

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.00 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชายร้อยละ 44.00 มีอายุ 35 ปีถึง 45 ปี ร้อยละ 46.00 รองลงมาอายุต่ำกว่า 35 ปี ร้อยละ 37.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 82.00 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 11.00 และมีอายุการทำงาน 11 ปีถึง 15 ปี ร้อยละ 30.00 รองลงมามากกว่า 15 ปี ร้อยละ 25.00

2. คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้ผลดังนี้

ด้านบุคลิกภาพ

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่า ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์ และมีจริยธรรม มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมาคือ สุขภาพกายและจิตใจแข็งแรงสมบูรณ์ มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ด้านแรงจูงใจ

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ด้านแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่า ความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา จัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ด้านความสามารถ

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่า ความสำคัญอยู่ในระดับมากคือ มีธรรมาภิบาล มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา มีความสามารถในการตัดสินใจได้ดี มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

3. การเปรียบเทียบคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน โดยทำการทดสอบสมมุติฐานด้วยวิธี t-test สำหรับตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน โดยรวม เมื่อจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญแตกต่างกัน นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้านของความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ด้านแรงจูงใจ และด้านความสามารถ เมื่อจำแนกตามอายุที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกัน และความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านแรงจูงใจ และด้านความสามารถ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกัน นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

การวิจัยคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากการศึกษาความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุขุมาลัย ประยุกต์นิวัฒน์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์นครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพีระ ตันตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการตามทัศนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้ามีทัศนะว่าผู้จัดการควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 ด้านบุคลิกภาพ ด้านแรงจูงใจ และด้านความสามารถ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนุวัฒน์ อ่อนเกตุพล (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่พึงประสงค์ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะทั้ง 6 ด้านของผู้บริหารว่า ผู้บริหารควรมีคุณลักษณะในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านผู้นำ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพีระ ตันตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการตามทัศนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้ามีทัศนะว่าผู้จัดการควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์รายด้านในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านการเป็นผู้นำ ด้านความรู้ความสามารถทางการบริหาร และด้านการประสานงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์ และมีจริยธรรม และ สุขภาพกายและจิตใจแข็งแรงสมบูรณ์ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค จัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีอัธยาศัยดี มีความสามารถในการตัดสินใจได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของรวิวรรณ มาระสุบิน (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง

การศึกษาคุณลักษณะผู้นำยุคใหม่ของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้นำทั้งสิ้น 17 พฤติกรรม โดยพฤติกรรมที่เสนอแนะมากที่สุดได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ตามโอกาสและความเหมาะสม มีเหตุผล และยอมรับสิ่งใหม่ๆเมื่อมีข้อเสนอแนะที่ดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 24 และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปของผู้นำในองค์กร จำนวน 12 พฤติกรรม โดยพฤติกรรมที่เสนอแนะมากที่สุดได้แก่ การมีบุคลิกภาพที่ดูน่าเชื่อถือ มีวิสัยทัศน์และคุณวุฒิที่เหมาะสม ไม่ทำตนให้เป็นที่เสื่อมเสียภาพพจน์ มีธรรมาสัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง คิดเป็นร้อยละ 26

2. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนคติของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนคติของพนักงานโดยรวม เมื่อจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของรวิวรรณ มาระสุบิน (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาคุณลักษณะผู้นำยุคใหม่ของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า อายุของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีส่วนทำให้ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะผู้นำยุคใหม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีส่วนทำให้ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะผู้นำยุคใหม่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้านของความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนคติของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนคติของพนักงาน ด้านแรงจูงใจ และด้านความสามารถ เมื่อจำแนกตามอายุที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกัน และความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนคติของพนักงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านแรงจูงใจ และด้านความสามารถ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกัน นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพีระ ตันตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการตามทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ ส่วนงานที่สังกัด และระดับชั้นการไฟฟ้าที่สังกัด มีทัศนคติแตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานการไฟฟ้าเพศหญิงมีทัศนคติว่า ผู้จัดการควรมีลักษณะที่พึงประสงค์รายด้านจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ และด้านการเป็นผู้นำ มากกว่าพนักงานการไฟฟ้าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พนักงานการไฟฟ้า

ฝ่ายบริหารมีทัศนะว่า ผู้จัดการควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์รายด้านจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการประสานงาน มากกว่าพนักงานไฟฟ้าฝ่ายเทคนิค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานการไฟฟ้าสังกัดการไฟฟ้าชั้น 2 มีทัศนะว่าผู้จัดการควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์รายด้านจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเป็นผู้นำ และด้านการประสานงาน มากกว่าพนักงานการไฟฟ้าที่สังกัดการไฟฟ้าชั้น 1 และชั้น 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน วิชาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน วิชาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 ควรมีคุณลักษณะครบทั้ง 3 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านแรงจูงใจ และด้านความสามารถ
2. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่ผู้บริหารวิชาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 ควรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ผู้บริหารควรมีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรม และมีสุขภาพกายและจิตใจแข็งแรงสมบูรณ์
3. คุณลักษณะด้านแรงจูงใจที่ผู้บริหารวิชาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 ควรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ผู้บริหารควรปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค และจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ
4. คุณลักษณะด้านความสามารถ ที่ผู้บริหารวิชาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 ควรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ผู้บริหารควรมีอริยาบดียดี และมีความสามารถในการตัดสินใจได้ดี
5. การคัดเลือกและพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน วิชาการนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 13 ควรคำนึงถึงความต้องการของพนักงานที่แตกต่างกันทางด้านอายุ และระดับการศึกษา
6. คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานที่อยู่ในหน่วยงานแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะโดยรวมในระดับมากเหมือนกัน ดังนั้นการคัดเลือกและพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน ควรคำนึงถึงคุณลักษณะโดยรวมประกอบกัน

7. คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานในแต่ละด้าน จะแตกต่างกันตามหน่วยงานที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันตามข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้นการคัดเลือกและพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน ควรพิจารณาความต้องการในแต่ละด้านของพนักงานแยกตามหน่วยงานที่แตกต่างกัน และข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอื่นๆ เพื่อให้ผลการศึกษารอบคลุมทุกสาขาในแต่ละเขต
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างเขตการบริหาร เพื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาความเหมือนหรือแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการคัดเลือกและพัฒนาผู้บริหารของธนาคารให้เหมาะสมกับแต่ละเขตการบริหารต่อไป
3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) กับการทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานของธนาคารต่อไป
4. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) กับความภักดีต่อหน่วยงานของพนักงาน
5. ควรศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากขึ้น