

การศึกษาศักดิ์ศรีของผู้บริหารและพนักงานธนาคารใน  
กรุงเทพมหานครที่มีต่องานคานบุงคูลากการ

นางสาวเนาวรัตน์ กิจยมบุตร



ศูนย์วิจัยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษากฎการศึกษาศาสตร์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


พ.ศ. 2525

ISBN 974-561-285-5

008102

I 15995136

*A study of Attitudes of the Administrators and the Employees  
of Banks in Bangkok Metropolitan Area towards Personnel Job*



*Miss Navarat Disyabut*

*A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements*

*for the Degree of Master of Commerce*

*Department of Commerce*

*Graduate School*

*Chulalongkorn University*

*1982*

*ISBN 974-561-285-5*

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานครที่มีต่องานคานบุคคลากร

โดย

นางสาวเนาวรัตน์ คิษยบุตร

ภาควิชา

พหุศึกษาศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวณา พรพัฒน์กุล

รองศาสตราจารย์ ไพลิน ผ่องใส

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

*ส.ประคิมฐ์ บุณนาค*

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ส.ประคิมฐ์ บุณนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

*ประธานกรรมการ*

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ประคิมฐ์ เอกะทิศานนท์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์จินตนา บุญงการ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวณา พรพัฒน์กุล)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ไพลิน ผ่องใส)



ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานคร  
ที่มีต่องานคานบุงคลาการ  
ชื่อนิสิต นางสาวเนาวรัตน์ กิษยบุตร  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวณา พรพินันกุล  
รองศาสตราจารย์ ไพลีน ผ่องใส  
ภาควิชา พาณิชยศาสตร์  
ปีการศึกษา 2527

บทคัดย่อ



จุดประสงค์ในการศึกษาเรื่องนี้มี 3 ประการคือ

1. เพื่อจะได้อทราบทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่องานคานบุงคลาการ โดยแน่ชัดว่าเป็นอย่างไร จะได้อหาทางแก้ไขทั้งในฝ่ายบุงคลาการและองคการคาวย
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่เกี่ยวกับงานคานบุงคลาการของผู้บริหาร และพนักงานในแผนกบุงคลาการและแผนกอื่น ๆ ว่าแตกตางกันหรือไม่อย่างไร
3. เพื่อเป็นความรู้อยันยันแนชคเกี่ยวกับทัศนคติต่องานคานบุงคลาการ โดยมีหลักฐานแนนอนไม่ไช่เพียงคาคลวาวางอยางในปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาลุมมาจาก ผู้บริหาร พนักงานในแผนกบุงคลาการและแผนกอื่น ๆ ทั่วไป มีจำนวน ผู้บริหาร 98 คน พนักงานในแผนกบุงคลาการ 49 คน พนักงานทั่วไป 176 คน เครื่องมือที่ไช่ในการศึกษาได้อแก แบบสอบถามทัศนคติ 1 ชุด มีคาคถาม 78 ข้อ ซึ่งมีคาคความ เชื้อถือได้อเทากั 0.8737 และมีคาคความเที่ยงตรงชนคิ *face validity* ข้อมูลที่วิเคราะห์ ใช้อสถิติพื้นฐานและไช่ *t-test* และ *F-test (one way ANOVA)*

