

ภาวะผู้นำของผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์ ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)

THE LEADERSHIP OF THE MANAGERS OF FINANCE MANAGEMENT
DEPARTMENT, THANACHART CAPITAL PUBLIC COMPANY LIMITED

รสรินทร์ บุรพาสิงห์¹ เกศรา สุขสว่าง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานหน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์ จำนวน 178 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที และทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า; ภาวะผู้นำของผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์ ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ภาพรวม อยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ ลำดับต่อมา ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบสั่งการ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน และภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม การเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำ, ผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

² อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยรังสิต

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compared the leadership of the managers of finance management department, Thanachart Capital Public Company Limited. The sample were 178 personnel of Finance Management Department. The instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The result of this research as follows ; the leadership of the managers of finance management department, Thanachart Capital Public Company Limited in overall were high level. The achievement -oriented leadership was the first, the subsequent were directive leadership, supportive leadership and participative leadership. The leadership of the managers of Finance Management Department, Thanachart Capital Public Company Limited by personal factors were different at .05 statistical significant.

KEYWORDS : LEADERSHIP, MANAGERS OF FINANCE MANAGEMNET DEPARTMENT

บทนำ

ภาวะผู้นำจึงเป็นกระบวนการอิทธิพลที่ช่วยให้กลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมาย ซึ่ง เฮาส์ และมิตเชลล์ (House and Mitchell, 1974) กล่าวว่า ผู้นำอาจใช้แบบผู้นำแบบใดแบบหนึ่งหรือหลายแบบกับผู้ใต้บังคับบัญชา และในสถานการณ์ต่างๆ ก็ได้ แต่ผู้นำจะต้องปรับแบบภาวะผู้นำของตนให้เข้ากับสถานการณ์และความต้องการด้านแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วมในช่วงหนึ่งของการทำงาน แต่อีกช่วงหนึ่งอาจต้องการภาวะผู้นำแบบสั่งการแทน ผู้นำต้องสามารถเปลี่ยนแบบภาวะผู้นำของตนได้ตามต้องการ

ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขา และหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นไว้บริการลูกค้า ให้ครอบคลุมทั้งด้านบริการฝาก ถอน สินเชื่อ และหน่วยงานบริหารหนี้เช่าซื้อรถยนต์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่คอยติดตามทวงหนี้ลูกค้าที่เช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งในหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นหน่วยงานย่อยของธนาคาร ภาวะผู้นำนับว่าเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ ถ้าผู้นำหรือผู้จัดการสาขาที่เป็นผู้บริหารระดับกลางขององค์กรที่มีทักษะด้านการปฏิบัติงาน มีความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมสร้างวิสัยทัศน์

สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเป็นแบบอย่างที่ดี มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ก็จะสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น และก้าวขึ้นเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีผลประกอบการในกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่ของประเทศ ไทยในอนาคต (น้ำทิพย์ หมั่นแก้ว, 2550 : 3)

ด้วยความสำคัญของผู้นำและภาวะผู้นำของหัวหน้างานหรือผู้จัดการ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้วิจัยในฐานะพนักงานหน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์ ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้จัดการ หน่วยบริหารหนี้ เข้าซื้อรถยนต์ ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลให้กับธนาคารนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาภาวะผู้นำของผู้จัดการหรือผู้บริหารในระดับต่างๆ ต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำของเฮาส์และมิทเชลล์ (House and Mitchell, 1974) มาทำการศึกษาใน 4 องค์ประกอบของภาวะผู้นำ ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน (supportive leadership) ภาวะผู้นำแบบสั่งการ (directive leadership) ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน (achievement-oriented leadership) และภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม (participative leadership)

ขั้นตอนการศึกษา/อุปกรณ์และวิธีการวิจัย

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานหน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์ ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้จัดการ หน่วยบริหารหนี้ เข้าซื้อรถยนต์ ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (qualitative research) และได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร คือ พนักงาน หน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์ ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 320 คน และมีกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นหน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์ ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 178 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ที่ความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมิถุนายน 2556 โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น .972

ผลการวิเคราะห์/ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001-30,000 บาท

ภาวะผู้นำของผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เข้าซื้อรถยนต์ ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ภาพรวม อยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ ลำดับวารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

