

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่เป็นตัวกลางในการระดมเงินออมจากประชาชนไปให้ผู้ที่มีสนใจลงทุนกู้ยืมเพื่อนำเงินไปลงทุนในกิจการต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ยังมีหน้าที่ในการให้บริการทางการเงินทั้งใน และนอกประเทศ เช่น การโอนเงินระหว่างประเทศ การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเรียกเก็บเงินตามตราสาร การรับรอง และการค้ำประกัน เป็นต้น ธนาคารพาณิชย์มีการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้าให้มีความรวดเร็ว และทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ อีกทั้งยังมีการดำเนินนโยบายในทิศทางที่ปรับเข้าหาลูกค้ามากขึ้น โดยสามารถดูได้จากการขยายสาขาเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าในแต่ละพื้นที่ เช่น การเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า และในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และการขยายเวลาทำการเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้ามาใช้บริการหลังเลิกงาน เป็นต้น

เมื่อพิจารณาระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 32 แห่ง จำแนกเป็นธนาคารพาณิชย์ไทย 17 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 6 แห่ง กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและขนาดเล็ก 11 แห่ง และธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ 15 แห่ง ระบบธนาคารพาณิชย์มีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 11,745.9 พันล้านบาท กลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย 17 แห่ง มีสินทรัพย์รวมสูงสุดถึงร้อยละ 85.4 ส่วนในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมีสินทรัพย์ร้อยละ 14.6 เมื่อพิจารณากลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 6 แห่ง ซึ่งประกอบไปด้วยธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทหารไทย มีสินทรัพย์รวมสูงถึงร้อยละ 68.2 โดยมีธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทย มีสินทรัพย์รวมสูงเป็นอันดับ 1 และ 2 ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ร้อยละ 16.3 และร้อยละ 15.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 สินทรัพย์รวมของระบบธนาคารพาณิชย์ในปี 2551 – 2553

กลุ่มธนาคาร	2551		2552		2553	
	จำนวน (พันล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวน (พันล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวน (พันล้านบาท)	ร้อยละ
กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ (6 แห่ง)	6,896.7	68.4	7,136.7	68.9	8,010.6	68.2
ธนาคารกรุงเทพ	1,659.8	16.5	1,740.2	16.8	1,916.0	16.3
ธนาคารกรุงไทย	1,327.2	13.2	1,539.7	14.9	1,756.1	15.0
ธนาคารไทยพาณิชย์	1,262.0	12.5	1,268.1	12.3	1,465.0	12.5
ธนาคารกสิกรไทย	1,303.6	12.9	1,286.5	12.4	1,454.5	12.4
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	744.7	7.4	760.6	7.3	828.7	7.0
ธนาคารทหารไทย	599.4	5.9	541.6	5.2	589.4	5.0
กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและเล็ก (11 แห่ง)	1,913.0	19.0	1,860.8	18.0	2,025.0	17.2
รวมธนาคารพาณิชย์ไทย (17 แห่ง)	8,809.7	87.4	8,997.5	86.9	10,035.6	85.4
กลุ่มธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (15 แห่ง)	1,274.2	12.6	1,355.9	13.1	1,710.3	14.6
รวมระบบธนาคารพาณิชย์	10,083.9	100.0	10,353.4	100.0	11,745.9	100.0

ที่มา: รายงานทางการเงินของธนาคารกรุงเทพ, 2553

นอกจากนี้แล้วเมื่อพิจารณาจำนวนสาขา และจำนวนพนักงานของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทย ในปี 2552 - 2554 พบว่า จำนวนสาขาและพนักงานทั่วประเทศมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ในปี 2552 – 2554 ธนาคารกรุงเทพ มีสาขาทั่วประเทศเพิ่มจาก 909 สาขา เป็น 935 สาขา และ 975 สาขา มีอัตราการเพิ่มร้อยละ 2.86 และร้อยละ 4.28 ตามลำดับ จำนวนพนักงานเพิ่มจาก 20,735 ราย เป็น 21,229 ราย และ 21,989 ราย มีอัตราการเพิ่มร้อยละ 2.40 และร้อยละ 3.58 ตามลำดับ ซึ่งอัตราการเพิ่มจำนวนพนักงานจะเพิ่มในอัตราที่น้อยกว่าอัตราการเพิ่มจำนวนสาขาน้อย และในปี 2552 – 2554 ธนาคารกรุงไทย มีสาขาทั่วประเทศเพิ่มจาก 886 สาขา เป็น 962 สาขา และ 1,022 สาขา มีอัตราการเพิ่มร้อยละ 8.58 และร้อยละ 6.23 ตามลำดับ จำนวนพนักงานเพิ่มจาก 17,477 ราย เป็น 18,032 ราย และ 18,428 ราย มีอัตราการเพิ่มร้อยละ 3.18 และร้อยละ 2.20 ตามลำดับ ซึ่งอัตราการเพิ่มจำนวนสาขาและจำนวนพนักงานของธนาคารกรุงไทย เป็นการเพิ่มในอัตราที่ลดลง (ตารางที่ 1.2) เพราะฉะนั้นเมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวมของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทยแล้ว ทั้งสองธนาคารจัดเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ และมีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ธนาคารต้องทำการเพิ่มจำนวนพนักงานในอัตราที่สูงขึ้นด้วย

ตารางที่ 1.2 จำนวนสาขาและจำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในปี 2552 – 2554

ธนาคาร	2552	2553	2554
1. ธนาคารกรุงเทพ ¹ (แห่ง)			
1.1 จำนวนสาขา	909	935	975
อัตราการเพิ่ม (%)	-	2.86	4.28
1.2 จำนวนพนักงาน (คน)	20,735	21,229	21,989
อัตราการเพิ่ม (%)	-	2.40	3.58
2. ธนาคารกรุงไทย ² (แห่ง)			
2.1 จำนวนสาขา	886	962	1,022
อัตราการเพิ่ม (%)	-	8.58	6.23
2.2 จำนวนพนักงาน (คน)	17,477	18,032	18,428
อัตราการเพิ่ม (%)	-	3.18	2.20

ที่มา: ¹ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2552 – 2554

²ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2552 - 2554

ธุรกิจธนาคาร เป็นธุรกิจที่เน้นการให้บริการเป็นหัวใจหลัก ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยการให้บริการนั้น เป็นการให้บริการผ่านพนักงานธนาคาร เพราะฉะนั้นพนักงานจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักของการดำเนินธุรกิจธนาคาร พนักงานธนาคารจะต้องมีลักษณะ คือ เป็นผู้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill Labor) เนื่องจากการทำงานนั้น จำเป็นต้องใช้ทักษะในการทำงานมากกว่าแรงงานทั่วไป นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้มีความละเอียดรอบครอบ ซื่อสัตย์ เพราะการทำงานจะต้องเกี่ยวข้องกับเงิน หรือทรัพย์สินมีค่า และที่สำคัญเป็นผู้มีใจรักในการให้บริการ เพราะหัวใจหลักของงานธนาคาร คือ การให้บริการนั่นเอง พนักงานธนาคารจะต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ลักษณะต่างๆของพนักงานดังกล่าวเป็นสาเหตุทำให้ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามลักษณะงานเข้ามาทำงาน และต้องให้การฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงานเป็นพิเศษ ทำให้เกิดต้นทุนในการคัดเลือกทรัพยากรบุคคล นำมาซึ่งต้นทุนของธนาคารเพิ่มสูงขึ้น เพราะฉะนั้นการรักษาทรัพยากรบุคคลให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กรจะสามารถช่วยลดต้นทุนของการสรรหาทรัพยากรบุคคลของธนาคารได้อีกทางหนึ่ง ดังนั้นถ้าหากองค์กรมีการจัดสรรค่าจ้าง และสวัสดิการที่ดี ย่อมส่งผลให้บุคลากรที่มีศักยภาพ มีความต้องการที่จะเข้ามาทำงานองค์กร และพนักงานจะมีการทำงานอย่างเต็ม