### ผลของการศึกษาพบว่า

1. โดยทั่วไปแล้วทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่องานกานบุคลากรถือว่า พนักงานในแผนกทั่วไป และพนักงานในแผนกบุคลากรเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อไรก็ตามว่าทัศนคติต่อพฤติกรรม ขบวา ในด้านปฏิบัติการผู้บริหารยังมีพฤติกรรมชี้ให้เห็นว่าทัศนคติต่องานในแผนกบุคลากรนอกวางแผนกอื่น ๆ และไม่พบความแตกต่างระหว่างพนักงานทั่วไปกับพนักงานในแผนกบุคลากร
  2. ผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดหาคูสมรสถือว่าพนักงานทั่วไปและพนักงานในแผนกบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างกันระหว่างพนักงาน
- 2 กลุ่มหลัง
3. ผู้บริหารมีทัศนคติกับพัฒนาพนักงานถือว่าพนักงานทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกัน
  4. ผู้บริหาร มีทัศนคติด้านการจูงใจพนักงานถือว่าพนักงานทั่วไปและพนักงานในแผนกบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานทั่วไปก็มีทัศนคติด้านการจูงใจพนักงานดังกล่าว ถือว่าพนักงานในแผนกบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน
  5. ผู้บริหารและพนักงานในแผนกบุคลากรมีทัศนคติต่อการบำรุงรักษาพนักงานถือว่าพนักงานทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้บริหารกับพนักงานในแผนกบุคลากร ไม่พบความแตกต่างกันในเรื่องดังกล่าว
  6. พนักงานในแผนกบุคลากรมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานถือว่าผู้บริหารและพนักงานทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานทั่วไป

ขอเสนอแนะ

อันเป็นผลเนื่องมาจากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่เสนอให้ผู้บริหารแก้ไขทัศนคติของตนเองต่องานในแผนกบุคลากร และควรจะได้จัดการมอบหมายงานในการบริหารงานในแผนกบุคลากรให้แกผู้บริหารในแผนกนี้อย่างเต็มตัว ตลอดจนให้ใคร่มีส่วนในการวางแผนทั่วไปและรับทราบนโยบายต่าง ๆ ขององค์การด้วย ผู้บริหารควรปรับปรุงหลักการและกฎเกณฑ์ในการคัดเลือกและสรรหาบุคลากรให้ดีขึ้น ให้มีการประเมินผลงานและให้ความสำคัญความชอบแก่พนักงานอย่างยุติธรรม ควรวางแผนในการพัฒนาพนักงานให้ทั่วถึงทั้งในด้านวิชาการ ด้านเทคนิคและด้านจิตใจ เพื่อจะไขข้อจำกัดข้อขัดแย้งระหว่างผู้บริหาร พนักงานและสหภาพพนักงานที่มีอยู่ในปัจจุบันให้ลดน้อยลงหรือหมดไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



The sampling groups used were 98 Administrators, 49 persons from the staffs in the Personnel Department and 176 persons from the staffs in other Departments. The device used for studying was the Sampling Test of Attitude which included 78 questions with the reliability of 0.8737 and valid Face Validity. Data were analyzed by using basic statistics, *t*-test and *F*-test (one way ANOVA)

The results of the study were

1. in general, the Administrators had significantly better attitude toward Personnel work than staffs in the Personnel Department as well as staffs in other Departments at the .05 level. However, when questions valuing behavioral performance were applied, it was found that the Administrators were less satisfied with the Personnel work than the other Departments work.
2. The Administrators had significantly better attitude toward the work of procurement than staffs in the Personnel Department or others at the .05 level. There was no difference of the attitudes between staffs in both later groups.
3. The Administrators had a significantly higher attitude toward the development of employees than staffs in the Personnel Department and other Departments as well at the .05 level.
4. The Administrators had a significantly higher attitude toward motivation of employees than staffs in other Departments at the 0.5 level. The staffs in other Departments also had a higher



attitude toward motivation of employees than staffs in the Personnel Departments.

5. The Administrators had a significantly better attitude toward employee maintenance than staffs in the Personnel Department and other Departments at the .05 level. When comparing this attitude between the staffs of the Personnel Department and those of other Departments, no significant differences were found.

6. The Staffs in the Personnel Department had a significantly better attitude toward their work than the Administrators and staffs in other Departments. When comparing this attitude between the Administrators and staffs in other Departments, no significant differences were found.

As a consequence of this study, the improvement of the Administrators' attitude toward the Personnel work is recommended. Administration in the Personnel Department should be wholly delegated to the Head of this department who should have an opportunity to know the policy of the organization as well as to participate in the organization planning. It is also suggested that the Administrators should improve rationale and regulation used in personnel recruitment, Fair evaluation of work and promotion should be applied. Personnel development should also be carefully planned so that knowledge, techniques and morale are altogether acquired. Thus, the conflicts among the Administrators, staffs and the Staff Union can be lessened or even eliminated.



### กิติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมูลนิธิแสงทอง ผู้วิจัยขอกราบ  
 ขอบพระคุณคุณเทียน อัฐกุล ที่ให้การสนับสนุนเงินทุนในครั้งนี้ การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
 ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลของการวิจัยคงจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้าน  
 บุคลากร อันจะเป็นการช่วยลดยุทธศาสตร์ในด้านการงานลง

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดีโดยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี  
 จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สวนา พรหมนุกูล ซึ่งเป็นผู้ติดต่อแนะนำในการขอรับทุนทำ  
 การวิจัยในครั้งนี้ และ รองศาสตราจารย์ โทลิน แสงใส ซึ่งทั้งสองท่านเป็นผู้ควบคุมใน  
 การทำวิจัยครั้งนี้ โดยกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและชี้แนวทางตลอดจนตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์  
 ฉบับนี้โดยละเอียดมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและสำนึกในพระคุณของท่านอาจารย์ทั้งสอง  
 เป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการฝ่ายการพนักงาน พนักงานธนาคารทุกแผนก  
 ของธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวก  
 เป็นอย่างดีในการให้คำสัมภาษณ์และการ เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขออวยพรถึงพระคุณของคุณพ่อและคุณแม่ผู้ล่วงลับไปแล้วที่เป็นแรงผลักดัน  
 และสนับสนุนในการศึกษาเล่าเรียนของลูกตลอดเวลาที่มิมีชีวิตอยู่ อันเป็นผลต่อเนื่องที่ทำให้  
 วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จโดยดี

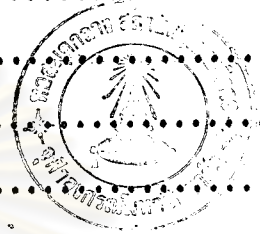
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เนาวรัตน์ กิษยมุข

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	๔
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
รายการตารางประกอบ.....	๘
รายการแผนภูมิประกอบ.....	๙



บทที่

1	ข้อความทั่วไป	
	ความสำคัญในการศึกษา.....	1
	วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	5
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	5
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	16
	เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
2	แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติและงานบุคลิกภาพ	
	แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	21
	แนวความคิดเกี่ยวกับงานบุคลิกภาพ.....	27
3	งานบุคลิกภาพของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	
	แนวความคิดเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.....	35
	งานบุคลิกภาพในธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.....	36
4	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการวิจัยและเสนอแนะ.....	110
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก.....	129
ประวัติผู้เขียน.....	150



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการตารางประกอบ

ตารางที่		หน้า
1	แสดงรายชื่อนักการพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยเรียงตามลำดับการเปิดดำเนินการ.....	7
2	แสดงการแบ่งกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่ โดยถือเอาขนาดของสินทรัพย์ที่มีตัวคนเป็นสำคัญ.....	8
3	แสดงการแบ่งกลุ่มธนาคารขนาดกลาง โดยถือเอาขนาดของสินทรัพย์ที่มีตัวคนเป็นสำคัญ.....	9
4	แสดงการแบ่งกลุ่มธนาคารขนาดเล็ก โดยถือเอาขนาดของสินทรัพย์ที่มีตัวคนเป็นสำคัญ.....	10
5	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ รัศมีคำตอบของแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างในด้านการจัดหาบุคคลเข้าทำงาน.....	45
6	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ รัศมีคำตอบของแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างในด้านการพัฒนาพนักงาน.....	49
7	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ รัศมีคำตอบของแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างในด้านการจูงใจพนักงาน.....	54
8	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ รัศมีคำตอบของแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างในด้านการบำรุงรักษาพนักงาน.....	59
9	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ รัศมีคำตอบของแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างในด้านการปฏิบัติงาน.....	79
10	แสดงคาสติคติพื้นฐานของคะแนนทัศนคติโดยส่วนรวมที่มีต่องานบุคลากรของผู้บริหาร พนักงานทั่วไป และพนักงานในแผนกบุคลากร.....	88

