

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในสภาพสังคมปัจจุบันองค์การของรัฐและเอกชนต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาระบบการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของบุคลากรในองค์การตลอดจนมีการเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานนั้นๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้มารับบริการในระบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงนั้น การเปลี่ยนแปลงไม่ได้เป็นเพียงกระบวนการทางความคิดเท่านั้น แต่ยังเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาอีกด้วยและกระบวนการเปลี่ยนแปลงมักจะมาจากความรู้สึกความพึงพอใจและเจตคติอันเกิดจากบุคลิกลักษณะและภูมิหลังด้านประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลเกี่ยวข้องในการแสดงออกของพฤติกรรมและการที่มนุษย์เราจะอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นสุขจนเกิดมีวัฒนธรรมประจำหมู่ประจำเหล่าขึ้นนั้น เป็นผลมาจากพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในสังคมเป็นที่พึงปรารถนาต่อกันนั่นเอง

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ทำธุรกิจสำหรับลูกค้ารายย่อยมาตั้งแต่อดีต ดังจะเห็นได้จากธุรกิจของธนาคารที่ให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป ทั้งการรับฝาก การให้สินเชื่อและให้บริการการเงินจึงถือได้ว่าธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของคนส่วนใหญ่ในประเทศเป็นธนาคารสำหรับลูกค้ารายย่อย ในภาวะการณปัจจุบันมีการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในตลาดกลุ่มลูกค้ารายย่อยรุนแรงมากขึ้นในการให้บริการลูกค้าจำนวนมากให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีการบริการที่ทันสมัย สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ให้ได้นั้น จำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทเชิงธุรกิจสู่ตลาดรายย่อยที่ธนาคารชานาญอยู่แล้ว ตลอดจนนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ๆ เข้ามาใช้ในธุรกิจธนาคารเพราะนอกจากเทคโนโลยีจะช่วยลดต้นทุนได้แล้วเทคโนโลยียังก่อให้เกิดบริการใหม่ ๆ ดังเช่นในอดีต (สมศรี ยาคะพงศ์, 2539 : 5) อย่างไรก็ตามบริการที่ประทับใจเท่านั้นที่จะทำให้ความปรารถนาทั้งหมดของธนาคารเป็นความจริงได้และบริการก็เป็นสิ่งเดียวที่ทำได้ทันที โดยไม่ต้องการใช้ทุนรอนอะไรเลยนอกจากจิตใจและวิญญานแห่งการให้บริการ (Service Mind) เท่านั้นที่จะทดแทนเทคโนโลยีมูลค่ามหาศาลได้เป็นอย่างดี

ธนาคารชุมชนเป็นสถาบันการเงินซึ่งบริหารโดยธนาคารออมสินและให้ชุมชนมาร่วมบริหารด้วยธนาคารชุมชนมีได้หมายถึงเพียงแต่การเป็นธนาคารที่ตั้งอยู่ในชุมชนหนึ่งชุมชนใดเท่านั้นแต่เป็นความพยายามที่จะให้ชุมชนเข้ามาเป็นเจ้าของ อีกทั้งร่วมสร้างประโยชน์ให้กับชุมชนการเป็นเจ้าของ หมายถึง การที่ทุกคนในชุมชนสามารถใช้ประโยชน์ได้ตามต้องการ

คณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) มีจำนวน 10 สาขาทั่วประเทศ ได้แก่ สาขาอมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ สาขาชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก สาขาภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น สาขาพบพระ จังหวัดตาก สาขาด่านซ้าย จังหวัดเลย สาขาโพธิ์ไทร จังหวัด

อุบลราชธานี สาขานาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี สาขาสุรินทร์ จังหวัดนราธิวาส สาขาดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร สาขาแม่จัน จังหวัดน่าน สาขา จำนวน 12 คน รวมทั้งหมด 120

ธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) มีหน้าที่เพื่อเป็นองค์กรทางการเงินที่ดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นที่ธนาคารตั้งอยู่ เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนในท้องถิ่นเป็นเจ้าของโดยการมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินงานของธนาคาร เป็นเครื่องมือในการบริหารและให้บริการชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่ที่ทุกธนาคารยากจนและขาดแคลนสถาบันการเงินสำหรับการออมทรัพย์พื้นฐานของธนาคารออมสินในรูปแบบธนาคารชุมชน เพื่อให้เงินทุนของท้องถิ่นสามารถจัดสรรเพื่อประโยชน์ในการสร้างความเจริญภายในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและเพื่อให้มีการบริหารในเชิงธุรกิจที่เกิดรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและจัดสรรกำไรส่วนเกินเพื่อประโยชน์ท้องถิ่น

