

# คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน

## ธนาคารออมสินเขตมีนบุรี

### Desirable characteristics of executive follow the viewpoint of the Minburi District Government Savings Bank officers

กุลนิดา จันทร์หิรัญ

(Kunnida Chanhirun)

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารตามทัศนะของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตมีนบุรี ซึ่งแบ่งเป็นสาขา 8 สาขา และอีก 1 เขตสำนักงานและเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารตามทัศนะของพนักงานธนาคารออมสินเขตมีนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล นั่นคือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน เครื่องที่ใช้ในการวิจัยเป็นชุดแบบสอบถาม ที่วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารตามทัศนะของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตมีนบุรี ซึ่งแบ่งเป็นสาขา 8 สาขา และอีก 1 เขตสำนักงาน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาลำดับน้อย คือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านภาวะความเป็นผู้นำ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ ส่วนผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมี เพศ อายุ และระดับการศึกษา นั้น พบว่า พนักงานที่มีทัศนะต่อคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์เมื่อพิจารณารายด้านแล้วปรากฏพบว่า ด้านบุคลิกภาพและด้านคุณธรรมจริยธรรม เมื่อจำแนกตามอายุ ที่ต่างกันนั้นมีความแตกต่างกันและด้านบุคลิกภาพจำแนกตามเพศ ที่ต่างกันนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณลักษณะที่พึงประสงค์

## **ABSTRACT**

The objectives of this research were to study employee attitudes towards the desirable characteristics of the executives in Government Savings Bank, Min Buri District, consisting of 8 branches and 1 office area and to compare employee attitudes towards the desirable characteristics of the executives in Government Savings Bank, Min Buri District classified by personal factors including gender, age, and educational level. The sample of this study was 200 GSB employees in Min Buri District. The questionnaire was used as the research instrument. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA.

The results of this study indicated that overall employee attitude towards the desirable characteristics of the executives in Government Savings Bank, Min Buri District was at a high level. When individual aspects were considered, it was found that all four aspects were at a high level. The aspects were arranged from the highest to lowest mean score as follows: capability, leadership, ethics, and personality. In terms of personal factors, the respondents with different gender, age, and educational level had different attitude towards the desirable characteristics of the executives. The respondents with different age had different attitude towards personality and ethics of executives. The respondents with different gender had different attitude towards personality of executives with a statistical significance level of 0.05.

## บทนำ

ถ้าเปรียบเทียบการบริหารเสมือนกับการทำสงคราม ผู้นำ ก็เปรียบเสมือนแม่ทัพ ที่จะต้องวางแผน วางกลยุทธ์ให้ลูกทัพปฏิบัติตาม หากวางแผนผิดพลาดจะส่งผลเป็นอันตรายแก่บุคคลที่อยู่ในความควบคุม ดังนั้น ผู้นำจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์และมีความรับผิดชอบสูง หากผู้นำมีวิสัยทัศน์ มีความคิดในการพัฒนาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แล้วร่วมด้วยช่วยกันในการกำหนดเป้าหมายแนวทางแล้วดำเนินการ

การพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกกำหนด ดังนั้น คุณสมบัติของผู้นำที่ควรได้รับการยอมรับว่ามีความรู้ ควรจะสามารถหยั่งรู้ความจริงซึ่งอยู่ในรากฐานจิตใจและการดำเนินชีวิตคนที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบได้ดี หากขาดการหยั่งรู้ความจริงจากรากฐานจิตใจตนเอง อันควรถือเป็นพื้นฐานสำคัญ ย่อมไม่อาจรู้ความจริงจากใจผู้อื่นเป็นสังขธรรม

จากผู้บริหารแบงก์พาณิชย์ ชำนาญการบริหาร “ธนาคารออมสิน” จุดทำทนาย “ชาติชาย พยุหนาวีชัย” ผู้อำนวยการคนล่าสุด กับโจทย์ยาก หาความสมดุลระหว่างภารกิจเพื่อสังคม กับการต่อกรคู่แข่งชั้นในยุคดิจิทัล

“ประเทศไทยอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่าน ธุรกิจต้องปรับตัวรวดเร็วจากหน้ามือเป็นหลังมือ โลกดิจิทัลเริ่มเห็นชัดเจนขึ้น รวมถึงธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) ต้องเปลี่ยนตัวเองให้ทันยุค หานวัตกรรมบริการใหม่ๆ” (ประกายดาว แบ่งสันเทียะ.2560 )