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของ ทัศนคติโดยส่วนรวมที่มีต่อกำหนดบุคลากรของผู้บริหาร พนักงาน ทั่วไปและพนักงานในแผนกบุคลากร.....	90
12	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติโดยส่วนรวมของ ผู้บริหารและพนักงานทั่วไปที่มีต่อกำหนดบุคลากร.....	92
13	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของผู้บริหาร และพนักงานทั่วไปเกี่ยวกับการจัดหาบุคคลเข้าทำงาน.....	93
14	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของผู้บริหาร และพนักงานทั่วไปเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน.....	94
15	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของผู้บริหาร และพนักงานทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน.....	95
16	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของผู้บริหาร และพนักงานทั่วไปเกี่ยวกับการบำรุงรักษาพนักงาน.....	96
17	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับ ทัศนคติของงานของผู้บริหารและพนักงานทั่วไป.....	97
18	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของผู้บริหาร และพนักงานในแผนกบุคลากรที่มีต่อกำหนดบุคลากร.....	98
19	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของผู้บริหาร และพนักงานในแผนกบุคลากร เกี่ยวกับการจัดหาบุคคล เข้าทำงาน.....	99
20	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของผู้บริหาร และพนักงานในแผนกบุคลากร เกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน.....	100

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของผู้บริหาร และพนักงานในแผนกบุคลากรเกี่ยวกับการจูงใจพนักงาน.....	101
22	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของผู้บริหาร และพนักงานในแผนกบุคลากรเกี่ยวกับการบำรุงรักษาพนักงาน...	102
23	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับ ทัศนคติของงานของผู้บริหารและพนักงานในแผนกบุคลากร.....	103
24	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของพนักงานทั่วไป และพนักงานในแผนกบุคลากรที่มีต่องานด้านบุคลากร.....	104
25	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของพนักงานทั่วไป และพนักงานในแผนกบุคลากรเกี่ยวกับการจัดหาบุคคล เข้าทำงาน.....	105
26	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของพนักงานทั่วไป และพนักงานในแผนกบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน.....	106
27	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของพนักงานทั่วไป และพนักงานในแผนกบุคลากรเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน...	107
28	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางทัศนคติของพนักงานทั่วไป และพนักงานในแผนกบุคลากรเกี่ยวกับการบำรุงรักษาพนักงาน...	108
29	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับ ทัศนคติของงานของพนักงานทั่วไปและพนักงานในแผนกบุคลากร...	109
30	แสดงคำอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามทัศนคติของ ผู้บริหารและพนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานครที่มีต่องาน กานบุคลากร.....	148

รายการแผนภูมิประกอบ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แสดงโครงสร้างการจัดองค์งานของธนาคารโดยทั่วไป.....	39
2	แสดงการแบ่งหน่วยงานตามบุคลากรของธนาคารขนาดใหญ่.....	40
3	แสดงการแบ่งหน่วยงานตามบุคลากรของธนาคารขนาดกลาง.....	41
4	แสดงการแบ่งหน่วยงานตามบุคลากรของธนาคารขนาดเล็ก.....	42
5	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ ระดับคำตอบของแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างในด้านการจัดหาบุคคลเข้าทำงาน.....	47
6	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ ระดับคำตอบของแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างในด้านการพัฒนาพนักงาน.....	52
7	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ ระดับคำตอบของแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างในด้านการจูงใจพนักงาน.....	57
8	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ ระดับคำตอบของแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างในด้านการบำรุงรักษาพนักงาน.....	70
9	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ ระดับคำตอบของแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างในด้านการปฏิบัติงาน.....	84