ประสิทธิภาพ ปัจจัยที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน คือ ค่าจ้างและสวัสดิการ เป็นหลัก รองลงมาคือ ความมั่นคงขององค์กร ด้านค่าจ้างของพนักงาน ก็จะเริ่มต้นตามวุฒิการศึกษา คือ พนักงานธนาคาร โดยส่วนมากจะต้องเป็นผู้จบการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี และจากการศึกษาด้านสวัสดิการพบว่า สวัสดิการเบื้องต้นที่พนักงานธนาคารได้รับ เช่น โบนัสประจำปี ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ยืมประเภทต่างๆ และเงินช่วยเหลืออื่นๆ เป็นต้น (ณัฐรินทร์ พรหมปัญญา, 2553)

การดำเนินนโยบายด้านบุคลากร โดยเฉพาะนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรค่าจ้าง และสวัสดิการของพนักงานจึงเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยเวลา และความรอบคอบในการจัดการ เพื่อก่อให้เกิดการจูงใจพนักงานทำงานในองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความความยุติธรรม และเหมาะสมกับการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งในบางครั้งองค์กรอาจขาดความเอาใจใส่ในเรื่องของการจัดสรรรายได้ และสวัสดิการที่ไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่าย และค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น จึงก่อให้เกิดปัญหาความไม่พึงพอใจต่อค่าจ้าง และสวัสดิการที่ได้รับ ปัญหาด้านเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการได้รับสวัสดิการที่มากเกินไป และความล่าช้าซึ่งทำให้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่พนักงานได้อย่างเต็มที่ (ธันวา ธนัญชัย, 2554) ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจก่อให้เกิดปัญหาการลาออกของพนักงานทำให้ธนาคารต้องคัดเลือกบุคลากรและให้การฝึกอบรมแก่พนักงานใหม่ทำให้ต้นทุนของธนาคารสูงขึ้น

ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกตำแหน่งอย่างเท่าเทียม และควรมีนโยบายด้านต่างๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานที่มีศักยภาพเหล่านี้มีความภักดีต่อองค์กร ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ องค์กรมีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคง และยั่งยืน บรรลุวัตถุประสงค์ของพนักงาน คือ มีความเป็นอยู่ที่ดี และมีความเจริญในหน้าที่การงาน เป็นต้น

ตารางที่ 1.3 ค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สวัสดิการ	ธนาคารกรุงเทพ ¹	ธนาคารกรุงไทย ²
1. เงินเดือน - เงินเดือน (บาท/เดือน) - เงินเพิ่มเติมพิเศษ (ค่ามหาวิทยาลัย, ค่าเกียรตินิยม)	12,500 1,000 - 2,000	12,500 -
2. สวัสดิการเงินช่วยเหลือด้านค่าครองชีพ - ค่ารักษาพยาบาลของพนักงาน (บาท/คน) - เงินโบนัสประจำปี (เท่าของเงินเดือน) - ชุคพนักงาน (บาท/คน/ปี)	ตามจ่ายจริง อย่างน้อย 2 เท่าของเงินเดือน 2,000	ตามจ่ายจริง ตามผลกำไรของธนาคาร -
3. สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ - เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย (เท่าของเงินเดือน) - เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ (เท่าของเงินเดือน) - เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ (บาท) - เงินยืมสวัสดิการสงเคราะห์ (เท่าของเงินเดือน) - เงินยืมเพื่อการศึกษาตนเอง (บาท/ปี) - เงินยืมเพื่อการซ่อมแซมต่อเติมบ้าน (บาท/ปี) - เงินยืมเพื่อการย้ายสถานที่อยู่อาศัย (บาท/ปี) - เงินยืมเพื่อการประสบอุบัติเหตุ (เท่าของเงินเดือน) - เงินยืมเพื่อการสมรส (บาท/คน) - เงินยืมเพื่อติดตั้งก๊าซ NGV (บาท/คน)	80 เท่า แต่ไม่เกิน 1,000,000 บาท ไม่เกิน 350,000 บาท ไม่เกิน 50,000 บาท 30 เท่าของเงินเดือน ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 300,000 40 เท่าของเงินเดือน - - - -	80 เท่า แต่ไม่เกิน 4,000,000 บาท 20 เท่า แต่ไม่เกิน 800,000 บาท ตามจริง แต่ไม่เกิน 70,000 บาท 6 เท่าของเงินเดือน 8,000 - 40,000 30,000 - 50,000 10,000 6 เท่าของเงินเดือน 40,000 ไม่เกิน 65,000
4. สวัสดิการช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน - เงินยืมเพื่อการศึกษาบุตร (บาท/คน/ปี) - เงินกู้ค่ารักษาพยาบาลบิดา มารดา บุตร สามี ภรรยา (บาท/คน) - การฌาปนกิจ บิดามารดาของตนเอง คู่สมรส บุตร บิดามารดาของคู่สมรส (บาท/คน) - เงินช่วยเหลือบุตร (บาท/คน/เดือน)	30 เท่าของเงินเดือน ตามที่จ่ายจริง - 400	12,000 - 30,000 50
5. สวัสดิการเงินช่วยเหลือพิเศษ - การจ่ายเงินพึงได้ให้แก่พนักงานที่ออกจากธนาคาร - เงินสงเคราะห์ฌาปนกิจ (เท่าของเงินเดือน) - เงินช่วยเหลือพนักงานกรณีทุพพลภาพ (บาท/คน) 1. เนื่องจากการปฏิบัติงานให้ธนาคาร 2. ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้ธนาคาร - เงินช่วยเหลือพนักงานกรณีเสียชีวิต (บาท/คน) 1. เนื่องจากการปฏิบัติงานให้ธนาคาร	- 1.5 - 5 เท่าของเงินเดือน 30 เท่าของเงินเดือน (300,000 - 1,000,000) 15 เท่าของเงินเดือน (150,000 - 600,000) 30 เท่าของเงินเดือน (300,000 - 1,000,000)	50,000 - 200,000 5 เท่า แต่ไม่น้อยกว่า 200,000 200,000 - 300,000 - 1,000,000

ตารางที่ 1.3 (ต่อ)

สวัสดิการ	ธนาคารกรุงเทพ ¹	ธนาคารกรุงไทย ²
2. ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้ธนาคาร	15 เท่าของเงินเดือน (150,000 - 600,000)	-
- การจ่ายเงินช่วยเหลือทุพพลภาพ - พิ้นฟู (เท่าของเงินเดือน)	1.5 - 5 เท่าของเงินเดือน	เฉพาะเงินค่ารักษาพยาบาลตามระเบียบธนาคาร
- ค่าชดเชยกรณีออกจากธนาคารก่อนการเกษียณอายุ(เท่าของเงินเดือน)	-	1 - 10 เท่าของเงินเดือน
- การจ่ายเงินทดแทน		
1. กรณีถึงแก่กรรม (เท่าของเงินเดือน)	ร้อยละ 60 ของเงินเดือน แต่ไม่เกิน 8 ปี	ร้อยละ 60 ของเงินเดือน เป็นเวลา 8 ปี
2. กรณีทุพพลภาพ (บาท)	ร้อยละ 60 ของเงินเดือน แต่ไม่เกิน 15 ปี	ร้อยละ 33.33 ของเงินเดือน เป็นเวลา 15 ปี

ที่มา : ¹ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2554

²ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2554

จากตารางที่ 1.3 พบว่าสวัสดิการระหว่างธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทยมีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่จะมีความแตกต่างในด้านของสวัสดิการเงินช่วยเหลือพิเศษ ที่เป็นกรณีของการจ่ายเงินค่าชดเชยกรณีออกจากธนาคารก่อนเกษียณอายุ หรือจะเป็นการจ่ายเงินพียงได้ให้แก่ธนาคารที่ออกจากธนาคาร ทั้งนี้เนื่องจากจัดสรรสวัสดิการของธนาคารกรุงไทยที่เป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐนั้นจะมีการจ่ายเงินช่วยเหลือดังกล่าวให้พนักงาน แต่ธนาคารกรุงเทพซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ของเอกชนจะไม่มีนโยบายในส่วนนี้ แต่ธนาคารกรุงเทพจะได้รับในส่วนของสวัสดิการอื่นๆ ของประกันสังคม แต่พนักงานธนาคารกรุงไทยจะไม่ได้รับ นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างในส่วนของจำนวนเงินที่ให้ความช่วยเหลือ หรือตอบแทนแก่พนักงาน เป็นต้น

