บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
   5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
   5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์

2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน มีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จของงานต่างกัน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านนโยบายและการบริหารงาน 4) ด้านความ ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 5) ด้านความรับผิดชอบ และ 6) ด้านลักษณะงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 120 คน จาก 12 สาขา ได้แก่ สาขาเขตบุรีรัมย์ สาขาจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาย่อยทวีกิจซุปเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาอำเภอนางรอง สาขาอำเภอลำปลายมาศ สาขาอำเภอหนองกี่ สาขาอำเภอประโคนชัย สาขาอำเภอบ้านกรวด สาขาอำเภอละหานทราย สาขาอำเภอกระสัง สาขาอำเภอพุทไธสง และสาขาอำเภอสตึก โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความเชื่อมั่นคลาดเคลื่อนที่ ± 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 120 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างไปตามสาขาต่าง ๆ ตามสัดส่วน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีใช้ตารางเลขสุ่ม (Table of Random Numbers)

เครื่องมือที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระและมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.964

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่สนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25 – 30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด สถานภาพของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอยู่ในสถานะโสด มีอายุงานอยู่ระหว่าง 3 – 5 ปีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท

2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงมาหาต่ำดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านนโยบายและการบริหารตามลำดับ

3. ปัจจัยที่เสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ธนาคารควรส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานออมสิน มีดังนี้

3.1 ปัจจัยที่เสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ได้แก่

3.1.1 ความเป็นธนาคารของรัฐสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ

3.1.2 งานที่ทำอยู่มีส่วนร่วมส่งเสริมเกียรติยศ

3.1.3 ชื่อเสียงของพนักงาน และการที่ธนาคารมีพนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการ

3.2 ปัจจัยที่ธนาคารออมสินควรส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินมากที่สุดได้แก่

3.2.1 การส่งเสริมให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานให้ทันสมัยและสามารถให้บริการได้รวดเร็ว

3.2.2 ระบบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม

3.2.3 ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อปริมาณงาน

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ธนาคารควรตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตรวจสุขภาพประจำปีหรือสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับพนักงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจมากกว่าปัจจุบัน รองลงมาคือ ควรกำหนดเวลาการทำงานและการหยุดพักผ่อนให้เหมาะสม และธนาคารควรควรจัดหาเครื่องใช้สำนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของพนักงานและการให้บริการแก่ลูกค้าธนาคาร

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 6 ด้าน ทำให้ทราบว่าปัจจัยสนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินมีแนวทางที่จะส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมและเห็นถึงความสำคัญ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นที่ค้นพบที่เป็นข้อมูลสำคัญที่ทำให้ธนาคารออมสินสามารถนำไปเป็นแนวทาง

ในการปรับใช้ แก้ไข ปรับปรุง ส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะธนาคารออมสินเป็นองค์กรที่กำหนดนโยบาย แผนงานที่ชัดเจน ได้รับการยอมรับจากภายนอก ตลอดจนธนาคารออมสินได้ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกตำแหน่งทุกระดับ ส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้และพัฒนาตนเองและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลไปถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งธนาคารออมสินได้จัดสวัสดิการให้แก่พนักงานอย่างครบทุกด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ธนาคารออมสินได้ดำเนินการและจัดสรรให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงในในการทำงาน ทำให้การดำเนินงานของธนาคารออมสินสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของมีนาทอง คณฑา (2555 : 85) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ทั้งในด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ มีดังนี้

2.1 ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ รวมทั้งสามารถคิดหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ จนเกิดความภูมิใจและมีความสุขในผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวันชัย ศกุลตนาค (2555 : 91) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้นธนาคารออมสินจึงควรสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน หรือมีความคิดอิสระในการคิดริเริ่มงาน ทั้งนี้อาจส่งผลให้ธนาคารออมสินได้รับประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการให้บริการแก่ประชาชน

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานธนาคารออมสินเชื่อว่า ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นที่ยอมรับและได้รับความน่าเชื่อถือจากบุคคลภายนอกจึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งการออกแบบตกแต่งสถานที่ สภาพสิ่งแวดล้อม มีความสะอาด สวยงาม และมีบรรยากาศที่พร้อมให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554 : 89) ที่ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีต่อผลต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัทบางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสิ่งที่ธนาคารควรส่งเสริมเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและเกิดความภูมิภาคใจ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรคือ การส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันได้ ทั้งนี้เพื่อให้งานภายในองค์กรสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2.3 ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการบริหารงานภายในหน่วยงานมีการแบ่งสายงานและมอบอำนาจอย่างชัดเจน รวมทั้งการกำหนดแผนงาน/กิจกรรมขององค์กรที่ชัดเจน สามารถนำนำไปปฏิบัติงาน อีกทั้งการพิจารณาปรับเงินเดือน และค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรปารี อยู่เย็น (2555 : 201) ซึ่งได้ศึกษาแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านนโยบายและการบริหารขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสิ่งที่ธนาคารออมสินควรสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานได้แก่ การมีนโยบายในการการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานให้มีความทันสมัยทั้งนี้เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วตรงตามความต้องการของลูกค้า

2.4 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อและให้เข้าร่วมอบรมสัมมนาเกี่ยวกับหน้าที่ของตนเองอยู่เป็นประจำ จึงทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชัย สินโทรัมย์ (2553 : 79-87) ซึ่งได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดในส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดมีระดับความแรงจูงใจในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้นธนาคารออมสินจึงควรเสริมแรงในด้านความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน เช่น การพิจาณาระบบการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน และการสนับสนุนให้พนักงานได้รับโอกาส

ก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเสมอภาคกัน ซึ่งจะส่งผลอาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและส่งผลให้งานขององค์กรสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.5 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะงานที่พนักงานธนาคารออมสินได้รับมอบหมายได้ส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งาน ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถส่งผลให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบในงานของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของนรินทร์ จันทร์หอม (2557 : 367) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในด้านความสำเร็จของงานด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือและด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับมากในทุกด้าน

2.6 ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานธนาคารออมสินเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง ได้รับความเชื่อถือจากประชาชนในการทำธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย ตลอดจนมีพนักงานที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานทั้งในด้านความรู้ บุคลิกภาพ และการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนและถูกต้อง จึงทำให้พนักงานธนาคารออมสินมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร และยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของพนักงานให้ดูภูมิฐานในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในสังคม เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของภินันท์ รัชตาจ้าย (2554 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติของบุคลากรในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน" ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน ภาพรวมรายด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในด้านด้านพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมรายด้านต่างๆ อันดับแรกคือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความก้าวหน้าและโอกาสเติบโตในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน อันดับสุดท้ายคือ การได้การยอมรับนับถือ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยเสนอแนะผลการศึกษาเพื่อให้องค์กรได้

ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งการกำหนดนโยบาย แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมพัฒนาพนักงานให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน ควรมีการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการพัฒนางานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง โดยอาจให้ความอิสระในการริเริ่มงานใหม่ ๆ โดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานสำเร็จตามที่กำหนดไว้

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ควรส่งเสริมให้พนักงานทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร

3. ด้านนโยบายและการบริหาร ควรส่งเสริมหรือจัดหาอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าให้เพียงพอ ทั้งนี้เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการและให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและสภาวะเศรษฐกิจ

4. ด้านก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้มีรูปแบบที่ชัดเจนและมีความยุติธรรม

5. ด้านความรับผิดชอบ ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า และควรให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ตนเองได้รับมอบหมาย

6. ด้านลักษณะงาน ควรส่งเสริมให้มีจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการให้แนะนำและคำปรึกษาแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินกับทางธนาคาร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานของพนักงานระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาต่างจังหวัด เพื่อจะได้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสังกัดที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนางานธนาคารต่อไป

2. ควรศึกษาปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร เทคนิคการให้บริการแก่ลูกค้า ผลตอบแทนที่พนักงานต้องการ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนางานให้มีความสำเร็จเพิ่มขึ้น