จากบทความข้างต้นทำให้เห็นว่า การเป็นผู้นำ ได้นั้น จะต้องรับได้กับการเปลี่ยนแปลง ตามสถานการณ์ให้ทันทันโลก ทันสมัย ยุคTH 4.0 การปรับตัว และปรับองค์การให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้และดีที่สุด

การจัดการในองค์กรไม่มีวันจบสิ้น อย่างไรก็ตามการดำเนินการต้องมีการติดตามผลควบคุม จากตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยเฉพาะโครงการนำร่อง ว่า สามารถก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effective ness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ที่สูงขึ้นในองค์กรได้หรือไม่ และกระบวนการ เกิดขึ้นจริงในองค์กรหรือไม่ เมื่อบรรลุเป้าหมายจะมีการทบทวน กระบวนการทำงานทั้งหมด ทั้งในส่วนที่สำเร็จ และบทเรียนที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาเป็นข้อมูลป้อนกลับปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปและสิ่งที่สำคัญ คือ การเริ่มลงมือปฏิบัติและสร้างสรรค์ให้เป็นจริง โดยมีความมุ่งมั่นที่จะร่วมมือร่วมใจกันฟันฝ่าอุปสรรคสู่ความสำเร็จให้จงได้

จากปัญหาและความสำคัญในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจและต้องการศึกษา เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริการตามทัศนะของพนักงานออมสิน เขตมีนบุรี จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ในการที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหา และพัฒนาความเจริญให้แก่ทางธนาคารออมสินซึ่งเป็นแหล่งเงินออมของประเทศ และเพื่อที่ธนาคารออมสินจะได้ยู่รอดเป็นสถาบันการเงินของประชาชนตลอดไป โดยไม่ถูกผลกระทบทางเศรษฐกิจ หรือจากผลกระทบอื่นใด ทำให้ถูกแปรสภาพไปเสียก่อน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการที่จะได้ศึกษาและวิจัยถึงเรื่องคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ธนาคารออมสินเขตมีนบุรี

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติงาน ธนาคารออมสินในเขตมีนบุรีซึ่งมีอยู่ 8 สาขา 1 เขต จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 225 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คนตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง Krejcie และ Morgan (1970,p.608)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามดังนี้

1.การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้

2.การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามของวิจัยฉบับนี้ ได้นำแบบสอบถามของงานวิจัยต้นแบบที่ใช้ทำวิจัยฉบับนี้ ยกมาทั้งหมดแบบสอบถาม แต่ได้แก้ไขและปรับบางส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับขอบเขตงานวิจัยนี้ออกบางส่วน (ธีระ กองทรัพย์,2551)

แบบสอบถามมีเนื้อหา 2 ส่วน คือ

|  |              |
|--|--------------|
| ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                               | จำนวน 3 ข้อ  |
| ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารตามทัศนคติของพนักงานออมสิน |              |
| เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating scale) 5 ระดับของ Likert 4 ด้าน                    | จำนวน 40 ข้อ |
| รวมทั้งสิ้น  | จำนวน 43 ข้อ |

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเป็นรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างสาขาละ 80% ของจำนวนประชากรในแต่ละสาขา รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 225 คน และเลือกตัวอย่างสาขาด้วยวิธีสะดวก (Convenience Sampling) โดยให้ผู้ช่วยวิจัยที่ประจำอยู่ในธนาคารแต่ละสาขาในเขต 8 สาขา และในเขต 1 เขต ประกอบด้วย สาขาบึงกุ่มหทัยราษฎร์ สาขาบึงกุ่มสุวินทวงศ์ สาขาหนองจอก สาขาไอเฟลสนนิคม สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ 2 สาขาเดอะพรอมาเนด สาขามีนบุรี สาขาลาดกระบังและ ธนาคารออมสินเขตมีนบุรี เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติงานแต่ละสาขาตอบแบบสอบถามได้ครบตามจำนวน 200 ชุดแล้ว ให้ผู้ช่วยวิจัยรวบรวมแบบสอบถามส่งกลับมายังผู้วิจัย ใช้เวลาในการรวบรวมแบบสอบถามในแต่ละสาขาให้ครบ 1 สัปดาห์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุดและนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการพรรณนา ลักษณะประชากรที่ศึกษา และทดสอบสมมติฐานในการวิจัยมี ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารออมสิน โดยหาค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับที่พึงประสงค์ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารตามทัศนะของพนักงานธนาคารออมสิน ในด้าน บุคลิกภาพ ภาวะความเป็นผู้นำ คุณธรรมจริยธรรม ความรู้ความสามารถ โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบข้อสมมติฐานโดยการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหาร ด้าน บุคลิกภาพ ภาวะความเป็นผู้นำ คุณธรรมจริยธรรม ความรู้ความสามารถจำแนกตาม เพศ โดยใช้ t-test ในการทดสอบ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ที่ต่างกันนั้น ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ Scheffe'

## เทคนิคและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย สถิติที่ใช้มีสอง ประเภท คือ

1.สถิติบรรยาย ได้แก่ สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.สถิติอ้างอิง เป็นสถิติที่ทดสอบสมมติฐานของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test และทดสอบสมมติฐานที่มีตัวแปรอิสระจำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไปโดยใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ Scheffe'

## สรุปผลการวิจัย อภิปราย

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.50 ส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.50 ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ถึงร้อยละ 65.50 รองลงมาเป็นอายุที่ไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 17.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 85.00 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.00

#### 2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน

ผลการวิจัยนั้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่ มาก และได้พิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ได้ผลดังนี้

ด้านบุคลิกภาพ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับที่ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่เท่ากับ 4.13 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า ความสำคัญอยู่ในระดับ ที่ มาก ที่สุด คือ การมีลักษณะท่าทางและการแต่งกายภูมิฐาน ซึ่งมีค่าระดับเฉลี่ยที่ 4.47 รองลงมาคือ มีความสุขุมรอบคอบ มีค่าระดับเฉลี่ยที่ 4.38

ด้านภาวะความเป็นผู้นำ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับที่ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย อยู่เท่ากับ 4.24 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า ความสำคัญอยู่ในระดับ ที่ มาก ที่สุด คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งมีค่าระดับเฉลี่ยที่ 4.49 รองลงมาคือ การมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์ มีค่าระดับเฉลี่ยที่ 4.4

ด้านคุณธรรมจริยธรรม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับที่ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย อยู่เท่ากับ 4.16 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า ความสำคัญอยู่ในระดับ ที่ มาก ที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน ซึ่งมีค่าระดับเฉลี่ยที่ 4.56 รองลงมาคือ การเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ซึ่งมีค่าระดับเฉลี่ยที่ 4.37

และด้านความรู้ความสามารถในการบริหาร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับที่ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย อยู่เท่ากับ 4.25 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า ความสำคัญอยู่ในระดับ ที่ มาก ที่สุด คือ การบริหารสั่งการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าระดับเฉลี่ยที่ 4.64 รองลงมาคือ การมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีและภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าระดับเฉลี่ยที่ 4.41

#### 3. การเปรียบเทียบคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยทดสอบสมมุติฐานด้วยวิธี t-test สำหรับตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว หรือ One Way ANOVA สำหรับตัว

แปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า โดยรวม เมื่อจำแนกตามเพศ และอายุ ที่ต่างกันให้ ความสำคัญแตกต่างกัน นอกนั้น ไม่ต่างกัน

เมื่อพิจารณารายตัวของความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน จำแนก ข้อมูลส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะ ของพนักงาน ด้าน บุคลิกภาพและ ด้านคุณธรรมจริยธรรม เมื่อจำแนกตามอายุ ที่แตกต่างกันนั้นมีความแตกต่างกัน และ ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามเพศ ที่ ต่างกันมีความแตกต่างกัน นอกนั้น ไม่แตกต่าง

## การอภิปราย

จากการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล การเปรียบเทียบระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึง ประสงค์ในทัศนะของพนักงาน : กรณีศึกษาราชการออมสิน เขตมีนบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ 1.) ด้านบุคลิกภาพ พบว่า ระดับที่พึงประสงค์และความสำคัญของคุณลักษณะผู้บริหารที่พึง ประสงค์ในทัศนะของพนักงานเน้นในเรื่องการที่ผู้บริหารมีลักษณะท่าทางและการแต่งกายภูมิฐาน ( $\bar{X} = 4.47$ ) นั้น หมายถึง ด้านรูปปลักษณ์นอกต้องมองออกว่าผู้นี้คือผู้บริหารขององค์กร ต้องมีภาพลักษณ์ ที่ดูสง่าเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ก่อนอันดับแรก รองลงมา คือผู้นำต้องมีความสุขรอบคอบ ( $\bar{X} = 4.38$ ) น่าเกรงขาม ดูฉลาดและใจเย็น ส่วนที่ให้ ความสำคัญน้อยที่สุดคือ การมีอารมณ์ขัน ( $\bar{X} = 3.28$ ) อาจจะมองว่าผู้บริหารที่มีอารมณ์ขันมากเกินไปจะทำให้ดูไม่ น่าเชื่อถือพูดเล่นไปหมดเป็นต้น 2.) ด้านภาวะความเป็นผู้นำ พบว่า ระดับที่พึงประสงค์และความสำคัญของคุณลักษณะ ผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานเน้นในเรื่องการที่ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.49$ ) นั้น หมายถึง การไม่เผด็จการ ฟังความคิดเห็นของร่วมงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วย จะทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 4.48$ ) ยิ่งในภาวะปัจจุบันแล้ว โลก เปลี่ยนแปลงไปมาก ผู้นำในยุคปัจจุบันต้องพร้อมรับและแก้ไขได้ทุกปัญหาการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ส่วนที่ให้ ความสำคัญน้อยที่สุดคือ เป็นผู้มีความเสียสละ ( $\bar{X} = 3.91$ ) น่าจะมองว่า การทำงานทุกระดับทุกคนก็ต้องมีความ เสียสละเพื่อทำหน้าที่ในงานให้ดีที่สุด 3.) ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า ระดับที่พึงประสงค์และความสำคัญของ คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานเน้นในเรื่องการที่ผู้บริหารต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการ บริหารงาน ( $\bar{X} = 4.56$ ) ไม่คดโกงยึดมั่นในความถูกต้อง รองลงมา คือ ผู้นำต้องเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ ส่วนตน ( $\bar{X} = 4.37$ ) ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น ไม่ทำงานเพื่อหวังผลส่วนตัว ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ การไม่ มีจิตใจที่อิจฉาริษยา ( $\bar{X} = 3.86$ ) น่าจะมองว่า ผู้นำก็ไม่น่าจะมีอะไรต้องมาอิจฉาริษยาผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยตำแหน่ง หน้าที่ และรายได้ เป็นต้น 4.) ด้านความรู้ความสามารถในการบริหารพบว่า ระดับที่พึงประสงค์และความสำคัญของ คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานเน้นในเรื่องการที่ผู้บริหารต้องบริหารสั่งการได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.64$ ) มีการวางแผนในการทำงานที่ดี สั่งการให้ทำงานได้อย่างมีระบบแบบแผน รองลงมา คือ ผู้นำมีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีและภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.41$ ) ด้วยยุคปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในทุกๆ ด้าน และมีการติดต่อกับลูกค้าต่างชาติบ้าง ผู้นำจึงต้องมีความพร้อมในเรื่องนี้ด้วยเช่นกัน ส่วนตัว ส่วนที่ให้ความสำคัญ

น้อยที่สุดคือ การบริหารงานโดยเน้นคุณภาพของคน ( $\bar{X} = 4.02$ ) ด้วยงานของธนาคารเป็นงานบริการทั้งหมด จึงต้องมองเห็นความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งผู้นำต้องบริหารงานโดยเน้นคุณภาพของงานค่อนข้างมาก

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานแล้ว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนางสาววริญญา เจริญลาภ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 ผลพบว่าในภาพรวมทั้ง 3 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความสามารถ และด้านแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วีระ กองทรัพย์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานฝ่ายกิจการนครหลวง 1 ในด้านคุณธรรมและจริยธรรม ที่ให้ความสำคัญที่ผู้บริหารต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน มากที่สุด

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้

##### 1.1 ด้านบุคลิกภาพพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อลักษณะท่าทางและการแต่งกาย

ให้ดูภูมิฐานมากที่สุด ด้านการแต่งกายพนักงานทุกคนแต่งกายด้วยเครื่องแบบของธนาคาร ซึ่งออกแบบมาเข้ากับองค์กรและลักษณะงานอยู่แล้วแต่สำหรับผู้บริหารต้องเน้นเรื่องท่าทางการวางตัวในลักษณะที่เหมาะสมกับตำแหน่งผู้บริหารเพิ่มมากขึ้น