ต่อมา ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบสั่งการ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน และภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม โดยผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เช่าซื้อรถยนต์ ธนาคาร ธนชาติ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เช่าซื้อรถยนต์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ภาวะผู้นำของผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เช่าซื้อรถยนต์ ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า ภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ของภาวะผู้นำของผู้จัดการฯ อยู่ในระดับมาก แสดงว่า ผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เช่าซื้อรถยนต์ ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้รับการพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำจากองค์กรอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาตนเอง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้นำ ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้นำจะมีความต้องการในอำนาจอย่างแรงกล้า มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและมีความตั้งใจสูง ได้แก่ การสร้างภาพประทับใจให้ผู้ตามมีความมั่นใจในตัวผู้นำ ดังนั้น ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีส่วนในการกระตุ้นให้เกิดความสนใจระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้ตาม ให้มองผู้นำในแง่มุมใหม่ๆ ทำให้เกิดความตระหนักรู้ในภารกิจ และวิสัยทัศน์ของทีมงาน มีการพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับความสามารถที่สูงขึ้นมีศักยภาพมากขึ้น ชักนำให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาเอง ไปสู่สิ่งที่จะทำให้กลุ่มได้ประโยชน์ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะชักนำผู้อื่นให้ทำมากกว่าที่พวกเขาตั้งใจตั้งแต่ต้น และบ่อยครั้งมากกว่าที่พวกเขาคิดว่ามันจะเป็นไปได้ ผู้นำจะมีการท้าทายความคาดหวังและมักจะนำไปสู่การบรรลุถึงผลงานที่สูงกว่า (Bass & Avolio, 1994: 2) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สูดคะนิง อุดมชัย (2549) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้จัดการธนาคารในเขตจังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้จัดการธนาคารในเขตจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการธนาคารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณลักษณะภาวะผู้นำโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ชูศักดิ์ แก้วกุล (2551) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของผู้บริหารระดับต้นกรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โอสดสภา จำกัด พบว่า ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับต้น พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีภาวะผู้นำแบบสั่งการในระดับมาก นอกจากนี้สอดคล้องกับ น้าทิพย์ หมั่นแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำภาคปฏิบัติของผู้จัดการระดับกลาง ศึกษา

เฉพาะกรณี ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้จัดการระดับกลางของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีภาวะผู้นำภาคปฏิบัติในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เช่าซื้อรถยนต์ ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เช่าซื้อรถยนต์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะสถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมต้องการพฤติกรรมแบบผู้นำที่ต่างกัน นอกจากนี้ในบางเหตุการณ์ผู้นำอาจจำเป็นต้องใช้การผสมของแบบภาวะผู้นำต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเหมาะสมมากกว่าการเลือกใช้แต่แบบภาวะผู้นำเดิมอยู่ตลอดเวลา ซึ่ง เฮาส์ และมิทเชลล์ กล่าวว่า ผู้นำอาจใช้แบบผู้นำแบบใดแบบหนึ่งหรือหลายแบบกับผู้ใต้บังคับบัญชาและในสถานการณ์ต่างๆ ก็ได้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ น้ำทิพย์ หมั่นแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำภาคปฏิบัติของผู้จัดการระดับกลาง ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่าอายุ คุณวุฒิ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานมีผลต่อภาวะผู้นำภาคปฏิบัติของผู้จัดการระดับกลางแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ ชูศักดิ์ แก้วกุล (2551) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของผู้บริหารระดับต้นกรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โอเอสสา จำกัด พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความต้องการภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน มีเพียงสถานภาพสมรสเท่านั้นที่มีผลต่อความต้องการภาวะผู้นำระดับต้นที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้จัดการหน่วยบริหารหนี้เช่าซื้อรถยนต์ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งนับว่าเป็นผู้บริหารระดับต้น ได้ก้าวสู่ความเป็นผู้นำในระดับที่สูงขึ้น ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงควรให้คำแนะนำ ให้ความรู้กับผู้บริหารในระดับที่ต่ำกว่า ในการปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ดีให้กับพนักงานในหน่วยงานของตนเอง ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงาน การปกครองดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2. ควรเสนอแนะเทคนิควิธีการสั่งงานให้กับผู้จัดการที่เหมาะสม เช่น การขอรับรองความร่วมมือ สั่งการทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐานการสั่งงานไว้เพื่อติดตามผลงาน

3. งานทุกงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องกำหนดผลความสำเร็จ และระยะเวลาให้ชัดเจน

4. ผู้จัดการหน่วยบริหารนี้เข้าซื้อรถยนต์ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น การประชุมปรึกษาหารือ แนวทางการปฏิบัติงาน กำหนดแผนงาน และการแก้ไขปัญหาพร้อมกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

บรรณานุกรม

ชูศักดิ์ แก้วกุล. (2551). *ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของผู้บริหารระดับต้นกรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โอเอสสา จำกัด*. รายงานการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นำทิพย์ หมั่นแก้ว. (2550). *ภาวะผู้นำภาคปฏิบัติของผู้จัดการระดับกลาง : ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)*. รายงานการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุดคะนึง อุดมชัย. (2549). *คุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้จัดการธนาคารในเขตจังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Bass, B.M. & Avolio, B.J. (1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. (Eds.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

House, R.J. & Mitchell, T.R. (1974). Path-goal Theory of Leadership. **Contemporary Business**, 3, Fall, 81-98.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper and. Row Publication