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ และยังเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่สำคัญของภาคเหนือ โดยจะเห็นได้ว่าเชียงใหม่มีสัดส่วนเงินฝาก และสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 2 และร้อยละ 1.4 ของประเทศ ตามลำดับ อีกทั้งยังมีจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 28.9 ของภาคเหนือ และร้อยละ 3.3 ของประเทศ (ตารางที่ 1.4) เมื่อพิจารณาจากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นศูนย์กลางที่ให้บริการทางการเงินอีกด้วย เพราะฉะนั้นเมื่อทำการพิจารณาจำนวนสาขาของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 11 และร้อยละ 10 ของภาคเหนือ ด้านจำนวนพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนพนักงานสูงถึง 405 ราย และ 346 ราย ตามลำดับ (ตารางที่ 1.5)

ตารางที่ 1.4 เงินฝาก สินเชื่อ และจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ ของทั้งประเทศ
ภาคเหนือ และจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2554

พื้นที่ \ รายละเอียด	เงินฝาก (พันล้านบาท)	สินเชื่อ (พันล้านบาท)	จำนวนสาขา (แห่ง)
1. ประเทศ	7,155	8,348	6,013
2. ภาคเหนือ	431.8	354.5	696
- ร้อยละของประเทศ	6	4.2	11.6
3. จังหวัดเชียงใหม่	144	118	201
- ร้อยละของประเทศ	2	1.4	3.3
- ร้อยละของภาคเหนือ	33.3	33.3	28.9

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตารางที่ 1.5 จำนวนสาขาของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารพาณิชย์อื่นๆ
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2554

ธนาคาร	จำนวนสาขา		จำนวนพนักงาน	
	สาขา	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ¹	22	11	405	54
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ²	20	10	346	46
3. ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ	159	79	N/A	N/A
รวม	201	100	751	100

ที่มา: ¹ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2554

²ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2554

จากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทยพบว่า โดยส่วนใหญ่ธนาคารจะมีการแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกได้แก่พนักงานฝ่ายสินเชื่อ ซึ่งมีจำนวนเฉลี่ยประมาณร้อยละ 20 และกลุ่มที่สองได้แก่พนักงานฝ่ายบัญชี หรือที่เรียกกันว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Teller) เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า คือ พนักงานที่ให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งจะมีจำนวนพนักงานด้านการให้บริการสูงถึงประมาณร้อยละ 80 โดยคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเบื้องต้นที่สำคัญ คือ สำเร็จคุณวุฒิปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี การเงิน เศรษฐศาสตร์ หรือ สาขาวิชาการบัญชี การเงิน เศรษฐศาสตร์ มีจิตในการให้บริการ และมีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร เป็นต้น สำหรับเงินเดือนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจะเริ่มต้นประมาณ

12,500 บาท ทั้งนี้บางธนาคารอาจจะมีเงินค่าจ้างเพิ่มพิเศษจากอัตราค่าจ้างปกติ สำหรับพนักงานที่จบการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่กำหนด หรือได้รับรางวัลเกียรติคุณเรียนดี ในด้านของสวัสดิการอื่นๆที่พนักงานจะได้รับ เช่น สวัสดิการเงินกู้ยืมต่างๆ ค่ารักษาพยาบาล เงินโบนัสประจำปี เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ และเงินช่วยเหลืออื่นๆ เป็นต้น จากลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของแต่ละธนาคาร จะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน แต่สิ่งที่ต่างกัน คือ ความรับผิดชอบในงาน หรือเป้าหมายที่ได้รับ

