

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ความเชื่ออำนาจในตน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และพฤติกรรมการทำงานโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClellandที่ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่จะผลักดันให้บุคคลกระทำกิจกรรมใด ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม และอาศัยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับอำนาจในตนในเชิงรับรู้ผลตอบแทนจากการกระทำของบุคคลของ Rotterว่าจะส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามคือพฤติกรรมการทำงานอย่างไร จำแนกตามตัวแปรลักษณะทางชีวสังคม คือ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ขนาดของอำเภอที่ปฏิบัติงาน และ ลักษณะงานที่ตรงกับนิสัย ผลจากการหาค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway) และการหาปริมาณการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ สามารถอธิบายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่เสนอไว้ดังนี้

ลักษณะประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานสินเชื่อในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 180 คน เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 154 ชุด พบว่าสถานภาพทั่วไปแบ่งเป็นพนักงานชายมากที่สุดถึงร้อยละ 78.6 เป็นพนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วง 25-30 ปี ร้อยละ 53.2 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 79.9 เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1 - 5 ปี มากที่สุดร้อยละ 46.8 รองลงมาคือพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานช่วง 6 - 10 ปี ร้อยละ 31.8 และจัดเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอขนาดใหญ่คืออำเภอเมืองมากที่สุดถึงร้อยละ 68.2 ผู้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่เป็นเพศชายถึงร้อยละ 71.11 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 21.4 ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 41 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 45.00 รองลง คือ อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 44.45 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 88.89 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอขนาดใหญ่ ร้อยละ 62.22 (ตารางที่ 1)

คะแนนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานสินเชื่อ มีเกณฑ์ดังนี้ คะแนนสูงเท่ากับ 5.29 ขึ้นไป ปานกลาง 4.21 ถึง 5.28 และต่ำคือ 1 ถึง 4.20 ส่วนคะแนนความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานสินเชื่อ คะแนนสูง เท่ากับ 4.48 ขึ้นไป ปานกลางเท่ากับ 2.86 ถึง 4.47 ต่ำ 1 ถึง 2.85 และคะแนนพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ คะแนนสูงเท่ากับ 4.93 ขึ้นไปปานกลาง 4.01 ถึง 4.92 และ ต่ำ 1 ถึง 4.00 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานสินเชื่อมีค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 4.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .54 ส่วนความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานสินเชื่อมีค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .81 และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อมีค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 4.47 (สูงกว่าคะแนนกึ่งกลาง) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .46 (ตารางที่ 2) จะเห็นได้ว่า คะแนนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์คะแนนความเชื่ออำนาจในตน และคะแนนพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อมีค่ามัธยฐานเลขคณิตอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพิสัยของคะแนนเท่ากับ 1 - 6

สมมติฐานที่ 1 พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ

สมมติฐานที่ 3 พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะงานที่ตรงกับนิสัยมากจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะงานที่ตรงกับนีน้อย

จากสมมติฐานที่ 1 - 3 สามารถอธิบายได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 , 2 และ 3 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางชีวสังคม ประกอบด้วย วุฒิการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน ขนาดของอำเภอที่ปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ตรงกับนิสัยแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 2 - ตารางที่ 8) โดยมีค่าพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.47$ พิสัย = 1 - 6) พฤติกรรมการทำงานในที่นี้ คือ ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในการทำงาน กระบวนการทำงาน และเกี่ยวข้องกับผู้รับผลประโยชน์ หรือโทษจากผลงานนั้นของพนักงานสินเชื่อ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ 8 ประการ คือ การให้บริการ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความซื่อสัตย์ การพัฒนาตนเอง ความสามารถในการวิเคราะห์ การแสดง ความเห็น การทำงานเป็นทีม

การแก้ปัญหาและความกล้าในการตัดสินใจ หมายความว่า ผลการวิจัยในครั้งนี้พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมในระดับ ปานกลาง

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับปริญญานิพนธ์ (2536) ที่พบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับประสิทธิภาพในการทำงานของครู โดยไม่พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ และสอดคล้องกับภกเกตุ สุขสมเพียร (2539) ที่พบว่า กำนัน - ผู้ใหญ่บ้านที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ชัย นิธิฤทธิ์ (2532) ที่พบว่า ครูอำนวยการมากที่ได้รับการสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมทางสังคมจะมีพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาสูงกว่าครูกลุ่มเปรียบเทียบ ผลการวิจัยครั้งนี้ยังแตกต่างกับผลการวิจัยเรื่องการศึกษาการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของนุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ที่ศึกษาพบว่า ในกลุ่มครูประจำชั้นที่มีอายุราชการมาก จะมีพฤติกรรมการสอนและอบรม จริยธรรมมากกว่าครูประจำชั้นที่มีอายุราชการน้อย นอกจากนั้นผลการวิจัยครั้งนี้ยังไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของอุบล ภักระ (2535) ที่พบว่า กลุ่มครูชายที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าครูกลุ่มอื่นๆ และครูชายที่มีอายุราชการน้อยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าครูกลุ่มอื่นๆ สรุปได้ว่า ลักษณะทางชีวสังคมบางตัวจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครู แต่ไม่มีผลต่อกลุ่มตัวอย่างพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ดังนี้

1. ธนาคารพาณิชย์จะใช้วิธีเลื่อนฐานะ (Promote) พนักงานอื่น ๆ ภายในธนาคารขึ้นมาเป็นพนักงานสินเชื่อ โดยพิจารณาถึงคุณสมบัติและความสามารถในการด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่จะสามารถปฏิบัติงานด้านสินเชื่อได้ และพนักงานที่ถูกเลือกมาแล้วต้องผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ เกี่ยวกับงานสินเชื่อที่ทางธนาคารกำหนดก่อน เช่น ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทั่วไป การให้สินเชื่อ การตรวจสอบหลักฐาน เป็นต้น จึงจะได้รับการบรรจุเข้าเป็นพนักงานสินเชื่อ จากการที่พนักงานสินเชื่อเป็นพนักงานที่ถูกคัดเลือกมาแล้วก่อนที่จะรับเข้าเป็นพนักงานสินเชื่อ ดังนั้น ลักษณะทางชีวสังคมที่แตกต่างกันจึงไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์

2. ในปัจจุบันธนาคารต่าง ๆ มีนโยบายพัฒนาพนักงาน โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ และวิธีการในอันที่จะทำให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนมีความพึงพอใจในงาน ในอันที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน หรือกำลังจะได้รับมอบหมายในอนาคต พนักงานทุกคนทั้งพนักงานที่เข้าใหม่ พนักงาน

ที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน และพนักงานที่ปฏิบัติงานในขนาดของอำเภอที่ต่างกัันต้องผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ทางธนาคารกำหนด การเรียนรู้ การฝึกอบรมที่เป็นระบบจึงทำให้พนักงานทุกคนมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน การฝึกอบรมที่เป็นระบบสามารถพัฒนาพนักงานที่มีลักษณะทางชีวสังคมที่แตกต่างกันให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานเดียวกันได้

3. เนื่องจากในองค์การมีการหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) และวัฒนธรรมองค์การ (Organization culture) ซึ่งการหล่อหลอมทางสังคม คือ กระบวนการซึ่งบุคคลเรียนรู้และเกิดความเข้าใจและยอมรับค่านิยม บรรทัดฐานและความเชื่อของกลุ่มและองค์การที่ตนสังกัด (Wanous , 1980 อ้างใน ชูชัย สมิทธิไกร , 2537) บุคคลที่ได้รับการหล่อหลอมทางสังคมอย่างเหมาะสมจะเรียนรู้และเข้าใจสิ่งที่ตนควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในการทำงานภายในองค์การ นอกจากนั้น การหล่อหลอมทางสังคมยังเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผล การปฏิบัติงานและเสถียรภาพขององค์การ เพราะผลการปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับระดับความรู้ว่าตนเองควรและไม่ควรทำอะไร ฉะนั้น การ หล่อหลอมทางสังคมจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการหล่อหลอมขัดเกลาบุคคลเพื่อให้มีคุณลักษณะตามที่องค์การต้องการ (ชูชัย สมิทธิไกร , 2537) จากเหตุผลข้อนี้ อาจสามารถอธิบายได้ว่าธนาคารพาณิชย์สามารถหล่อหลอมขัดเกลาพนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะพื้นฐานต่างกันจนมีพฤติกรรมการทำงานไปในทิศทางเดียวกันได้

กล่าวโดยสรุป การที่พนักงานสินเชื่อเป็นพนักงานที่ถูกคัดเลือกมาแล้ว การฝึกอบรมที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพของธนาคาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและชัดเจน การหล่อหลอมทางสังคมขององค์การ (Socialization) ส่งผลให้พนักงานสินเชื่อสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดของธนาคาร และอาจเป็นสาเหตุทำให้ลักษณะทางชีวสังคมที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อแต่อย่างใด

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อโดยการประเมินตนเอง กับ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินไม่แตกต่างกัน

พบว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ การประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อระหว่างการประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชาเป็น ผู้ประเมินไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($X = 4.47$ และ 4.45 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9) โดยพฤติกรรมการทำงานในที่นี้ คือ ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในการทำงาน กระบวนการทำงาน และเกี่ยวข้อง

กับได้รับผลประโยชน์หรือโทษจากผลงานนั้นของพนักงานสินเชื่อ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ 8 ประการ คือ การให้บริการ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความซื่อสัตย์ การพัฒนาตนเอง ความสามารถในการวิเคราะห์ การแสดง ความเห็น การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาและความกล้าในการตัดสินใจ แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานที่พนักงานสินเชื่อใช้ประเมินตนเองและแบบประเมินที่ผู้บังคับบัญชาใช้ประเมินพนักงานสินเชื่อเป็นแบบประเมินชุดเดียวกัน หมายความว่า ผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้บังคับบัญชาและพนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่ประเมินว่าพนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมในระดับปานกลางค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของอุบล ภัสระ (2535) ที่พบว่า พฤติกรรมการทำงานของครูที่ประเมินโดยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมิน โดยผู้บริหารคือบุคลากรส่วนใหญ่ที่ประเมินว่าตนเองมีพฤติกรรมการทำงานค่อนข้างมีคุณภาพ ผู้บริหารก็มักมองว่าบุคลากรนั้นมีพฤติกรรมการทำงานสูงเช่นเดียวกัน

สามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ว่า ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอย่างเป็นระบบ เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน เกณฑ์การพิจารณานั้นพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละธนาคาร หรือการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรม โดยการที่ผู้บังคับบัญชาประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานและหรือพนักงานประเมินตนเองควบคู่กัน มีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบเพื่อพัฒนาและปรับปรุงตนเอง นอกจากนั้นจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันของผู้บังคับบัญชาและพนักงาน ความเข้าใจหน้าที่และลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี การประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อและ ผู้บังคับบัญชาจึงมีความสอดคล้องกัน ดังนั้น จึงไม่พบความแตกต่างระหว่างการประเมินพฤติกรรมการทำงานด้วยตนเองหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาสูงจะมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาค่ำ

สมมติฐานที่ 6 พนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอที่มีขนาดใหญ่จะมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอขนาดกลางและขนาดเล็ก

พบว่า ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงจะมีความเชื่ออำนาจในตนไม่แตกต่างกับพนักงานสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาค่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 10) โดยมีความเชื่ออำนาจในตนอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 กลุ่ม

