

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการจัดการสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาพรวมในการจัดการสวัสดิการของธนาคารในด้านต่างๆ รวมถึงเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำกัด รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการที่พนักงานได้รับจากการจัดการสวัสดิการของธนาคาร

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาดูแลสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สังกัดภาคเหนือ 1 ส่วนงานสาขา ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 22 สาขา ซึ่งมีพนักงานที่เป็นตัวแทนในการศึกษาทั้งสิ้น 245 คน ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

พนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 68.6 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ด้านอายุ ร้อยละ 43.7 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี รองลงมาร้อยละ 22 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ด้านสถานภาพ ร้อยละ 55.5 มีสถานภาพโสด รองลงมาร้อยละ 38.4 มีสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ร้อยละ 78 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 15.5 มีระดับปริญญาโท ด้านระดับตำแหน่งงาน ร้อยละ 25.3 เป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 7 รองลงมาร้อยละ 23.7 เป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 11 ขึ้นไป ด้านอายุงาน ร้อยละ 33.5 มีอายุงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี รองลงมาร้อยละ 21.2 มีอายุงานมากกว่า 20 ปี ด้านอัตราเงินเดือน ร้อยละ 25.3 มีเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท รองลงมาร้อยละ 18.8 มีอัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท สำหรับสวัสดิการที่เคยได้รับจากธนาคารส่วนใหญ่ พนักงานได้รับสวัสดิการด้านค่าครองชีพมากที่สุดร้อยละ 23.01 รองลงมาเป็นสวัสดิการด้านการออมเงินของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 19.09

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีต่อการจัดการสวัสดิการของธนาคาร สามารถจัดลำดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ พนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจ ต่อสวัสดิการด้านการออมเงินของพนักงานมากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือครอบครัว สวัสดิการด้านเงินกู้พนักงาน สวัสดิการด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย สวัสดิการด้านการพัฒนาพนักงาน และสวัสดิการด้านค่าครองชีพพนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงลำดับ,ค่าเฉลี่ย,ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการแต่ละด้าน

ความพึงพอใจ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการออมเงินของพนักงาน	1	3.23	ปานกลาง
ด้านเงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน	2	3.20	ปานกลาง
ด้านเงินกู้พนักงาน	3	3.11	ปานกลาง
ด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย	4	3.06	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาพนักงาน	5	2.91	ปานกลาง
ด้านค่าครองชีพ	6	2.48	น้อย

ที่มา : จากคำนวณ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดการสวัสดิการของธนาคารจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ สวัสดิการด้านค่าครองชีพ รองลงมาเป็นสวัสดิการด้านเงินกู้พนักงาน สวัสดิการด้านการพัฒนาพนักงาน สวัสดิการด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย สวัสดิการด้านการออมเงินของพนักงาน และสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือครอบครัว พนักงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดูจากตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 แสดงลำดับ, ค่าเฉลี่ย, ระดับอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแต่ละด้าน

ปัจจัยสวัสดิการ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล
ด้านค่าครองชีพ	1	3.62	มาก
ด้านเงินกู้พนักงาน	2	3.49	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาพนักงาน	3	3.49	ปานกลาง
ด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย	4	3.38	ปานกลาง
ด้านการออมเงินของพนักงาน	5	3.36	ปานกลาง
ด้านเงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน	6	3.25	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

ปัญหาของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดการสวัสดิการของธนาคาร พบว่าปัญหาสวัสดิการด้านเงินกู้พนักงานมีลักษณะที่และเงื่อนไขที่ยู่ยากในการอนุมัติเงินกู้ ระยะเวลาในการอนุมัติใช้เวลานาน ทำให้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่พนักงานได้อย่างเต็มที่ ปัญหาสวัสดิการด้านด้านค่าครองชีพ พบว่าเงินเดือน โบนัสและเงินช่วยเหลือพิเศษ ไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพในปัจจุบัน ส่วนค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุดพนักงานบางสาขาไม่สามารถเบิกได้ตามความเป็นจริงที่กฎหมายกำหนดไว้ ปัญหาสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน พบว่าสวัสดิการด้านนี้ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานในปัจจุบัน การให้เงินช่วยเหลือค่าสงเคราะห์บุตรและเงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตรยังให้น้อยกว่าความเป็นจริง ปัญหาด้านการออมเงินของพนักงาน พบว่าพนักงานไม่สามารถเลือกอัตราเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่มีอัตราสูงกว่าที่ธนาคารกำหนดไว้ได้ และต้องจ่ายเงินประกันสังคมทุกเดือน โดยบางครั้งไม่ได้ใช้สิทธิในการเข้ารักษาพยาบาลในสถานที่ประกันตนไว้ ปัญหาสวัสดิการด้านการพัฒนาพนักงาน พบว่าพนักงานใหม่ไม่ได้รับการฝึกอบรมก่อนปฏิบัติงานจริงทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย และการส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถสูงไม่มีความยุติธรรมและไม่ทั่วถึง ก่อให้เกิดความไม่เสมอภาคระหว่างพนักงานด้วยกัน ปัญหาด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย พบว่าการเบิกค่ารักษาพยาบาลแต่ละครั้งใช้เวลานาน สำหรับการตรวจ

สุขภาพประจำปีเบิกได้ไม่ครบตามที่จ่ายจริงเนื่องจากธนาคารจำกัดค่าใช้จ่ายการตรวจแต่ละรายการไว้ให้น้อย ทำให้พนักงานต้องจ่ายส่วนตัวเอง

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2.1 จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่แล้วมีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 107 คน เป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 7 จำนวน 62 คน มีอายุงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 82 คน มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 62 คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีพนักงานที่เข้าใหม่เป็นจำนวนมากซึ่งมีระดับตำแหน่งและอายุงานห่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานมานาน แสดงให้เห็นว่ามีการลาออกบ่อยครั้งธนาคารจึงต้องจัดรับพนักงานเพิ่ม อาจเนื่องมาจากพนักงานที่เพิ่งเข้ามาได้ไม่นานเกิดความไม่พึงพอใจในสวัสดิการด้านต่างๆ หรือ นโยบายการทำงานของธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไปมากกว่าสมัยก่อน ทำให้เกิดการลาออกและเข้ามาใหม่เรื่อยๆ ทำให้ธนาคารต้องจัดรับพนักงานใหม่แทนพนักงานเดิมที่ลาออกอยู่บ่อยครั้ง ทำให้เกิดผลกระทบกับธนาคารเป็นอย่างมากเพราะสูญเสียค่าใช้จ่ายในการบริหารงานบุคคลอยู่เสมอ และไม่สามารถรักษานักงานใหม่ๆ ให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน ดังนั้นธนาคารควรมีการอธิบายลักษณะงานให้แก่ผู้ที่เข้ามาสมัครงานให้ชัดเจนและบอกถึงสวัสดิการต่างๆ ที่จะได้รับจากธนาคาร เพื่อช่วยลดปัญหาทางการลาออกที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

5.2.2 ผลการศึกษาทางด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร พบว่าปัจจัยด้านค่าครองชีพมีระดับอิทธิพลมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความต้องการสวัสดิการด้านนี้มากที่สุดเพราะเป็นสิ่งที่เป็นต่อกรดำรงชีวิตของพนักงาน ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการด้านนี้เป็นอย่างยิ่งเพราะจะทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของพนักงานและจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในสวัสดิการของธนาคารต่อไป

5.2.3 จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการออมเงินของพนักงานมากที่สุดเนื่องจากธนาคารจัดให้มีการจ่ายเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแก่พนักงาน หาก

พนักงานเกษียณอายุหรือลาออกก่อนก็จะได้รับเงินส่วนที่ตนสะสมและส่วนที่นายจ้างจ่ายให้ในจำนวนเท่ากัน และมีกองทุนเงินทดแทนกรณีพนักงานได้รับอันตรายหรือเสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน ดังนั้นธนาคารควรเพิ่มทางเลือกในการออมที่หลากหลายมากขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันให้สำหรับพนักงานหลังจากออกจากงาน

5.2.4 ปัญหาที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เงินเดือน โบนัสและค่าล่วงเวลาที่ได้รับจากธนาคาร ไม่มีความเหมาะสมกับผลประกอบการของธนาคาร เนื่องจากธนาคารมีผลกำไรมากแต่ให้ผลตอบแทนกับพนักงานน้อยไม่สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมายและเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงนโยบายสวัสดิการทางด้านนี้ โดยจัดค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิต ของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมีคุณภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากสวัสดิการเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้น การศึกษาสวัสดิการครั้งต่อไปควรที่จะศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าจ้าง และเงินเดือน ของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เพราะเป็นเรื่องที่พนักงานให้ความสำคัญมาก และเพื่อเป็นการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการเกี่ยวกับค่าตอบแทนต่างๆ ที่พนักงานแต่ละแห่งได้รับ ทำให้ทราบถึงระบบการจัดการด้านค่าตอบแทนและปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละธนาคาร เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ก่อให้เกิดการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน และในการศึกษาครั้งนี้อาจมีข้อบกพร่องด้านการสร้างแบบสอบถามที่อาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความสับสนได้เนื่องจากคำถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจและปัจจัยเป็นคำถามเดียวกันเพราะฉะนั้นหากมีผู้สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้เพิ่มเติม ควรระมัดระวังในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความชัดเจนต่อผู้ตอบแบบสอบถามและจะทำให้ผลงานวิจัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น