

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่ กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาภาคธุรกิจสาขากลาง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่และผลการปฏิบัติงานตาม KPI
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับตนเองกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมโนสำนึกในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์แบบพหุระหว่างการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
5. เพื่อทำนายผลการปฏิบัติงานตาม KPI โดยมีการกำกับตนเองและมโนสำนึกในหน้าที่เป็นตัวแปรทำนาย

สมมติฐานการวิจัย

1. การกำกับตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
2. มโนสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
3. การกำกับตนเองและมโนสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
4. การกำกับตนเองและมโนสำนึกในหน้าที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานตาม KPI

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจทุกระดับชั้น ตั้งแต่ จ. 1 - จ. 6 จำนวน 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำต่อเดือน ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการกำกับตนเอง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามมโนสำนึกในหน้าที่

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานตาม KPI

การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานมีสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (multiple correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิค Forward Selection ได้ผลการวิจัยดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจของธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ มีทั้งหมด 150 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิงร้อยละ 81.3 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ร้อยละ 72.7 มีอายุงานในบริษัทนี้ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 62.7 มีสถานภาพโสดร้อยละ 68 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 72 พนักงานส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ร้อยละ 54 และส่วนมากเป็นเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจตำแหน่ง จ. 3 - จ. 4 ร้อยละ 62

การกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่และผลการปฏิบัติงานตาม KPI

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจของธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ มีการกำกับตนเองอยู่ในระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ย 3.64 และมีมโนสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูงคะแนนเฉลี่ย 3.82 ส่วนผลการปฏิบัติงานตาม KPI นั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลการปฏิบัติงานตาม KPI อยู่ในระดับสูงคะแนนเฉลี่ย 4.11

การทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 9

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การกำกับตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ผลการปฏิบัติงานตาม KPI	ยอมรับสมมติฐาน
2. มโนสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผล การปฏิบัติงานตาม KPI	ยอมรับสมมติฐาน
3. การกำกับตนเองและมโนสำนึกในหน้าที่มี ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI	ยอมรับสมมติฐาน
4. การกำกับตนเองและมโนสำนึกในหน้าที่สามารถ ทำนายผลการปฏิบัติงานตาม KPI	ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาภาคธุรกิจสาขากลาง” พบว่า เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจของธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ มีการกำกับตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และมีมโนสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง ผลการปฏิบัติงานตาม KPI อยู่ในระดับสูง (ดูตาราง 9) จึงสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

การปฏิบัติงานตาม KPI มีความสัมพันธ์กับการกำกับตนเอง และการมีมโนสำนึกในหน้าที่

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การกำกับตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน (คูตาราง 9) กล่าวคือ เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่มีการกำกับตนเองสูงจะมีผลการปฏิบัติงานสูง ในขณะที่เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่มีการกำกับตนเองต่ำจะมีผลการปฏิบัติงานต่ำ

ผลการศึกษารัชนี สอดคล้องกับการศึกษาของ นางเยาว์ ป่านพูล (2551) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จิตลักษณะและบุคลิกภาพต่างกัน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต การควบคุมตนเองต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน เช่นเดียวกับที่ ประชุม ประทีปะเสน (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางชีวสังคมและจิตลักษณะบางประการกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า พนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองสูง มีผลการปฏิบัติงานทั้งจากประเมินตนเองดีกว่าพนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเองต่ำ

สมมาตร วานูฒิโชติ (2548) ศึกษาเรื่อง ลักษณะทางจิต-สังคมที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมอิมพีเรียลควินปาร์ค พบว่า เจตคติต่อการทำงาน บริการกับลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตนเองมีอิทธิต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ มโนสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI

นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ปี พ.ศ. 2553 ที่ได้กำหนดค่าตอบแทนพิเศษ (incentive) ให้กับพนักงาน ที่ทำผลงานขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ หรือรางวัลพิเศษต่าง ๆ ที่ธนาคารฯ กำหนดให้กับพนักงาน รวมถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาปรับเงินเดือนและปรับตำแหน่ง ซึ่งพนักงานที่จะได้รับการพิจารณาปรับตำแหน่ง จะต้องมีความสมบัติ คือ มีผลการปฏิบัติงานตาม KPI ตั้งแต่เกรด 4 ขึ้นไป คือ มีคะแนนผลการปฏิบัติงานตาม KPI ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป เป็นระยะเวลาติดต่อกันอย่างน้อย 2 ปี ถึงจะมีสิทธิ์ได้รับการพิจารณาปรับตำแหน่งงาน พนักงานจึงต้องมีการกำกับตนเองอยู่เสมอ และในส่วนของการบริการ ทุก ๆ ไตรมาสธนาคารฯ จะมีการสุ่มเลือกลูกค้า

โดยโทรศัพท์สอบถามข้อมูล เพื่อประเมินผลความพึงพอใจที่ลูกค้ารายนั้นมีต่อธนาคารฯ และพนักงาน ซึ่งจะแนบที่ลูกค้าให้จะนำมาเป็นคะแนนส่วนหนึ่งที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม KPI ซึ่งพนักงานจะไม่สามารถคาดเดาได้ว่าลูกค้ารายใด จะเป็นคนประเมินความพึงพอใจ พนักงานจึงจำเป็นต้องให้การบริการที่ดีกับลูกค้าทุกราย พนักงานจึงต้องมีการกำกับตนเองอยู่ตลอดเวลา และทำให้พนักงานที่มีการกำกับตนเองสูง ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานตาม KPI สูงขึ้นตามไปด้วย

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มโนสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน (ดูตาราง 9) กล่าวคือ เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่มีมโนสำนึกในหน้าที่สูงจะมีผลการปฏิบัติงานสูง ในขณะที่เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่มีการมโนสำนึกในหน้าที่ต่ำจะมีผลการปฏิบัติงานต่ำ

ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ทิปกร พุดด้วง (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทในเครือเมทลลิก กรุ๊ป ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ที่พบว่า บุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึก เป็นตัวทำนายพฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการทำงานได้ดีที่สุด

ธิดารัตน์ นามมะเริง (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ เจตคติ ต่องานราชการ และแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานราชการ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร พบว่า บุคลิกภาพด้านความมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานราชการ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

นอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ต้องการให้ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจลูกค้า ธนาคารฯ จึงให้ความสำคัญในการตรวจสอบข้อผิดพลาดในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจ และลดการสูญเสียจากข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นต่อธนาคารฯ ต่อลูกค้า ต่อพนักงาน เพื่อความถูกต้องตามกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยในการควบคุมดูแลธนาคารพาณิชย์ และเพื่อป้องกันมิฉ้อฉลที่แฝงตัวมาในฐานะลูกค้า ธนาคารฯ จึงมีการตั้งฝ่ายตรวจสอบ ที่จะเข้ามาตรวจสอบการทำงานของพนักงาน โดยฝ่ายตรวจสอบจะเข้ามาตรวจสอบโดยไม่มี

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และผลการตรวจสอบมีผลต่อผลการปฏิบัติงานตาม KPI เพื่อพิจารณาปรับเงินเดือนและปรับตำแหน่งงาน หรือการลงโทษโดยการย้ายตำแหน่งงาน ย้ายสาขา ชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น ภาครัฐโดยไม่ได้มีการพิจารณาปรับตำแหน่งปรับเงินเดือน เงินพิเศษหรือโบนัส เป็นระยะเวลา 2 ปี หรือถ้ามีความผิดรุนแรงอาจพิจารณาให้ออกจากงาน ดังนั้น พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาจึงต้องมีโน้มนำในหน้าที่ เพราะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีความเป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ต้องการสัมฤทธิ์ผล มีวินัยในตนเอง มีการกำหนดเป้าหมายปฏิบัติงานที่ชัดเจนตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานที่ธนาคารฯ เพราะหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบโดยรวมอย่างมาก ทั้งต่อพนักงาน ต่อลูกค้า และต่อภาพลักษณ์ของธนาคารฯ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากการวิจัยพบว่า การกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตาม KPI และสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานตาม KPI ได้ และมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงควรให้ความสำคัญในการส่งเสริม ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานของธนาคารฯ ให้มีการกำกับตนเอง มีมโนสำนึกต่อนหน้าที่ เมื่อพนักงานมีคุณสมบัติดังกล่าว จะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น และเพื่อผลประโยชน์ที่สูงขึ้นขององค์กรต่อไปด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรขยายผลการศึกษาวิจัยของกลุ่มตัวอย่าง ไปยังกลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งงานอื่นของธนาคารฯ หรือองค์กรอื่น นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานตาม KPI เช่น แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ความจงรักภักดี ในองค์กร การทำงานเป็นทีม เป็นต้น