

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเชิงเปรียบเทียบด้านสภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา โดยศึกษาจากพนักงานในศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา จำนวน 60 คน จากพนักงานทั้งหมด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของประชากรที่ศึกษา การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล ผลการศึกษสรุปได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา จำนวน 60 คน เป็นผู้ชาย 28 คน ผู้หญิง 32 คน ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 35 ปี โดยช่วงอายุที่พบมากที่สุด คือ อายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 45.0 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 85.0 ช่วงอายุในการทำงานมากที่สุด คือ 2-5 ปี ร้อยละ 61.7 พนักงานมีสถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 58.3 หน่วยงานที่พนักงานสังกัดมากที่สุด คือ กลุ่มปฏิบัติการเอกสารสัญญา ร้อยละ 50 พนักงานมีระดับการศึกษามากที่สุด คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 85.0 และพนักงานมีอัตราเงินเดือนในช่วง 10,000-15,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 48.3

สภาพการทำงาน

พนักงานมีเวลาทำงานปกติซึ่งเป็นเวลาที่กำหนดแน่นอนเป็นส่วนใหญ่ มีวันทำงานสัปดาห์ละ 5 วัน มีวันหยุดประจำสัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 วัน และมีวันหยุดพักผ่อนประจำปี 15 วัน การทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดประจำสัปดาห์ของพนักงานที่พบมากที่สุดคือเคยทำงานล่วงเวลาบางครั้ง และเคยทำนาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 50.0 และ 35.0 ตามลำดับ พนักงานทำงานด้วย

ความสนใจเป็นจำนวนมาก ร้อยละ 81.7 นายจ้างอนุญาตให้พนักงานลาป่วยเกือบ ร้อยละ 100.0 ในทำนองเดียวกันมีนายจ้างอนุญาตให้พนักงานลากิจ ร้อยละ 96.7

ความคิดเห็นในการทำงาน

1. ลักษณะงาน

จากการศึกษาข้อมูลในส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพนักงาน สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาเมื่อเปรียบเทียบลักษณะงานกับงานในหน้าที่ของพนักงาน อำนวยความสะดวกหน้าเคาน์เตอร์แล้ว กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 88.3 เห็นด้วยน้อยว่างานของตนเป็นงานที่ เกี่ยวข้องกับตัวเงิน ที่เห็นด้วยมากมีร้อยละ 70.0 โดยเห็นด้วยมากกว่างานที่รับผิดชอบเป็นงานด้าน เอกสาร

2. ปริมาณงาน

พนักงานเห็นว่าปริมาณงานและชั่วโมงการทำงานไม่เหมาะสมในแต่ละวัน พนักงานคิดว่างานที่ตนรับผิดชอบอยู่นั้นมีปริมาณมากเกินไป

3. เงินเดือน

พนักงานมีความคิดเห็นต่อเงินเดือนที่ได้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.35$) โดยพนักงาน คิดว่าทั้งการขึ้นเงินเดือนและอัตราเงินเดือนที่ได้รับนั้นไม่มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งมีการขึ้นเงินเดือนมากกว่า

4. ผู้ร่วมงาน

พนักงานมีความคิดเห็นต่อผู้ร่วมงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.98$) โดยเมื่อประสบ ปัญหาใด ๆ ผู้ร่วมงานจะให้คำปรึกษา แนะนำ หรือให้ความช่วยเหลือกัน แต่จะมีการแข่งขันกัน ทำงานระดับน้อย เพราะพนักงานคิดว่าการทำงานของตนไม่ต้องแข่งกันให้ถึงเป้าที่ตั้งไว้เหมือนกับ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ พนักงานจึงขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

5. สถานที่ทำงาน

พนักงานมีความคิดเห็นต่อสถานที่ทำงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.74$) เมื่อ เปรียบเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ แต่พนักงานมีความคิดเห็นต่อสวัสดิภาพและความ ปลอดภัยของสถานที่ทำงานในระดับน้อย

6. สวัสดิการ

พนักงานมีความคิดเห็นต่อสวัสดิการในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.47$) ซึ่งพนักงานเห็นว่าสวัสดิการที่ตนได้รับนั้นไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมต่อการดำรงชีพของตน

7. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

พนักงานมีความคิดเห็นต่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงานในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.27$) ซึ่งพนักงานเห็นว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงานเมื่อเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์แล้ว มีโอกาสน้อยกว่า เนื่องมาจากสายการทำงาน of พนักงานหน้าเคาน์เตอร์มีการเลื่อนตำแหน่งง่ายกว่า

8. ความเสี่ยงในการทำงาน

พนักงานมีความคิดเห็นต่อความเสี่ยงในการทำงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.91$) เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ เพราะการทำงานของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์เกี่ยวข้องกับตัวเงินโดยตรงเสี่ยงต่อความผิดพลาด แต่พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาเกี่ยวกับด้านเอกสารเป็นหลัก ทำให้มีความเสี่ยงในการทำงานน้อยกว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์

การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อสภาพการทำงาน

1. ปัจจัยด้านเพศกับสภาพการทำงาน ทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ต่างก็เห็นด้วยว่า ลักษณะงานของพนักงานเป็นงานเกี่ยวกับด้านเอกสารและการขึ้นเงินเดือนก็ไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์

2. ปัจจัยด้านอายุกับสภาพการทำงาน พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่างานก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานศูนย์ฯ มีน้อยกว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์

3. ปัจจัยด้านอายุงานกับสภาพการทำงาน ผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปีและผู้ที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างในด้านสถานที่ทำงาน โดยผู้ที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป เห็นว่าสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยน้อยกว่า เพราะจากการปฏิบัติงานมากกว่าก็รู้ถึงสภาพร่างกายของตนที่รับมลพิษจากเครื่องใช้สำนักงานว่ามีอันตราย แตกต่างจากพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานที่ยังไม่มีผลกระทบต่อเขา

4. ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นที่แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสดในเรื่องสวัสดิการ โดยพนักงานที่สมรสคิดว่าสวัสดิการที่ทางธนาคารจัดให้นั้นเอื้อต่อพนักงานโสดมากกว่า ซึ่งสวัสดิการที่มีให้พนักงานที่สมรสแล้ว เช่น

ค่าเล่าเรียนบุตร หรือการลาคลอดบุตรถ้าพนักงานที่ลาคลอดบุตรครบ 90 วัน เงินเดือนก็จะไม่ขึ้นในปีนั้น

5. ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พนักงานที่จบระดับปริญญาจะมีความเห็นที่แตกต่างจากพนักงานที่ไม่จบปริญญา ในเรื่องเงินเดือนโดยผู้ที่จบปริญญา มีความคิดเห็นที่น้อยกว่าผู้ที่ไม่จบปริญญา ซึ่งพนักงานที่จบปริญญาเห็นว่าอัตราเงินเดือนหรือการขึ้นเงินเดือนที่ทางธนาคารให้เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์เกิดความเหลื่อมล้ำกันซึ่งตนจะได้รับเงินโบนัสที่น้อยกว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์

6. ปัจจัยด้านเงินเดือน ผู้ที่มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทลงมา มีความคิดเห็นที่แตกต่างในด้านโอกาสก้าวหน้ากับผู้ที่อัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป โดยผู้ที่มีผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความเห็นว่า ตนมีโอกาสก้าวหน้าน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งพนักงานหน้าเคาน์เตอร์มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นมีอัตราที่รองรับมากกว่าพนักงานที่สังกัดศูนย์ฯ

ความคิดเห็นอื่น ๆ ของพนักงาน (จำนวน 25 คน) แสดงความคิดเห็นว่า ธนาคารควรมีการปรับปรุงเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ จัดสวัสดิการให้ทัดเทียมกับธนาคารอื่น ๆ สนับสนุนพนักงานให้มีความก้าวหน้าในสายงาน รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน จัดหาอุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นต่อสภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่รับผิดชอบด้านสัญญา : ศึกษากรณีพนักงานที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้เกิดความพึงพอใจแก่พนักงาน ดังนี้

1. ควรมีการจัดสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานและถูกสุขลักษณะ เช่น ระบบการระบายอากาศ การจัดแสงสว่างให้เพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องใช้สายตาเป็นหลักจึงควรกำหนดประมาณแสงสว่างให้พอเหมาะ

2. ควรมีการให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องใช้สำนักงานอย่างปลอดภัย โดยเฉพาะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากการทำงานในท่าทางที่ไม่ถูกต้องอาจมีผลเสียต่อพนักงานในระยะยาว

3. ควรมีการปรับปรุงการขึ้นเงินเดือนของพนักงานให้มีความเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาหรือพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำ และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
4. ควรให้โอกาสพนักงานมีการโอนย้ายเพื่อเปลี่ยนสายงาน ในปัจจุบันนี้การเปลี่ยนสายงานของพนักงานสายสนับสนุนเป็นไปได้ยากมาก ทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานลาออกเป็นจำนวนมาก
5. ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยแก่พนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมลพิษที่เกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องแฟกซ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เพราะเครื่องใช้สำนักงานเหล่านี้จะมีสารที่เป็นตัวก่อให้เกิดโรคมะเร็งแก่พนักงาน
6. ควรจัดให้มีสถานพยาบาล เมื่อเวลาพนักงานเกิดป่วยกระทันหัน และควรจัดให้มีพัดลมระบายอากาศ เพื่ออากาศจะได้ถ่ายเทได้สะดวก
7. ควรสร้างขวัญ กำลังใจ ให้พนักงานรู้สึกรักองค์กร และให้องค์กรเห็นความสำคัญเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงาน