

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

ตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมาเศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มดีขึ้น จำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ NPLs ลดลงไปมากและธนาคารพาณิชย์หลายธนาคารมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น หลังจากที่ประสบผลขาดทุนมาหลายปีธนาคารเหล่านั้นต่างก็ปรับเปลี่ยนเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งไปที่ตลาดกลุ่มลูกค้ารายย่อย (Retail Banking) ที่มีศักยภาพมากขึ้น และเป็นตลาดเป้าหมายเดียวกับธนาคารออมสิน โดยธนาคารพาณิชย์ทั้งหลายต่างแข่งขันกันนำเสนอธุรกิจและบริการทางการเงิน โดยใช้กลยุทธ์ทั้งด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ตลอดจนนวัตกรรมการเงินที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัยมาดึงดูดลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้คู่แข่งในระบบสถาบันการเงินแล้ว ยังมีคู่แข่งรายใหม่ที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเข้ามาแข่งขันตลาดสินเชื่อรายย่อยโดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 และนโยบายของรัฐบาลปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญและพยายามแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ ด้วยการสร้างรากฐานของสังคมให้เข้มแข็ง การพัฒนาคุณภาพคน การให้สวัสดิการสังคม การปรับโครงสร้างการพัฒนาชนบทและเมืองอย่างยั่งยืน ตลอดจนการปฏิรูประบบบริหารจัดการในภาครัฐและเอกชนสู่ระบบธรรมาภิบาล และกำหนดนโยบายเร่งด่วนเพื่อพัฒนาภาคการเงินของประเทศได้แก่การจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน การดำเนินงานธนาคารประชาชน บ้านออมสินเพื่อประชาชน ตลอดจนโครงการสินเชื่อคอมพิวเตอร์ ICT เพื่อคนไทย การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ซึ่งนำไปสู่การปรับตัวที่สำคัญในธุรกิจการเงินการธนาคาร(ธนาคารออมสิน, 2545:1)

ธนาคารออมสินในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินของรัฐบาลจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงาน จากการบริหารงานที่มีลักษณะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ (Bureaucracy) มีสายการบังคับบัญชาหลายชั้นตอนให้มีการกระจายอำนาจการบริหารมาสู่ธนาคารออมสินระดับภาคมากขึ้น เพื่อช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์และการแข่งขันในตลาดการเงินปัจจุบัน เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของธนาคารให้สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็วด้วยระบบเทคโนโลยีอันทันสมัยเพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงธุรกิจต่างๆ ของธนาคาร และเกิดความพึงพอใจสูงสุดเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายคือการเป็น “ธนาคารในดวงใจของปวงชน”(ธนาคารออมสิน, 2545:8)

การกระจายอำนาจการบริหารเป็นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อพนักงาน เช่น การแต่งตั้งโยกย้าย การควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ซึ่งแตกต่างจากแนวทางปฏิบัติเดิม ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา ทักษะคติของพนักงานธนาคารออมสินที่มีต่อการปรับเปลี่ยนการกระจายอำนาจการบริหาร เพื่อที่จะได้นำผลของการศึกษามาประกอบการพิจารณาเป็นแนวทางสร้างความรู้ความเข้าใจความร่วมมือและความพร้อมของพนักงานต่อการกระจายอำนาจการบริหารเพื่อส่งผลต่อการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการกระจายอำนาจการบริหาร

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงทัศนคติของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเชียงใหม่ต่อการกระจายอำนาจการบริหาร
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสร้างความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการกระจายอำนาจการบริหาร

## 1.4 นิยามศัพท์

**ธนาคารออมสิน** หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ 23 สาขา และธนาคารออมสินภาค 7

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานธนาคารออมสินซึ่งปฏิบัติงาน ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 23 สาขารวม 263 คน และพนักงานสังกัดธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 47 คน รวม 310 คน ประกอบด้วย พนักงานปฏิบัติการระดับ 4-7 คือพนักงานปฏิบัติงานด้านการเงิน(เทลเลอร์) ด้านสินเชื่อ ด้านบัญชี และด้านธุรกิจ พนักงานระดับ 8 คือ ผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการภาค และผู้ช่วยผู้อำนวยการสาขา พนักงานสูงกว่าระดับ 8 คือ ผู้อำนวยการภาค รองผู้อำนวยการภาค ผู้อำนวยการศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการ และผู้จัดการสาขา

**ทัศนคติ** หมายถึง ทัศนคติของพนักงานธนาคารออมสินต่อการกระจายอำนาจ ซึ่งทัศนคติมืองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรม

**การกระจายอำนาจการบริหาร** หมายถึง การมอบหมายอำนาจการบริหารจากระดับสูงไปสู่ระดับล่างประกอบด้วยการกระจายอำนาจการบริหาร 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการดำเนินงาน

ธุรกิจ ด้านงบประมาณและการพัสดุ ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการบริหารงานทั่วไป การศึกษาครั้งนี้หมายถึงการกระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลางคือ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่มายังธนาคารออมสินสำนักงานภาค

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University