

การใช้สินเชื่อสวัสดิการจากธนาคารกรุงไทย ของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย

The Use of Krung Thai Bank's Employees Welfare Loans  
in Chiang Rai Province

พลอยนภัส นิธิกุลเศรษฐ์<sup>1</sup> และ พรทิพย์ เตียรธีรวิทย์<sup>2</sup>  
Ploynanpat Nithikulset<sup>1</sup> and Porntip Tianteerawit<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย และพฤติกรรมของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงราย ที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงานของธนาคารกรุงไทย โดยทำการสอบถามพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย ทั้งหมดจำนวน 241 คน พบว่ากลุ่มที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงานมีจำนวน 197 คน และกลุ่มที่ไม่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน มีจำนวน 44 คนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ส่วนการวัดปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ตสเกล

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสด อายุเฉลี่ย 36 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานกับธนาคารกรุงไทยเฉลี่ยคนละ 12 ปี ตำแหน่งปัจจุบัน คือเป็นเจ้าหน้าที่ และหัวหน้าส่วนจนถึงผู้บริหารปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ อันดับหนึ่ง คือด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และการได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมในการกู้ อันดับสอง คือด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ รูปแบบสินเชื่อสอดคล้องกับความต้องการ และสินเชื่อมีความหลากหลาย อันดับสาม คือด้านกระบวนการให้สินเชื่อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบการให้สินเชื่อ

สินเชื่อสวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงไทย มี 3 ประเภท คือ ประเภทที่หนึ่ง สินเชื่อสวัสดิการสงเคราะห์ เป็นสินเชื่อที่ไม่คิดดอกเบี้ยเงินกู้ พนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อประเภทนี้เพื่อซื้อสมาร์ทโฟน และเพื่อศึกษาต่อระดับปริญญาโท สินเชื่อประเภทที่สอง คือสินเชื่อเงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำ พนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดถึงร้อยละ 68 วงเงินกู้เฉลี่ยคนละ 1.63 ล้านบาท รองลงมาคือเพื่อซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ ร้อยละ 18 วงเงินกู้เฉลี่ยคนละ 413,937 บาท สินเชื่อประเภทที่สาม คือสินเชื่อสวัสดิการพิเศษ เช่นสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ โดยมีพนักงานกู้ถึงร้อยละ 54.70 ของผู้ที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพิเศษ วงเงินกู้เฉลี่ยคนละ 404,130 บาท

พนักงานกลุ่มที่ไม่ใช้สินเชื่อสวัสดิการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสด อายุเฉลี่ย 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานกับธนาคารกรุงไทยเฉลี่ยคนละ 6 ปี ตำแหน่งปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร การที่พนักงานไม่ใช้สินเชื่อสวัสดิการ ให้เหตุผลว่า ยังไม่มีความจำเป็นในการใช้ ร้อยละ 90.91 และวงเงินกู้ที่จะได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ ร้อยละ 9.09 แต่ในอนาคตอีก 2 ปี ข้างหน้า ส่วนใหญ่คิดว่าจะใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน

**คำสำคัญ:** สินเชื่อสวัสดิการ/ธนาคารกรุงไทย/พนักงานธนาคารกรุงไทย/จังหวัดเชียงราย

## ABSTRACT

This study aims to examine factors and behavior related to the decision of Krungthai Bank's employees to use welfare loans provided by the Bank for its employees. The relevant information was collected from totally 241 KTB's employees working in Chiang Rai Province that can be distinguished into 197 individuals that used the welfare loans and 44 individuals that did not use. The analysis was undertaken based on descriptive statistics and the results of Likert's scale rating to prioritize factors affecting the decision of KTB's employees to use the welfare loans offered to them.

From general background information, the study found that the majority of welfare loan users were characterized as female, single, 36 years old on the average, with bachelor's degree education, having been working with KTB for 12 years on the average, and holding the present position ranging from officer, division head, to administrator. The most important factor for them to take the welfare loans was price for the attributes of low interest rate and exemption from paying loan application fee. The second most important factor was products for the reasons of loan types being compatible with the need and diversity of loan types. The third most important was the factor of process in terms of speedy loan approval procedure and the suitable requirement for documents to be used in loan application.