($X = 3.65$ พิสัย = 1-6) และพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอขนาดใหญ่ อำเภอขนาดกลาง และอำเภอขนาดเล็กมีความเชื่ออำนาจในคนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 12) โดยมีความเชื่ออำนาจในคนอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 กลุ่ม ($X = 3.67$ พิสัย = 1-6) ความเชื่ออำนาจในคนในที่นี้ หมายถึง ความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลที่เชื่อว่าสิ่งแวดล้อม เหตุการณ์ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคนนั้นเป็นผลมาจากความสามารถและการกระทำของคน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของจินตนา บิธมาศ (2529) ที่พบว่าข้าราชการที่ได้รับการศึกษาสูงมีความเชื่ออำนาจในคนสูงกว่าข้าราชการที่ได้รับการศึกษาดำในข้าราชการที่ทำงานอยู่ในจังหวัดเจริญมาก ข้าราชการในจังหวัดเจริญมากมีความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานราชการกับความเชื่ออำนาจในคนในปริมาณสูงในข้าราชการเก่ามากกว่าข้าราชการบรรจุใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและภูมิฐานะการรับราชการเป็นปัจจัยสำคัญมากที่มีผลต่อความแตกต่างของ จิตลักษณะข้าราชการ เนื่องจากพบความแตกต่างของจิตลักษณะของข้าราชการมีในจังหวัดเจริญมากกว่าข้าราชการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเจริญน้อยและข้าราชการกรุงเทพฯ

สามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังต่อไปนี้

1. จากการที่ธนาคารต่าง ๆ มีนโยบายในการพัฒนาพนักงานด้วยวิธีการต่าง ๆ กล่าวคือ ในส่วนของการให้การฝึกอบรม ประกอบด้วย การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมพนักงานเฉพาะตำแหน่ง การฝึกอบรมพนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในระบบงานใหม่หรือวิธีการทำงานใหม่ได้ การฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถเพิ่มเติม การฝึกอบรมโครงการพิเศษตามความจำเป็นของหน่วยงาน การจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรมในหน่วยงานหรือสถาบันอื่นภายนอกธนาคารในส่วนของการพัฒนาในงาน โดยคนที่ผู้บังคับบัญชาหรือ หัวหน้างานใช้วิธีการพัฒนาพนักงานด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ การสอนงาน การสอนแนะ การมอบหมายงาน การขยายปริมาณงาน การเพิ่มคุณภาพงาน การเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบ การมอบอำนาจ การให้รักษาการแทน การหมุนเวียนงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน และในส่วนของการพัฒนาตนเอง โดยการที่พนักงานสามารถศึกษาหาความรู้ให้แก่ตนเอง ด้วยการขอเอกสารที่เป็นประโยชน์ต่องานในหน้าที่หรือจากการขอวิธีดี ไอเทปและเทปคลาสเสดที่เป็นประโยชน์ต่องานในหน้าที่ไปศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเอง (เอกสารประกอบคำบรรยาย " ความรู้เบื้องต้นของพนักงาน " ธนาคารกรุงเทพ , 2539) จากนโยบายการให้การฝึกอบรมพนักงาน การพัฒนาในงาน และการพัฒนาตนเองของธนาคารทำให้พนักงานทุกคนมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองตลอดเวลา จากเหตุผลต่าง ๆ

ดังกล่าว อาจเป็นผลทำให้พนักงานสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันและพนักงานสินเชื่อปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอที่มีขนาดต่างกันมีระดับความเชื่ออำนาจในคนไม่แตกต่างกัน

2. เนื่องจากในปัจจุบันการปฏิบัติงานของธนาคารต่าง ๆ มีกระบวนการการทำงานที่เป็นระบบเดียวกันทั้งหมด มีข้อแตกต่างกันเฉพาะขนาดของสาขาที่พนักงานปฏิบัติงาน อัตราการใช้บริการ และปริมาณงานเท่านั้น นอกจากนั้นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอขนาดใหญ่สามารถขอย้ายมาปฏิบัติงานในอำเภอที่มีขนาดกลางและอำเภอขนาดเล็ก ในทางกลับกันพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอขนาดกลางและอำเภอขนาดเล็กก็สามารถขอย้ายมาปฏิบัติงานในอำเภอขนาดใหญ่ได้เช่นกัน ดังนั้น พนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอที่มีขนาดต่างกันจึงมีความเชื่ออำนาจในคนไม่แตกต่างกัน