##### 1.2 ด้านภาวะความเป็นผู้นำพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมากที่สุด และรองลงมาคือการมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ซึ่งผู้ที่จะได้มาเป็นผู้บริหารควรคำนึงถึงข้อนี้สำคัญ ด้วยสภาวะการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนไปแล้ว และยังคงมีการเปลี่ยนแปลงต่อไปอีกเรื่อยๆ ผู้บริหารจึงต้องพร้อมมากที่สุด

##### 1.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรมพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ผู้บริหารต้องแสดงออกให้เห็นถึงความซื่อสัตย์สุจริตและเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน อย่างชัดเจนให้พนักงานทุกคนได้เห็นเพราะสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่ทุกคนในสังคมไทยต้องพึงปฏิบัติเป็นอย่างมาก อีกทั้งธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่อยู่กับคนไทยมานาน และควรอยู่ตลอดไปด้วยคุณความดีและมีคุณธรรมจริยธรรมในจิตใจ

##### 1.4 ด้านความรู้ความสามารถพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องบริหารงานสั่งการได้อย่างเหมาะสมผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนทั้ง ระยะสั้น และระยะยาว ในการบริหารงาน รวมทั้งการบริหารคนผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย เพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพตลอดจนเกิดการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าให้แก่ธนาคารต่อไป



## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการทำวิจัยในประเด็นเดียวกันนี้ในธนาคารอื่นๆทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน จะได้เป็นแนวทางในการกำหนดการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม
- 2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับที่พึงประสงค์ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารตามที่เสนอของพนักงานธนาคาร
- 2.3 ควรศึกษาวิจัยด้วยวิธีการศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก ในด้านอื่นๆ รวมถึงการได้มีส่วนร่วมและการหาข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนารองคํการในโอกาสข้างหน้าต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์ศิริชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ให้ความคิดเห็นในเนื้อหาสาระ อันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณ เจ้าของตำรา และงานวิจัยทุกเล่ม ที่ข้าพเจ้านำมาใช้ประกอบการศึกษาและการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณคณะอาจารย์ พี่ๆเพื่อนๆ ผู้มีน้ำใจให้คำปรึกษา และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้ สุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้การศึกษาการเรียนรู้ ในระดับปริญญาโท แก่ผู้จัดทำวิจัย ขออ้อมมุขาทพระคุณบิดา มารดา และบูรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

ผศ.ทวีศักดิ์ สุททวาทิน.(2548). การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน.

กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็นเพรส.

ดร.วันชัย ปานจันทร์.(2556).ภาวะผู้นำในองค์กร.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดร.วันชัย ปานจันทร์.(2559).หลักการพัฒนาองค์กร.พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง

เนตร์พัฒนา ยาวีราช.(2558).การพัฒนาองค์กรและการเปลี่ยนแปลง .กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์

บริษัท ทริบเพิล กรุ๊ป จำกัด.

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ.(2546).หลักการบริหารธุรกิจ.กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุดทอง จำกัด.

รศ.ดร.พยอม วงศ์สารศรี.(2548).องค์การและการจัดการ.พิมพ์ครั้งที่ 8.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุภา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญมี แทนแก้ว.(2545).พุทธปรัชญาเถรวาท.กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

ธีระ รุญเจริญ.ความเป็นมืออาชีพในการจัดการและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา,พิมพ์ครั้งที่ 4.กรุงเทพมหานคร  
: สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง

ประกายดาว แบ่งสันเทียะ.(2560). “ชาติชาย พยุหนาวีชัย” พลิกโฉม“ออมสิน” ดึงเงินใหม่.กรุงเทพธุรกิจ.หน้าแรก  
ธุรกิจ,

จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/760991>

ปริญญา. (2560).ยุคทฤษฎีการบริหารจัดการสมัยใหม่ (Modern Management Approache.ค้นเมื่อ 12 กันยายน 2560,

จาก <https://prezi.com/t-uzlmdpgycf/modern-management-approache/>

ทัศนวรรณ งามณรงค์.(2556).การจัดการความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา.ค้นเมื่อ 29

มิถุนายน 2556,หมายเลขบันทึก: 540854, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/540854>

รัตนาภรณ์ แววกระโทก.(2555).แนวคิดผู้นำยุคใหม่.ค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2555,หมายเลขบันทึก: 445406

จาก <https://www.gotoknow.org/posts/445406>