Three types of welfare loan have been made available for KTB's employees to use. The first is welfare assistance loan which can be borrowed without paying interest. Most KTB's employees in Chiang Rai Province utilized this type of loan for buying smart phones and financing their master's degree education. The second type is low interest loan that 68 % of KTB's employees in Chiang Rai borrowed for buying housing at the average loan limit of 1.63 million baht per person, followed by 18 % who borrowed for buying car/motorcycle at the average loan size of 413,937 baht per person. The third type is special welfare loan like Krungthai Tanapat loan which was borrowed by 54.70 % of the loan users and the average borrowing was 404,130 baht per person.

Among those KTB's employees in Chiang Rai Province who did not use the welfare loans, they can be generally described as female, single, averagely 30 years old, with bachelor's degree education, having been working with KTB for 6 years on the average, and holding the present position as bank officer. Their reasons were that they had no need to use the loans (90.91 %), and that the loan limit was not adequate to meet their need (9.09 %). However, most of them indicated that in the next two years, they would probably apply for welfare loans that KTB provides for them.

**Keyword:** Welfare Loans, Krung Thai Bank, Krung Thai Bank's Employees, Chiang Rai Province

## ที่มาและความสำคัญ

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่ทำการระดมเงินฝากจากผู้ฝากเงิน และให้สินเชื่อแก่ภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจ ซึ่งธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกของประเทศไทย ปัจจุบันมีสาขารวม 1,214 แห่ง มีพนักงานทั้งหมด 24,057 คน ธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากรควบคู่ไปกับการดูแลในเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ รวมถึงสวัสดิการพนักงาน โดยธนาคารถือว่าพนักงาน คือกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน ให้ผลตอบแทนที่นอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้างโดยมีสวัสดิการให้กับพนักงาน ทั้งในรูปแบบสินเชื่อสวัสดิการพนักงาน และการดำเนินการดูแลพนักงานในด้านอื่นๆ ซึ่งสินเชื่อสวัสดิการพนักงาน หรือเงินกู้ยืมสวัสดิการพนักงานของธนาคารกรุงไทยจะแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. สินเชื่อสวัสดิการสงเคราะห์ เป็นเงินกู้ยืมประเภทไม่มีดอกเบี้ย ซึ่งพนักงานสามารถกู้ยืมได้ในวงเงินสินเชื่อที่ไม่เกิน 6 เท่าของเงินเดือน และไม่เกินวงเงินสินเชื่อที่แต่ละประเภทได้กำหนดไว้ เช่น วงเงินกู้ยืมรักษาพยาบาล พนักงานสามารถกู้ยืมได้ไม่เกินวงเงิน 90,000 บาท เป็นต้น
2. สินเชื่อเงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำ เป็นเงินกู้ยืมประเภทที่มีดอกเบี้ย โดยอ้างอิงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน เช่น เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย พนักงานสามารถกู้ยืมได้ในวงเงิน 80 เท่าของเงินเดือน แต่ไม่เกิน 4,000,000 บาท ซึ่งอ้างอิงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน เป็นต้น
3. สินเชื่อสวัสดิการพิเศษ เป็นเงินกู้ยืมประเภทมีดอกเบี้ย โดยอ้างอิงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน เช่น สินเชื่ออเนกประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและความต้องการของผู้กู้ และอ้างอิงอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารพาณิชย์เรียกเก็บจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี (Minimum Retail Rate: MRR) และสินเชื่อกรุงไทยธนวิญสำหรับพนักงาน ซึ่งเป็นสินเชื่อประเภทวงเงินพร้อมใช้เพื่อเสริมสภาพคล่องทางการเงินเป็นเงินกู้เบิกเกินบัญชี

ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย มีพนักงานทั้งสิ้น 241 คน แบ่งออกเป็น 4 หน่วยงาน 20 สาขา (ตารางที่ 1) ซึ่งพนักงานเหล่านี้อาจมีการใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงานจากธนาคารกรุงไทย ดังนั้นในที่นี้จะทำการศึกษาว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย มีการใช้สินเชื่อมากน้อยเพียงใด รวมถึงศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงราย และพฤติกรรม การเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการวางแผนเกี่ยวกับสินเชื่อสวัสดิการพนักงาน รวมถึงปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อสวัสดิการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทย เพื่อลดปัญหาทางด้านแรงงานที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

**ตารางที่ 1** จำนวนหน่วยงาน จำนวนสาขาและจำนวนพนักงานทั้งหมดของ ธนาคารกรุงไทย จังหวัดเชียงราย  
ณ 1 สิงหาคม 2559

จำนวนหน่วยงาน	จำนวนสาขา (สาขา)	จำนวนพนักงาน (คน)
1. ศูนย์ปฏิบัติการเชียงราย	1	7
2. ศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์เชียงราย	1	7
3. สำนักงานธุรกิจเชียงราย	1	16
4. สำนักงานเขตเชียงราย	17	211
รวมทั้งหมด	20	241

