

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยใน จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ และวัตถุประสงค์ที่สาม เพื่อศึกษาปัญหาและ ข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาคั้ง นี้ จำนวนทั้งสิ้น 75 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผลการศึกษาคือต่อไปนี้

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยใน จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.33 เป็นเพศหญิง ด้านอายุ ร้อยละ 50.67 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี สถานภาพ ร้อยละ 61.33 โสด ระดับการศึกษา ร้อยละ 56.0 อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า ศาสนา ร้อยละ 66.67 นับถือศาสนาพุทธ ระดับตำแหน่ง ร้อยละ 86.67 มีระดับตำแหน่ง ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ร้อยละ 62.67 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในธนาคารอยู่ ในช่วง 1-2 ปี ระดับรายได้ ร้อยละ 26.67 มีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000-20,000 บาท และ ร้อยละ 20.67 มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในด้านรายได้ และค่าตอบแทนจากมากที่สุดไปหา น้อยที่สุด ดังนี้ เงินโบนัสพนักงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด และ รายได้ของพนักงาน กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงานจากมากที่สุดไปหา น้อยที่สุด ดังนี้ ระเบียบการทำงานและวันลาของพนักงาน ค่ารักษาพยาบาลพนักงาน ค่า เครื่องแบบพนักงาน สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ค่าช่วยเหลือบุตรและค่าช่วยเหลือการศึกษานูตร กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในด้านการจูงใจในการทำงานของพนักงานจากมากที่สุดไปหาน้อย ที่สุด ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านการยอมรับในความสามารถและการยกย่องนับถือ ด้านความมั่นคง ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสใน

การพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารจากมากที่สุด คือการปฏิบัติงานตามหลักศาสนา รองลงมา คือการปฏิบัติงานตามหลักศาสนา

สรุปผลการศึกษาพบว่ากลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 7.87 คะแนน อันดับสอง คือ ด้านการจงใจในการทำงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 6.09 คะแนน อันดับสาม คือ ด้านรายได้และค่าตอบแทน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 5.28 คะแนน และอันดับที่สี่ คือ ด้านสวัสดิการของพนักงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 5.27 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่าตัวแปรที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงาน มีอยู่ 2 ตัวแปร คือ 1) ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน 2) อายุของพนักงาน โดยระยะเวลาในการทำงานที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานลดลง ในขณะที่อายุของพนักงานเพิ่มขึ้นกลับส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มตามไปด้วย แสดงให้เห็นได้ว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า และมีระยะเวลาในการทำงานที่น้อยกว่าจะมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าและมีระยะเวลาในการทำงานที่มากกว่า ทั้งนี้ แทนค่าผลการศึกษากลุ่มประชากร โดยมีระยะเวลาในการทำงานของพนักงานเฉลี่ย 2.07 ปี และอายุของพนักงานเฉลี่ย 32.95 ปี ประมาณการความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานของกลุ่มประชากร เท่ากับ 5.90 ยูทิล หรือคิดเป็น 59%

ผลการศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านรายได้และค่าตอบแทน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาด้านรายได้ของพนักงานเป็นปัญหาอันดับหนึ่ง ลำดับสอง คือ ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด อันดับสาม คือ เงินโบนัสพนักงาน และอันดับสี่ คือ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในด้านสวัสดิการของพนักงาน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาด้านสินเชื่อสวัสดิการพนักงานเป็นปัญหาอันดับหนึ่ง ลำดับสอง คือ ค่ารักษาพยาบาลพนักงาน อันดับสาม คือ ค่าเครื่องแบบพนักงาน อันดับสี่ คือ ค่าช่วยเหลือบุตร และค่าช่วยเหลือการศึกษาบุตร และอันดับห้า คือ ระเบียบการทำงานและวันลาของพนักงาน ในด้านการจงใจในการทำงาน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถเป็นปัญหาอันดับหนึ่ง ลำดับสอง คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลำดับสาม คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ อันดับสี่ คือ ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน อันดับห้า คือ ด้านความรับผิดชอบ อันดับหก คือ ด้านความมั่นคง อันดับเจ็ด คือ ด้านการยอมรับในความสามารถ และการยกย่องนับถือ และอันดับแปด คือ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ในด้านนโยบายและการ

