

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโกคของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัด เชียงราย พะเยา และจังหวัดลำปาง ผลการศึกษารูปได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 สถานภาพทั่วไป

พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 114 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพปัจจุบัน สมรสแล้ว ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์แห่งนี้มาแล้วระหว่าง 5-10 ปี ส่วนใหญ่ทำงาน ในตำแหน่งระดับช่วยบริหาร

นอกจากการปฏิบัติงานประจำในธนาคารแล้ว ปรากฏว่าพนักงานส่วนหนึ่งซึ่ง มีสัดส่วนไม่สูงมากนักที่ทำงานพิเศษนอกเหนือจากงานประจำอีกด้วย ด้านสถานภาพภายในครอบครัวส่วนใหญ่เป็นบุตรหรือธิดา ที่พักอาศัยอยู่กับบิดา-มารดาซึ่งมีลักษณะของ บ้านเป็นบ้านเดี่ยว โดยมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวโดยเฉลี่ย 4 คน ในจำนวนนี้ปรากฏ ว่าเป็นบุตรของพนักงานเฉลี่ย 1.6 คน การเดินทางไปปฏิบัติงานหรือสัญจรอื่น ๆ พนักงาน ส่วนใหญ่จะใช้รถยนต์ส่วนตัว

##### 5.1.2 รายได้ของพนักงานธนาคาร

ด้านรายได้ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามสถานภาพการทำงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยที่รายได้ส่วนใหญ่มาจากเงินเดือน และรายได้จากบุคคลในครอบครัว แต่ก็ยังมีพนักงาน บางคนที่มีรายได้จากแหล่งอื่นบ้างเช่นกัน โดยที่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือกลุ่ม ระดับบริหารชั้นต้น 2 มีรายได้เฉลี่ย 52,449.6 บาท กลุ่มระดับบริหารชั้นต้น 1 รายได้ เฉลี่ย 43,792.6 บาท กลุ่มระดับช่วยบริหาร รายได้เฉลี่ย 26,993.9 บาท และกลุ่มระดับ พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง รายได้เฉลี่ย 29,839.0 บาท

### 5.1.3 การบริโภคสินค้าคงทน

แนวโน้มการบริโภคสินค้าคงทนของพนักงานธนาคารช่วงก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ สินค้าที่พนักงานส่วนมากจัดซื้อมาใช้คือ เครื่องเสียงวิทยุโทรทัศน์หรือวิดีโอ รองลงมาคือ ตู้เย็น เครื่องซักผ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้าในครัว เป็นต้น และเมื่อเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ พนักงานธนาคารส่วนมากยังคงจัดซื้อสินค้าดังกล่าวมาใช้มากกว่าสินค้าอื่นๆ แต่มีปริมาณลดลง กว่าช่วงก่อนวิกฤติ

สินค้าที่พนักงานธนาคารซื้อด้วยราคาสูงทั้งก่อนวิกฤตเศรษฐกิจและหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ประกอบด้วย บ้านพร้อมที่ดิน ซึ่งในช่วงก่อนวิกฤตเศรษฐกิจเฉลี่ยราคา 1,012,368.4 บาท แต่หลังวิกฤตเศรษฐกิจซื้อลดลง หรือซื้อด้วยราคาเฉลี่ย 800,000.0 บาท เช่นเดียวกับที่ดิน ก่อนวิกฤตเศรษฐกิจซื้อด้วยราคาเฉลี่ย 498,461.5 บาท หลังวิกฤตเศรษฐกิจซื้อด้วยราคาเฉลี่ย 361,666.7 บาท

### 5.1.4 ค่าใช้จ่ายประจำเดือนด้านต่างๆ

1) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ซึ่งจัดเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าคงทน ค่าใช้จ่ายหมวดนี้หลังวิกฤตเศรษฐกิจลดลงร้อยละ 22.0 ของค่าใช้จ่ายก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ค่าใช้จ่ายหมวดนี้ส่วนใหญ่หลังวิกฤตเศรษฐกิจมีมูลค่าลดลง เว้นแต่ค่าซ่อมแซมบ้านเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.2

2) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหาร ซึ่งจัดเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าประเภทไม่คงทน ค่าใช้จ่ายหมวดนี้หลังวิกฤตเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.7 ของค่าใช้จ่ายก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ ค่าใช้จ่ายหมวดนี้ทุกรายการหลังวิกฤตเศรษฐกิจมีมูลค่าเพิ่มขึ้น ระหว่างร้อยละ 1.3 ถึงร้อยละ 21.2 ของค่าใช้จ่ายก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ

3) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ซึ่งจัดเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าประเภทไม่คงทน ค่าใช้จ่ายหมวดนี้ หลังวิกฤตเศรษฐกิจลดลงร้อยละ 22.9 ของค่าใช้จ่ายก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ ค่าใช้จ่ายหมวดนี้เกือบทุกรายการหลังวิกฤตเศรษฐกิจมีมูลค่าลดลง ระหว่างร้อยละ 4.8 ถึง ร้อยละ 17.7 เว้นแต่ค่าไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.4

4) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องนุ่งห่ม ซึ่งจัดเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าประเภทไม่คงทน ค่าใช้จ่ายหมวดนี้ หลังวิกฤตเศรษฐกิจลดลง ร้อยละ 10.3 ของค่าใช้จ่าย

ก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ ค่าใช้จ่ายในหมวดนี้ทุกรายการหลังวิกฤตเศรษฐกิจมีมูลค่าลดลงร้อยละ 6.4 ถึงร้อยละ 9.0

5) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการผ่อนชำระ ซึ่งจัดเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าประเภทคงทน ค่าใช้จ่ายหมวดนี้ หลังวิกฤตเศรษฐกิจลดลงร้อยละ 31.4 ของค่าใช้จ่ายก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ ค่าใช้จ่ายหมวดนี้ ค่าใช้จ่ายผ่อนชำระบ้าน และผ่อนชำระอื่น ๆ หลังวิกฤตเศรษฐกิจมีมูลค่าลดลง ร้อยละ 25.3 และร้อยละ 0.6 ในขณะที่การผ่อนชำระรถยนต์ของพนักงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 34.9

6) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะ ซึ่งจัดเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าประเภทบริการ (เว้นแต่ค่าซ่อมแซมจัดเป็นประเภทสินค้าคงทน) ค่าใช้จ่ายหมวดนี้ หลังวิกฤตเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.0 ของค่าใช้จ่ายก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ ค่าใช้จ่ายหมวดนี้ ค่าซ่อมแซม และค่าน้ำมันหลังวิกฤตเศรษฐกิจ เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.3 และร้อยละ 5.8 ตามลำดับ ในขณะที่ค่าโดยสารรถประจำทาง ลดลงร้อยละ 28.6

7) ค่าใช้จ่ายทั่วไป ซึ่งจัดเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าประเภทบริการ ค่าใช้จ่ายหมวดนี้ หลังวิกฤตเศรษฐกิจลดลงร้อยละ 3.2 ของค่าใช้จ่ายก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ ค่าใช้จ่ายหมวดนี้ ค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาของตนเอง ค่าใช้จ่ายด้านนันทนาการ ค่าใช้จ่ายด้านเลี้ยงชีพ และค่าภาษีสังคมหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ลดลงร้อยละ 39.2 ร้อยละ 13.0 ร้อยละ 9.3 และร้อยละ 4.8 ตามลำดับ ในขณะที่ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ของหมวดนี้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะค่าศึกษาของบุคคลอื่น เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 35.7 ในขณะที่การศึกษาของบุตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 27.9 ตามลำดับ

#### 5.1.5 การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย

1) พฤติกรรมการบริโภคของพนักงาน ค่าใช้จ่ายกับสินค้าทั้งสามประเภทก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ เฉลี่ยเดือนละ 17,594.4 บาท และลดลงหลังวิกฤตเศรษฐกิจ คงเหลือเฉลี่ยเดือนละ 15,513.8 บาท หรือลดลงร้อยละ 11.8 การบริโภคสินค้าทั้งก่อนและหลังวิกฤตเศรษฐกิจของพนักงาน พบว่า พนักงานใช้จ่ายกับสินค้าประเภทคงทนสูงกว่าสินค้าประเภทไม่คงทน และประเภทบริการ ตามลำดับ แต่พฤติกรรมการใช้จ่ายของพนักงานหลังวิกฤตเศรษฐกิจต่อสินค้าประเภทคงทนลดลงถึงร้อยละ 39.4 ในขณะที่สินค้าประเภทไม่คงทน และสินค้าบริการ ลดลงเพียงร้อยละ 1.3 และร้อยละ 3.3 ตามลำดับ เท่านั้น

เมื่อจำแนกพฤติกรรมกรรมการบริโกลิตินค้าตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย สถานภาพ ลักษณะที่อยู่อาศัย และจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีค่าใช้จ่ายกับสินค้าประเภทคงทน และไม่คงทน หลังวิกฤตเศรษฐกิจลดลง แต่ค่าใช้จ่ายกับสินค้าบริการเพิ่มขึ้น ในขณะที่พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีค่าใช้จ่ายกับสินค้าทั้งสามประเภทลดลง

#### 5.1.6 การวิเคราะห์แนวโน้มในการบริโกลิตินค้าของพนักงานช่วงก่อนและหลัง วิกฤตเศรษฐกิจ (MPC)

จากการวิเคราะห์สมการเส้นตรง (simple regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายของสินค้าแต่ละประเภท กับรายได้ของพนักงาน พบว่า MPC ของสินค้าประเภทคงทนช่วงหลังวิกฤตเศรษฐกิจของกลุ่มพนักงานช่วยบริหารจะมีค่าสูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่น MPC ของสินค้าประเภทคงทน และประเภทบริการ ของพนักงานระดับบริหารชั้นต้น 2 จะสูงกว่าพนักงานระดับอื่น อย่างไรก็ตาม ค่า MPC ของกลุ่มพนักงานบางระดับคิดค่าลบ เป็นการแสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่ำแต่จะใช้จ่ายเพื่อการบริโกลิตินค้าอยู่ในอัตราที่สูง ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้สูงกว่าจะใช้จ่ายเพื่อการบริโกลิตินค้าเพิ่มขึ้นไม่มากนัก

#### 5.1.7 การวิเคราะห์แนวโน้มการบริโกลิตินค้า (APC)

เมื่อนำรายละเอียดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนกับสินค้าแต่ละประเภทของพนักงานแต่ละราย เทียบสัดส่วนกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหลังวิกฤตเศรษฐกิจ พบว่า APC กลุ่มสินค้าประเภทสินค้าคงทนของกลุ่มบริหารชั้นต้น 2 และกลุ่มช่วยบริหาร จะมีค่าสูงกว่ากลุ่มบริหารชั้นต้น 1 และสูงกว่ากลุ่มชั้นต้น-ชั้นกลาง APC กลุ่มสินค้าประเภทไม่คงทน กลุ่มพนักงานระดับพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง จะมีค่าสูงกว่ากลุ่มบริหารชั้นต้น 2 และสูงกว่ากลุ่มอื่น APC กลุ่มสินค้าประเภทบริการกลุ่มพนักงานระดับบริหารชั้นต้น 2 และกลุ่มพนักงานช่วยบริหารจะมีค่าสูงกว่ากลุ่มอื่น

### 5.1.8 ความเห็นด้านอาชีพของพนักงาน

พนักงานมีความเห็นด้านอาชีพก่อนและหลังวิกฤต ดังนี้ หลังวิกฤตนี้พนักงานมีความไม่มั่นใจในอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ เพราะร้อยละ 39.5 เห็นว่าในปัจจุบันความมั่นคงในอาชีพขาดหายไป เช่นเดียวกับกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานได้รับหลังวิกฤตเศรษฐกิจ พนักงานร้อยละ 36.0 หรือเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 29.0 เห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับจากธนาคารไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายประจำเดือน ร้อยละ 31.6 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 19.3 เห็นว่าสวัสดิการได้รับไม่เพียงพอ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษานี้ทำให้ทราบว่าพนักงานธนาคารได้พยายามลดค่าใช้จ่ายบางประเภทลดลง ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค เครื่องนุ่งห่ม การผ่อนชำระ และค่าใช้จ่ายทั่วไป อย่างไรก็ตามค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เกี่ยวกับอาหาร และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะ จะเพิ่มขึ้น ทั้งนี้แสดงให้เห็นพนักงานธนาคารได้พยายามลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่จะสามารถกระทำได้ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย เพราะราคาสินค้าอุปโภค บริโภค ส่วนใหญ่จะมีราคาสูงขึ้นกว่าราคาก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ แต่พนักงานกลับได้รับผลกระทบด้านจิตใจเพราะเหตุจากธนาคารพยายามลดค่าใช้จ่ายทุกด้าน โดยเฉพาะด้านพนักงาน จึงส่งผลกระทบต่อความมั่นใจในความมั่นคงของอาชีพพนักงานธนาคาร รวมทั้งเห็นว่าได้รับสวัสดิการ และค่าตอบแทนที่ไม่สอดคล้องกับภาวะวิกฤต ดังนั้นธนาคารควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน ตลอดจนการจ้างนโยบายเกี่ยวกับพนักงานที่ธนาคารจะกระทำในอนาคตอันใกล้นี้ เช่น การเพิ่มอัตราเงินเดือน สวัสดิการ หรือแม้ว่าการจัดโครงการไทยพาณิชย์ร่วมใจ (เกษียณอายุก่อนกำหนด) ในอนาคตให้ชัดเจน ซึ่งจะมีส่วนช่วยลดภาวะกดดันด้านจิตใจของพนักงานได้ และยังเป็น การแสดงความเอาใจใส่ของธนาคารต่อการเรียกร้อง(ความเห็นใจ)เพื่อสร้างความชัดเจนด้านความมั่นคงต่ออาชีพของพนักงานก็จะได้ผลเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น