บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก

การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการ พบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ กับสถานที่ ขั้นตอนและเรื่องราว ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้นการทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้มนุษย์แสดงออกถึงเชาว์ ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต

เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์การจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันของความพึงพอใจระหว่างพนักงานและองค์การ เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด เราคงได้ยินได้ฟังหรือเห็นภาพความขัดแย้งภาพการหยุดงานเพื่อประท้วงหรือเรียกร้องสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้ใช้แรงงานอยู่เสมอ หรือเหตุการณ์ในบางประเทศที่มีการประท้วงจนเกิดเรื่องราวใหญ่โตขึ้น นั่นเป็นเพราะผู้ใช้แรงงานมีความรู้สึกว่ากำลังถูกลิดรอนสิทธิ์ คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลง ผลที่ตามมาคือ ความเสียหายอย่างใหญ่หลวงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการผลิตที่ต้องหยุดชะงัก จนมีผลทำให้การส่งออกไม่สามารถดำเนินการไปตามเป้าหมายได้ ซึ่งนอกจากองค์การจะสูญเสียรายได้จำนวนมหาศาลแล้ว พนักงานเองก็ต้องประสบความลำบากและขาดรายได้ อีกทั้งส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวมด้วย

สภาพการทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจต่อการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ สภาพแวดล้อมจึงมี

อิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ หากเราสามารถจัดสภาพการทำงานให้ดี ก็สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปในทางที่ดีได้โดยง่าย

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีหน้าที่หลักในการให้บริการทางด้านการเงินแก่ลูกค้าพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานโดยตรงก็เป็นพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยการทั้งด้านเงินฝากและให้สินเชื่อเงินกู้แก่ลูกค้า ซึ่งพนักงานเหล่านี้ถูกมองว่าเป็นหน้าเป็นตาของธนาคาร สามารถขายสินค้าและบริการของธนาคาร สร้างรายได้และผลกำไรให้กับธนาคาร สภาพการทำงานของพนักงานเหล่านี้มีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง และต้องอยู่กับตัวเงินเป็นหลักมีโอกาสเสี่ยงที่เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ได้มากกว่าตำแหน่งที่ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับตัวเงิน แต่ก็ถือว่าเป็นตำแหน่งที่ตลาดแรงงานส่วนมากต้องการที่เข้ามาปฏิบัติงาน เพราะถือว่าเป็นงานที่มีเกียรติ ภูมิฐาน และมีรายได้ที่ดี แต่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก็มิได้มีแค่เพียงพนักงานอำนวยการเพียงอย่างเดียว ยังมีตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละศูนย์ปฏิบัติการต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งพนักงานเหล่านี้เป็นเสมือนผู้ที่อยู่เบื้องหลังการทำงาน เป็นเพียงผู้สนับสนุนทำให้การทำงานของธนาคารมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ศูนย์ปฏิบัติการของธนาคารที่กล่าว คือ ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา

ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา (Business Loan Center) มีผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ คือ พนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พิธีการสินเชื่อ ทำหน้าที่จัดทำเอกสารสัญญาสินเชื่อ จัดตั้งวงเงินเก็บสัญญา ให้แก่ลูกค้าที่มาขอสินเชื่อในแต่ละสำนักธุรกิจของธนาคารทั่วประเทศ ลักษณะงานส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยงานพิมพ์ เป็นเพียงผู้สนับสนุนผลงานของหน่วยงานอื่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งปริมาณงานขึ้นอยู่กับสำนักธุรกิจที่ติดต่อกับลูกค้าไม่สามารถควบคุมปริมาณได้ ซึ่งบางครั้งอาจทำให้พนักงานเหล่านี้เกิดความรู้สึกว่าเป็นแค่เพียงผู้ปิดทองหลังพระ แม้ทำผลงานได้ดีขนาดไหน แต่ผู้ที่ได้ผลงานโดยตรงกับเป็นพนักงานที่สังกัดสำนักธุรกิจที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง

ด้วยสาเหตุดังกล่าว จึงเป็นมูลเหตุให้ผู้ศึกษามีความสนใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา โดยจะศึกษาเปรียบเทียบสภาพการทำงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญากับพนักงานอำนวยการที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ว่าพวกเขามีความคิดเห็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพวกเขา ทั้งในด้าน ลักษณะงาน ปริมาณงาน ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถดึงดูด

พนักงานให้อยู่กับธนาคารและนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้และสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินแห่งอื่นได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านสภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาสภาพการทำงาน แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน ความคาดหวัง กฎระเบียบและสิทธิประโยชน์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ ความคิดเห็นเชิงเปรียบเทียบของพนักงานสายสนับสนุนที่มีต่อสภาพการทำงานชั่วโมงการทำงาน วันหยุด วันลา ลักษณะงาน ปริมาณงาน ค่าจ้าง สวัสดิการ รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา จำนวน 60 คน

คำจำกัดความ (นิยามศัพท์)

สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน วันหยุด วันลา ลักษณะงาน ปริมาณงาน ค่าจ้าง สวัสดิการ รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มปฏิบัติการเอกสารสัญญา
2. กลุ่มปฏิบัติการเอกสารสัญญาหลักประกัน
3. กลุ่มบันทึกวงเงินสินเชื่อและข้อมูลลูกค้า
4. กลุ่มอำนวยการ
5. กลุ่มตรวจทานงานพิธีการสินเชื่อ

วันทำงาน หมายถึง วันที่กำหนดให้ลูกจ้างทำงานตามปกติ

วันหยุด หมายถึง วันที่กำหนดให้ลูกจ้างหยุดประจำสัปดาห์ หยุดตามประเพณี หรือหยุดพักผ่อนประจำปี

วันลา หมายถึง วันที่ลูกจ้างลาป่วย ลาเพื่อทำหมัน ลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็น ลาเพื่อรับราชการทหาร ลาเพื่อการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ หรือลาเพื่อคลอดบุตร

ค่าจ้าง หมายถึง เงินที่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันจ่ายเป็นค่าตอบแทนในกรทำงานตามสัญญาจ้างสำหรับระยะเวลาทำงานปกติเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือนหรือระยะเวลาอื่น หรือจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ลูกจ้างทำได้ในเวลาทำงานปกติของวันทำงาน และให้ความหมายรวมถึงเงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างในวันหยุดและวันลาที่ลูกจ้างมิได้ทำงานแต่ลูกจ้างมีสิทธิได้รับ

<u>ลักษณะงาน หมายถึง เนื้องานที่รับผิดชอบและปฏิบัติ</u>

ลักษณะงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา

- เป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารสัญญาเงินเงินสินเชื่อเพื่อให้ลูกค้าลงนาม
- เป็นงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา
- เป็นงานการตรวจทานงานด้านเอกสารสัญญาที่ลูกค้าลงนามแล้ว
- เป็นงานที่เกี่ยวกับการบันทึกวงเงินสินเชื่อและข้อมูลของลูกค้า

<u>ลักษณะงานของพนักงานอำนวยการหน้าเคาน์เตอร์</u>

- รับฝาก-ถอน-โอนเงินแก่ลูกค้า
- รับชำระหนี้ค่าสินค้าและบริการ
- ขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อ หุ้น ประกันชีวิต

ปริมาณงาน หมายถึง ความมากน้อยของงานที่เข้ามาให้รับผิดชอบดำเนินการ

อุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน หมายถึง เครื่องช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกขึ้น เช่น เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องมือติดต่อสื่อสาร

สถานที่ทำงาน หมายถึง พื้นที่สำหรับใช้ปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนพื้นที่เอนกประสงค์ต่าง ๆ ของสำนักงาน

โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคคลดังต่อไปนี้

- ผู้บังคับบัญชา
- ผู้ร่วมงาน (บุคคลที่ดำรงตำแหน่งเดียวกัน)
- ผู้ใต้บังคับบัญชา