บริหาร กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาด้านการปฏิบัติงานตามหลักศาสนาเป็นปัญหาอันดับหนึ่ง และอันดับสอง คือ ปัญหาการปฏิบัติตามหลักศาสนา

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาในครั้งนี้ได้รับข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านรายได้และค่าตอบแทน จากการศึกษาพบว่าในส่วนของรายได้ของพนักงานให้มีการปรับฐานเงินเดือนพนักงานใหม่ให้มีความเท่าเทียมกันระหว่างพนักงานเก่าและใหม่ และเพิ่มค่างานให้กับส่วนงานที่มีความยากและใช้ทักษะเฉพาะทาง ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด เมื่อพนักงานทำงานล่วงเวลา ควรอนุมัติเบิกจ่ายแก่พนักงานตามจริง เงินโบนัสพนักงานควรระบุเกณฑ์ขั้นต่ำ และกำหนดระยะเวลาการจ่ายเงิน โบนัสที่ชัดเจน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ควรเพิ่มอัตราสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นทางเลือกให้กับพนักงาน และลดระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบและผลประโยชน์เมื่อสมาชิกพ้นสภาพของธนาคาร

2) ด้านสวัสดิการของพนักงาน จากการศึกษาพบว่าในส่วนของสินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ควรปรับลดอัตรากำไรสินเชื่อให้เท่ากับสวัสดิการของสถาบันการเงินอื่น และกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์สินเชื่อสวัสดิการให้ชัดเจนไม่ปรับเปลี่ยนบ่อย เพิ่มสิทธิการรักษาพยาบาลให้กับบิดามารดาพนักงานให้เท่ากับรัฐวิสาหกิจอื่น ควรเพิ่มค่าเครื่องแบบพนักงานมากขึ้น หรือให้เครื่องแต่งกายสำเร็จรูป เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน ปรับเพิ่มค่าช่วยเหลือบุตรให้สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพในปัจจุบัน

3) ด้านการจูงใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง โดยมีหลักสูตรการอบรมที่ช่วยเสริมการทำงานและพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มากขึ้น ธนาคารควรมีเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจและพยายามที่จะพัฒนาตัวเองเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปรับปรุงโครงสร้างการทำงานใหม่ ลดความซ้ำซ้อน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมความสัมพันธ์ในองค์กรให้มากขึ้น มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ได้ทำความรู้จักเพื่อนร่วมงาน เชื่อมความสัมพันธ์ไมตรีที่ดี เพื่อช่วยลดปัญหาในการทำงาน

4) ด้านนโยบายและการบริหาร จากการศึกษาพบว่าให้ธนาคารเร่งประชาสัมพันธ์ธนาคารให้มากขึ้น การจัดอบรมเพิ่มความรู้แก่พนักงานให้มากขึ้นและต่อเนื่อง เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจทั้งทางผ่านพับ Email และ Internet เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธนาคาร

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ซึ่งควรจะศึกษากลุ่มประชากรพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในระดับภูมิภาค เพื่อให้ภาพรวมชัดเจนยิ่งขึ้น แม้ว่าการศึกษาอาจจะใช้ระยะเวลาในการศึกษานาน แต่ผลการศึกษาจะสามารถนำไปต่อยอดการศึกษาด้านอื่นๆได้มากกว่า

2) ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานกับธนาคารเอกชนหรือธนาคารในกำกับของรัฐ เพื่อจะได้มีการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย เพื่อพัฒนาปรับปรุงด้านรายได้และค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการของพนักงาน ด้านการจูงใจในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะผลักดันให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ส่งผลที่ดีต่อองค์กรและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

3) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณในครั้งนี้ มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจเพียง 2 ตัวแปร ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป หากใช้เครื่องมืออื่นอาจทำให้เห็นอิทธิพลของปัจจัยอื่นๆ ในภาพรวมได้