จากหลายๆงานการศึกษาที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์เอกชนจะพบว่าปัญหาหลักที่เกิดขึ้น คือ การรับผิดชอบงานที่มากเกินไป มีความกดดันอย่างสูงทางด้านการยอดขายหรือเป้าหมายที่ได้รับของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความกดดันของยอดขายประกัน เป็นต้น (ณัฐพงศ์ โปธายะ, 2552) จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้พนักงานธนาคารกลุ่มนี้จะมีโอกาสโยกย้ายระหว่างธนาคารค่อนข้างสูง นอกจากนี้ยังมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการได้รับเงินเดือน และสวัสดิการที่ต่ำกว่าอีกธนาคาร ซึ่งสิ่งที่จูงใจในการดึงดูดพนักงานให้ทำงานในธนาคารพาณิชย์ คือ โครงสร้างค่าจ้าง สวัสดิการที่หลากหลาย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้คุณภาพชีวิตพนักงานดีขึ้น

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จะเลือกศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเท่านั้นเพราะเป็นพนักงานส่วนใหญ่ของพนักงานธนาคาร โดยจะทำการศึกษาถึงลักษณะการทำงาน ค่าจ้าง และสวัสดิการที่ได้รับ ตลอดจนศึกษาถึงระดับความพึงพอใจต่อรายได้และสวัสดิการที่ได้รับ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่มีงานการศึกษาใดที่ทำการเปรียบเทียบว่าค่าจ้างและสวัสดิการของทั้งสองธนาคารว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร จะพบแต่เฉพาะงานการศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของธนาคารใดธนาคารหนึ่งเท่านั้น ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กรที่จะใช้เป็นแนวทางในการจัดโครงสร้างรายได้และสวัสดิการให้เหมาะสมกับพนักงาน และสภาพสังคมเศรษฐกิจต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารธนาคารในการปรับปรุงค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของพนักงาน ตลอดจนเข้าใจปัญหาของการได้รับสวัสดิการของพนักงานที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และสามารถลดปัญหาการโยกย้ายงานระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะทำการศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ 2 แห่ง คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในปี 2555

1.5 นิยามศัพท์

สวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้างที่นายจ้างมีให้แก่ลูกจ้างซึ่งอาจเป็นสวัสดิการที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้ เพื่อเป็นการช่วยเหลือในการครองชีพให้เกิดความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่น ที่พักอาศัย เงินกู้ยืมสำหรับพนักงาน โบนัส การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้ลาหยุดพักผ่อนประจำปี ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ธนาคารตกลงว่าจ้างให้เข้ามาทำงานเป็นการประจำ หรือชั่วคราวให้แก่ธนาคาร โดยจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้างให้ ไม่ว่าจะเรียกว่า พนักงาน ลูกจ้าง พนักงานตามสัญญา ก็ตาม

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้น ตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจในงาน เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ทศนคติของบุคคลที่มีต่องานรวมไปถึงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทั้งร่างกายและจิตใจ

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หมายถึง เป็นกองทุนที่ธนาคารจ่ายเงินสมทบในส่วนของธนาคาร เข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงาน ในอัตราเดียวกับที่พนักงานเลือกหักเงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

กองทุนเงินทดแทน หมายถึง กองทุนที่พนักงานจะได้รับเงินช่วยเหลืออันเนื่องมาจากการบาดเจ็บ เจ็บป่วยหรือถึงแก่ความตาย จากการทำงาน ธนาคารจะช่วยค่ารักษาพยาบาลและจะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้กับครอบครัวของพนักงาน

เงินสงเคราะห์บุตร หมายถึง ธนาคารจะช่วยเงินสงเคราะห์บุตรของพนักงาน ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ จำนวนไม่เกิน 2 คน ในกรณีที่พนักงานเสียชีวิต หรือทุพพลภาพ อันเนื่องมาจากการทำงาน ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรต่อไป

เงินกู้ หมายถึง เงินที่ผู้กู้เรียกว่าลูกหนี้ยืมเงินจากธนาคารเรียกว่าเจ้าหนี้และต้องใช้คืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย

เงินยืม หมายถึง เงินที่ผู้กู้เรียกว่าลูกหนี้ยืมเงินจากธนาคารเรียกว่าเจ้าหนี้และต้องใช้คืนเงินต้น โดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ย