



คุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคาร
ออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี

ศิริพร พุमानนท์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2553

b00253214

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



คุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคาร
ออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี

ศิริพร พุमानนท์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง
ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี เสนอโดย
นางศิริพร พุमानนท์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป


.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)

วันที่ 15 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวรงค์ ยิ้มพงษ์)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสิน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกภาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวรี ยัมพงษ์
ชื่อนักศึกษา	ศิริพร พุमानนท์
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

248084

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารออมสินแต่ละสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี จำนวน 297 คน เนื่องจากพนักงานธนาคารออมสินในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดลพบุรี มีจำนวนจำกัดจึงทำการเก็บจากจำนวนของพนักงานธนาคารออมสินในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดลพบุรีทั้งหมด ทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 - 15 ตุลาคม พ.ศ. 2553 โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.956 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าทดสอบที (t-test) ค่าทดสอบเอฟ (F-test) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสติปัญญา รองลงมาเป็นด้านลักษณะการทำงาน ด้านลักษณะทางร่างกาย ด้านบุคลิกภาพ และด้านลักษณะทางสังคม ตามลำดับ
2. การเปรียบเทียบคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ

การศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน
ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title	Desired Characteristics of Manager by Officers at Government Saving Bank in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province and Lop Buri Province
Thesis Advisors	Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom Asst. Prof. Chawat Yimphong
Name	Siriporn Pumanon
Concentration	General Management
Academic Year	2010

ABSTRACT

248084

The purposes of this research were to 1) study desired characteristics of manager by officers at Government Saving Bank in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province and Lop Buri Province, 2) compare desired characteristics of manager when the officers were classified with gender, age, marital status, education, work experience, average monthly income, work position and working area. The sample was 297 officers from branches in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province and Lop Buri Province. The data were collected during 1-15 October 2010. The instrument used in this research was a questionnaire approved by 3 experts to a reliability of 0.9561. The data were analyzed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Fisher's Least-Significant Difference:LSD.

The results showed that:

1. the desired characteristics of manager was overall rated at a high level. The mean values of characteristics were ranged in descending order as follows: cognition, working behavior, physical characteristics, personality, social aspect.
2. when the officers were categorized into gender, age, marital status, education, work experience, average monthly income, work position and working area, their opinion on the desired characteristics of manager was indifferent at a significance level of .05.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความเอาใจใส่และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสนี ศิริโกคาภิรมย์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวรี ยัมพงษ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงขอ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์สาคร กล้าหาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และให้คำแนะนำเพื่อให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ตลอดจนคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณประธานสอบวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 2 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา ภูแดง และ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร

ขอขอบคุณ ผู้จัดการธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดลพบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้แจกแบบสอบถาม และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนสามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้เป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา รวมทั้งขอขอบพระคุณ เจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกชิ้นที่ได้อ้างอิงไว้ และขอขอบคุณครอบครัว และเพื่อนทุกคนที่ให้กำลังใจในการทำวิจัยในครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

ศิริพร พุमानนท์

สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
ประกาศคุณูปการ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
การดำเนินงานของธนาคารออมสิน.....	9
ประวัติความเป็นมาของธนาคารออมสิน.....	9
นโยบายและแนวทางการดำเนินงาน.....	10
การบริหารจัดการธนาคารออมสิน.....	11
ประเภทธุรกิจของธนาคาร.....	16
หน้าที่และความรับผิดชอบของธนาคารออมสินสาขา.....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ.....	17
ความหมายของภาวะผู้นำ.....	17
องค์ประกอบภาวะผู้นำ.....	18
ประเภทของผู้นำ.....	20
หน้าที่ของผู้นำ.....	21
ทฤษฎีภาวะผู้นำ.....	22

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำที่พึงประสงค์.....	29
ความหมายของคุณลักษณะที่พึงประสงค์.....	29
คุณลักษณะของผู้นำที่พึงประสงค์.....	30
คุณลักษณะของผู้นำที่ไม่พึงประสงค์.....	32
การพัฒนาความเป็นผู้นำ.....	34
คุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงาน.....	35
ด้านลักษณะทางร่างกาย.....	35
ด้านสติปัญญา.....	37
ด้านบุคลิกภาพ.....	41
ด้านคุณลักษณะการทำงาน.....	42
ด้านคุณลักษณะทางสังคม.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
งานวิจัยภายในประเทศ.....	47
งานวิจัยต่างประเทศ.....	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	51
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	81
สมมติฐานการวิจัย.....	81
วิธีดำเนินการวิจัย.....	81

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
สรุปผลการวิจัย.....	84
อภิปรายผล.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	101
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	102
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	109
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	111
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	115

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัด พระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี.....	59
ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี ด้านลักษณะทางร่างกาย.....	61
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี ด้านสติปัญญา.....	62
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี ด้านบุคลิกภาพ.....	64
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี ด้านลักษณะการทำงาน.....	65
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี ด้านลักษณะทางสังคม.....	66
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม.....	67
ตาราง 8 การเปรียบเทียบคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคาร ออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ...	68
ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ.....	69
ตาราง 10 การเปรียบเทียบรายคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงาน ธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี ในด้าน ลักษณะทางร่างกาย เมื่อจำแนกตามอายุ.....	70

	หน้า
ตาราง 11 การเปรียบเทียบรายคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงาน ธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี ในด้าน สติปัญญา เมื่อจำแนกตามอายุ.....	71
ตาราง 12 การเปรียบเทียบรายคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงาน ธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี ในด้าน ลักษณะการทำงาน เมื่อจำแนกตามอายุ.....	71
ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	72
ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	75
ตาราง 16 การเปรียบเทียบรายคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงาน ธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี ในด้าน ลักษณะทางร่างกาย เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	76
ตาราง 17 การเปรียบเทียบรายคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงาน ธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี ในด้าน ลักษณะการทำงาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	76
ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	77
ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณลักษณะผู้จัดการที่พึง ประสงค์ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	79
ตาราง 20 การเปรียบเทียบคุณลักษณะผู้จัดการที่พึงประสงค์ของพนักงานธนาคาร ออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดลพบุรี จำแนกตามพื้นที่ ปฏิบัติงาน.....	80

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ภาพ 2 แนวต่อเนืองของพฤติกรรมผู้นำของดาฟท์.....	24
ภาพ 3 ทฤษฎีเส้นทางสู่เป้าหมาย.....	25
ภาพ 4 ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ.....	26
ภาพ 5 ลักษณะของผู้นำเชิงจัดการและเชิงปฏิรูป.....	28