สำหรับคณะกรรมการที่ปรึกษาธนาคารชุมชน ดำเนินการโดยให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานของธนาคารชุมชนให้เกิดประโยชน์จากท้องถิ่น ส่งเสริมการออมทรัพย์ของประชาชนในท้องถิ่น พิจารณาให้ความเห็นของในการอนุมัติสินเชื่อและการลงทุนต่าง ๆ และติดตามผลการดำเนินงานของธนาคารชุมชน

จากเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาว่ากรรมการของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ที่มีโครงสร้างต่างกันมีพฤติกรรมการศึกษาต่างกัน มีเขตภูมิภาคต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของธนาคารต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับใดและมีความคิดเห็นต่างกันหรือไม่อย่างไรก็ดีในเรื่องของความคิดเห็นของแต่ละบุคคลเป็นเรื่องของความรูสึกที่ดีและไม่มีวันสิ้นสุดอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุง รูปแบบ วิธีการและพัฒนากการให้บริการของธนาคารให้ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความคิดเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษา ที่เกิดกับพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพให้มีบริการอย่างเต็มใจและเป็นมิตรกับลูกค้าอันจะส่งผลให้คณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารและลูกค้าประทับใจและมาใช้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นด้วย

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) โดยจำแนกตามสาขาธนาคารที่เป็นกรรมการที่ปรึกษา อาชีพ วุฒิการศึกษาและเขตภูมิภาคที่สังกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหามุ่งศึกษาผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ใน 3 ด้าน คือ

ด้านประโยชน์ของธนาคารต่อชุมชน ด้านการเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและด้านการเป็นสถาบันทางการเงินของท้องถิ่น

2. ประชากร ได้แก่ คณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) จำนวน 10 สาขาทั่วประเทศ ได้แก่ สาขาอมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ สาขาชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก สาขาภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น สาขาพบพระ จังหวัดตาก สาขาด่านซ้าย จังหวัดเลย สาขาโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี สาขานาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี สาขาสุรินทร์ จังหวัดนราธิวาส สาขาดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร สาขาแม่จรม จังหวัดน่าน สาขาละ จำนวน 12 คน รวมทั้งหมด 120 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 สาขาธนาคารที่เป็นกรรมการที่ปรึกษา จำแนกเป็น

3.1.1.1 อมก๋อย

3.1.1.2 ชาติตระการ

3.1.1.3 ภูผาม่าน

3.1.1.4 พบพระ

3.1.1.5 ด่านซ้าย

3.1.1.6 โพธิ์ไทร

3.1.1.7 นาจะหลวย

3.1.1.8 สุรินทร์

3.1.1.9 ดอนตาล

3.1.1.10 แม่จรม

3.1.2 อาชีพ จำแนกเป็น

3.1.2.1 อาชีพรับราชการ

3.1.2.2 อาชีพค้าขาย

3.1.2.3 อาชีพเกษตรกร

3.1.3 วุฒิการศึกษา จำแนกเป็น

3.1.3.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

3.1.3.2 ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

3.1.4 เขตภูมิภาคที่สังกัด จำแนกเป็น

3.1.4.1 ภาคเหนือ

3.1.4.2 ภาคอีสาน

3.1.4.3 ภาคใต้

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ความคิดเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ซึ่งประกอบด้วยความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.2.1 ด้านประโยชน์ของธนาคารต่อชุมชน

3.2.2 ด้านการเป็นสถาบันทางการเงินของท้องถิ่น

3.2.3 ด้านการเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ในการวางแผนปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน การกำหนดนโยบายและรูปแบบการให้บริการของธนาคารฯ ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

2. เพื่อเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจการของธนาคารซึ่งส่งผลถึงการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

สมมติฐานการวิจัย

1. คณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ในสาขาธนาคารที่เป็นกรรมการที่ปรึกษาต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของธนาคารแตกต่างกัน

2. คณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ที่อาชีพต่างกันมีความเห็นต่อผลการดำเนินงานของธนาคารแตกต่างกัน

3. คณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ที่วุฒิการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร แตกต่างกัน

