

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปางในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 วัตถุประสงค์ คือวัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปางทั้งหมด จำนวน 8 สาขา 4 หน่วยงาน เป็นจำนวน 137 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 137 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.97 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานระดับล่าง มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 35,000 บาทขึ้นไป ไม่มีรายได้เสริมเฉลี่ยต่อเดือน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี

ผลการศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

#### ด้านความรับผิดชอบ

การมาทำงานตรงต่อเวลาและทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลา

มีการมาทำงานตรงต่อเวลาบ่อยครั้ง รองลงมาคือบางครั้ง ด้านการทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลา มีการทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาบ่อยครั้งรองลงมาคือ บางครั้ง

#### ด้านการพัฒนาศักยภาพตนเอง

การเข้าฝึกอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ผ่านสื่อทเรียนอิเล็กทรอนิกส์

(ระบบ KTB e-Training)

มีการเข้าฝึกอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาตนเองบางครั้ง รองลงมาบ่อยครั้ง ด้านการเรียนรู้ผ่านสื่อบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ KTB e-Training) มีการเรียนรู้ผ่านสื่อบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ KTB e-Training) บ่อยครั้ง รองลงมาคือบางครั้ง

#### ด้านลักษณะของงาน

##### การใช้ทักษะความสามารถในการทำงานและการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

มีการใช้ทักษะความสามารถในการทำงานบ่อยครั้ง รองลงมาคือ บางครั้ง ด้านการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บ่อยครั้ง รองลงมาคือ บางครั้ง

##### ด้านการใช้สวัสดิการของทางธนาคาร

##### การเบิกค่ารักษาพยาบาลและการใช้สิทธิลาพักร้อน

มีการเบิกค่ารักษาพยาบาลบางครั้ง รองลงมา คือ บ่อยครั้ง ด้านการใช้สิทธิลาพักร้อนมีการใช้สิทธิลาพักร้อนบางครั้ง รองลงมาคือ บ่อยครั้ง

#### ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

##### ในจังหวัดลำปาง

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง โดยในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งปัจจัยเป็น 2 ด้านคือ 1.ปัจจัยทางด้านสังคม ได้แก่ การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับผิดชอบงาน การพอใจในลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงของงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี 2.ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน และสวัสดิการ ซึ่งผลการศึกษารูปผลได้ดังนี้

ปัจจัยทางด้านสังคม ด้านการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.52

การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีระดับความสำคัญมากที่สุดในด้านหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น รองลงมาคือ โอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานอยู่เสมอ เช่น อบรม สัมมนา เป็นต้น และงานที่ปฏิบัติมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจนมีระดับความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านสังคม ด้านการได้รับผิดชอบงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.33

ด้านการได้รับผิดชอบงานมีระดับความสำคัญมากที่สุดในด้าน การเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงาน รองลงมาคือ ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานถูกนำไปปรับใช้อยู่

เสมอ และการมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงานมีระดับความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านสังคม ด้านการพอใจในลักษณะงานที่ทำ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.52

ด้านการพอใจในลักษณะงานที่ทำมีระดับความสำคัญมากที่สุดในด้าน งานที่ได้รับมอบหมายสามารถใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ รองลงมาคือการมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน และลักษณะของงานท้าทายความสามารถและน่าสนใจมีระดับความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านสังคม ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.65

ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีระดับความสำคัญมากที่สุดในด้าน บุคลากรในหน่วยงานมีความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน รองลงมาคือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย และความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเองมีระดับความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านสังคม ด้านความมั่นคงของงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.67

ด้านความมั่นคงของงานมีระดับความสำคัญมากที่สุดในด้าน ตำแหน่งงานมีความมั่นคง รองลงมาคือ การมีหลักประกันยามเกษียณ และการมีความภูมิใจและผูกพันต่อองค์กรมีระดับความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านสังคม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความสำคัญอยู่ในระดับ มาก คะแนนเฉลี่ย 4.21

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีระดับความสำคัญมากที่สุดในด้าน สถานที่ปฏิบัติงาน รองลงมาคือ สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียบพร้อม และต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีระดับความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ด้านค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.78

ด้านค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทนมีระดับความสำคัญมากที่สุดในด้าน อัตราเงินเดือนที่ได้รับโดยเห็นว่ามีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ รองลงมา คือการขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสม และการพิจารณาการจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนตามความสามารถในการปฏิบัติงานมีระดับความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน มีความสำคัญอยู่ในระดับ ปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.37

ด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงินมีระดับความสำคัญมากที่สุดในด้าน ธนาคารสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม สัมมนา เป็นประจำ รองลงมาคือ มีการจัดสรรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีความยืดหยุ่นและความแตกต่างระหว่างบุคคล และการให้บริการด้านความสะดวกสบายต่างๆเช่นการให้ที่พัก การรักษาพยาบาล บริการห้องสมุด เป็นต้นมีระดับความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสวัสดิการ มีความสำคัญอยู่ในระดับ มาก คะแนนเฉลี่ย 4.06

