

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นต่อสภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่รับผิดชอบด้านสัญญา : ศึกษากรณีพนักงานที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อสภาพการทำงานประกอบด้วย ลักษณะงาน ปริมาณงาน เงินเดือน ผู้ร่วมงาน สถานที่ทำงานสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความเสี่ยงในการทำงานโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 60 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษา มีดังนี้

พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน เป็นชาย 28 คน และหญิง 32 คน มีอายุเฉลี่ย 35 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 2-5 ปี และเป็นโสด สังกัดกลุ่มปฏิบัติการเอกสารสัญญา มีอัตราเงินเดือน 10,000-15,000 บาท พนักงานมีเวลาทำงานปกติซึ่งเป็นเวลาที่กำหนดแน่นอน สัปดาห์ละ 5 วัน มีวันหยุดประจำสัปดาห์ 2 วัน และวันหยุดพักผ่อนประจำปี 15 วัน มีการทำงานล่วงเวลาด้วยความสมัครใจ พนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นอยู่เบื้องหลังการทำงาน ไม่มีความภาคภูมิใจเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ เพราะโดยลักษณะงานไม่ได้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง นอกจากนี้ยังเห็นว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์มีความได้เปรียบกว่าโดยเฉพาะการขึ้นเงินเดือน อย่างไรก็ตามตนเองก็ไม่ต้องอยู่ในภาวะเสี่ยงต่อความรับผิดชอบ กรณีที่จ่ายเงินให้แก่ลูกค้าเกินจำนวนเพราะพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ต้องชดเชยค่าเสียหายนั้น

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อสภาพการทำงาน พบว่าทั้งเพศชายและหญิงต่างก็เห็นด้วยว่าการขึ้นเงินเดือนก็ไม่เหมาะสม โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีน้อยกว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ ผู้ที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างด้านสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะการได้รับมลพิษจากเครื่องใช้สำนักงาน ส่วนพนักงานที่สมรสแล้วมีความเห็นว่าสวัสดิการของธนาคารเอื้อต่อผู้ที่เป็นโสดมากกว่า และพนักงานที่จบระดับปริญญาเห็นว่าการขึ้นเงินเดือนมีความเหลื่อมล้ำกัน

ผู้ศึกษามีข้อเสนอว่าธนาคารควรมีการจัดสภาพการทำงานให้เหมาะสมและถูกสุขลักษณะ ควรปรับปรุงการขึ้นเงินเดือนของพนักงานให้มีความเท่าเทียมกัน และให้โอกาสในการโอนย้ายเปลี่ยนสายงานเพื่อให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดีขึ้นโดยการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อ

งานแก่พนักงานในศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา นอกจากนี้ผู้บริหารหน่วยงานควรให้ความสนใจ และให้ความสำคัญกับพนักงานสายนี้ เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีขวัญ กำลังใจ และสร้าง ประสิทธิภาพในงานให้กับองค์กรต่อไป

Abstract

This is a study on “Opinion Survey on Working Conditions of Support Staff Responsible for Contracts : Case Study of Workers at the Contract Operation Center, Bangkok Bank Co.,Ltd. (Public)”. The objective of the research was to study the opinions of workers on working conditions including nature of work, amount of work, salary, colleagues, workplace, welfare, opportunity for career advancement and occupational risk. The sample consisted of 60 workers at the Contract Operation Center, Bangkok Bank Co.,Ltd. (Public). Data was collected by using a questionnaire and analyzed using the SPSS program.

The results showed that of the 60 workers there were 28 males and 32 females, with an average age of 35. The majority received a bachelor's degree and had been working for 2-5 years in the contract operation work, earning a salary between 10,000 and 15,000 baht. The normal working hours were fixed, 5 days a week, with two weekly holidays and 15 annual vacation holidays. Overtime work was done on a voluntary basis. The workers believed that their work was of the back-office nature and therefore were not proud of their work in comparison with those working at the counter in the front office. They had little or no direct contact with the customers. In addition, they felt that the workers at the counter had a comparative advantage over them when it came to salary raise. Nevertheless, they felt that they were at less risk for liability compared with the workers at the counter who were responsible for any wrong transaction that was made.

On comparing personal information and working conditions, they felt that their salary raise was inappropriate and that their career advancements were less than their counterparts at the counter. Those in different age groups viewed the working conditions differently, especially on pollution from office facilities. The married workers felt that the bank welfare favored single workers more. Workers with a degree-level qualification saw discrepancy in salary raise.

The researcher suggested that the Bank should organize better and more sanitary working conditions, ensure equality in the salary raise for workers and provide opportunity to change to a different line of work. All this would help workers at the Contract Operation Center feel better about themselves and their work. In addition, the Bank executives should pay more attention and attach greater importance to workers in this line of responsibility so that they would feel more motivated, have a better morale and work more effectively for the good of the organization.