4. คณะกรรมการที่ปรึกษาของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ที่อยู่ในเขตภูมิภาคต่างกันมีความเห็นต่อผลการดำเนินงานของธนาคารแตกต่างกัน

ข้อตกลงเบื้องต้น

คณะกรรมการที่ปรึกษาธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ที่ใช้ในการศึกษานี้มีวาระอยู่ครั้งละ 4 ปี พอครบกำหนดก็จะมีคณะกรรมการชุดใหม่เข้ามาดำเนินการแทน ดังนั้น จึงถือว่าคณะกรรมการชุดนี้เป็นตัวแทนหนึ่งของคณะกรรมการชุดอื่น ๆ ที่จะเข้ามาดำเนินการในชุดต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผลการดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการบริหารงานและปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งได้แก่

1.1 ประโยชน์ของธนาคารต่อชุมชน หมายถึง การให้บริการของธนาคารออมสิน (ธนาคาร ชุมชน) การมีส่วนร่วมของประชาชน ธนาคารออมสินมีส่วนช่วยเหลือชุมชน การสนับสนุน ด้านทุนการศึกษา การส่งเสริมประชาชนมีการทำงานเป็นทีม การบริหารงานโดยอิสระการสร้าง ความสามัคคี

1.2.การเป็นสถาบันทางการเงินท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการด้านสินเชื่อแก่ ชุมชน สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มเพื่อประกอบอาชีพ การติดตามผลการดำเนินงานด้านเงินฝากและ สินเชื่อของธนาคาร การขยายหลักเกณฑ์การสนับสนุนด้านการเงิน

1.3.การเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น หมายถึง การส่งเสริมให้ ท้องถิ่นเป็นแหล่งที่มีเงินทุนหมุนเวียน การส่งเสริมให้ชุมชนมีการออมทรัพย์ การระดมเงินให้รัฐบาล ใช้พัฒนาประเทศ สนับสนุนด้านการลงทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น

2.คณะกรรมการที่ปรึกษา หมายถึง ผู้ที่เลือกจากท้องถิ่น ได้แก่ นายอำเภอ หัวหน้า ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนจากภาคเอกชนและผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา

3. การบริการของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่ ธนาคารฯ จัดให้กับลูกค้า เช่น การฝาก - ถอน การซื้อ - ขอรับรางวัลสลากออมสิน การรับฝาก เงินสงเคราะห์ชีวิต การรับจ่าย และโอนเงิน

4. อาชีพรับราชการ หมายถึง ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน (ธนาคารชุมชน) ที่มี อาชีพหลักเป็นข้าราชการ ตลอดจนลูกจ้างประจำในหน่วยงานราชการ

5. สาขาธนาคารที่เป็นกรรมการที่ปรึกษา หมายถึง เป็นกรรมการที่ปรึกษาของธนาคาร ออมสิน (ธนาคารชุมชน) ใน 10 สาขา คือ

5.1 ธนาคารออมสิน	สาขามกน้อย	จังหวัดเชียงใหม่
5.2 ธนาคารออมสิน	สาขาชาติตระการ	จังหวัดพิษณุโลก
5.3 ธนาคารออมสิน	สาขาภูผาม่าน	จังหวัดขอนแก่น
5.4 ธนาคารออมสิน	สาขาพพระ	จังหวัดตาก
5.5 ธนาคารออมสิน	สาขาด่านซ้าย	จังหวัดเลย
5.6 ธนาคารออมสิน	สาขาโพธิ์ไทร	จังหวัดอุบลราชธานี
5.7 ธนาคารออมสิน	สาขานาจะหลวย	จังหวัดอุบลราชธานี
5.8 ธนาคารออมสิน	สาขาสุขิรินทร์	จังหวัดนราธิวาส
5.9 ธนาคารออมสิน	สาขาดอนตาล	จังหวัดมุกดาหาร
5.10 ธนาคารออมสิน	สาขาแม่จะริม	จังหวัดน่าน

ซึ่งเปิดดำเนินการทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 15.30 น.

6. สินเชื่อ หมายถึง ให้ออมเงินและซื้อ ซื้อลด รับช่วงซื้อลดตัวเงิน เป็นเจ้าหนี้เนื่องจาก ได้จ้างหรือสั่งให้จ้างเพื่อประโยชน์ของผู้เคยค้าหรือเป็นเจ้าหนี้ เนื่องจากได้จ่ายเงินตามภาระผูกพัน ตามเล็ดเตอร์ออฟเครดิต