

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทย
- 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ และตำแหน่งงาน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ดำรงตำแหน่งงานระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ รวม 25 สาขา จำนวนทั้งสิ้น 4,333 คน จำแนกเป็นผู้บริหาร 584 คน (ชั้น 6 - ชั้น 11) เป็นพนักงานปฏิบัติการ 3,749 คน (ชั้น 1 - ชั้น 5)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสุ่มของ Krejcie & Morgan (นิตสารต้น ศิลปะ 2542 : 111) เมื่อประชากรมีจำนวน 4,500 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 354 คน ซึ่งผู้วิจัยจำแนกออกเป็นกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับผู้บริหาร 50 คน และกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ 304 คน ตามสัดส่วนประชากร จากนั้นได้จัดแบ่งออกตามสาขาของธนาคารแห่งประเทศไทยทั้ง 25 สาขา และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

##### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วนคือ

- 3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน  
ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 3 ข้อ

3.2 แบบวัดระดับพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินของธนาคาร ด้านการให้ความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย และด้านการจัดระบบการจราจร ข้อคำถามมีจำนวนทั้งหมด 40 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างให้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert scale)

3.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย ผู้วิจัยสร้างเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้โดยเสรี

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ก่อนการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ขออนุมัติจากผู้บริหารธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการแต่ละสาย

4.2 เมื่อได้รับอนุมัติแล้วผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอรับคืนในวันต่อมา

4.3 ระยะเวลาทำการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2545 - มกราคม พ.ศ. 2546

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package For the Social Sciences For Window) SPSS/FW

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ใช้ ค่าร้อยละ ข้อมูลตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่า  $t$  ( $t$ -test) และค่า  $F$  ( $f$ -test) ส่วนข้อมูลตอนที่ 3 ทำการจัดหมวดหมู่ของคำตอบที่เหมือนกันและแจกแจงนับความถี่

#### สรุปผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 52.80 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็น ร้อยละ 36.65 รองลงมาเป็นอายุ 21 - 30 ปี และ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.95 และ 20.19 ตามลำดับ สำหรับสถานภาพพบว่าปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการชั้น 1 ถึงชั้น 5 และระดับบริหารชั้น 6 ถึงชั้น 11 ร้อยละ 13.98

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทย ปรากฏผลดังนี้

2.1 โดยภาพรวมความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.38$ ) โดยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินของธนาคาร ( $\bar{X}=3.44$ ) รองลงมาคือด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน ( $\bar{X}=3.41$ ) และ ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ( $\bar{X}=3.35$ ) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการจัดระบบการจราจร ( $\bar{X}=3.33$ )

2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ธนาคารแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยเพศชายและเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $\bar{X}=3.37$  และ  $\bar{X}=3.39$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ธนาคารแห่งประเทศไทย จำแนกตามกลุ่มอายุต่างๆ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยกลุ่มอายุต่างๆมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = .000) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ธนาคารแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $\bar{X}=3.64$  และ  $\bar{X}=3.34$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทย

พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทยมีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ส่วนผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็นมีจำนวน 132 คน

คิดเป็นร้อยละ 41 โดยมีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้ 1) การจอร์จของพนักงานที่มาปฏิบัติงาน สายเจ้าหน้าที่ควรเข้มงวดมากกว่านี้ (45 คน) 2) ให้การบริการแก่พนักงานอย่างเท่าเทียมกันอย่า เลือกปฏิบัติ (35 คน) 3) ควรปฏิบัติหน้าที่ให้เคร่งครัด (30 คน) 4) การซ่อมหนีไฟ เจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยควรปฏิบัติให้เหมือนจริงมากกว่านี้ เพราะเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นจะได้ปฏิบัติได้ อย่างถูกต้อง (26 คน) 5) ควรเพิ่มการเดินตรวจของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (20 คน) 6) ให้ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประพฤตินให้สุภาพและพูดจาให้ไพเราะ (15 คน) 7) ให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์ (11 คน) 8) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ดีมากสมกับเป็นพนักงาน ราชการแห่งประเทศไทย (8 คน)

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สรุปได้ข้างต้นสมควรจะมีการอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