อาจกล่าวได้ว่า กระบวนการทำงาน และนโยบายการพัฒนาและฝึกอบรมที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ทำให้พนักงานสินเชื่อมีระดับจิตลักษณะด้านความเชื่ออำนาจในคนไม่แตกต่างกันตามความแตกต่างของวุฒิการศึกษาและขนาดของอำเภอที่พนักงานปฏิบัติงาน ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นข้อแตกต่างระหว่างระบบการทำงานของ ข้าราชการครู และพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ว่า ข้าราชการครูนั้นจะมีความเชื่ออำนาจในคนและพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันไปตามวุฒิการศึกษาและสถานที่ในการปฏิบัติงาน ในขณะที่วุฒิการศึกษาและสถานที่ในการปฏิบัติงานไม่ส่งผลกระทบต่อความเชื่ออำนาจในคนและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ข้อค้นพบนี้อาจเป็นตัวบ่งชี้ในการตั้งสมมติฐานต่อไปว่าบุคลากรของภาครัฐจะมีความเชื่ออำนาจในคนและพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันไปตามวุฒิการศึกษาและสถานที่ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 7 พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

พบว่าผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานสูงมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกันกับพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 14) โดยมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง ($X = 4.75$, พิสัยของคะแนน = 1 - 6) ส่วนแรง จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในที่นี้ หมายถึงความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จไปด้วยดี ได้ผลเป็นเยี่ยม โดยทุ่มเทความพยายามทั้งหมดที่มีอยู่จนสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับบางส่วนของผลการวิจัยของปริญญานันต์ จันทร์ (2536) ที่พบว่า ในกลุ่มครูที่มีอายุราชการปานกลางแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายที่สำคัญในการทำนายประสิทธิภาพของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังต่อไปนี้

1. การที่บุคคลจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงหรือดำนั้น มีส่วนสัมพันธ์กับประเด็นต่าง ๆ 3 ประเด็น คือ 1) แรงจูงใจที่จะบรรลุความสำเร็จ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละคน คือ ถ้าเขาเคยประสบความสำเร็จ 2) โอกาสของความสำเร็จ คือ ถ้างานที่ทำไม่ยากหรือง่ายเกินไปบุคคลนั้นจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ถ้างานที่ทำง่ายหรือยากมากเกินไป ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เขาจะไม่คิดว่าเขาจะมีโอกาสที่จะสำเร็จหรือล้มเหลว และ 3) คุณค่าของความสำเร็จ คือบุคคลจะมีความพึงพอใจในความสำเร็จของตนมากยิ่งขึ้นถ้างานที่ทำสำเร็จเป็นงานที่ยาก (Atkinson, 1966) ดังนั้น การที่พนักงาน สินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานสูงมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานสินเชื่อที่ทำงานเป็นเวลานานจะได้รับความรู้ การฝึกอบรม ทำให้มีความเข้าใจ มีประสบการณ์จากงานที่ทำ จึงทำให้มีแรงจูงใจที่จะบรรลุความสำเร็จ มีโอกาสของความสำเร็จและคุณค่าของความสำเร็จมากกว่าพนักงาน สินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำ

2. เนื่องจากธนาคารต่าง ๆ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสายทางความก้าวหน้าในงาน (Career Path) ของพนักงานให้พนักงานทราบ การกำหนดว่าวุฒิการศึกษาระดับใดต้องอยู่ในตำแหน่งที่ปีนี้จะเลื่อนตำแหน่ง การจะเลื่อนตำแหน่งต้องผ่านการอบรมหลักสูตรใดบ้าง พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจึงมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน

3. ธนาคารส่วนใหญ่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานทุก 6 เดือนและมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบเพื่อให้พนักงานพัฒนาและปรับปรุงตนเอง และมีสิ่งจูงใจพนักงาน เช่น เงินพิเศษสำหรับพนักงานที่มีผลงานดี หรือดีเด่น นอกเหนือจากเงินเดือนประจำที่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน

4. ธนาคารส่วนใหญ่มีระบบการพัฒนาความก้าวหน้าในงาน (Career Development) โดยทางธนาคารและผู้บริหารร่วมกันวางแผนความก้าวหน้าในงานให้กับพนักงาน นอกจากนั้นธนาคารต่าง ๆ ยังมีการแจ้งข้อพึงปฏิบัติของพนักงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการทำงานให้พนักงานรับทราบ (ธนาคารกรุงไทย, 2539) เช่น

