

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นที่มีลักษณะทางชีวสังคม อันประกอบด้วย ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ขนาดของอำเภอที่ปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ตรงกับนิสัย ว่าลักษณะทางชีวสังคมและระดับจิตลักษณะที่แตกต่างดังกล่าวจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร และจิตลักษณะดังกล่าวข้างต้นสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบว่าพนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันหรือไม่
2. เพื่อเปรียบเทียบว่าพนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันหรือไม่
3. เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินพฤติกรรมการทำงานโดยพนักงานสินเชื่อเป็นผู้ประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินว่าแตกต่างกันหรือไม่
4. เพื่อศึกษาปริมาณการทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานสินเชื่อ

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม สูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำ
3. พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะงานที่ตรงกับนิสัยมากจะมีกับพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะงานที่ตรงกับนิสัยน้อย
4. การประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อโดยการประเมินตนเองและ

ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาสูงจะมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ

6. พนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอที่มีขนาดใหญ่จะมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอขนาดกลางและขนาดเล็ก

7. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำ

8. พนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

9. พนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

10. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ที่ทำการศึกษาคือพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 180 คน และผู้บังคับบัญชาของพนักงานสินเชื่อ จำนวน 50 คน

กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากจำนวนประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ การวิจัยเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้จำแนกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อรวบรวมประวัติ หรือข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ บัญรับ ศักดิ์มณี (2532) ซึ่งจัดสร้างขึ้นและใช้ในการวิจัยเรื่องการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ ลักษณะแบบวัดเป็นข้อความมีเนื้อหาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในชีวิตการทำงานของบุคคลนั้น เนื้อหาของแบบวัดจะแสดงจิตลักษณะของบุคคลว่ามีความ

เชื่อว่าผลการกระทำของตนจะทำให้เกิดผลตามที่ได้อาคคิดไว้ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดอุดรธานี รวมทั้งหมด 50 ชุด ดัดข้อคำถามได้ค่า Item total correlation ต่ำกว่า .20 ออก จากเดิมประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ คงเหลือข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ พิสัยของคะแนนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ระหว่าง 1 - 6 มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .79 เลือกหาคำตอบให้ตรงกับความรู้สึกมากที่สุด 1 คำตอบ โดยขีดเครื่องหมาย X ลงในช่องที่เลือก

ส่วนที่ 3 แบบวัดความเชื่ออำนาจในคนผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดความเชื่ออำนาจในคนของบุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ซึ่งจัดสร้างขึ้นและใช้ในการวิจัยเรื่องการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ ลักษณะแบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในคน เป็นคำถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ในชีวิตการทำงานของบุคคลนั้น ในการพัฒนาแบบวัดนี้ผู้วิจัยได้มีการปรับภาษาให้เหมาะสม และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดอุดรธานี รวมทั้งหมด 50 ชุด ดัดข้อคำถามได้ค่าความเที่ยงต่ำกว่า .20 ออกจากประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ คงเหลือข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ พิสัยของคะแนนความเชื่ออำนาจในคนอยู่ระหว่าง 1 - 6 มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .90 และให้เลือกหาคำตอบให้ตรงกับความรู้สึกมากที่สุด 1 คำตอบ จากการประมาณค่า 6 ระดับในแต่ละเรื่อง โดยขีดเครื่องหมาย X ลงในช่องที่เลือก

ส่วนที่ 4 แบบประเมินพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยดัดแปลงจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงไทยร่วมกับการวิเคราะห์งาน โดยศึกษาลักษณะการทำงาน of พนักงานสินเชื่อจากการแจกแบบสอบถามพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์และจากการสัมภาษณ์พนักงานสินเชื่อและผู้บังคับบัญชาของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น เป็นข้อคำถามเชิงบวกและข้อคำถามเชิงลบของพฤติกรรมการทำงาน จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและผู้วิจัยได้นำมาแก้ไขเพื่อสร้างแบบประเมินพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ โดยแบ่งผู้ประเมินออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

ก. พนักงานสินเชื่อประเมินตนเอง

ข. ผู้บังคับบัญชาของพนักงานสินเชื่อ ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการ และหรือหัวหน้าหน่วยสินเชื่อประเมินพนักงานได้บังคับบัญชาของตน

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดอุดรธานี หาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient)

ได้ค่าความเที่ยงของแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานพนักงานสินเชื่อเท่ากับ . 85 ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 34 ข้อ พิสัยของคะแนนพฤติกรรมการทำงานอยู่ระหว่าง 1- 6 การตอบแบบประเมินให้เลือกหาคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด 1 คำตอบ จากการประมาณค่า 6 ระดับในแต่ละเรื่อง โดยขีดเครื่องหมาย X ลงในช่องที่เลือก

วิธีดำเนินการและขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในจังหวัดขอนแก่น เพื่อขอความอนุเคราะห์ทำการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน และส่วนที่ 4 แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ซึ่งแจ้งรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามและตอบข้อสงสัยต่อพนักงานสินเชื่อที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำคืนแบบสอบถามคืน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20 มิถุนายน 2539 ถึงวันที่ 20 กรกฎาคม 2539

3. ในส่วนของแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของผู้บังคับบัญชาพนักงานสินเชื่อ นั้น ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้บังคับบัญชา โดยผู้วิจัยได้อธิบายแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อและตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ในการทำแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อพร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ทางวิชาการอย่างชัดเจนว่าการนำเสนอจะนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จะนำมาประกอบการศึกษาไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของแต่ละบุคคลหรือธนาคารพาณิชย์แต่ประการใด ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20 มิถุนายน 2539 ถึงวันที่ 20 กรกฎาคม 2539

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC+ (Statistic Package for the Social Science) โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่าง ๆ และนำเสนอข้อมูลดังนี้

โดยใช้ สถิติค่าร้อยละ เปรียบเทียบค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแบ่งระดับคะแนนสูง ปานกลาง และต่ำของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ความเชื่ออำนาจในตน และพฤติกรรมการทำงานใช้เกณฑ์ $X \pm S.D.$ การแบ่งกลุ่มพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมการทำงานเหมาะสมสูงกับพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมต่ำ โดยใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิตของพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการทำงานที่วัดได้อยู่สูงกว่าค่ามัธยฐานเลขคณิต หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง พฤติกรรมการทำงานที่วัดได้อยู่ต่ำกว่าค่ามัธยฐานเลขคณิต หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมต่ำ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way Analysis of variance) และสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางชีวสังคม อันประกอบด้วย วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ขนาดของอำเภอที่ปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ตรงกับนิสัยต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ถึงร้อยละ 78.6 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 21.4 พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 -30 ปี ถึงร้อยละ 53.2 รองลงมาคือ 31 - 35 ปี ร้อยละ 29.2 ส่วนระดับการศึกษา พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีวุฒิกศศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 79.9 และมีวุฒิกศศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20.1 พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 46.8 รองลงมา คือ 5 - 10 ปี ร้อยละ 31.8 พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอขนาดใหญ่ ร้อยละ 62.3 อำเภอขนาดกลางร้อยละ 23.4 และอำเภอขนาดเล็กที่มีสาขานาการพาณิชย์ ร้อยละ 14.3 พนักงานสินเชื่อที่ยอมรับว่าลักษณะงานตรงกับนิสัยมาก ร้อยละ 77.92 และ พนักงานสินเชื่อที่ยอมรับว่าลักษณะงานตรงกับนิสัยน้อย ร้อยละ 22.08 พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตนและมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 4.75, 3.67$ และ 4.47 ตามลำดับพิสัย = 1 - 6 ตารางที่ 1) ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีอายุอยู่ 41 ปี ร้อยละ 45.00 รองลง คือ อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 44.45 ส่วนใหญ่มีวุฒิกศศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 88.89 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอขนาดใหญ่ ร้อยละ 62.22 (ตารางที่ 2)

2. การประเมินพฤติกรรมการทำงานระหว่างพนักงานสินเชื่อประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ทั้งพนักงานสินเชื่อ

และผู้บังคับบัญชาประเมินว่าพนักงานสินเชื่อมีระดับพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 4.47$ และ 4.45 ตามลำดับ พิสัย = $1 - 6$ ดังแสดงในตารางที่ 9)

3. พนักงานสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาสูงคือระดับปริญญาตรี มีความเชื่ออำนาจในตนเองไม่แตกต่างกันกับพนักงานสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความเชื่ออำนาจในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 10) นอกจากนั้น พนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอที่มีขนาดใหญ่มีความเชื่ออำนาจในตนเองไม่แตกต่างกันกับพนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอขนาดกลางและขนาดเล็กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความเชื่ออำนาจในตนเองอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามกลุ่ม (ตารางที่ 11 และตารางที่ 12)

4. พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $.05$ โดยพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานสูง (ตารางที่ 13 และตารางที่ 14)

5. พนักงานสินเชื่อกลุ่มที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานสินเชื่อกลุ่มที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.001$ ($X = 4.95$ และ 4.57 ตามลำดับ พิสัย = $1-6$ ดังแสดงในตารางที่ 15)

6. พนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมไม่แตกต่างกันกับพนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานสินเชื่อกลุ่มที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงและกลุ่มที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมต่ำมีความเชื่ออำนาจในตนเองอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 กลุ่ม ($X = 3.64$ และ 3.69 ตามลำดับ พิสัย = $1-6$ ดังแสดงในตารางที่ 16)

7. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้ร้อยละ 31 กล่าวคือ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ (ตารางที่ 17)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นจิตลักษณะที่จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมตามที่ธนาคารต้องการ จากข้อค้นพบนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการศึกษาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานสินเชื่อก่อนเข้ารับการฝึกอบรม โดยอาจใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หากพบว่าพนักงานสินเชื่อมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ควรให้พนักงาน

เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ก่อน แล้วค่อยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการทำงานและความรู้ที่ต้องใช้ในงาน หรือสามารถพัฒนาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไปพร้อม ๆ กันกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานและความรู้ที่ต้องใช้ในงาน เพราะการเข้าใจจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เป็นหนึ่งในสภาพพื้นฐานทางจิตใจของพนักงานจะช่วยให้การฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ ของพนักงานเกิดประโยชน์สูงสุด เป็นการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมายของธนาคาร

2. การวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานสินเชื่อบริษัทส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลางค่อนข้างสูงเท่านั้น เห็นได้ชัดว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นจิตลักษณะสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการสร้างต้นแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานสินเชื่อเช่นการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางพฤติกรรมศาสตร์ อาจพัฒนาด้วยการเพิ่มหรือการสร้างความสำเร็จในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ได้ผลเป็นเยี่ยม ทุ่มเทความพยายามทั้งหมด ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ แต่ว่าบุคคลจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงหรือต่ำนั้น ต้องคำนึงถึงแรงจูงใจที่จะบรรลุความสำเร็จซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล โอกาสของความสำเร็จและคุณค่าของความสำเร็จที่แต่ละบุคคลได้รับ ส่วนหนึ่งของแบบฝึกแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงควรมีการสร้างประสบการณ์แห่งการประสบความสำเร็จในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ปลุกฝังความเชื่อเกี่ยวกับโอกาสของความสำเร็จ และให้พนักงานสินเชื่อได้เรียนรู้คุณค่าของความสำเร็จจากสถานการณ์จำลองหรือจากสถานการณ์จริงในการปฏิบัติงาน เช่น การได้รับรางวัลตอบแทนหรือการได้รับการยกย่อง เป็นต้น การสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับความต้องการของธนาคารต่อไป

3. หนึ่งในสาเหตุที่ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพเกิดจากตัวบุคคลเนื่องจากคุณสมบัติในตัวบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดผลสำเร็จในการทำงาน จากผลการวิจัยครั้งนี้ยืนยันว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นหนึ่งในจิตลักษณะที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมของพนักงานสินเชื่อได้ เพราะพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะทำงานด้วยใจมุ่งมั่น พยายามพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของตนให้สูงอยู่เสมอ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีการวางแผนและตั้งเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะงานของตน จากข้อค้นพบนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ในการคัดเลือกพนักงานเพื่อบรรจุในตำแหน่งพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์อาจนำแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มาเป็นเครื่องมือในการคัดเลือกพนักงานสินเชื่อได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรลักษณะทางชีวสังคม อันประกอบด้วย วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ขนาดของอำเภอที่ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตรงกับนิสัย และจิตลักษณะด้านความเชื่ออำนาจในตนไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมว่าจะมีตัวแปรอะไรบ้างที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้ เช่น ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยเชิงศาสตร์ เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาจิตลักษณะด้านอื่น ๆ เช่น เจตคติต่อการเป็นพนักงานสินเชื่อ ลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตน ค่านิยมในการทำงาน การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม สุขภาพจิต ร่วมกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ
3. ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ อาจกล่าวได้ว่า พนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่อว่าผลความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับภาระกระทำของตนอาจมีพฤติกรรมการทำงานสูงหรือต่ำก็ได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อเท่านั้น โดยมิได้ประเมินการเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน อาจทำให้ความสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงาน โดยควรศึกษาพฤติกรรมการทำงานร่วมกับผลการปฏิบัติงาน
4. ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าในการวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินพฤติกรรม การทำงานเท่านั้น โดยมิได้ประเมินเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและปริมาณงาน ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการทำงานร่วมกับผลการปฏิบัติงานและปริมาณงานของพนักงานสินเชื่อ
5. ควรมีการศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อเปรียบเทียบกับพนักงานฝ่ายอื่นของธนาคารพาณิชย์ที่มีลักษณะงานต่างกัน
6. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น กลุ่มนักธุรกิจ บริษัทเอกชน กลุ่มรัฐวิสาหกิจ กลุ่มข้าราชการ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงลักษณะร่วมและลักษณะที่แตกต่างระหว่างบุคคลจากกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นแนวทางให้เกิดความคิดหลากหลาย ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเป็นข้อมูลเชิงวิชาการต่อไป