1. ความพึงพอใจของพนักงานราชการแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยราชการแห่งประเทศไทยพบว่าความพึงพอใจต่อการดูแล สถานทีและทรัพย์สินของราชการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สิน ของพนักงาน ด้านการ ป้องกันและระงับอัคคีภัย และด้านการจัดระบบการจราจรตามลำดับเป็นสิ่งที่ สอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน้าที่โดยทั่วไปของสายรักษาความปลอดภัย คือ การศึกษา จัดวาง ควบคุม และแก้ไขระบบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล เอกสาร สถานที่ และทรัพย์สินทั้งหมดของราชการ รวมถึงส่วนงานทุกส่วนที่อยู่ในสังกัด ความรับผิดชอบของ ราชการแห่งประเทศไทย ซึ่งถือเป็นสินทรัพย์ที่มีความสำคัญมากที่สุดอย่างหนึ่งของประเทศ ดังนั้น สายงานรักษาความปลอดภัยจึงต้องเอาใจใส่และ เข้มงวดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการ ดูแลสถานที่และทรัพย์สินของราชการ ของพนักงานรักษาความปลอดภัยราชการแห่งประเทศไทย เป็นพิเศษ จึงทำให้พนักงานราชการแห่งประเทศไทยมองเห็นความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่และให้ ความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ โดยพนักงานอาจคิดว่าทรัพย์สินของราชการหรือของชาติมีความ สำคัญมากกว่าทรัพย์สินของตนเอง รองลงไปคือความพึงพอใจต่อการป้องกันชีวิตและทรัพย์สิน ของพนักงาน และด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ส่วนการปฏิบัติงานด้านการจัดระบบการจราจร นั้นเนื่องจากเป็นงานที่ขัดกับความสะดวกสบายของพนักงานทั่วไปเป็นผลให้มีการกระทบกระทั่ง กันบ่อย จึงเป็นเหตุให้พนักงานมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

2. สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานราชการแห่งประเทศไทยเพศชาย และเพศหญิงที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ราชการแห่งประเทศไทย พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย

ดังกล่าวนี้มีความคล้ายคลึงกับผลการวิจัยของ ไพนูลย์ เจริญพานิช, พ.ต.ท. (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการโรงพักของเรา ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการและประเภทของคดีที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามโครงการโรงพักของเราแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงต่างก็ต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและของธนาคาร ตลอดจนต้องการการป้องกันและระงับอัคคีภัยที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งต้องการระบบจราจรที่สะดวกไม่มีปัญหา

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยกลุ่มอายุต่างๆที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของมูนน์และคณะ (Munn and others อ้างใน ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ 2531 : 56) ที่ว่า กระบวนการรับรู้และตีความของบุคคล รวมทั้งการพัฒนาทัศนคติของบุคคลย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลในการประเมินสิ่งที่รับรู้ นั้นเป็นสิ่งสำคัญ ด้วยเหตุนี้บุคคลสองคนแม้อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภายใต้สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจและเกิดทัศนคติที่ต่างกันได้

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการของ Millet (อ้างใน ไพนูลย์ เจริญพานิช 2536 : 6-7) ที่ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถในการให้บริการว่าขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของการบริการ ซึ่งได้แก่มีการให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) การบริการสาธารณะต้องมีลักษณะต่อเนื่อง มีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาและสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมสร้างบรรยากาศให้ผู้เข้ารับบริการ ความเพียงพอของบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ซึ่งทฤษฎีความพึงพอใจดังกล่าว สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยได้ กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับการให้บริการที่แตกต่างกันของพนักงานรักษาความปลอดภัยย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

1.1 ควรมีการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมแก่พนักงานรักษาความปลอดภัย และปลูกฝังจิตสำนึกในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการหาวิธีกระตุ้นประสิทธิภาพการทำงานด้วยการออกตรวจตราของผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ควรมีการฝึกอบรมวินัยประจำเดือน เพื่อส่งเสริมบุคลิกภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย

1.3 ควรเน้นย้ำทุกครั้งที่มีโอกาสในเรื่องการให้พนักงานปฏิบัติตนให้มีความซื่อสัตย์ การพูดจาให้สุภาพ และการปฏิบัติหน้าที่ต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน

1.4 ควรมีการฝึกซ้อมการป้องกันและระงับอัคคีภัยอย่างจริงจัง เพราะหากมีเหตุการณ์เกิดขึ้นจะได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

1.5 หมั่นตรวจสอบเครื่องมือและเครื่องช่วยในการรักษาความปลอดภัยให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

1.6 ควรมีการทดสอบความพร้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่เสมอ โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่เมื่อได้รับการแจ้งเหตุในทุก ๆ เรื่อง

1.7 ควรวางแผนในการจัดระบบการจราจรในทุก ๆ บริเวณ ให้สอดคล้องกันทั้งเส้นทางการเดินรถ การจอดรถ รวมทั้งการจัดทำเครื่องหมายการจราจรให้ชัดเจน และมีการสุ่มตรวจพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจรเป็นประจำ

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของธนาคารอื่น ๆ นอกเหนือจากธนาคารแห่งประเทศไทย

2.2 ควรศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในลักษณะอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจต่อการบริการหรือต่อความสามารถในการบริการ ตามทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการของ Millet นั่นคือ การพิจารณาในด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการรวดเร็วทันเวลา การบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่าง ต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้เครื่องมืออื่นด้วย เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่ลึกซึ้งและทราบถึงปัญหาการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น