

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สามารถสรุปผลโดยมีหัวข้อดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ ในสำนักงานเขตที่ 15, 16 และเขตที่ 17 ซึ่งมีประชากรจำนวน 285 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) จึงใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) จากประชากรจำนวน 285 คน โดยแบ่งจำนวนประชากรตามสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 196 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 196 ชุด ไปแจกให้กับพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขอหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ไปยังผู้จัดการสาขาต่าง ๆ ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่ได้ระบุรายชื่อของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ไว้อย่างชัดเจนของสาขาต่าง ๆ ในสำนักงานเขต 15, 16 และ 17

2. ผู้วิจัยแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแนะนำวิธีตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยแจกโดยการส่งแบบสอบถามใส่ซองไปยังผู้จัดการสาขาของกลุ่มตัวอย่าง และรับแบบสอบถามคืนโดยผ่านผู้จัดการสาขา

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 10 – 20 ปี และได้รับอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 9,000 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะปฏิบัติงานในเขตที่ 16

2. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามแต่ละปัจจัย พบว่า

ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ พนักงานสามารถสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีตามเวลาที่กำหนด

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ พนักงานมีความยินดีเมื่อได้รับเกียรติบัตรยกย่องหรือรางวัลพนักงานดีเด่นจากธนาคาร

ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ ได้รับความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาจากผู้ร่วมงาน

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ สามารถรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่กำหนด

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ มีความยินดีเมื่อได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านการทำงาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ มีความยินดีเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ การที่สาขามีการประชุม ชี้แจง แนะนำการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ ความปลอดภัยในระหว่างที่พนักงานปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ

ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ ธนาคารมีการระบุสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานจะได้รับไว้อย่างชัดเจน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ ธนาคารมีการจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนตามรูปแบบการให้บริการลูกค้า

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก โดยจำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวมผู้ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามอัตราเงินเดือน ในภาพรวมผู้ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน จะมีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อภิปรายผล

การจะบริหารให้องค์กร หน่วยงานทุกประเภทมีการบริการ หรือผลิตภัณฑ์ที่ดีได้นั้น จำเป็นต้องบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เนื่องจากบุคคลเป็นผู้ที่ทำให้งานต่างๆ บรรลุวัตถุประสงค์ เพราะฉะนั้นคุณภาพของบุคคลจึงเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จขององค์กร เพราะในปัจจุบันองค์กรต่างๆ สามารถจัดหาเครื่องมือ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ได้ใกล้เคียงกัน

แต่หาบุคคลที่มีความสามารถได้แตกต่างกันไป ดังนั้นการที่องค์กรการได้มีบุคคลที่มีความสามารถอยู่ด้วยแล้ว ควรที่จะชำระรักษาไว้ เพื่อประโยชน์ขององค์กรการ จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถนำมาวิเคราะห์ ทำให้เห็นถึงข้อสำคัญที่สมควรมาอภิปรายได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 10 - 20 ปี และได้รับอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 9,000 - 15,000 บาท ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะปฏิบัติงานในเขตที่ 16 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน (2540, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีผลการศึกษาว่า เจ้าหน้าที่เกษตรตำบลมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลารับราชการอยู่ในกรมส่งเสริมการเกษตรเฉลี่ย 10.2 ปี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วลัยลักษณ์ คำเพ็ญ (2544, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.5 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วราภรณ์ รัตนอาชาไนย (2544, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และผลพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขวัญราตรี ไชยแสง (2544, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีแรงจูงใจและการดำเนินงานในโครงการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่นำมาใช้ 10 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน

(2540, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และความมั่นคงของงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน (2540, บทคัดย่อ) แต่ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน (2540, บทคัดย่อ) เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาตามแต่ละปัจจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจคือ พนักงานสามารถสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีตามเวลาที่กำหนด แต่ประเด็นได้รับโอกาสจากผู้บริหารในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารในระดับปฏิบัติงานยังไม่มีวุฒิภาวะเพียงพอที่จะทำงานได้ด้วยตัวเองทั้งหมด

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจคือ พนักงานมีความยินดีเมื่อได้รับเกียรติบัตรยกย่องหรือรางวัลพนักงานดีเด่นจากธนาคาร แต่ประเด็นผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะยังมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง ซึ่งควรที่จะแก้ไขกันทั้ง 2 ฝ่าย นั่นก็คือ ผู้ปฏิบัติงานก็ควรแสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และสามารถปฏิบัติได้จริง รู้จริง ส่วนผู้บริหารก็ควรกระจายอำนาจ และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการบริหารด้วย

ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะการบริหารงานในองค์กรยังไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมอบหมายงานให้พนักงานปฏิบัติอาจไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจคือ สามารถรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่กำหนด แต่การได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ๆ มีโอกาสแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ยังเป็นปัจจัยที่มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง เนื่องจาก องค์กรอาจแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เท่ากัน ซึ่งคนส่วนใหญ่อาจไม่ได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ เลย แต่คนอีกกลุ่มที่เคยได้รับมอบหมายงานมาบ้างแล้วก็จะได้รับมอบหมายงานให้ซ้ำอีก

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจคือ มีความยินดีเมื่อได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านการทำงาน แต่ประเด็นโอกาสที่จะได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน และโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานมีระดับแรงจูงใจปานกลาง เนื่องจาก พนักงานในระดับปฏิบัติงานก็จะไม่

ค่อยมีเวลาที่จะได้ออกไปฝึกอบรม เพราะจะทำให้ขาดคนทำงานในส่วนนั้น เมื่อไม่ค่อยได้รับการฝึกอบรมเพิ่มทักษะแล้ว โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งก็น้อยตามมาเช่นเดียวกัน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ มีความยินดีเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ส่วนประเด็นอื่นๆ ก็มีแรงจูงใจในระดับมากตามลำดับ เนื่องจาก ในองค์การมีการทำงานที่ต้องกระทำต่อเนื่อง และต้องประสานงานกัน ทำให้บุคคลมีความใกล้ชิด สนับสนุนกัน

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ การที่สาขามีการประชุม ชี้แจง แนะนำการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนประเด็นโครงสร้างการบริหาร และการจัดระเบียบ แบ่งฝ่ายหน้าที่การปฏิบัติงานยังมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง เนื่องจาก องค์การอาจมีการแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจนพอ หรือการทำงานอาจยังมีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันอยู่

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ ความปลอดภัยในระหว่างที่พนักงานปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ส่วนประเด็นอื่นๆ ก็มีแรงจูงใจในระดับมากตามลำดับ เนื่องจากธนาคารเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงค่อนข้างสูง

ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจมากกว่าประเด็นอื่น คือ ธนาคารมีการระบุสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานจะได้รับไว้อย่างชัดเจน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจมากกว่าประเด็นอื่น คือ ธนาคารมีการจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนตามรูปแบบการให้บริการลูกค้า

ในส่วนของการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก โดยจำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวมผู้ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามอัตราเงินเดือน ในภาพรวมผู้ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน จะมีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อนำมาเทียบกับสมมติฐานการวิจัย มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตาม สถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือนเท่านั้นที่มีแรงจูงใจแตกต่างกัน ถูกต้องตามสมมติฐานการวิจัย

จากผลการวิจัย เห็นได้ว่า พนักงานก็มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแล้ว แต่อาจต้องมีการปรับปรุงเพียงบางส่วนเท่านั้น เพื่อให้้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพและมีศักยภาพในการทำงาน การให้บริการ และการแข่งขันมากขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้ ผู้บริหารต้องคำนึงถึง และให้

ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การไปด้วยกัน และจะต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้นในตนเอง อันจะส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก สามารถนำผลดังกล่าวมาใช้เป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก ในภาพรวมของปัจจัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความท้าทายในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก ในภาพรวมของปัจจัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับนโยบายเงินเดือนประจำ โดยคำนึงถึงมาตรฐานการครองชีพในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก ในภาพรวมของปัจจัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในสภาวะที่เทคโนโลยีต่างๆ มีความก้าวหน้าและทันสมัย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงเครื่องใช้สำนักงานได้มีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก ในภาพรวมของปัจจัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารนอกเหนือจากในเขตภาคตะวันออก เพื่อองค์การจะได้ทราบคุณภาพเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกกลุ่ม และสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาให้กระบวนการทำงานให้เกิดความประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรวิจัยศึกษาขยายมิติของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน และเพื่อให้งานวิจัยมีแง่มุมของการศึกษาที่กว้างขึ้น