

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบัน โลกอยู่ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันกันอย่างสูงและทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมโลก จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันอย่างรุนแรงนี้ ทั้งผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง สังคมไทยจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน สามารถเอาชนะวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เผชิญได้ เป็นที่ยอมรับว่าบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในทุกๆ ระดับของสังคม คือ ผู้นำ ซึ่งมีความสำคัญต่อความอยู่รอด สวัสดิภาพ สันติสุขของสังคมและประเทศชาติทั้งหมด อีกทั้งผู้นำยังมีผลต่อการพัฒนาองค์กรและการจัดการในทุกๆ ระดับทั้งระดับโลก ระดับประเทศจนกระทั่งถึงระดับท้องถิ่น (สุโกณะรัช คารามัน, 2553:ออนไลน์)

การพัฒนาบุคลากรและผู้นำเป็นองค์ประกอบหนึ่งของระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) ซึ่งเป็นระบบการประเมินเพื่อยกระดับการบริหารจัดการของรัฐวิสาหกิจให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยประยุกต์รูปแบบการประเมินตนเอง (Self Assessment) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เข้ากับระบบประเมินผลซึ่งเป็นเกณฑ์การประเมินที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารออมสิน, 2557)

ธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ปัจจุบันธนาคารออมสินมีอายุครบ 101 ปี มีสาขา 1,121 สาขาทั่วประเทศ ในปี 2557-2561 ธนาคารออมสินมีวิสัยทัศน์ เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออมและเป็นผู้นำในการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานรากและลูกค้ารายย่อย ด้วยหลักการ

บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล จากผลการดำเนินงานปัจจุบัน ธนาคารออมสินมีสินทรัพย์รวม 2,086,613 ล้านบาท เงินฝาก 1,801,896 ล้านบาท และสินเชื่อสุทธิ 1,501,491 ล้านบาท (ธนาคารออมสิน, 2557: ออนไลน์) ระดับสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ มีสินเชื่อสุทธิ 47,086.78 ล้านบาท และเงินฝาก 37,810.32 ล้านบาท (ธนาคารออมสิน ภาค 8, 2557)

ธนาคารออมสินมีการประเมินสมรรถนะของผู้บริหารเพื่อให้เกิดการสอดคล้องกับระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำ (Leadership) และการบูรณาการทีม (Teamwork) ของผู้บริหารระดับผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ซึ่งภาวะผู้นำจัดเป็นสมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency) ผู้นำจะแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงาน โดยมีพฤติกรรมบ่งชี้คือ ตรวจสอบและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยยึดความถูกต้องและประโยชน์ของธนาคาร มีการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงานเกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน และ บูรณาการทีม จัดเป็นสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้วยการพัฒนาทีมงานที่มีคุณภาพ โดยมีการบริหารจัดการทีมให้เหมาะสมกับความรู้ ทักษะ ความถนัด สร้างความสัมพันธ์ภายในทีม และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาสมาชิกในทีม สมรรถนะของผู้บริหาร ใช้ประโยชน์ในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของธนาคารออมสินในระดับที่สูงขึ้นไป (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารออมสิน, 2556)

ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีธนาคารออมสินจำนวน 40 สาขา ได้รับการควบคุมดูแลจากธนาคารออมสินเขตจำนวน 4 เขต และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของธนาคารออมสินภาค 8 โดยแต่ละสาขามีการบริหารงานโดยผู้จัดการสาขา สาขาละ 1 คน และผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ในระดับตำแหน่งผู้จัดการสาขาในเขตเชียงใหม่ทั้งหมดมีจำนวน 40 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีจำนวน 68 คน (ธนาคารออมสิน ภาค 8, 2557) ซึ่งจำนวนผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาทั่วประเทศคิดเป็นร้อยละ 67.84 ของผู้บริหารระดับต้น (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารออมสิน, 2556)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น การบริหารงานของผู้นำ จะต้องทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความยืดหยุ่น และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งธนาคารออมสินส่วนงานสาขานักงานจะมีความใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการเป็นอย่างมาก เนื่องจากพนักงานจะได้รับการกำหนดเป้าหมายที่ผู้จัดการสาขารับนโยบายมาจาก สำนักงานใหญ่ ภาค และเขตตามลำดับ เป้าหมายดังกล่าวจะถูกมอบหมายตามตำแหน่งความรับผิดชอบ โดยการบริหารของ

ผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ซึ่งรวมถึงเป็นผู้กระตุ้นและสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้องค์กรเห็นความสำคัญของลักษณะผู้นำของผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร นำไปใช้ในการปรับปรุงศักยภาพในการบริหารเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

7.1 ทำให้ทราบลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

7.2 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

7.3 สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ภาวะผู้นำ หมายถึงการแสดงผลพฤติกรรมของผู้ที่ได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำ โดยใช้บทบาทที่ได้รับบริหารคนหรือกลุ่มตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึงการแสดงผลพฤติกรรมของผู้นำที่มีการเปลี่ยนแปลงและจูงใจผู้ตาม โดยให้ความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรมากกว่าความสำเร็จของตัวเอง โดยใช้อิทธิพลเชิงอุดมการณ์ การสร้างแรงดลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน หมายถึงการแสดงผลพฤติกรรมของผู้นำที่ใช้การกระตุ้น โดยให้รางวัลแก่ผู้ตามเป็นสิ่งแลกเปลี่ยนตามสถานการณ์ ด้วยการบริหารแบบวางเฉยเชิงรุกและการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ

ภาวะผู้นำปล่อยตามสบาย หมายถึงการแสดงพฤติกรรมของผู้นำที่ไม่สนใจในงานเป็นภาวะผู้นำที่ขาดความรับผิดชอบ ไม่มีการตัดสินใจ ไม่ให้ความสำคัญกับผู้ตาม เมื่อเกิดปัญหาจะหลีกเลี่ยงการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น

การทำงานเป็นทีม หมายถึงการทำงานของบุคคล 2 คนขึ้นไป โดยงานของแต่ละฝ่ายมีผลต่อกัน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องในความสำเร็จของเป้าหมายร่วมขององค์กร โดยใช้กระบวนการติดต่อสื่อสาร การร่วมมือ การประสานงาน การมีความคิดสร้างสรรค์และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้บริหารธนาคารออมสิน หมายถึง ผู้บริหารตำแหน่งผู้จัดการสาขา และผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ในเขตจังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved