

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ตลอดจนความพึงพอใจที่มีต่อค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ราย ประกอบด้วย พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำนวน 165 ราย และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำนวน 135 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำนวน 165 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสด อายุเฉลี่ย 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 24,800 บาทต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษาเฉลี่ย 7 ปี แต่มีอายุการทำงานกับธนาคารที่ทำอยู่ปัจจุบันเฉลี่ย 6 ปี แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเคยทำงานที่อื่นมาก่อนอย่างน้อย 1 ครั้ง สาเหตุหลักที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจทำงานกับธนาคารทำอยู่ในปัจจุบัน คือ ธนาคารมีความมั่นคงสูง มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และมีสวัสดิการที่ดี เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบหลักนอกเหนือจากการให้บริการลูกค้า คือ การระดมเงินฝากจากลูกค้า 10 ล้านบาท การให้สินเชื่อ 7.5 ล้านบาท การถือบัตรเครดิตของลูกค้ารายใหม่ 40 บัตร ลูกค้าซื้อกองทุนรวม 2.2 ล้านบาท และลูกค้าซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต 1.3 ล้านบาท นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA : Personal Assurance)

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ ได้รับเงินเดือนและสวัสดิการ 4 ด้านหลัก ได้แก่ สวัสดิการเงินช่วยเหลือด้านค่าครองชีพ สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ สวัสดิการช่วยเหลือครอบครัว พนักงาน และสวัสดิการเงินช่วยเหลือพิเศษ โดยกลุ่มตัวอย่างจะได้รับ 1) เงินเดือนและสวัสดิการเงินเพิ่มเติมพิเศษเฉลี่ย 309,600 บาทต่อคนต่อปี 2) สวัสดิการเงินช่วยเหลือด้านค่าครองชีพ ประกอบด้วย ชุดพนักงาน ค่ารักษาพยาบาล และเงินโบนัสประจำปี เฉลี่ย 65,000 บาทต่อคนต่อปี 3) สวัสดิการด้านเงินกู้ต่างๆ ประกอบด้วย เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ เงินกู้เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เงินยืมสวัสดิสงเคราะห์ เงินยืมเพื่อการศึกษาตนเอง และเงินยืมเพื่อการซ่อมแซมต่อเติมบ้าน เฉลี่ย 3,760,600 บาทต่อคนต่อปี 4) สวัสดิการช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน ประกอบด้วย สวัสดิการเงินยืมเพื่อการศึกษาบุตร เงินกู้ค่ารักษาพยาบาลบิดา-มารดา และกลุ่มสมรส และเงินช่วยเหลือบุตร เฉลี่ย 169,800 บาทต่อคนต่อปี ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างมีการใช้สวัสดิการเฉลี่ย 4,305,000 บาทต่อคนต่อปี จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพได้รับและใช้สวัสดิการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นเงินรวม 4,305,000 บาทต่อคนต่อปี ในจำนวนนี้เป็นเงินเดือนและสวัสดิการที่ไม่ต้องจ่ายคืน เท่ากับ 379,400 บาทต่อคนต่อปี และเป็นสวัสดิการเงินกู้ที่ต้องจ่ายคืนภายหลัง เท่ากับ 3,925,600 บาทต่อคนต่อปี

เมื่อพิจารณาการใช้สวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโดยจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายได้รับและใช้สวัสดิการสูงกว่าเพศหญิง โดยเฉพาะสวัสดิการด้านเงินกู้ต่างๆ ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และสวัสดิการเงินกู้ซื้อรถยนต์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศชายเป็นผู้นำครอบครัว จึงมีการใช้สวัสดิการสูงกว่าเพศหญิง เป็นต้น เมื่อพิจารณาการใช้สวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะได้รับและใช้สวัสดิการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีอายุน้อย โดยเฉพาะสวัสดิการด้านเงินกู้ต่างๆ ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และสวัสดิการเงินกู้ซื้อรถยนต์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีอายุมากขึ้น มีความจำเป็นในการใช้สวัสดิการต่างๆเพิ่มสูงขึ้น เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากมีภาระความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น เป็นต้น และเมื่อพิจารณาการใช้สวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโดยจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีรายได้สูง มีการใช้สวัสดิการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีรายได้น้อย โดยเฉพาะสวัสดิการด้านเงินกู้ต่างๆ ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และสวัสดิการเงินกู้ซื้อรถยนต์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีรายได้สูงมีสิทธิในการใช้สวัสดิการต่างๆ โดยจะได้รับวงเงินกู้สวัสดิการสูงขึ้นตามฐานเงินเดือน ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงจะเป็นกลุ่มพนักงานที่มีอายุสูงขึ้นด้วย จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงได้รับและใช้สวัสดิการในอัตราที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพมีความพึงพอใจต่อค่าจ้างและสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอันดับ 1 คือ สวัสดิการช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน รองลงมาคือ สวัสดิการเงินช่วยเหลือด้านค่าครองชีพ สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ เงินเดือน และสวัสดิการเงินช่วยเหลือพิเศษ ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำนวน 135 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสดอายุเฉลี่ย 33 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 29,300 บาทต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษาเฉลี่ย 9 ปี แต่มีอายุการทำงานกับธนาคารที่ทำอยู่ปัจจุบันเฉลี่ย 8 ปี แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเคยทำงานที่อื่นมาก่อนอย่างน้อย 1 ครั้ง สาเหตุหลักที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจทำงานกับธนาคารทำอยู่ในปัจจุบัน คือ ธนาคารมีความมั่นคงสูง มีสวัสดิการที่ดี และมีโอกาสในการก้าวหน้า เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบหลักนอกเหนือจากการให้บริการลูกค้า คือ การระดมเงินฝากจากลูกค้า 8 ล้านบาท การให้สินเชื่อ 2.6 ล้านบาท การถือบัตรเครดิตของลูกค้ารายใหม่ 18 บัตร ลูกค้าซื้อกองทุนรวม 2.7 ล้านบาท และลูกค้าซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตประกันชีวิต 7 แสนบาท นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายด้านสินเชื่ออุปโภคบริโภค (Leasing) ทรัพย์สินพร้อมขาย (NPA : Non - Performing Asset) และบัตรเครดิตเอ็ม เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย ได้รับเงินเดือนและสวัสดิการ 4 ด้านหลัก ได้แก่ สวัสดิการเงินช่วยเหลือด้านค่าครองชีพ สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ สวัสดิการช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน และสวัสดิการเงินช่วยเหลือพิเศษ โดยกลุ่มตัวอย่างจะได้รับ 1) เงินเดือน เฉลี่ย 351,600 บาทต่อคนต่อปี 2) สวัสดิการเงินช่วยเหลือด้านค่าครองชีพ ประกอบด้วย ค่ารักษาพยาบาล และเงินโบนัสประจำปี เฉลี่ย 70,200 บาทต่อคนต่อปี 3) สวัสดิการด้านเงินกู้ต่างๆ ประกอบด้วย เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ เงินกู้เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เงินยืมสวัสดิการสงเคราะห์ เงินยืมเพื่อการศึกษาตนเอง เงินยืมเพื่อการซ่อมแซมต่อเติมบ้าน เงินยืมเพื่อการสมรส และเงินยืมเพื่อติดตั้งก๊าซ NGV เฉลี่ย 3,344,000 บาทต่อคนต่อปี 4) สวัสดิการช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน ประกอบด้วย สวัสดิการเงินยืมเพื่อการศึกษาบุตร และเงินช่วยเหลือบุตร เฉลี่ย 12,600 บาทต่อคนต่อปี ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างมีการใช้สวัสดิการเฉลี่ย 3,778,400 บาทต่อคนต่อปี จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทยได้รับและใช้สวัสดิการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นเงินรวม 3,778,400 บาทต่อคนต่อปี ในจำนวนนี้เป็นเงินเดือนและสวัสดิการที่ไม่ต้องจ่ายคืน เท่ากับ 422,400 บาทต่อคนต่อปี และเป็นสวัสดิการเงินกู้ที่ต้องจ่ายคืนภายหลัง เท่ากับ 3,356,000 บาทต่อคนต่อปี

เมื่อพิจารณาการใช้สวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโดยจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายได้รับและใช้สวัสดิการในจำนวนที่ใกล้เคียงกับเพศหญิง และเมื่อพิจารณาการใช้สวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีอายุมาก

ขึ้นมีการใช้สวัสดิการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีอายุน้อย โดยเฉพาะสวัสดิการด้านเงินกู้ต่างๆ ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และสวัสดิการเงินกู้ซื้อรถยนต์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีอายุมากจะมีสิทธิ์ในการได้รับและกู้ยืมสวัสดิการต่างๆสูงขึ้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก จึงได้รับเงินเดือนสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย ซึ่งสิทธิ์ในการได้รับสวัสดิการต่างๆจะสูงขึ้นตามอายุในการทำงานกับธนาคาร และเงินเดือนที่กลุ่มตัวอย่างได้รับ และเมื่อพิจารณาการใช้สวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโดยจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีรายได้สูง มีการใช้สวัสดิการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีรายได้น้อย โดยเฉพาะสวัสดิการด้านเงินกู้ต่างๆ ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และสวัสดิการเงินกู้ซื้อรถยนต์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีรายได้สูง จึงมีสิทธิ์ในการใช้สวัสดิการต่างๆสูงขึ้นตามรายได้ โดยจะได้รับวงเงินช่วยเหลือ และวงเงินกู้สูงขึ้นตามไปด้วย เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความพึงพอใจต่อค่าจ้างและสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอันดับ 1 คือ เงินเดือน รองลงมา คือ สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ สวัสดิการเงินช่วยเหลือด้านค่าครองชีพ สวัสดิการช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน และสวัสดิการเงินช่วยเหลือพิเศษ ตามลำดับ

อาจสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทยได้ค่าจ้าง หรือเงินเดือน เฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ 54,000 บาทต่อคนต่อปี แต่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพจะได้รับสวัสดิการด้านต่างๆเฉลี่ยแล้วสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย 635,600 บาทต่อคนต่อปี ทั้งนี้เนื่องจาก ธนาคารกรุงเทพมีการให้สิทธิ์พนักงานในการกู้ยืมสวัสดิการในด้านต่างๆสูงกว่าสวัสดิการของของธนาคารกรุงไทย โดยเฉพาะสวัสดิการด้านเงินกู้ต่างๆ เช่น เมื่อพิจารณาสวัสดิการประเภทเดียวกันระหว่างทั้ง 2 ธนาคาร พบว่า สวัสดิการเงินกู้ยืมสวัสดิการสงเคราะห์ ธนาคารกรุงเทพให้สิทธิ์พนักงานสามารถกู้ยืมได้ถึง 30 เท่าของเงินเดือน ในขณะที่ธนาคารกรุงไทยให้สิทธิ์พนักงานกู้ยืมได้เพียง 6 เท่าของเงินเดือน สวัสดิการเงินยืมเพื่อการซ่อมแซมต่อเติมบ้าน ธนาคารกรุงเทพให้สิทธิ์พนักงานสามารถกู้ยืมได้ถึง 40 เท่าของเงินเดือน แต่ในขณะที่ธนาคารกรุงไทยให้สิทธิ์พนักงานกู้ยืมได้เพียง 50,000 บาท เป็นต้น

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการ 4 ด้านหลัก ระหว่างกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ธนาคาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ทางด้านสวัสดิการเงินกู้ต่างๆ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าธนาคารกรุงไทยมีสวัสดิการเงินกู้ต่างๆให้กับ

พนักงานหลากหลายกว่าธนาคารกรุงเทพ เช่น เงินกู้ยืมเพื่อการสมรส เงินกู้ยืมเพื่อติดตั้งก๊าซ NGV เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบหรือเป้าหมายของกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานธนาคาร ในการระดมเงินฝากเงินฝาก สินเชื่อ ประกันชีวิต และอื่นๆของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จะสูงกว่าของกลุ่มตัวอย่างธนาคารกรุงไทย ในขณะที่เงินเดือนที่ได้รับน้อยกว่า ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดความรับผิดชอบควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานในการทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น อาจจะมีการให้ค่านายหน้า หรือเงินพิเศษหากพนักงานสามารถทำได้ตามเป้าหมาย เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. จากการศึกษาพบว่า สวัสดิการของธนาคารกรุงไทยมีความหลากหลายกว่าธนาคารกรุงเทพ เพราะฉะนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดสรรสวัสดิการของธนาคารควรมีปรับปรุงให้มีสวัสดิการเพิ่มขึ้น เช่น ธนาคารกรุงไทยควรจัดให้มีสวัสดิการด้านชุดพนักงาน และธนาคารกรุงเทพควรจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้ยืมเพื่อการสมรส เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานกับธนาคารไปตลอด อีกทั้งเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานได้อีกทางหนึ่ง

3. จากการศึกษาพบว่า สวัสดิการส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของวงเงินให้กู้ยืม และวงเงินช่วยเหลือในด้านต่างๆ แต่ยังคงขาดสวัสดิการในด้านของการส่งเสริมการพัฒนาทักษะ ความรู้ของพนักงาน เช่น การให้ทุนศึกษาต่อ การจัดให้มีการฝึกอบรมต่างๆที่เป็นประโยชน์กับพนักงานเอง ดังนั้นนอกจากสวัสดิการที่กล่าวมาทั้งหมดแล้ว ควรจะจัดให้มีสวัสดิการที่มุ่งเน้นพัฒนาที่ตัวพนักงานให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้นด้วย

4. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพมีความพึงพอใจต่อเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความพึงพอใจต่อเงินเดือนในระดับมาก ดังนั้นถ้าธนาคารกรุงเทพต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ก็ควรมีการปรับเพิ่มเงินเดือนให้ใกล้เคียงกับธนาคารกรุงไทย เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน

5. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการช่วยเหลือครอบครัวพนักงานมากที่สุด เพราะฉะนั้นธนาคารกรุงเทพควรจัดให้มีสวัสดิการด้านนี้ต่อไป เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการเงินกู้มากที่สุด ธนาคารกรุงไทยควรจัดให้มีสวัสดิการดังกล่าวต่อไปด้วยเช่นกัน

6. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าการทำงานกับธนาคารจะมีความมั่นคงสูง แต่พนักงานจะต้องมีความรับผิดชอบในการหาลูกค้าทั้งด้านเงินฝาก การให้สินเชื่อ การทำประกัน

ชีวิต ตลอดจนการซื้อกองทุน เพราะฉะนั้นพนักงานที่เข้ามาทำงานจะต้องยอมรับสภาวะกดดันต่อความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวได้

7. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะว่าในการใช้สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ ประสบปัญหา คือ ระเบียบกฎเกณฑ์ที่มากเกินไป ประกอบกับระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อาน ทำให้ในการใช้สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ บางครั้งไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่พนักงานได้เต็มที่ ดังนั้นธนาคารควรจะมีการปรับปรุงกฎระเบียบให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เพื่อช่วยเหลือพนักงานได้อย่างเต็มที่