ด้านสวัสดิการมีระดับความสำคัญมากที่สุดในด้าน ความพึงพอใจของสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากทางธนาคาร รองลงมาคือ ธนาคารมีการปรับปรุง ระบบการจัดสวัสดิการต่างๆให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม และสวัสดิการที่ได้รับจากทางธนาคารมีความเท่าเทียมกัน มีระดับความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญรวมของปัจจัยทางด้านสังคมและด้านเศรษฐกิจ พบว่ามีระดับความสำคัญมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ระดับความสำคัญมาก 5 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี สวัสดิการ ค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน การพอใจในลักษณะงานที่ทำ และการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ระดับความสำคัญปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงินและการได้รับผิดชอบงาน และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมของทั้ง 2 ปัจจัย มีค่าความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3.90

**ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง**

**ปัญหาทางด้านสังคม ด้านการมีโอกาสนก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน** พนักงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในการพิจารณา การขึ้นเงินเดือนประจำปีไม่มีความยุติธรรม รองลงมาคือ หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานไม่มีความเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ และการไม่มีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ตามลำดับ

**ปัญหาทางด้านสังคม ด้านการการพอใจในลักษณะงานที่ทำ** พนักงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในงานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติไม่มีการวางแผนและจัดระบบไว้ชัดเจน และกระบวนการในการทำงานไม่ชัดเจน ตามลำดับ

**ปัญหาทางด้านสังคม ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน** พนักงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในเมื่อเกิดปัญหขึ้นในหน่วยงานไม่มีการช่วยเหลือกันแก้ปัญหา ต่างคนต่างอยู่

รองลงมาคือในหน่วยงานมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงานและผู้บังคับบัญชาไม่เคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่าน ก้าวภายในหน้าที่ ตามลำดับ

**ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน** พนักงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในการขึ้นเงินเดือนประจำปีมีอัตราต่ำหรือไม่เหมาะสม รองลงมาคือโบนัสที่ธนาคารจ่ายให้พนักงานในแต่ละปี และอัตราเงินเดือนก่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ตามลำดับ

**ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน** พนักงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในการส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถสูงได้ไม่ทั่วถึงและไม่มีความเหมาะสม รองลงมาคือโอกาสในการพัฒนาฝึกอบรมและพนักงานมีน้อย และการเบิกค่าใช้จ่ายในการไปฝึกอบรมสัมมนา ตามลำดับ

**ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสวัสดิการ** พนักงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในการเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลได้น้อยเกินไป รองลงมาคือจำนวนวันลาพักผ่อน ลาป่วย ลา กิจ ไม่เหมาะสม และการสมทบเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพจากทางธนาคารน้อยเกินไป ตามลำดับ

**ปัญหาและอุปสรรคทางด้านสังคมรวมทั้ง 3 ด้าน** พนักงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในการพอใจในลักษณะงานที่ทำ รองลงมาคือ การมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

**ปัญหาและอุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจรวมทั้ง 3 ด้าน** พนักงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในการค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน รองลงมาคือ ค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน และสวัสดิการ ตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งทางด้านสังคมและทางด้านเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

เมื่อพิจารณาปัจจัยทางด้านสังคม ด้านการได้รับผิดชอบงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติให้เพิ่มมากขึ้น ให้เห็นว่าพนักงานทุกคนมีสิทธิมีความเท่าเทียมกัน และเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นทางผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาว่างานที่พนักงานทำนั้นสมควรที่

จะได้รับค่าตอบแทนในอัตราที่เพิ่มขึ้นหรือไม่ และมีการจัดอบรม สัมมนา ให้พนักงานทุกระดับอย่างทั่วถึงกัน

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

พนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดลำปาง ส่วนมากมีปัญหาและอุปสรรคโดยรวมต่อการพอใจในลักษณะงานที่ทำ เนื่องจากงานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความสามารถของตนเอง กระบวนการทำงานที่ไม่ชัดเจน งานที่ปฏิบัติไม่มีการวางแผนและจัดระบบไว้ชัดเจน ทางด้านธนาคารเองควรมีกรอบหรือแนวคิดการวางแผนงาน การวางระบบงานที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในการศึกษาวิจัยด้านเวลา ส่งผลให้การศึกษาวิจัยที่ได้รับไม่ชัดเจน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างจำกัด และไม่ครอบคลุม ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของธนาคารเอกชนหรือ ธนาคารในกำกับของรัฐ เพื่อจะได้มีการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นต่อไปในภายภาคหน้า นอกจากนี้ควรศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างจากหลายจังหวัด หรือ หลายๆสายงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและแก้ไขปัญหาในเรื่องการทำงาน รวมทั้งช่วยลดการสูญเสียในการทำงาน