ที่มา: ฝ่ายสารสนเทศ ธนาคารกรุงไทย, 2559

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงราย ที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงานของธนาคารกรุงไทย

### วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย ทั้งหมดจำนวน 241 คน โดยทำการสอบถามว่ากลุ่มพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย มีการใช้สินเชื่อกี่จำนวนเท่าใด ซึ่งกลุ่มที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน มีวิธีการศึกษาดังนี้คือ

1. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ดังนี้
  - 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ประเภทของสินเชื่อกับความหลากหลายตรงตามความต้องการ วงเงินสินเชื่อที่ให้อ่าง รวมถึงรูปแบบสินเชื่อที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน
  - 2) ด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสินเชื่อประเภทอื่น และ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ เป็นต้น
  - 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการประกาศจากอินเทอร์เน็ตของธนาคาร รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ
  - 4) ด้านกระบวนการให้สินเชื่อ จะพิจารณาจากขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อ ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และเอกสารที่ใช้ประกอบการให้สินเชื่อ

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นนี้ ให้กลุ่มที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ให้นำน้ำหนักความสำคัญแบบลิเคิร์ท สเกล 5 ระดับ

2. การศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของกลุ่มที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ประเภทของสินเชื่อสวัสดิการพนักงานที่ใช้ วงเงินที่ขอกู้ วงเงินที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และหลักประกันที่ใช้ในการขอกู้ ส่วนกลุ่ม

ผู้ที่ไม่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ทำการศึกษาเหตุผลที่ไม่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงาน การวิเคราะห์ หัวข้อดังกล่าวข้างต้น ใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

3. ส่วนกลุ่มที่ไม่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ทำการสอบถามถึงเหตุผลที่ไม่ใช้สินเชื่อ และแนวโน้มที่จะใช้สินเชื่อสวัสดิการในเวลา 2 ปี ข้างหน้า ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

### ผลการศึกษา

จากการสอบถามพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย จำนวน 241 คน พบว่ามีกลุ่มที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน จำนวน 197 คน และกลุ่มที่ไม่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน จำนวน 44 คน สามารถสรุปผลการศึกษาตามประเภทของกลุ่มที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน และกลุ่มที่ไม่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ดังนี้คือ

#### 1) กลุ่มที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69 อายุเฉลี่ย 36 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.97 สถานภาพโสด ร้อยละ 62.44 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ยอยู่ที่ 4 คน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ทำงานเฉลี่ยอยู่ที่ 1 คน ลักษณะที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่พักอาศัยบ้านของตนเองร้อยละ 60.41

พนักงานส่วนมากทำงานกับธนาคารกรุงไทยเป็นแห่งแรก ร้อยละ 43.11 มีประสบการณ์ในการทำงานก่อนมาทำงานที่ธนาคารกรุงไทยเฉลี่ยอยู่ที่ 2 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานกับธนาคารกรุงไทยเฉลี่ย 12 ปี โดยมีจำนวนงานที่เคยทำงานมาทั้งหมดเฉลี่ย 2 แห่ง เหตุผลที่เข้าทำงานกับธนาคารกรุงไทย อันดับหนึ่งคือ ธนาคารกรุงไทยมีความมั่นคงสูง พนักงานส่วนมากทำงานในระดับตำแหน่งหัวหน้าส่วนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.04 อัตราเงินเดือนที่ได้รับระหว่าง 20,001-40,000 คิดเป็นร้อยละ 38.58

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ สามารถนำเสนอ 3 ด้าน คือ

1) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงานในภาพรวม โดยปัจจัยที่มีผลเป็นอันดับหนึ่ง คือด้านราคามีผลอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทอื่น มีผลระดับมาก และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ มีผลมีระดับมาก

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงานจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานกับธนาคารกรุงไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 4 ปี กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 5-8 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน 9 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มให้คำตอบเหมือนกัน โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงานอันดับหนึ่งคือด้านราคา ประกอบด้วยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทอื่น และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์

3) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท กลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,000-40,000 บาท และกลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มให้คำตอบเหมือนกันโดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงานอันดับหนึ่งคือด้านราคา ประกอบด้วยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทอื่น และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์

พนักงานที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน จำนวน 197 คนสามารถแบ่งประเภท การใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ดังนี้

1) สินเชื่อสวัสดิสงเคราะห์ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่ใช้สินเชื่อประเภทนี้มีจำนวน 37 คน โดยทำการกู้เงินเพื่อซื้อสมาร์ตโฟน มากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 35.14 จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ยคนละ 23,250 บาท จำนวนงวดที่ผ่อนชำระเฉลี่ยคนละ 29 งวด ค่างวดที่ผ่อนชำระต่อเดือนคนละ 827 บาท รองลงมา คือกู้เงินเพื่อการศึกษาตนเองในระดับปริญญาโท จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ยคนละ 68,455 บาท จำนวนงวดที่ผ่อนชำระเฉลี่ย คนละ 34 งวด ค่างวดที่ผ่อนชำระต่อเดือนคนละ 1,956 บาท

2) สินเชื่อเงินกู้ยืมดอกเบี่ยต่ำ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่ใช้สินเชื่อประเภทนี้มีจำนวน 150 คน โดยทำการกู้เงินสวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัยมากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 68 จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ยคนละ 1,632,022 บาท จำนวนงวดที่ผ่อนชำระเฉลี่ยคนละ 292 งวด ค่างวดที่ผ่อนชำระต่อเดือนคนละ 8,159 บาท หลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง รองลงมาคือกู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์ ร้อยละ 18 จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ยคนละ 413,937 บาท จำนวนงวดที่ผ่อนชำระเฉลี่ยคนละ 114 งวด ค่างวดที่ผ่อนชำระต่อเดือนคนละ 5,310 บาท หลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันส่วนใหญ่เป็นบุคคล

3) สินเชื่อสวัสดิการพิเศษ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่ใช้สินเชื่อประเภทนี้มีจำนวน 128 คน โดยทำการกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญสำหรับพนักงาน มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ยคนละ 404,130 บาท เนื่องจากสินเชื่อประเภทนี้ ลักษณะเป็นเงินกู้เบิกเงินบัญชี หากไม่ใช้เงินกู้ก็จะไม่เสียดอกเบี้ย ส่วนหลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันส่วนใหญ่เป็นบุคคล รองลงมา คือสินเชื่อเนกประสงค์ จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ยคนละ 875,255 บาท จำนวนงวดที่ผ่อนชำระเฉลี่ยคนละ 147 งวด ค่างวดที่ผ่อนชำระต่อเดือนคนละ 8,098 บาทหลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันส่วนใหญ่เป็นบุคคล

## 2) กลุ่มที่ไม่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 81.80 อายุเฉลี่ย 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 86.36 สถานภาพโสด ร้อยละ 75 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ยอยู่ที่ 4 คน โดยมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ทำงานเฉลี่ยอยู่ที่ 1 คน ลักษณะที่อยู่อาศัย พักอาศัยบ้านของบิดามารดาร้อยละ 52.27 พนักงานส่วนมากทำงานกับธนาคารกรุงไทยเป็นแห่งแรก ร้อยละ 38.89 มีประสบการณ์ในการทำงานก่อนมาทำงานที่ธนาคารกรุงไทยเฉลี่ยอยู่ที่ 2 ปี จำนวนงานที่เคยทำงานมาทั้งหมดเฉลี่ย 2 แห่ง เหตุผลที่เข้าทำงานกับธนาคารกรุงไทย อันดับหนึ่งคือ ธนาคารกรุงไทยมีสวัสดิการที่ดี ส่วนใหญ่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 72.73 อัตราเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.45

กลุ่มที่ไม่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ให้เหตุผลที่ไม่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน อันดับหนึ่งคือยังไม่มีความต้องการ หรือความจำเป็นในการใช้ ร้อยละ 90.91 อันดับสอง คือวงเงินกู้ที่สามารถกู้ได้ ณ ปัจจุบันไม่เพียงพอกับความต้องการ ร้อยละ 9.09

## สรุปและข้อเสนอแนะ

### 1) สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงราย ทั้งหมดมีจำนวน 241 คน เป็นกลุ่มที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน มีจำนวน 197 คน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ อันดับหนึ่ง คือด้านราคา ประกอบด้วยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทอื่น และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ โดยกลุ่มที่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ใช้สินเชื่อ

กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ สินเชื่อเอกประสงค์ และ เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย ตามลำดับ ดังนั้นธนาคารควรให้สินเชื่อสวัสดิการพนักงานต่อไป และธนาคารควรคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำเป็นพิเศษ และไม่เสียค่าธรรมเนียม ส่วนกลุ่มที่ไม่ใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน มีจำนวน 44 คน ให้เหตุผลอันดับหนึ่งคือยังไม่มีความต้องการ หรือความจำเป็นในการใช้ ร้อยละ 90.91 และเหตุผลอันดับสอง คือวงเงินกู้ที่สามารถกู้ได้ ณ ปัจจุบันไม่เพียงพอกับความต้องการ ร้อยละ 9.09 เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานกับธนาคารกรุงไทยไม่เกิน 4 ปี ร้อยละ 75 และอายุน้อยกว่า 29 ปี ร้อยละ 68.18 ทำให้ยังไม่มีความต้องการ หรือความจำเป็นที่ต้องใช้สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน รวมถึงวงเงินกู้ที่สามารถกู้ได้ ณ ปัจจุบันไม่เพียงพอกับความต้องการในปัจจุบัน

## 2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงาน อันดับหนึ่ง คือด้านราคา ประกอบด้วยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทอื่น และการยกเว้นค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ (โดยปกติจะมีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 2,000 บาทต่อครั้ง) ดังนั้นธนาคารควรคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำเป็นพิเศษ และไม่เสียค่าธรรมเนียม

2. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการพนักงาน น้อยที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และประกาศจากอินเทอร์เน็ตของธนาคาร และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการ ดังนั้นธนาคารควรทำการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่ออย่างทั่วถึง

3. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มพนักงานใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพฯ มากที่สุด เมื่อเทียบกับสินเชื่ออื่น ดังนั้นธนาคารควรให้สินเชื่อธนาวิทย์ต่อไป และให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับพนักงานต่อไป

4. จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารบางคนใช้สินเชื่อเพื่อการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ดังนั้นธนาคารควรให้สินเชื่อประเภทนี้ต่อไปและทั่วถึง เพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

## เอกสารอ้างอิง

- กิ่งพร ทองใบ.(2553). ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ.กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ชวลิต สละ.(2551). หลักเศรษฐศาสตร์แรงงานเบื้องต้น.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชัยวัฒน์ จุลมนต์.(2549).ระบบและปัญหาการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์.สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2559, จาก <http://joticlub.exteen.com/20060629/reflection-paper-1>
- ธนาคารกรุงไทย.(2559).ประวัติความเป็นมา.สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2559,จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/th/about-ktb.aspx>
- ธนาคารกรุงไทย ฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์.(2559).ข้อมูลพนักงาน.สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2559, จาก <http://www.intranet.ktb>
- ธนาคารกรุงไทย ฝ่ายบริหารงานผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน.(2559).เงินกู้ยืมสวัสดิการพนักงาน.สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2559,จาก <http://www.intranet.ktb>
- ธนาคารกรุงไทย.(2558).รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน 2557.สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2559,จาก [http://www.ktb.co.th/ktb/Download/CSR/CSRDownload\\_42KTB\\_2557\\_TH\\_L\\_1.pdf](http://www.ktb.co.th/ktb/Download/CSR/CSRDownload_42KTB_2557_TH_L_1.pdf)
- ธนาคารกรุงไทย.(2556).รายงานประจำปี 2556.สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2559,จาก [http://www.ktb.co.th/ktb/Download/investorrelations/InvestorRelationsDownload\\_38KTB\\_Annual\\_Report\\_TH\\_2556.pdf](http://www.ktb.co.th/ktb/Download/investorrelations/InvestorRelationsDownload_38KTB_Annual_Report_TH_2556.pdf)
- ธนาคารกรุงไทย.(2557).รายงานประจำปี 2557.สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2559,จาก [http://www.ktb.co.th/ktb/Download/investorrelations/InvestorRelationsDownload\\_20561\\_2557.pdf](http://www.ktb.co.th/ktb/Download/investorrelations/InvestorRelationsDownload_20561_2557.pdf)
- ธนาคารกรุงไทย.(2558).รายงานประจำปี 2558.สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2559,จาก [http://www.ktb.co.th/ktb/Download/investorrelations/InvestorRelationsDownload\\_47KTB\\_Annual\\_Report\\_2558\\_TH.pdf](http://www.ktb.co.th/ktb/Download/investorrelations/InvestorRelationsDownload_47KTB_Annual_Report_2558_TH.pdf)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- อภิชาติ พงศ์สุพัฒน์.(2551). การเงินธุรกิจ.กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.