



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้พฤติกรรมการกำกับการของตน ระหว่างผู้จัดการสาขาธนาคารออมสินที่มีบุคลิกภาพแบบผู้นำที่มีแรงจูงใจมุ่งงาน และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับต่ำ กับการควบคุมสถานการณ์ระดับปานกลางและระดับสูง
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้พฤติกรรมการกำกับการของตน ระหว่างผู้จัดการสาขาธนาคารออมสินที่มีบุคลิกภาพแบบผู้นำที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับสูง กับการควบคุมสถานการณ์ระดับต่ำ และระดับปานกลาง
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้สภาพการปฏิบัติด้านต่าง ๆ ระหว่างผู้จัดการสาขาธนาคารออมสินที่มีบุคลิกภาพแบบผู้นำที่มีแรงจูงใจมุ่งงาน และมีภาวะความกดดันต่ำ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับสูง ระดับต่ำกับการควบคุมสถานการณ์ระดับปานกลาง
4. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้สภาพการปฏิบัติด้านต่าง ๆ ระหว่างผู้จัดการสาขาธนาคารออมสินที่มีบุคลิกภาพแบบผู้นำที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์ มีภาวะความกดดันต่ำ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับปานกลางกับการควบคุมสถานการณ์ระดับสูงและระดับต่ำ
5. เพื่อศึกษาระดับที่ บุคลิกภาพ การควบคุมสถานการณ์ของผู้นำ ภาวะความกดดัน ตลอดจนสถานภาพส่วนตัวของผู้จัดการสาขา สามารถทำนายการรับรู้พฤติกรรมการกำกับการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา และการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขา

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งงาน และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับต่ำจะมีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการกำกับการของตนสูงกว่า ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งงานและมีการควบคุมสถานการณ์ระดับปานกลางและระดับสูง
2. ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับสูงจะมีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการกำกับการของตนสูงกว่า ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับต่ำ และระดับปานกลาง

3. ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งมั่น มีภาวะความกดดันต่ำและมีการควบคุมสถานการณ์ระดับสูงและระดับต่ำ จะมีคะแนนการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของตนในด้านต่อไปนี้

3.1 ด้านการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตน

3.2 ด้านการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตน

3.3 ด้านการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขา

สูงกว่า ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งมั่น มีภาวะความกดดันต่ำ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับปานกลาง

4. ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งมั่นสัมพันธ์ มีภาวะความกดดันต่ำและมีการควบคุมสถานการณ์ระดับปานกลาง จะมีคะแนนการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของตนในด้านต่อไปนี้

4.1 ด้านการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตน

4.2 ด้านการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตน

4.3 ด้านการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขา

สูงกว่า ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งมั่นสัมพันธ์ มีภาวะความกดดันต่ำ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับสูง และระดับต่ำ

5. บุคลิกภาพ การควบคุมสถานการณ์ของผู้จัดการสาขา ภาวะความกดดันตลอดจนสภาพส่วนตัวของผู้จัดการสาขา ร่วมกัน เป็นตัวทำนายอย่างมีนัยสำคัญต่อแต่ละด้านของการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของตน คือ ด้านการรับรู้พฤติกรรมกำกับการณ์ของตน การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตน การรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตน และการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขา

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

เป็นพนักงานธนาคารออมสินระดับผู้จัดการสาขาจำนวน 190 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรวัดทัศนคติเพื่อนร่วมงานที่ชอบทำงานด้วยน้อยที่สุด (มาตร LPC)
2. มาตรวัดการควบคุมสถานการณ์ของผู้นำ (มาตร SC) ซึ่งแบ่งเป็นมาตรย่อย 3 มาตร คือ
 - 2.1 มาตรวัดสัมพันธภาพระหว่างผู้นำและสมาชิก (มาตร LMR)
 - 2.2 มาตรวัดความชัดเจนของงาน (มาตร TS)

