

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพการแข่งขันระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ในปัจจุบัน ทำให้องค์กรต้องมีการพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กรทุกๆ ด้าน เพื่อให้มีศักยภาพทางการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม ความพยายามของสมาชิกขององค์กรและการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จขององค์กรที่กำหนดไว้ การจัดการองค์การและหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องมีทรัพยากรทางการจัดการ (management resources) ได้แก่ คน (man) เงินทุน (money) วัสดุดิบ (materials) วิธีการ (method) และเครื่องจักร (machine) หรือที่เรียกว่า 5Ms ดังนั้นผู้จัดการจะเป็นผู้ตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว แต่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานมักจะขึ้นอยู่กับบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่หรือรับตำแหน่งผู้บริหาร เพราะผู้บริหารมีส่วนสำคัญซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายหรือนโยบายที่วางไว้ ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ วิธีดำเนินการของผู้บริหาร ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน เป็นคุณลักษณะสำคัญที่ผู้บริหารควรมี เพราะจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จอย่างที่ตั้งใจ

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารขนาดกลางที่ดำเนินกิจการมานานกว่า 67 ปี โดยมีปณิธานที่จะดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชน มุ่งมั่นที่จะพัฒนาฐานะทางเศรษฐกิจของประชาชนทั่วไปให้ดีขึ้น ในขณะเดียวกันธนาคารก็ได้เร่งรัดปรับปรุงระบบการดำเนินงาน และการบริการงานด้านต่าง ๆ ด้วยการนำเทคโนโลยีและวิธีการอันทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในด้านการบริการและความมั่นคงของสถาบัน โดยมีความมุ่งมั่นในอันที่จะทำงานให้สมกับคำขวัญของธนาคารที่ว่า “ใส่ใจดูแลคุณ”

การบริหารงานเพื่อผลสำเร็จขององค์กรในปัจจุบัน จำเป็นต้องใช้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงาน และที่สำคัญผู้บริหารต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมเพื่อที่จะบริหารองค์การให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การบริหารงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดองค์การ

การดำเนินงานของธนาคารและบุคลากร การเร่งรัดและการควบคุม เพื่อให้งานของธนาคารบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด โดยผู้บริหารเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย และตัดสินใจในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้งานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ประสบผลสำเร็จ เพราะผู้บริหารอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายจึงควรที่จะกำหนดแนวทางการประสานงานได้ดีกว่าผู้อื่น

ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 จึงสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 ซึ่งจะเป็นข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาผู้บริหารธนาคารหรือพัฒนาบุคลากรเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งผู้บริหาร และสามารถปฏิบัติงานบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน เมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมุติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษา คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 จำนวน 13 สาขา ประกอบไปด้วย สาขาอุทากาศ สาขาวงศ์สว่าง สาขาปิ่นเกล้า สาขาอ่อนนพบุรี สาขาอ่อนตลาดพลู สาขาบางบอน สาขาอ่อนตลิ่งชัน สาขาถนน อรุณัมรินทร์ สาขาบางขุนนนท์ สาขาบางพลัด สาขาอ่อนพรานนก สาขาอ่อนบางกรวย สาขาถนน บรมราชชนนี มีพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 130 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ใน ทัศนะของพนักงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านแรงจูงใจ และด้านความสามารถ

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือน เมษายน - กรกฎาคม 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : สุเทพ พงศ์ศรีรัตน์, 2548, หน้า 101-105 อ้างถึงใน ยุคล์ (G.Yukl), 1998

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณลักษณะ หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความดี หรือลักษณะประจำของบุคคล

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้จัดการสาขา ที่ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

คุณลักษณะของผู้บริหาร หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความดี หรือลักษณะประจำของผู้จัดการสาขา ที่ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้สำเร็จผลดีเยี่ยม จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ

ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ความมีพลังสูง ความทนทานต่อความเครียดสูง มีความมั่นใจตนเอง มีความเชื่อมั่นต่อความสามารถในสมรรถภาพของตนเอง มีวุฒิภาวะด้านอารมณ์ มีความสัจย์ซื่อถือคุณธรรมยึดมั่นในหลักการ

ด้านแรงจูงใจ หมายถึง มีแรงจูงใจด้านอำนาจทางสังคม มีความต้องการมุ่งความสำเร็จ มีความต้องการรักใคร่ผูกพัน

ด้านความสามารถ หมายถึง การมีทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีทักษะด้านเทคนิค

พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา สมุห์บัญชี ผู้ช่วยสมุห์บัญชี ธุรกร เจ้าหน้าบัญชี เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสินเชื่อ เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ

สาขาในเขต 13 หมายถึง สาขาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเขต 13 ประกอบไปด้วย สาขาอุตสาหกรรม สาขาวงศ์สว่าง สาขาปิ่นเกล้า สาขาอ่อนนุช สาขาอ่อนตลาดพลู สาขาบางบอน สาขาอ่อนตลิ่งชัน สาขาดนอรุณอมรินทร์ สาขาบางขุนนนท์ สาขาบางพลัด สาขาอโยธยา สาขาอโยธยาบางกรวย สาขาดนบรมราชชนนี

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง
2. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการตั้งหลักเกณฑ์สำหรับการพิจารณาสรรหา คัดเลือกแต่งตั้งผู้บริหารแต่ละสาขาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
3. ผลการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้ออบรมเพื่อพัฒนาผู้บริหารให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในทัศนคติของพนักงาน
4. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเตรียมพนักงานให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สำหรับการเป็นผู้บริหารขององค์กรในอนาคต