

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 พนักงานมีความคิดเห็นว่าตนเองเป็นผู้อยู่เบื้องหลังการทำงาน ไม่มีความภาคภูมิใจเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ เพราะโดยลักษณะงานไม่ได้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง นอกจากนี้ยังเห็นว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์มีความได้เปรียบกว่าโดยเฉพาะการขึ้นเงินเดือน อย่างไรก็ตามตนเองก็ไม่ต้องอยู่ในภาวะเสี่ยงต่อความรับผิดชอบ กรณีที่จ่ายเงินให้แก่ลูกค้าเกินจำนวนเพราะพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ต้องชดเชยค่าเสียหายนั้น

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อสภาพการทำงาน พบว่าทั้งเพศชายและหญิงต่างก็เห็นด้วยว่าการขึ้นเงินเดือนก็ไม่เหมาะสม โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีน้อยกว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ ผู้ที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างด้านสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะการได้รับมลพิษจากเครื่องใช้สำนักงาน ส่วนพนักงานที่สมรสแล้วมีความเห็นว่าสวัสดิการของธนาคารเอื้อต่อผู้ที่เป็นโสดมากกว่า และพนักงานที่จบระดับปริญญาเห็นว่าการขึ้นเงินเดือนมีความเหลื่อมล้ำกัน

ผู้ศึกษามีข้อเสนอว่าธนาคารควรมีการจัดสภาพการทำงานให้เหมาะสมและถูกสุขลักษณะ ควรปรับปรุงการขึ้นเงินเดือนของพนักงานให้มีความเท่าเทียมกัน และให้โอกาสในการโอนย้ายเปลี่ยนสายงานเพื่อให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดีขึ้นโดยการสร้างความรู้สึที่ดีต่อ

งานแก่พนักงานในศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา นอกจากนี้ผู้บริหารหน่วยงานควรให้ความสนใจ และให้ความสำคัญกับพนักงานสายนี้ เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีขวัญ กำลังใจ และสร้าง ประสิทธิภาพในงานให้กับองค์กรต่อไป