

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย โดยการเก็บแบบสอบถามจากประชากรพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดเชียงราย จำนวน 147 ราย ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปการศึกษา

สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชากรพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย รวมทั้งสิ้น 147 ราย พบว่าประชากรส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 84 หรือแสดงเป็นร้อยละ 57.14 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 106 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 72.11 สถานภาพสมรสเป็นโสด จำนวน 96 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 65.31 พนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว จำนวน 51 คน มีบุตรแล้ว จำนวน 45 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 88.24 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่มีบุตร 2 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22 พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานชั้นต้นจำนวน 54 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 36.73 ทำงานที่ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย เป็นเวลา 1-10 ปี จำนวน 49 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 33.33 มีรายได้ในช่วง 10,000-20,000 บาท จำนวน 57 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 38.78 ส่วนใหญ่คิดว่าไม่มีแผนที่จะเปลี่ยนงาน จำนวน 105 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 71.43 โดยสาเหตุส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับลักษณะงาน การใช้สวัสดิการด้านต่างๆของธนาคารที่อยู่ในรูปตัวเงินที่พนักงานใช้ส่วนใหญ่ ใช้เงินโบนัสจำนวน 123 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 83.67 ใช้สิทธิสวัสดิการที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน คือ ใช้สวัสดิการวันลาหยุดพักผ่อนประจำปี จำนวน 106 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 72.11

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จาก 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงาน, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และปัจจัยด้านรายได้และค่าตอบแทน ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาด้านลักษณะของการทำงาน ด้านการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานในส่วนของงานที่ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความพึงพอใจในลักษณะของงานที่ปฏิบัติในส่วนของลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำหายมากที่สุด โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ด้านความรับผิดชอบในส่วนของงานได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิดมากที่สุด โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก สรุปรวมการศึกษาด้านลักษณะของการทำงานพบว่าปัจจัยด้านด้านการปฏิบัติงานมีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานมากที่สุด โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

การศึกษาด้านปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในส่วนของความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชามากที่สุด โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในส่วนของงานช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายมากที่สุด โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจในความสะดวกมากที่สุด โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก สรุปผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อแรงจูงใจให้กับพนักงานมากที่สุด เฉลี่ยเท่ากับ 4.11

การศึกษาด้านรายได้ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือในส่วนของความภาคภูมิใจในอาชีพมากที่สุด โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ด้านความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในส่วนของกรณีโอกาสในการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา มากที่สุด โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจในด้าน

เงินเดือนและสวัสดิการในส่วนของสวัสดิการด้านค่าครองชีพ ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความพึงพอใจในส่วนขององค์กรมีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานในส่วนของความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวในส่วนของความผูกพันต่อที่ทำงานจนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ด้านความมั่นคง มีความพึงพอใจในส่วนของความมั่นคงของธนาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ถือว่ามีระดับความพึงพอใจมาก สรุปผลการศึกษาปัจจัยด้านรายได้และค่าตอบแทนผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความมั่นคงของธนาคารมีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 4.12

สรุป ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจังหวัดเชียงรายมากที่สุดอันดับ 1 คือ ด้านรายได้และค่าตอบแทน หรือแสดงเป็นร้อยละ 4.30 รองลง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือแสดงเป็นร้อยละ 4.02 และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หรือแสดงเป็นร้อยละ 3.94

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ธนาคารควรจะมีนโยบายในการเพิ่มพนักงานในแต่ละสาขางานให้มากขึ้น เพื่อรองรับการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น และลดภาระงานของพนักงานในแต่ละสาขางานไม่ให้กระจุกตัวมากเกินไป
- 2) ธนาคารควรมีนโยบายในการให้ค่าตอบแทนสำหรับพนักงานที่ทำงานนอกเหนือเวลาทำการของธนาคาร เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานในการทำงานให้กับธนาคารมากยิ่งขึ้น

## 5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) เพื่อให้ผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย ได้ดียิ่งขึ้น จึงควรมีการเปรียบเทียบกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ในจังหวัดเชียงรายด้วย