1) ศึกษาและเรียนรู้งานที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ ตลอดจนศึกษาและเรียนรู้งานที่เกี่ยวข้อง

2) ศึกษาระเบียบงานของธนาคาร เพื่อเพิ่มความรอบรู้ในงาน

- 3) รู้หน้าที่ และความรับผิดชอบในงานที่ตนปฏิบัติ
- 4) มีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน
- 5) มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ระวังไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
- 6) อุทิศตน พยายาม และเสียสละเพื่อธนาคาร
- 7) ตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสาย ไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น
- 8) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่การงาน
- 9) มีวินัย และปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคาร
- 10) มีความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนมีความคิดในการปรับปรุงงานที่ปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 11) มีความกระตือรือร้น จีบไวในการปฏิบัติงาน
- 12) พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ขวนขวายศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ศึกษาต่อเพิ่มคุณวุฒิให้แก่ตนเอง
- 13) ประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับที่เป็นพนักงานของธนาคาร รู้จักฐานะ ของตน ไม่ใช่จ่ายสุรุ่ยสุร่ายใช้เงินเกินตัว มีหนี้สิน เกินควร ดื่มสุรา เล่นการพนัน
- 14) สุภาพ และมีสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่รู้จักมีน้ำใจ รู้จักการผ่อนปรนและให้อภัย

จากเหตุผลทั้ง 5 ข้อที่กล่าวมาแล้ว คือ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับแรงจูงใจที่จะบรรลุความสำเร็จ โอกาสของความสำเร็จและคุณค่าของความสำเร็จที่แต่ละบุคคลได้รับการแจ้งโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน อาชญาการทำงานในตำแหน่งตามวุฒิการศึกษา หลักสูตรที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมก่อนการเลื่อนตำแหน่ง การประเมินผลการปฏิบัติงาน และเงินพิเศษที่ได้จากผลงานที่ดีหรือดีเด่นนอกเหนือจากเงินเดือนประจำการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าให้กับพนักงานของธนาคารและผู้บังคับบัญชา การแจ้งข้อพึงปฏิบัติของพนักงานเพื่อความก้าวหน้า และการประสบความสำเร็จในการทำงานอาจทำให้พนักงานเชื่อมั่นที่มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกันไปมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 พนักงานที่เชื่อมั่นที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานที่เชื่อมั่นที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

พบว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ พนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (ตารางที่ 15) โดย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ใน ที่นี้ หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จไปด้วยดี ได้ผลเป็นเยี่ยม โดย ทุ่มบทความพยายามทั้งหมดที่มีอยู่จนสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ส่วนพฤติกรรมการทำงานในที่นี้ คือ ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เกี่ยวข้องกับ ผู้ปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในการทำงาน กระบวนการทำงาน และเกี่ยวข้องกับผู้รับผลประโยชน์ หรือโทษจากผลงานนั้นของพนักงานสินเชื่อ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ 8 ประการ คือ การให้บริการ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความซื่อสัตย์ การพัฒนาตนเอง ความสามารถในการวิเคราะห์ การแสดงความเห็น การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา และความกล้าในการตัดสินใจ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา พฤติกรรมการทำงาน ดังนี้ พนักงานสินเชื่อที่มีระดับคะแนนพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า ค่ามัชฌิมเลขคณิต หมายความว่า มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง พนักงานที่มีคะแนนพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าค่ามัชฌิมเลขคณิต หมายความว่า มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมต่ำ ($\bar{X} = 4.47$ พิสัยของคะแนน = 1- 6) โดยผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานสินเชื่อที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมต่ำ

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปริญา ณ วันจันทร์ (2536) ที่พบว่า ครูที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าครูที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริมา ปาณรังคานนท์ (2527) ที่พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์เกือบทั้งหมด (ร้อยละ 99.48) มีความเห็นสอดคล้องกันว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งจำเป็นและต้องการจะพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น และจากการที่ธนาคารส่วนใหญ่มีการวางแผนพัฒนาพนักงาน เช่น การที่ได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ฝึกสอน ให้คำปรึกษา และแนะนำในเรื่องการพัฒนาตนเอง ปรากฏว่าพนักงานมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น

สามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังต่อไปนี้

1. Hilgard (1967) ได้ให้นิยามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า แรงจูงใจชนิดหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีการกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม แสดงว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสิ่งผลักดันให้บุคคลที่มีจิตลักษณะด้านนี้มีความมานะพยายาม มีความอดทนที่จะเอาชนะอุปสรรค เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ และพยายามที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นจิตลักษณะที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน

ที่เหมาะสมสอดคล้องกับ Hermans (1970 อ้างใน นีออน 2537) ที่ว่า พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่มีลักษณะกล้าเสี่ยงพอสมควร มีความทะเยอทะยาน มีความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จโดยคำนึงถึงอนาคตและเวลา ขยันขันแข็ง อดทน มีความรับผิดชอบ กระทำกิจกรรมใด ๆ โดยวางแผนไว้ล่วงหน้า มีทักษะในการจัดระบบงาน นอกจากนี้ยังมีความพยายามปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ได้อยู่เสมอ จะเห็นได้ว่า ลักษณะดังกล่าวของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเป็นลักษณะของผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับท้องถื่นการต้องการ เป็นจิตลักษณะที่จะช่วยเพิ่มพลังของบุคคลทำให้มีพฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคลเต็มไปด้วยความกระตือรือร้นและเป็นไปอย่างมีจุดหมาย ดังนั้น ผู้ที่มีจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจึงมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

สมมติฐานที่ 9 พนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีจิตลักษณะด้านความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

พบว่า ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย คือ พนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมไม่แตกต่างกับพนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ (ตารางที่ 6) โดยความเชื่ออำนาจในตนในที่นี้ หมายถึง ความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลที่เชื่อว่าสิ่งแวดล้อม เหตุการณ์ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคนนั้นเป็นผลมาจากความสามารถและการกระทำของตน ส่วนพฤติกรรมการทำงานในที่นี้ คือ ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ เกี่ยวข้องกับผู้รับผลประโยชน์ หรือโทษจากผลงานนั้นของพนักงานสินเชื่อ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ 8 ประการ คือ การให้บริการ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความซื่อสัตย์ การพัฒนาตนเอง ความสามารถในการวิเคราะห์ การแสดงความเห็น การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาและความกล้าในการตัดสินใจ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้ พนักงานสินเชื่อที่มีระดับคะแนน พฤติกรรมการทำงานสูงกว่า ค่ามัชฌิมเลขคณิต หมายความว่า มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง พนักงานที่มีคะแนนพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าค่ามัชฌิมเลขคณิต หมายความว่า มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมต่ำ ($\bar{X} = 4.47$ พิสัยของคะแนน = 1 - 6) โดยผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงหรือพนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของมนตรี อนันตรักษ์ (2527) ที่พบว่า พฤติกรรมการทำงานของครูที่มีประสิทธิภาพสูงจะมีความเชื่ออำนาจในตนสูง และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ที่พบว่า ครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมี พฤติกรรมการทำงานสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ ที่พบผลเช่นนี้ผู้วิจัยขออภิปรายดังนี้

1. ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพของ ธนาคาร สามารถพัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานด้วยมาตรฐานเดียวกัน การปฏิบัติงาน ดำเนินไปตามระบบและขั้นตอนที่ธนาคาร กำหนดพนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในตนแตกต่างกันจึงมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมไม่แตกต่างกัน

2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการฝึกอบรมที่เป็นระบบ และมี ประสิทธิภาพ การแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบของธนาคารต่าง ๆ เพื่อพัฒนาและ ปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานให้มีคุณภาพ การวางแผนพัฒนาพนักงานของธนาคารและ ผู้บังคับ บัญชาให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน เช่น การที่ได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ฝึกสอน ให้คำปรึกษา และแนะนำในเรื่องการพัฒนาตนเอง ปรากฏว่า พนักงานมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น (ศิริมา ปาณรังคานนท์ , 2527) พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่จึงมีความเชื่ออำนาจในตนไม่แตกต่างกัน และจิตลักษณะด้าน ความเชื่ออำนาจในตนไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อแต่อย่างใด

จะเห็นได้ว่า จากระบบงานของธนาคารที่มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ทั้งขั้นตอน การปฏิบัติงาน ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน และนโยบายการฝึกอบรมและพัฒนา พนักงาน อาจทำให้จิตลักษณะด้านความเชื่ออำนาจในตนไม่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อ ผลการวิจัยครั้งนี้อาจเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นข้อแตกต่างระหว่างระบบการทำงาน ของภาครัฐและภาคเอกชน และอาจตั้งสมมติฐานต่อไปได้ว่าบุคลากรของภาครัฐนั้นจะมีพฤติกรรม การทำงานแตกต่างกันไปตามระดับความเชื่ออำนาจในตน ในขณะที่บุคลากรของภาคเอกชนที่มี ระดับความเชื่ออำนาจในตนแตกต่างกันสามารถทำงานได้โดยมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 10 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนสามารถร่วมกัน ทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ

พบว่า ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานบางส่วนกล่าวคือ แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรทางจิตลักษณะเพียงตัวเดียวที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สินเชื่อได้ร้อยละ 31 กล่าวคือ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยบางส่วนของปริญญานิพนธ์ (2536) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นหนึ่งใน 7 ตัวแปร คือ ความเชื่อทางพุทธ การปฏิบัติทางพุทธ อิทธิบาท 4 ทักษะจิตต่อวิชาชีพครู ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ การสนับสนุนทางสังคมจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนาย ประสิทธิภาพในการทำงานของครูได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยบางส่วนของอุบล ภักระ (2535) ที่พบว่า ตัวแปรที่มีความสำคัญในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของครูคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัย สุขศาสตร์ วุฒิการศึกษา ทักษะจิตต่องาน เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้ดีในกลุ่มครูชายที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ กลาง สูง ครูหญิงที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำและสูง โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำนายได้ร้อยละ 36.85

การที่ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรเพียงตัวเดียวที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้ สามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ว่า

1. เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นองค์กรที่มีระบบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถฝึกอบรมให้พนักงานปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานที่ธนาคารกำหนด จึงทำให้จิตลักษณะด้านความเชื่ออำนาจในตนไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ
2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้ เนื่องจากพนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะสามารถทำงานด้วยใจมุ่งมั่นและพยายามที่จะพัฒนา พฤติกรรมการทำงานของตนให้สูงอยู่เสมอ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีการวางแผนงาน และตั้งเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะงานของตน
3. ธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ที่ทำรายได้ให้ธนาคารเป็นส่วนใหญ่ คือ การให้สินเชื่อแก่บุคคลและนักธุรกิจ ผลตอบแทนและสถานะภาพของพนักงานสินเชื่อจึงอยู่ในเกณฑ์ที่สูง เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และความมั่นคง ส่งผลสะท้อนไปสู่การทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และกำลังความคิดเพื่อการพัฒนาธุรกิจของธนาคาร (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ, 2533) พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจึงมี พฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง เนื่องจากผลตอบแทนที่จะได้รับก็จะสูงตามไปด้วย
4. ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาตนเองให้มีความสามารถ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น เห็นได้ชัดจากนโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานของแต่ละธนาคาร การวางแผนพัฒนาพนักงานของ

ธนาคารและผู้บังคับบัญชา การส่งเสริมการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เช่น การให้ทุนการศึกษา ต่อในสถาบันการศึกษาในประเทศหรือต่างประเทศ ทำให้พนักงานให้ความสำคัญของการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีพฤติกรรมการทำงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คือ พนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะทำงานด้วย ใจมุ่งมั่นและพยายามพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของตนให้สูงอยู่เสมอ เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์เป็นจิตลักษณะที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานและเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพของ มนุษย์ พนักงานสินเชื่อจึงควรได้รับการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์