2.3 มาตรฐานอำนาจในตำแหน่งของผู้นำ (มาตรฐาน PP)

3. ข้อกระทงซึ่งวัดตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ ภาวะความกดดันภายในกลุ่ม และการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ คือ การรับรู้พฤติกรรมการกำกับของตน การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตน การรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตน การรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีส่งแบบสำรวจโดยทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งแนบบันทึกขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ซึ่งลงนามโดยรองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS-X) คำถามและวิเคราะห์ค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. จำนวนจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม สถานภาพ บุคลิกภาพ บุคลิกภาพที่สอดคล้องกับการควบคุมสถานการณ์ และภาวะความกดดัน
2. จำนวนค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนน LPC SC ภาวะความกดดันของผู้นำ และการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ
3. ทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1-4 โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยวิธี Least Significance Differences (LSD) ระดับความมีนัยสำคัญ .05
4. ทดสอบสมมติฐานข้อ 5 โดยการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ ซึ่งมีผลร่วมกันต่อการทำนาย การรับรู้สภาพการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ แต่ละด้านของผู้จัดการสาขา โดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งงานมีจำนวนร้อยละ 42.10 และผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์มีจำนวนร้อยละ 48.40

การควบคุมสถานการณ์ของผู้จัดการสาขาส่วนใหญ่เป็นระดับปานกลาง

ผู้จัดการสาขาที่มีบุคลิกภาพสอดคล้องกับการควบคุมสถานการณ์ มีจำนวนร้อยละ 54.20

ผู้จัดการสาขาที่มีความกดดันต่ำ มีจำนวนร้อยละ 67.37 และมีภาวะความกดดันสูง มีจำนวนร้อยละ 32.63

2. ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งงาน และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับต่ำ กับ ระดับปานกลาง และระดับสูง มีการรับรู้พฤติกรรมการกำกับการของตน ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับสูง จะมีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการกำกับการของตนสูงกว่า ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$)

ส่วนผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์ มีการควบคุมสถานการณ์ระดับสูง และระดับปานกลาง มีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการกำกับการของตนไม่แตกต่างกัน

ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์ มีการควบคุมสถานการณ์ระดับปานกลาง และระดับต่ำ มีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการกำกับการของตนไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน

4. ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งงาน มีภาวะความกดดันต่ำ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับสูงและระดับต่ำ มีคะแนนการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของตนในด้าน การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตน การรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตน และการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขา สูงกว่าผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งงาน มีภาวะความกดดันต่ำ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ($p < .01, .001$ และ $.001$ ตามลำดับ)

5. ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์ มีภาวะความกดดันต่ำ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับปานกลาง มีคะแนนการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของตนในด้าน การรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตน และการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขา สูงกว่า ผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์ มีภาวะความกดดันต่ำ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ ($p < .01$ และ $.001$ ตามลำดับ)

ส่วนคะแนนการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตน ของผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์ มีภาวะความกดดันต่ำ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับปานกลาง กับระดับสูง และระดับต่ำ ไม่แตกต่างกัน

คะแนนการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตน และคะแนนการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขา ของผู้จัดการสาขาที่มีแรงจูงใจมุ่งสัมพันธ์ มีภาวะความกดดันต่ำ และมีการควบคุมสถานการณ์ระดับปานกลาง กับระดับสูง ไม่แตกต่างกัน

6. ตัวทำนายซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้พฤติกรรมการกำกับการณ์ของตน คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และการควบคุมสถานการณ์ของผู้นำ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการกำกับการณ์ ($\beta = .24$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรนี้อธิบายความแปรปรวนในการรับรู้พฤติกรรมการกำกับการณ์ของตนได้ประมาณร้อยละ 6 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายนำมาสร้าง เป็นสมการทำนายการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตน ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Y_1 = .24X_9$$

ตัวทำนายซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตน ได้แก่ บุคลิกภาพของผู้นำ ($\beta = .32$) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและการควบคุมสถานการณ์ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิผลของผู้นำ ($\beta = .40$) และการควบคุมสถานการณ์ของผู้นำ ($\beta = .28$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 ตัวแปรทั้ง 3 อธิบายความแปรปรวนในการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตนได้ประมาณร้อยละ 34 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายนำมาสร้าง เป็นสมการทำนายการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตน ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Y_2 = .32X_5 + .40X_7 + .28X_6$$

ตัวทำนายซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตน ได้แก่ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและการควบคุมสถานการณ์ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิผลของผู้นำ ($\beta = .41$) บุคลิกภาพของผู้นำ ($\beta = .33$) การควบคุมสถานการณ์ของผู้นำ ($\beta = .22$) และระดับเงินเดือน ($\beta = .13$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ตัวแปรทั้ง 4 ชำรงต้น อธิบายความแปรปรวนในการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตนได้ประมาณร้อยละ 33 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัว ทำนายนำมาสร้าง เป็นสมการทำนายการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตนในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Y_3' = .41X_7 + .33X_5 + .22X_6 + .13X_4$$

ตัวทำนายซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขาได้แก่ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและการควบคุมสถานการณ์ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิผลของผู้นำ ($\beta = .38$) การควบคุมสถานการณ์ของผู้นำ ($\beta = .30$) บุคลิกภาพของผู้นำ ($\beta = .28$) ภาวะความกดดัน ($\beta = -.19$) และระดับเงินเดือน ($\beta = .16$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ตัวแปรทั้ง 5 ข้างต้น อธิบายความแปรปรวนในการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขาได้ประมาณร้อยละ 36 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายเหล่านี้ นำมาสร้างเป็นสมการทำนายการรับรู้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขาได้ดังนี้

$$Y_4' = .38X_7 + .30X_6 + .28X_5 - .19X_8 + .16X_4$$

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ทฤษฎีผู้นำตามเงื่อนไข และทฤษฎีทรัพยากรทางปัญญา มีส่วนเป็นจริงอย่างมากสำหรับผู้จัดการสาขาธนาคารออมสิน และนอกจากนี้ยังพบว่า ผู้จัดการสาขาร้อยละ 54.22 เป็นผู้ที่บุคลิกภาพสอดคล้องกับการควบคุมสถานการณ์ ส่วนที่เหลือเป็นกลุ่มที่มีบุคลิกภาพไม่สอดคล้องกับการควบคุมสถานการณ์ ดังนั้นจึงควรจะนำแนวทางของทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นไปใช้ในการฝึกอบรมพัฒนาผู้จัดการสาขาให้สามารถปรับเปลี่ยนการควบคุมสถานการณ์ให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาตามแนวทางทฤษฎีนี้ เรียกว่า การฝึกอบรมการเป็นผู้นำที่สอดคล้อง (Leader Match)

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังอาจเป็นแนวทางสำหรับธนาคารในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายผู้บริหารของธนาคาร ควรจะพิจารณาคัดเลือกให้บุคลิกภาพสอดคล้องกับการควบคุมสถานการณ์ในหน่วยงาน ซึ่งจะไปดำรงตำแหน่ง เพื่อที่จะให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลสูงสุด

2. การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการ ทำให้ต้องศึกษาตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการกำกับ การความสามารถในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสาขา จากการรับรู้ของผู้จัดการสาขาเอง ดังนั้นหากมีผู้สนใจจะทำการศึกษาวิจัย โดยทฤษฎีผู้นำตามเงื่อนไข และทฤษฎีทรัพยากรทางปัญญา ควรศึกษาตัวแปรตามดังกล่าว

ข้างต้นโดยวิธีอื่น เช่น ศึกษาโดยการประเมินของผู้บังคับบัญชา หรือจากการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของธนาคาร เป็นต้น

3. ควรมีการนำทฤษฎีทรัพยากรทางปัญญาอย่างเต็มรูปแบบ ไปศึกษาวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับผู้นำมากขึ้น



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย