

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักรัชโยธิน โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น โดยแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดต่อการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายในตนเอง กับผลการปฏิบัติงาน 4) เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายผลการปฏิบัติงาน จากตัวแปร อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง

#### กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ หัวหน้างานระดับต้น ที่ปฏิบัติงานประจำสำนัก รัชโยธิน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ.2548 จำนวนทั้งสิ้น 154 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ และแบบปลายเปิด ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนเอง เป็นแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนเองของหัวหน้างานระดับต้น ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

สำหรับแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานั้น ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) และวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

### **ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล**

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้างานระดับต้น ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักวิจัยธน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 154 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ระดับการศึกษาคุณวุฒิระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-15 ปี

นอกจากนี้ยังพบว่า ทัศนคติต่อการทำงาน ของหัวหน้างานระดับต้น ส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 75.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.68 คิดเป็นร้อยละ 90.91 สำหรับความเชื่ออำนาจภายในตนเอง ของหัวหน้างานระดับต้นส่วนใหญ่มีความเชื่ออำนาจภายในตนเองในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.21 คิดเป็นร้อยละ 69.48 ทั้งนี้ไม่พบว่าหัวหน้างานระดับต้นมีความเชื่ออำนาจภายในตนเองในระดับต่ำ และในสำหรับด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า หัวหน้างานระดับต้น ส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 114.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.83 คิดเป็นร้อยละ 56.49 และไม่พบว่า หัวหน้างานระดับต้น มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** หัวหน้างานระดับต้นที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีเพศต่างกันมีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 2** หัวหน้างานระดับต้นที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 3** หัวหน้างานระดับต้น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 4** หัวหน้างานระดับต้น ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าหัวหน้างานระดับต้น ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 5** ทักษะคิดต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีทักษะคิดต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 6** ความเชื่ออำนาจภายในตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 7** อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มี อายุ ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง เท่านั้น ที่สามารถร่วมกันอธิบาย ความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ของหัวหน้างานระดับต้น ที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ โดยมีตัวแปรด้านอายุ ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ดังนั้นอายุ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์การควรให้ความสำคัญ โดยต้องคำนึงถึงการสรรหาบุคลากร มาดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ต้องพิจารณาจากช่วงอายุด้วย เพื่อให้บุคลากรที่จะเข้าดำรงตำแหน่งมีความพร้อมทั้งในด้านวุฒิภาวะ อยู่ในระดับที่เหมาะสม ระดับหนึ่ง ประกอบกับต้องมีประสบการณ์การทำงานประกอบด้วย ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจด้านการธนาคาร มีการแข่งขันกันอย่างสูง ดังนั้น หากธนาคาร มีบุคลากรที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพ ก็จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญของธนาคาร ในการแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับตัวแปรเพศ จากการศึกษาวิจัยพบว่า เพศชาย มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากเพศหญิง ที่อยู่ในองค์การเดียวกัน ดังนั้นองค์การ จึงควรมีการส่งเสริมและพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยอาจใช้ระบบงาน job rotation โดยมีการหมุนงานกันในส่วนงาน เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน ปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร อย่างมีระบบวิธี เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานระหว่างเพศไม่มีความแตกต่างกัน ในการนี้อาจนำเครื่องมือทางการบริหาร และจัดการมาใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น เช่น การใช้ ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs : key performance indicator) , supervision หรืออาจใช้ balanced score card เป็นต้น

ทัศนคติต่อการทำงาน พบว่า หัวหน้างานระดับต้นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักกรีชโยธิน ส่วนใหญ่ มีทัศนคติต่อการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ความภักดีต่อองค์กร และความตั้งใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางตามไปด้วย ซึ่งแม้จะไม่ส่งผลในด้านลบต่อธนาคาร แต่อาจจะก่อให้เกิดผลดีต่อธนาคาร ได้มากกว่านี้ หากมีการหาแนวทางในการพัฒนาระดับทัศนคติต่อการทำงานให้เพิ่มขึ้น โดยใช้ช่องทางสื่อสาร การบริหารแบบมีส่วนร่วม เข้ามาช่วยในการบริหารหางาน ทั้งนี้เพื่อปรับปรุง

ทัศนคติต่อการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นเพื่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง พบว่า หัวหน้างานระดับต้นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักกรีชโยธิน ส่วนใหญ่ มีความเชื่ออำนาจภายในตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งลักษณะงาน ด้านการธนาคารนั้นส่วนใหญ่เป็นงานด้านการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหาร ควรที่จะต้องมีความสามารถในการกล้าคิด กล้าตัดสินใจที่รวดเร็ว เพื่อตอบสนองกับการแข่งขันในปัจจุบันที่มีการแข่งขันในธุรกิจประเภทเดียวกันอยู่ในระดับสูง ดังนั้นธนาคารควรต้องมีการพัฒนาในเรื่องความเชื่ออำนาจภายในตนเองของหัวหน้างานให้เพิ่มขึ้น โดยใช้ระบบที่เลี้ยงให้ผู้บริหารระดับกลาง เป็นผู้ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด แก่ผู้บริหารระดับต้น เพื่อให้เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ ภาระกิจที่ต้องปฏิบัติ พร้อมกันนั้น ควรจัดส่งให้เข้ารับการพัฒนา ในหลักสูตรการบริหารเพิ่มขึ้น เช่น หลักสูตรการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. มีการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่นที่น่าจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักกรีชโยธิน นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การเป็นสมาชิกที่ดี การเห็นคุณค่าในตนเอง ความเครียด และนโยบายของธนาคาร

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลของ หัวหน้างานระดับต้นที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับหัวหน้างานระดับต้นที่ปฏิบัติงานในสาขาอื่นๆ ของธนาคาร เช่น หัวหน้างานระดับต้นที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ หัวหน้างานระดับต้นที่ปฏิบัติงานตามสาขาในต่างจังหวัด และหัวหน้างานระดับต้นที่ปฏิบัติงานตามสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล