

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 8 สาขา โดยใช้ประชากรทั้งหมด 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท และหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีของครอนบาค เท่ากับ 0.96 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

สรุปผล

การศึกษาศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย คือ หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 หลักนิติธรรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับที่ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด เป็นอันดับแรก ส่วนข้อที่มีการปฏิบัติเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในแต่ละส่วน/ฝ่ายอย่างชัดเจน

1.2 หลักคุณธรรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต จริตใจและอดทน เป็นอันดับแรก ส่วนข้อที่มีการปฏิบัติเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีความรักและความสามัคคีกันในหน่วยงาน

1.3 หลักความโปร่งใส พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างตรงไปตรงมาเป็นอันดับแรก ส่วนข้อที่มีการปฏิบัติเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีผลตอบแทนให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

1.4 หลักการมีส่วนร่วม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับที่ 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การนำความคิดเห็นของพนักงานและลูกค้ามาใช้ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นอันดับแรก ส่วนข้อที่มีการปฏิบัติเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้เห็นคุณค่าการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

1.5 หลักความรับผิดชอบ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นอันดับแรก ส่วนข้อที่มีการปฏิบัติเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องแผนการปฏิบัติงานย่อยกับทุกคนที่รับผิดชอบ

1.6 หลักความคุ้มค่า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับที่ 6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการนำระบบเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นอันดับแรก ส่วนข้อที่มีการปฏิบัติเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการรณรงค์เกี่ยวกับเรื่องความประหยัดและการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี นำมาอภิปรายผลตามประเด็นดังต่อไปนี้

1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะธนาคารเป็นหน่วยงานที่ต้องดำเนินงานอยู่บนพื้นฐานของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และมีระบบที่ยุติธรรมเป็นไปตามกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามสัญญา

ที่ธนาคารได้วางไว้ และที่สำคัญส่งผลให้ธนาคารได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าเพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีผลกำไรมากยิ่งขึ้น ในการดำเนินงานของธนาคาร สอดคล้องกับ ณัฐชา เตชะธีราวัฒน์ (2558 : 21) ที่ว่า หลักธรรมาภิบาลนั้นทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบโดยมีประชาชนหรือองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารองค์การ เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์การเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริหารงานและการทำงานในองค์กร ซึ่งผลการวิจัย สอดคล้องกับ ช่อทิพย์ ธาระมัติ (2556 : 93 - 98) ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 หลักนิติธรรม พบว่า โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับที่ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด มีการปฏิบัติสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการกำหนดกฎ ระเบียบของธนาคาร ซึ่งมีความถูกต้องชัดเจน มีเหตุผล ทันสมัย ได้รับการยอมรับจากพนักงานของธนาคาร ส่วนในการพิจารณาเรื่องใด ๆ ธนาคารจะยึดตามกฎหมายและกฎระเบียบเป็นหลัก โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีการจัดสรรและแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ออกเป็น ส่วน/ฝ่าย ทำให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นในการให้บริการของธนาคารนั้นคำนึงถึงสิทธิความเท่าเทียมกันของลูกค้าทุกคน สอดคล้องกับสุชาติ ล้ออุไร (2553 : 37 - 40) ที่ว่าหลักนิติธรรมเป็นการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ คำสั่งของราชการ และการพิจารณาเรื่องใด ๆ ยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง โดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานให้ทันสมัย สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลง คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของพนักงานเป็นธรรม ยุติธรรม รวมทั้งการลงโทษทางวินัยและ/หรือกฎหมายกับผู้กระทำความผิด ซึ่งผลการวิจัย สอดคล้องกับ มยุรี อูยะเอก (2558 : 95 - 99) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพอก จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก

1.2 หลักคุณธรรม พบว่า โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจและอดทน มีการปฏิบัติสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของธนาคารส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของผู้รับบริการ ดังนั้น คุณลักษณะของพนักงานที่จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ของธนาคารได้นั้นจะต้องยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม สอดคล้องกับ ดนัย ชัยกิตติพร (2557 : 12 - 15) ที่ว่าคุณธรรมนั้นเป็นหลักธรรมที่สร้างความรู้สึกรักชอบ ชั่วดี ในทางศีลธรรม มีคุณงามความดีภายในจิตใจอยู่ในขั้นสมบูรณ์

มีหลักการที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นสภาพของคุณงามความดี ความรู้สึกในด้านดีที่มีอยู่ในจิตใจของบุคคลที่จะส่งผลให้บุคคลประพฤติดี เป็นที่ยอมรับของ คนในสังคม และเป็นการสร้างให้คนเป็นคนดีนั่นเอง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ กันติยา วิรเศรษฐ์ (2555 : 62 - 76) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลัก คุณธรรม อยู่ในระดับมาก

1.3 หลักความโปร่งใส พบว่า โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา มีการปฏิบัติสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ธนากรกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ความสำคัญกับการให้บริการกับลูกค้า ดังนั้น การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์กับตัวของลูกค้าในการนำไปใช้ ในการตัดสินใจ ในการมาใช้บริการ ธนากรต้องการ ให้พนักงานปฏิบัติด้วยความโปร่งใส ไม่เกิดความรู้สึกเคลือบแคลงสงสัยให้กับลูกค้า ลูกค้าเกิดความ ไว้วางใจ และมีความต้องการที่จะเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (2552 : 10 - 53) ที่ว่าความโปร่งใส (Transparency) เป็นกระบวนการ ที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องห้าม ตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรับรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการ ต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้ โดยที่เราสามารถพิจารณาได้จากความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำนวนเรื่องกล่าวหาร้องเรียนหรือสอบสวนเจ้าหน้าที่ โดยมีการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กร ให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ มยุรี อุยะเอก (2558 : 95 - 99) ที่ทำ การวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอพอก จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก

1.4 หลักการมีส่วนร่วม พบว่า โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับ ที่ 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การนำความคิดเห็นของพนักงานและลูกค้ามาใช้ปรับปรุงการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการปฏิบัติสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนากรกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการรวบรวมความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ของทั้งลูกค้า และพนักงานภายในธนากรเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้จากการตั้งกล่องเพื่อให้ลูกค้า แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของธนากรไว้ที่ลูกค้าสามารถร้องเรียนถึงบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ได้ตลอดเวลา โดยผู้จัดการในแต่ละสาขาจะทำการตรวจสอบและรวบรวมเพื่อนำมาแก้ไขให้มี คุณภาพมากขึ้น เพราะถือว่าความคิดเห็นของลูกค้ามีความสำคัญกับองค์กรในการเข้ามามีส่วนร่วม ในการสร้างสรรค์องค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับวิชา พรหมโชติ (2556 : 66) ที่ว่า

หลักการมีส่วนร่วมนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานและผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องหรือได้ผลกระทบจากการบริหารหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงานได้รับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุนติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเองได้ร่วมตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และหรือคณะทำงาน โดยให้ข้อมูลความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผน และร่วมปฏิบัติมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน รวมถึงการรับผิดชอบจากผลการดำเนินงานนั้น ๆ ล้วนเป็นผลดีต่อองค์กร ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ วิริยญา พรหมเสมา (2557 : 43 - 53) ที่ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัจจุบันและปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สภาพการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก

1.5 หลักความรับผิดชอบ พบว่า โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการปฏิบัติสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ธนากรกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการวางแผนและจัดสรรหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นฝ่ายทำให้ง่ายต่อการควบคุมดูแลในการปฏิบัติงาน มีหัวหน้ารับผิดชอบในแต่ละฝ่ายงานอย่างชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีมาตรฐานตามที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนั้นธนากรมีระบบของการกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ โดยมีการมอบรางวัลสำหรับพนักงานที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ดีเป็นแบบอย่างกับพนักงานคนอื่น ๆ สอดคล้องกับ พรหมเมษฐ์ คำผาบ (2550 : 39 - 42) ที่ว่าหลักความรับผิดชอบนั้นผู้ปฏิบัติต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นอย่างเคร่งครัด ต้องมีระบบควบคุมภายในและการตรวจสอบจากภายนอก มีการส่งเสริมผู้มีความสามารถโดยการให้รางวัลและลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งการจูงใจด้วยค่าตอบแทนและอื่น ๆ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ มยุรี อยู่ะเอก (2558 : 95 - 99) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอฟาก จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก

1.6 หลักความคุ้มค่า พบว่า โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก จัดเป็นลำดับที่ 6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการนำระบบเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ธนากรกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในธนากร เพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ลดเวลาในการปฏิบัติงาน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนากร สามารถรองรับจำนวนลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น นับว่าเป็นการบริหารจัดการทรัพยากร

ที่มีอยู่อย่างสร้างสรรค์ สอดคล้องกับ กรณีการ ธรรมมีภักดี (2552 : 26) ที่ว่า หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยความประหยัด มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ได้ผลผลิตมีคุณภาพ คุ้มค่าต่อการลงทุน เกิดผลดีอย่างยั่งยืนทำให้งานมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ ช่อทิพย์ ธาระมดี (2556 : 93 - 98) ที่ทำการวิจัยเรื่องการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก

2. จากการศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทุกคนไม่ว่าจะสถานภาพแตกต่างกันอย่างไรก็ตาม จะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความเข้าใจ เกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง จนมีความเข้าใจ และเห็นร่วมกันในการที่จะนำไปปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อที่จะส่งเสริมองค์กรของตนให้มี ประสิทธิภาพ เพื่อตนเองได้จะรับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับประสิทธิภาพของงานที่ตนได้ปฏิบัติตาม ไปนั้น สอดคล้องกับ พิภูสุภ ชุณหะวัณสุโข (2552 : 7) ที่ว่าการปฏิบัติงานเป็นการทำงานตามหน้าที่ หรือตามตำแหน่งงานที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือว่าจ้างให้ปฏิบัติโดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่เป็น ตัวเงินหรือค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน การปฏิบัติงานจะดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดนั้น อาจมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนั้นได้ ซึ่งการ ปฏิบัติงานที่ดีหรือมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์การมีผลผลิตเพิ่มขึ้นตามเป้าหมายองค์กร ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้อง กับ ชนิตา พุ่มชื่น (2555 : 65 - 77) ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความเห็นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้และสรุปเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ธนาคารควรทำการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในแต่ละส่วน/ฝ่าย ให้มีความชัดเจนมากขึ้นและทำการจัดสรรพนักงานให้มีจำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับงานที่ต้องรับผิดชอบ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปสู่ความสำเร็จได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. ธนาคารควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสได้ใช้เวลาาร่วมกัน นอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างความรักและความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน
3. ธนาคารควรดูแลเอาใจใส่ถึงผลตอบแทนที่พนักงานควรที่จะรับจากการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ
4. ธนาคารควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้พนักงานเห็นคุณค่าการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานมากยิ่งขึ้น โดยการจัดให้มีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง เพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ตนปฏิบัติอยู่
5. ธนาคารควรมีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องแผนการปฏิบัติงานย่อยให้กับพนักงานทุกคนได้รับผิดชอบ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแจ้งให้พนักงานแต่ละฝ่ายเข้าใจและถือปฏิบัติร่วมกัน
6. ธนาคารควรจัดกิจกรรมหรือโครงการเพื่อการรณรงค์เกี่ยวกับเรื่องของความประหยัด และการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของลูกค้านักธนาคารที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเพื่อสะท้อนให้พนักงานได้ทราบถึงการปฏิบัติงานของตนเองมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงาน เพื่อจะได้เป็นการส่งเสริมและหาแนวทางในการพัฒนาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อที่จะรวบรวม
นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved