและให้บริการทางการเงินอื่นๆ แก่ประชาชนของจังหวัดมาเป็นเวลานานแล้ว ในปัจจุบันได้ให้บริการด้านสินเชื่อโดยตรงและสามารถประกอบธุรกรรมใหม่ๆ แก่ลูกค้าโดยครบวงจรและสอดคล้องกับความต้องการและเพิ่มบทบาทเป็นธนาคารของประชาชนผู้วิจัยใคร่สนใจในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาว่าควรประกอบด้วยลักษณะอะไรบ้างและคุณลักษณะดังกล่าวจะสามารถเสริมสร้างได้มากน้อยเพียงใด เมื่อทราบถึงคุณลักษณะที่ต้องการแล้วจะทำให้พนักงานธนาคารได้ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพให้สอดคล้องกับตำแหน่งผู้จัดการในอนาคตต่อไป ผู้จัดการธนาคารออมสินจะต้องเป็นผู้นำที่สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางและกลยุทธ์ให้เดินไปล่วงหน้าพร้อมกับการคาดการณ์สิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยไม่เกรงกลัววิธีการเปลี่ยนแปลง และการกำหนดนโยบายใหม่ สามารถเป็นผู้นำในการสร้างความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภคได้ก่อนใคร ผู้จัดการจึงเป็นบุคคลที่ต้องมีคุณลักษณะที่ต้องได้มาตรฐานสำหรับการเป็น “ผู้นำยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง” เป็นที่ยอมรับของพนักงาน ลูกค้าและผู้บริโภค

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้นำ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงานในสำนักงาน ในที่นี้คือ ธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี ธนาคารจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือผู้จัดการสาขาผู้จัดการที่มีประสิทธิภาพสามารถสั่งการและใช้อิทธิพลต่อพนักงานให้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการทำกิจกรรมต่างๆ ในธนาคารให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านต่างๆ ของภาวะผู้นำเป็นสิ่งจำเป็น และเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหารงานของธนาคารจะต้องนำเอาไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมของผู้จัดการในลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อันประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 6 ประการคือ คุณลักษณะด้านทางร่างกาย ด้านภูมิหลังทางสังคม ด้านสติปัญญา ด้านบุคลิกภาพ ด้านลักษณะทางงาน และด้านลักษณะทางสังคม ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้จัดการธนาคารออมสินว่าควรประกอบด้วยลักษณะอะไรบ้าง และแต่ละลักษณะมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด โดยผู้จัดการได้แสดงออกในแต่ละคุณลักษณะอันพึงประสงค์แตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะผู้จัดการอันพึงประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัย จะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสิน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชาในระดับสูงและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการของสำนักงานธนาคารออมสินสาขาได้บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจของธนาคารให้เจริญก้าวหน้าต่อไป
2. ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อการศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงและส่งเสริมภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานของผู้จัดการธนาคารออมสิน หรือสถาบันการเงินอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน แต่ละสาขา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี จำนวน 297 คน (ธนาคารออมสิน, 2553, ตุลาคม 15)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากพนักงานธนาคารออมสินในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดลพบุรี มีจำนวนจำกัดจึงทำการเก็บจากจำนวนของพนักงานธนาคารออมสินในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดลพบุรีทั้งหมด ทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 - 15 ตุลาคม พ.ศ. 2553

2. ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables)

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) น้อยกว่า 30 ปี
- 2) 30 ปี - 40 ปี
- 3) 41 ปี - 50 ปี
- 4) มากกว่า 50 ปี

2.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

2.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1) น้อยกว่า 5 ปี
- 2) 5 - 10 ปี
- 3) 11 - 15 ปี
- 4) มากกว่า 15 ปี

2.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 15,000 บาท
- 2) 15,000 - 25,000 บาท
- 3) มากกว่า 25,000 บาท

2.1.7 ตำแหน่งงาน

- 1) ลูกจ้าง
- 2) พนักงาน ระดับ 1 - 3
- 3) พนักงาน ระดับ 4 - 7
- 4) หัวหน้าแผนกและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

2.1.8 พื้นที่ปฏิบัติงาน

- 1) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2) จังหวัดลพบุรี

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ คุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี ได้แก่

2.2.1 ด้านลักษณะทางร่างกาย

2.2.2 ด้านสติปัญญา

2.2.3 ด้านบุคลิกภาพ

2.2.4 ด้านลักษณะการทำงาน

2.2.5 ด้านลักษณะทางสังคม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง คุณสมบัติของผู้จัดการที่ปรารถนาของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดลพบุรี ประกอบด้วยคุณลักษณะด้านลักษณะทางร่างกาย ด้านสติปัญญา ด้านบุคลิกภาพ ด้านลักษณะการทำงาน และด้านลักษณะทางสังคม

2. ผู้จัดการ หมายถึง ผู้นำ หรือผู้บริหารสาขาของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี

3. พนักงานธนาคารออมสิน หมายถึง ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้ปฏิบัติการระดับ 2 - 7 พนักงานบริการระดับ 1 - 3 และลูกจ้าง ธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี

4. ด้านลักษณะทางร่างกาย หมายถึง มีวุฒิที่เหมาะสมกับการเป็นผู้นำ มีความคล่องแคล่วว่องไวกระฉับกระเฉง ในการประสานงานกับพนักงานและบุคคลทั่วไป มีขนาดร่างกายที่สมส่วน มีสีหน้าที่สง่างาม มีลักษณะสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ มีสุขภาพร่างกายที่

แข็งแรง สมบูรณ์ ปราศจากโรคภัย การพูดชัดเจนมีพลังเสียงดังกังวาน จะฉาน ไพเราะน่าฟัง และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย รู้จักกาลเทศะ และมีความประณีต

5. ด้านสติปัญญา หมายถึง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน สามารถแสดงให้พนักงานเห็นถึงการเป็นผู้ที่รู้จักฟังและเลือกเอาความคิดเห็นที่ดีของพนักงาน รู้จักใช้สติพิจารณาในการตัดสินใจก่อนที่จะสั่งการหรือปฏิบัติ มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี การแก้ไขปัญหาในระยะสั้นและระยะยาวโดยใช้กระบวนการบริหารได้อย่างถูกต้องตามหลักการ มีความสามารถในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสารเพื่อให้พนักงาน ตลอดจนผู้อื่นเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

6. ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง มีกิริยามารยาทดีงาม สุภาพอ่อนโยน มีอารมณ์ดี อารมณ์มั่นคง อารมณ์ขัน และจิตใจดี มีความละเอียด สุขุม รอบคอบ มีเหตุผล มีน้ำอดน้ำทน กำลังใจกล้าแข็ง สามารถเผชิญอุปสรรคต่างๆ ได้เป็นอย่างดี มีจิตใจกล้าหาญ แน่วแน่มั่นคง กล้าเผชิญความจริง มีความเชื่อมั่นในตนเองอย่างมั่นคง มีลักษณะเป็นผู้นำที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสต่อพนักงาน และบุคคลทั่วไปอย่างเป็นมิตร

7. ด้านลักษณะการทำงาน หมายถึง มีความพร้อมทางด้านข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มีความรู้ทางวิชาชีพ รวมถึงความรู้ทางเทคนิค และหลักการทางทฤษฎี มีความรู้เท่าทันในสถานการณ์ สามารถปรับตัวและสนองตอบได้ฉับไวในสถานการณ์รอบด้าน มีการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ เช่น การสื่อสาร การกระจายอำนาจ การเจรจาต่อรอง การมอบหมายงานได้อย่างเหมาะสม มีการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีความรับผิดชอบงานทั้งของตนเองและพนักงาน มีความใฝ่รู้และฝึกฝนการเรียนรู้ เป็นผู้รู้จักคิดได้ และสามารถบูรณาการประยุกต์ใช้ความรู้กับการปฏิบัติงานได้ การบริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากอคติ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูง และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน สามารถสร้างความร่วมมือและประสานสัมพันธ์กับพนักงานเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีการดักเตือน สั่งงาน และชี้แนะพนักงานด้วยความจริงใจ

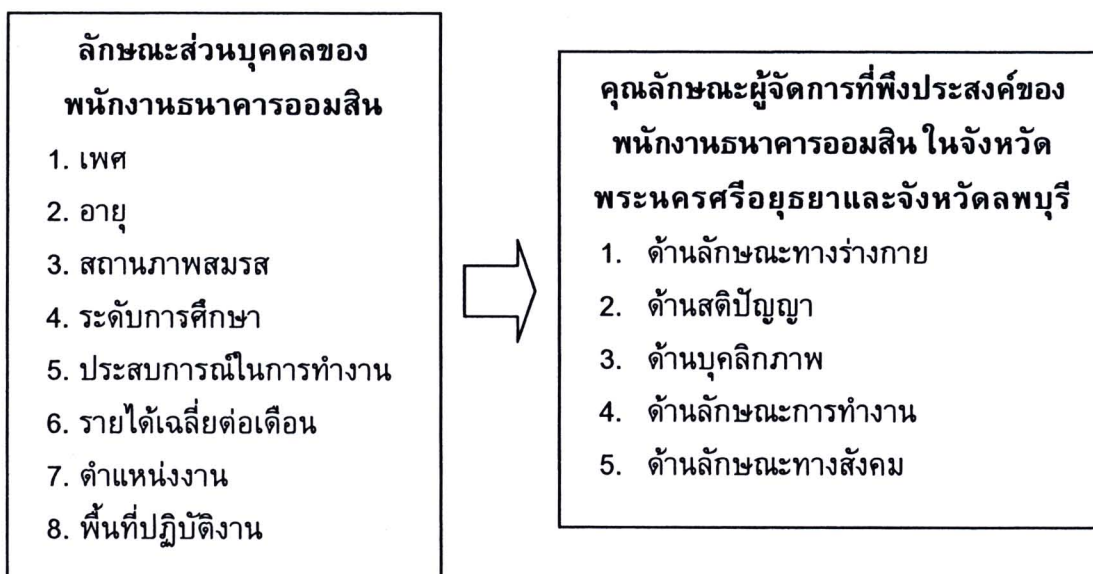
8. ด้านลักษณะทางสังคม หมายถึง มีความสำเร็จในด้านต่างๆ ที่มีระดับความสำคัญสูงและเป็นที่ยอมรับทางสังคม พนักงานเข้าพบได้ง่าย ทั้งในเรื่องส่วนตัวและในหน้าที่การงาน ยกย่องและให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา มีการเข้าร่วมกิจกรรมกับผู้อื่น เพื่อสร้างประโยชน์ต่อการทำงานและสังคม ให้อภัย เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และช่วยเหลือผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงาน ลูกค้า และบุคคลทั่วไป และชอบสังคม การติดต่อและพบปะสังสรรค์กับพนักงานและบุคคลอื่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของสมยศ นาวิการ (2546, หน้า 163) มาเป็นกรอบแนวคิดในการตามรายละเอียดดังภาพที่แสดงต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสิน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน