

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นต่อสภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่รับผิดชอบด้านสัญญา : ศึกษากรณีพนักงานที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาแบ่งเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ เวลาในการทำงาน สถานภาพสมรสระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด เงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย เวลาทำงาน วันทำงานและวันหยุด การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด วันลา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ปริมาณงาน เงินเดือน ผู้ร่วมงาน สถานที่ทำงาน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ ความเสี่ยงในการทำงาน

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อสภาพการทำงาน

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

เพศ

พนักงานที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 60 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างชายร้อยละ 46.7 และเป็นหญิงร้อยละ 53.3 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1
เพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	28	46.7
หญิง	32	53.3
รวม	60	100.0

อายุ

พนักงานที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา มีอายุเฉลี่ย 35.88 ปี พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีร้อยละ 45.0 รองลงมาที่มีอายุในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 21.7 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.0 เท่านั้น (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2
อายุของพนักงาน

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	27	45.0
31-40 ปี	13	21.7
41-50 ปี	11	18.3
51 ปีขึ้นไป	9	15.0
รวม	60	100.0

$$\bar{X} = 35.88 \text{ ปี}$$

อายุการทำงานของพนักงาน

พนักงานที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา มีอายุในการทำงานเฉลี่ย 5.2 ปี อายุการทำงานของพนักงาน 2-5 ปี มีร้อยละ 61.67 รองลงมา มีอายุในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.6 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3
ร้อยละของอายุงาน

ช่วงอายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	10	16.7
2-5 ปี	37	61.7
5 ปีขึ้นไป	13	21.6
รวม	60	100.0

$$\bar{X} = 5.2 \text{ ปี}$$

สถานภาพสมรสของพนักงาน

พนักงานมีสถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 58.3 รองลงมาเป็นผู้ที่สมรสแล้ว มีร้อยละ 38.3 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4
สถานภาพสมรสของพนักงาน

ช่วงอายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
โสด	35	58.3
สมรส	23	38.3
หย่า/แยกกันอยู่	2	3.3
รวม	60	100.0

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของพนักงานคือระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีมากที่สุดร้อยละ 85.0 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.3 น้อยที่สุดคือปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 6.7 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5
ระดับการศึกษาของพนักงาน

ช่วงอายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	8.3
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	51	85.0
ปริญญาโทขึ้นไป	4	6.7
รวม	60	100.0

หน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่พนักงานสังกัดมากที่สุด คือกลุ่มปฏิบัติการเอกสารสัญญา ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือกลุ่มหลักประกัน ร้อยละ 20.0 พนักงานที่อยู่ในกลุ่มบันทึกวงเงินสินเชื่อและข้อมูลลูกค้า มีร้อยละ 15.0 ผู้ที่อยู่ในกลุ่มอำนวยการ มีร้อยละ 10.0 น้อยที่สุดคือกลุ่มตรวจทานงานพิธีการสินเชื่อ ร้อยละ 5.0 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6
หน่วยงานที่พนักงานสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มปฏิบัติการเอกสารสัญญา	30	50.0
กลุ่มหลักประกัน	12	20.0
กลุ่มบันทึกวงเงินสินเชื่อและข้อมูลลูกค้า	9	15.0
กลุ่มอำนวยการ	6	10.0
กลุ่มตรวจทานงานพิธีการสินเชื่อ	3	5.0
รวม	60	100.0

ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงานที่พนักงานปฏิบัติงานมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดทำเอกสารสัญญา ร้อยละ 75.0 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสัญญา ร้อยละ 18.3 และน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่อาวุโส ร้อยละ 6.7 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7
ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่จัดทำเอกสารสัญญา	45	75.0
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสัญญา	11	18.3
เจ้าหน้าที่อาวุโส	4	6.7
รวม	60	100.0

อัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือนของพนักงานมากที่สุดคือ อัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ ช่วง 25,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 23.3 ช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 16.7 น้อยที่สุดช่วง 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 11.4 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

อัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,000-15,000 บาท	29	48.3
15,001-20,000 บาท	10	16.7
20,001-25,000 บาท	7	11.7
25,000 บาทขึ้นไป	14	23.3
รวม	60	100.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพนักงาน

เวลาทำงาน

พนักงานมีเวลาทำงานปกติซึ่งเป็นเวลาที่กำหนดแน่นอนเป็นส่วนใหญ่ คือร้อยละ 80.0 และเวลาทำงานที่กำหนดไม่แน่นอน มีร้อยละ 20.0 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

เวลาในการทำงาน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
แน่นอน	48	80.0
ไม่แน่นอน	12	20.0
รวม	60	100.0

วันทำงานและวันหยุด

พนักงานทุกคนมีวันทำงานสัปดาห์ละ 5 วัน มีวันหยุดประจำสัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 วัน และมีวันหยุดพักผ่อนประจำปี 15 วัน

การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด

การทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดประจำสัปดาห์ของพนักงานที่พบมากที่สุดคือเคยทำงานล่วงเวลาบางครั้ง ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือเคยทำนาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 35.0 เคยทำน้อยครั้งมาก ร้อยละ 10.0 และไม่เคยทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดร้อยละ 5.0 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

การทำงานล่วงเวลา

การทำงานล่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ทำ	57	95.0
- บางครั้ง	30	50.0
- นาน ๆ ครั้ง	21	35.0
- น้อยครั้งมาก	6	10.0
ไม่เคย	3	5.0
รวม	60	100.0

ความถี่ของการทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดประจำสัปดาห์ของพนักงานที่พบมากที่สุดคือทำงานนานกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 73.3 รองลงมาคือทำทุกวัน ร้อยละ 15.0 ผู้ที่ต้องทำทุกเดือน มีร้อยละ 10.0 และน้อยที่สุดคือผู้ที่ต้องทำทุกสัปดาห์ มีร้อยละ 1.7 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11
ความถี่ของการทำงานล่วงเวลา

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	9	15.0
ทุกสัปดาห์	1	1.7
ทุกเดือน	6	10.0
นานกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	44	73.3
รวม	60	100.0

ความสนใจในการทำงานล่วงเวลา หรือทำงานในวันหยุดประจำสัปดาห์ของพนักงาน พบว่าพนักงานทำงานด้วยความสนใจเป็นจำนวนมากคือร้อยละ 81.7 และทำงานด้วยความไม่สนใจร้อยละ 18.3 (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12
ความสนใจในการทำงานล่วงเวลา

ความสนใจ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	49	81.7
ไม่สนใจ	11	18.3
รวม	60	100.0

วันลา

นายจ้างอนุญาตให้พนักงานลาป่วยเกือบร้อยละ 100.0 ส่วนผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ลาป่วยได้มีเพียงร้อยละ 1.7 เท่านั้น (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13
การอนุญาตให้พนักงานลาป่วย

การอนุญาต	จำนวน	ร้อยละ
อนุญาต	59	98.3
ไม่อนุญาต	1	1.7
รวม	60	100.0

นายจ้างอนุญาตให้พนักงานลาพักเจ็บร้อยละ 100.0 กล่าวคือร้อยละ 96.7 และที่ไม่อนุญาตให้พนักงานลาพักเจ็บได้มีเพียงร้อยละ 3.3 (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14
การอนุญาตให้พนักงานลาพักเจ็บ

การอนุญาต	จำนวน	ร้อยละ
อนุญาต	58	96.7
ไม่อนุญาต	2	3.3
รวม	60	100.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน

ตารางที่ 4.15
ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านลักษณะงาน

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น			$\bar{X}$	S.D.	การ แปลผล
	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)			
งานที่รับผิดชอบเป็นงานด้านเอกสารเป็นส่วนใหญ่	70.0 (42)	25.0 (15)	5.0 (3)	2.65	0.58	เห็นด้วย มาก
งานที่ทำอยู่เป็นงานเบื้องหลังการให้บริการแก่ลูกค้า	60.0 (36)	33.3 (20)	6.7 (4)	2.53	0.62	เห็นด้วย มาก
งานที่ทำเป็นงานง่ายกว่างานหน้าเคาน์เตอร์	15.0 (9)	28.3 (17)	56.7 (34)	1.59	0.74	เห็นด้วย น้อย
งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานบริการโดยตรงกับลูกค้าทางด้านการเงินการธนาคาร	3.3 (2)	20.0 (12)	76.7 (46)	1.27	0.52	เห็นด้วย น้อย
เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับตัวเงิน	5.0 (3)	6.7 (4)	88.3 (53)	1.17	0.5	เห็นด้วย น้อย
รวม				1.84	0.59	เห็นด้วย ปานกลาง

ด้านลักษณะงาน

โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะการทำงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.84$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่าเมื่อเปรียบเทียบลักษณะงานกับงานในหน้าที่ของพนักงานอำนวยการหน้าเคาน์เตอร์แล้ว กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 88.3 เห็นด้วยน้อยว่างานของตนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับตัวเงิน ($\bar{X} = 1.17$) ที่เห็นด้วยมากมีร้อยละ 70.0 โดยเห็นด้วยมากกว่างานที่

รับผิดชอบเป็นงานด้านเอกสารเป็นส่วนใหญ่รองลงมาร้อยละ 60.0 เห็นด้วยมากว่าเป็นงานที่อยู่เบื้องหลังการให้บริการลูกค้า (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.16
ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านปริมาณงาน

ปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น			$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)			
งานที่รับผิดชอบสามารถกำหนดเป็นปริมาณงานได้อย่างชัดเจนเมื่อเทียบกับงานอื่น	26.6 (16)	31.7 (19)	41.7 (25)	1.85	0.82	เห็นด้วยปานกลาง
ปริมาณที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานหน้าเคาน์เตอร์	8.3 (5)	45.0 (27)	46.7 (28)	1.62	0.64	เห็นด้วยน้อย
เป็นงานที่เหมาะสมกับชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน	6.7 (4)	40.0 (24)	53.3 (32)	1.53	0.62	เห็นด้วยน้อย
รวม				1.66	0.69	เห็นด้วยน้อย

ด้านปริมาณงาน

โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อปริมาณงานที่รับผิดชอบในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.66$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่าเมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานของตนกับพนักงานอำนวยความสะดวกแล้ว พบว่า งานของกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยน้อยต่อปริมาณงานและชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวัน ($\bar{X} = 1.62$ และ 1.53 ตามลำดับ) ส่วนในด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบสามารถกำหนดเป็นปริมาณงานได้อย่างชัดเจนเมื่อเทียบกับงานอื่นมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง $\bar{X} = 1.85$ (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.17
ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน	ระดับความคิดเห็น			$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)			
การขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์	6.6 (4)	26.7 (16)	66.7 (40)	1.40	0.62	เห็นด้วยน้อย
อัตราเงินเดือนที่ได้เมื่อเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์มีความเหมาะสมและยุติธรรม	5.0 (3)	26.7 (16)	68.3 (41)	1.37	0.58	เห็นด้วยน้อย
รายได้ต่อเดือนเหมาะสมกับการครองชีพ	3.4 (2)	23.3 (14)	73.3 (44)	1.30	0.53	เห็นด้วยน้อย
รวม				1.35	0.57	เห็นด้วยน้อย

ด้านเงินเดือน

โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อเงินเดือนที่ได้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.35$) เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดแล้ว พบว่า ทั้งเรื่องความเหมาะสมของการขึ้นเงินเดือน อัตราเงินเดือนที่ได้รับและรายได้ต่อเดือนที่ได้มีความเหมาะสมในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.40, 1.37$ และ 1.30 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.18
ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านผู้ร่วมงาน

ผู้ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น			$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)			
เมื่อประสบปัญหาใด ๆ ผู้ร่วมงานจะให้คำปรึกษา แนะนำ หรือให้ความช่วยเหลือกันเมื่อประสบปัญหา	25.0 (15)	66.7 (40)	8.3 (5)	2.17	0.56	เห็นด้วยปานกลาง
ภายในหน่วยงานผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กันดีต่อกัน	21.6 (13)	66.7 (40)	11.7 (7)	2.10	0.57	เห็นด้วยปานกลาง
ผู้ร่วมงานมีการแข่งขันกันอย่างชัดเจน	11.7 (7)	45.0 (27)	43.3 (26)	1.68	0.67	เห็นด้วยปานกลาง
รวม				1.98	0.56	เห็นด้วยปานกลาง

ด้านผู้ร่วมงาน

โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อผู้ร่วมงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.98$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า พนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกเรื่องนับตั้งแต่การให้คำปรึกษา แนะนำเมื่อประสบปัญหา ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมทั้งการแข่งขันกันอย่างชัดเจนระหว่างผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 2.17, 2.10$ และ 1.68 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.19
ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสถานที่ทำงาน

ผู้ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น			$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)			
สถานที่ทำงานมีความสะดวกสบายมากกว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์	15.0 (9)	60.0 (36)	25.0 (5)	1.90	0.63	เห็นด้วยปานกลาง
ขาดความโอ้อ่า	15.0 (9)	56.7 (34)	28.3 (17)	1.87	0.65	เห็นด้วยปานกลาง
สะอาด น่าพอใจ	3.3 (2)	71.7 (43)	25.0 (15)	1.78	0.49	เห็นด้วยปานกลาง
สวัสดิภาพและความปลอดภัยมีมากพอ	6.7 (4)	30.0 (18)	63.3 (38)	1.43	0.62	เห็นด้วยน้อย
รวม				1.74	0.59	เห็นด้วยปานกลาง

ด้านสถานที่ทำงาน

โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อสถานที่ทำงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.74$) เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ต่อความสะดวกสบายของตนเองเมื่อเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ ($\bar{X} = 1.90$) รองลงมาขาดความโอ้อ่า ($\bar{X} = 1.87$) และที่สำคัญคือ เรื่องสวัสดิภาพและความปลอดภัยซึ่งมีในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.43$) (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.20
ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสวัสดิการ

สวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น			$\bar{X}$	S.D.	การ แปลผล
	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)			
สวัสดิการเพียงพอ เหมาะสม และ ครอบคลุม	6.7 (4)	30.0 (18)	63.3 (38)	1.47	0.62	เห็นด้วย น้อย

ด้านสวัสดิการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานด้านสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างมีความ
คิดเห็นในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.47$) ทั้งในเรื่องความเพียงพอ เหมาะสม และครอบคลุม (ตารางที่
4.20)

ตารางที่ 4.21
ความคิดเห็นด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			$\bar{X}$	S.D.	การ แปลผล
	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)			
มีโอกาสเปลี่ยนสายงานไปยัง หน่วยงานที่ก้าวหน้าขึ้น	5.0 (3)	20.0 (12)	75.0 (45)	1.30	0.56	เห็นด้วย น้อย
มีความก้าวหน้ามากกว่าสายงาน ของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์	5.0 (3)	15.0 (9)	80.0 (48)	1.25	0.54	เห็นด้วย น้อย
รวม				1.27	0.55	เห็นด้วย น้อย

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงานในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.27$) เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับน้อยทุกเรื่องทั้งโอกาสการเปลี่ยนสายงานและความก้าวหน้าในงานเมื่อเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.22

ความคิดเห็นด้านความเสี่ยงในการทำงาน

ความเสี่ยงในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			$\bar{X}$	S.D.	การ แปลผล
	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)			
มีความเสี่ยงในการทำงานน้อยกว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์	23.3 (14)	50.0 (30)	26.7 (16)	1.97	0.71	ปานกลาง
ในการทำงานถ้าเกิดความผิดพลาดไม่ต้องรับผิดชอบโดยการจ่ายเงิน	25.0 (15)	35.0 (21)	40.0 (24)	1.85	0.79	ปานกลาง
รวม				1.91	0.75	ปานกลาง

ด้านความเสี่ยงในการทำงาน

โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเสี่ยงในการทำงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.91$) โดยมีความคิดเห็นในระดับปานกลางที่มีค่ามากที่สุด ($\bar{X} = 1.97$) ในเรื่องพนักงานมีความเสี่ยงในการทำงานน้อยกว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ รองลงมา คือ การทำงานถ้าเกิดความผิดพลาดไม่ต้องรับผิดชอบโดยการจ่ายเงิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.85$) (ตารางที่ 4.22)

จากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 60 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อสภาพการทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 25 แบบสอบถาม หรือ 25 คน ดังรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้มากขึ้น (5 คน)
2. ควรคำนึงถึงสวัสดิการของพนักงานให้เทียบเท่ากับธนาคารอื่น ๆ (4 คน)
3. สนับสนุนพนักงานเพื่อให้มีความก้าวหน้าในสายงานต่อไป (2 คน)
4. ควรจัดให้มีสถานพยาบาล เมื่อเวลาพนักงานเกิดป่วยกระทันหัน (2 คน)
5. ควรติดตั้งพัดลมระบายอากาศภายในศูนย์ เพื่ออากาศจะได้ถ่ายเทสะดวก (2 คน)
6. จำนวนพนักงานไม่ได้สัดส่วนกับปริมาณงาน ควรเพิ่มอัตราพนักงานให้มากขึ้น (2 คน)
7. ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ปราศจากมลพิษ (2 คน)
8. ควรสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานรู้สึกรักองค์กร และให้องค์กรเห็นความสำคัญเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงาน (2 คน)
9. ควรให้โอกาสพนักงานในการโอนย้ายเปลี่ยนสายงาน เพื่อความก้าวหน้าของพนักงาน (3 คน)
10. ควรจัดให้มีอุปกรณ์สำนักงานและโทรศัพท์ทางไกล ตู้เก็บเอกสารอย่างเพียงพอ (1 คน)

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล
กับความคิดเห็นต่อสภาพการทำงาน

ตารางที่ 4.23

ปัจจัยด้านเพศกับสภาพการทำงาน

เพศ	ลักษณะงาน	ปริมาณงาน	เงินเดือน	ผู้ร่วมงาน	สถานที่ทำงาน	สวัสดิการ	โอกาสก้าวหน้า	ความเสี่ยง
ชาย	1.87	1.70	1.44	2.03	1.8	1.42	1.26	1.93
หญิง	1.80	1.63	1.0	1.93	1.69	1.50	1.37	1.89
ค่าความแตกต่าง	0.07	0.07	0.04	0.10	0.11	0.08	0.11	0.04

ปัจจัยด้านเพศกับสภาพการทำงาน

จากผลการทดสอบค่าความแตกต่างพบว่าทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้านเกี่ยวกับสภาพการทำงาน (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.24

ปัจจัยด้านอายุกับสภาพการทำงาน

อายุ	ลักษณะ งาน	ปริมาณ งาน	เงินเดือน	ผู้ร่วมงาน	สถานที่ ทำงาน	สวัสดิการ	โอกาส ก้าวหน้า	ความ เสี่ยง
ต่ำกว่า 35 ปี	1.87	1.62	1.30	1.99	1.72	1.42	1.26	1.93
ตั้งแต่ 35 ปี	1.80	1.71	1.31	1.97	1.69	1.50	1.37	1.89
ค่าความ แตกต่าง	0.07	0.09	0.01	0.02	0.03	0.08	0.11	0.04

ปัจจัยด้านอายุกับสภาพการทำงาน

จากผลการทดสอบค่าความแตกต่างพบว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับสภาพการทำงาน (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.25
ปัจจัยด้านอายุงานกับสภาพการทำงาน

อายุงาน	ลักษณะ งาน	ปริมาณ งาน	เงินเดือน	ผู้ร่วมงาน	สถานที่ ทำงาน	สวัสดิการ	โอกาส ก้าวหน้า	ความ เสี่ยง
ต่ำกว่า 5 ปี	1.9	1.69	1.32	2.01	1.80	1.49	1.27	1.89
ตั้งแต่ 5 ปี	1.82	1.60	1.43	1.72	1.57	1.41	1.29	1.91
ค่าความ แตกต่าง	0.08	0.09	0.11	0.29*	0.23	0.08	0.02	0.02

ปัจจัยด้านอายุงานกับสภาพการทำงาน

จากผลการทดสอบค่าความแตกต่างพบว่า ผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และผู้ที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างในด้านผู้ร่วมงาน ค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.29 (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.26
ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสกับสภาพการทำงาน

สถานภาพ สมรส	ลักษณะ งาน	ปริมาณ งาน	เงินเดือน	ผู้ร่วมงาน	สถานที่ ทำงาน	สวัสดิการ	โอกาส ก้าวหน้า	ความ เสี่ยง
โสด	1.91	1.66	1.27	1.96	1.86	1.54	1.3	1.94
สมรส/ หย่า	1.96	1.59	1.25	2.15	1.76	1.19	1.21	1.56
ค่าความ แตกต่าง	0.05	0.07	0.02	0.19*	0.1	0.35*	0.09	0.38*

ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสกับสภาพการทำงาน

จากผลการทดสอบค่าความแตกต่างพบว่า ผู้ที่สมรสแล้วและผู้ที่เป็นโสด มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน 2 เรื่อง คือ เรื่องสวัสดิการและเรื่องความเสี่ยงในการทำงาน โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.35 และ 0.38 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.27

ปัจจัยด้านระดับการศึกษากับสภาพการทำงาน

ระดับการศึกษา	ลักษณะงาน	ปริมาณงาน	เงินเดือน	ผู้ร่วมงาน	สถานที่ทำงาน	สวัสดิการ	โอกาสก้าวหน้า	ความเสี่ยง
ปริญญาโท/ปริญญาตรี	1.65	1.71	1.31	1.94	1.77	1.46	1.42	1.75
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.68	1.33	1.86	2.2	1.8	1.0	1.4	2.1
ค่าความแตกต่าง	0.03	0.38*	0.55*	0.26*	0.03	0.46*	0.02	0.35*

ปัจจัยด้านระดับการศึกษากับสภาพการทำงาน

จากผลการทดสอบค่าความแตกต่างพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกือบทุกด้าน คือ ด้านปริมาณงาน เงินเดือน ผู้ร่วมงาน สวัสดิการ และความเสี่ยงในการทำงาน มีค่าความแตกต่าง 0.38, 0.55, 0.26, 0.46 และ 0.35 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.28
ปัจจัยด้านกลุ่มงานที่สังกัดกับสภาพการทำงาน

กลุ่มงานที่ สังกัด	ลักษณะ งาน	ปริมาณ งาน	เงินเดือน	ผู้ร่วม งาน	สถานที่ ทำงาน	สวัสดิการ	โอกาส ก้าวหน้า	ความ เสี่ยง
ปฏิบัติการ เอกสาร สัญญา หลักประกัน	1.96	1.70	1.36	1.94	1.61	1.44	1.35	1.83
อำนวยการ บันทึก วงเงิน, ตรวจทาน	1.81	1.60	1.31	2.14	1.67	1.60	1.42	1.99
ค่าความ แตกต่าง	0.15*	0.1	0.05	0.2	0.06	0.16*	0.07	0.07

ปัจจัยด้านกลุ่มงานที่สังกัดกับสภาพการทำงาน

จากผลการทดสอบค่าความแตกต่างของผู้ที่สังกัดกลุ่มเอกสารสัญญาหลักประกัน กับผู้ที่สังกัดกลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มบันทึกวงเงิน และกลุ่มตรวจทาน พบว่า มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านลักษณะงานและสวัสดิการ โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.15 และ 0.16 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.29

ปัจจัยด้านตำแหน่งงานกับสภาพการทำงาน

ตำแหน่ง งาน	ลักษณะ งาน	ปริมาณ งาน	เงินเดือน	ผู้ร่วม งาน	สถานที่ ทำงาน	สวัสดิการ	โอกาส ก้าวหน้า	ความ เสี่ยง
เจ้าหน้าที่ พิธีการ สินเชื่	1.85	1.70	1.32	1.96	1.75	1.49	1.32	1.6
เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบ สัญญา	1.62	1.67	1.5	2.04	1.82	1.65	1.16	2.15
ค่าความ แตกต่าง	0.23*	0.03	0.18*	0.08	0.07	0.16*	0.16*	0.55*

ปัจจัยด้านตำแหน่งงานกับสภาพการทำงาน

จากผลการทดสอบค่าความแตกต่างพบว่า เจ้าหน้าที่พิธีการสินเชื่อ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านลักษณะงาน เงินเดือน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า และความเสี่ยงในการทำงาน มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.23, 0.18, 0.16 และ 0.55 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.30
ปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนกับสภาพการทำงาน

อัตรา เงินเดือน	ลักษณะ งาน	ปริมาณ งาน	เงินเดือน	ผู้ร่วม งาน	สถานที่ ทำงาน	สวัสดิการ	โอกาส ก้าวหน้า	ความ เสี่ยง
ตั้งแต่ 20,000 บาทลงมา	1.91	1.74	1.40	1.95	1.80	1.46	1.39	1.98
20,001 บาทขึ้นไป	1.68	1.55	1.32	1.94	1.56	1.35	1.10	1.93
ค่าความ แตกต่าง	0.23*	0.19*	0.08	0.01	0.24*	0.11	0.29*	0.05

ปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนกับสภาพการทำงาน

จากผลการทดสอบค่าความแตกต่างพบว่า ผู้ที่มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทลงมา มีความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้มีอัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ในด้านลักษณะงาน ปริมาณงาน สถานที่ทำงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.23, 0.19, 0.24 และ 0.29 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.30)

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นต่อสภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่รับผิดชอบด้านสัญญา : ศึกษากรณีพนักงานที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” โดยศึกษาความคิดเห็นด้านสภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพนักงาน

สืบเนื่องจากการที่กลุ่มตัวอย่างเคยเป็นพนักงานหน้าเคาน์เตอร์มาก่อนเพราะโดยเงื่อนไขการทำงานของธนาคารตั้งแต่เปิดให้บริการ 1 ธันวาคม 2487 เป็นต้นมา พนักงานต้องผ่านงานหน้าเคาน์เตอร์เพื่อให้รู้เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร และจากข้อมูลเกี่ยวกับอายุการทำงานของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีอายุงานเฉลี่ย 5.2 ปี ดังนั้นพนักงานกลุ่มนี้เมื่อแรกเข้าทำงานจึงเป็นผู้ที่ต้องผ่านการทำงานหน้าเคาน์เตอร์มาก่อน จึงมีประสบการณ์ที่จะสามารถให้ความคิดเห็นเชิงเปรียบเทียบกับลักษณะงานปัจจุบันที่ตนเองทำอยู่ในศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา จากกรณีนี้ จึงสามารถวิเคราะห์ความคิดเห็นในทุก ๆ ด้านที่ปรากฏอยู่ในแบบสอบถาม ดังนี้

1. ความรู้สึกต่อการทำงานในสายสนับสนุน

จากความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 70.0 และ 60.0 ตามลำดับ มีความเห็นว่าตนเองรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านเอกสาร และเป็นงานเบื้องหลังการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่ออกมาอยู่ในลักษณะมากทั้ง 2 เรื่อง คือ 2.65 และ 2.53 ตามลำดับ นั้น สามารถอธิบายได้ว่าการเป็นผู้ที่อยู่ "เบื้องหลัง" ไม่ทำให้ตนเองเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Bernard (อ้างถึงใน มานิต คุ้มภัย, 2541, น. 7) ที่กล่าวว่า การที่หน่วยงานได้สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจ ที่ได้แสดงฝีมือในการทำงาน ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ และที่ Gilmer (อ้างถึงใน กนกพร บรรจงศรี, 2544, น. 12-13) ที่กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ต่อความรู้สึกความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากลักษณะงานที่ทำตรงกับความต้องการและความถนัด จะเกิดความพอใจในงาน แต่ในการศึกษาครั้งนี้พนักงานไม่ได้มีความรู้สึกตรงตามทฤษฎีแต่อย่างใด ยิ่งเมื่อพิจารณาจากกลุ่มงานของพนักงานที่ทำงานสังกัดกลุ่มปฏิบัติการเอกสารสัญญา กลุ่มหลักประกัน ซึ่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ย 1.96 ซึ่งสูงกว่าความคิดเห็นพนักงานในกลุ่มอำนวยการกลุ่มบันทึกวงเงิน กลุ่มตรวจทาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.81 แล้วจึงทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณสมบัติไม่ได้ทำตามความสามารถแต่อย่างไร

2. ผลตอบแทนที่ได้รับไม่สมดุลกับงานและรายได้

จากข้อมูลที่ปรากฏ พนักงานไม่เห็นด้วยเลยที่ว่า ปริมาณงานที่ตนทำน้อยกว่าปริมาณงานของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ รวมทั้งชั่วโมงในการทำงานแต่ละวันด้วย ประกอบกับความคิดเห็นของพนักงานด้านเงินเดือนก็ไม่เห็นด้วยในเรื่องการขึ้นเงินเดือนว่ามีความเหมาะสม

เมื่อเทียบกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ มีค่าเฉลี่ย 1.40 ซึ่งสอดคล้องกับ Victor Vroom เจ้าของทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) (มัลลิกา ต้นสอน, 2546, น. 39) ที่กล่าวว่า ผลลัพธ์ระดับแรก (First-level Outcomes) เป็นผลจากการแสดงพฤติกรรม ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ผลผลิตภาพ คุณภาพของงาน การขาดงาน การเข้า-ออกจากงาน ผลลัพธ์ระดับสอง (Second-level Outcomes) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อจากผลลัพธ์ระดับแรก ซึ่งจะเป็นรางวัล หรือการลงโทษ ได้แก่ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับหรือปฏิเสธจากกลุ่ม หรือการให้ออกจากงาน นอกจากนี้การที่พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 1.5 ซึ่งสูงกว่าพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่พิธีการสินเชื่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.32 และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเห็นเกี่ยวกับเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 1.86 ซึ่งสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.31 ก็แสดงว่าผลตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวัง

3. การแข่งขันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

เนื่องจากพนักงานร้อยละ 43.3 มีความเห็นว่า ผู้ร่วมงานไม่ค่อยแข่งขันกันทำงาน เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน แตกต่างกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ที่ต้องแข่งขันกันทำงานตลอดเวลา เพราะลูกค้าไม่ได้มีจำนวนที่แน่นอนและต้องทำงานให้บรรลุเป้าที่ตั้งไว้ การขาดการแข่งขันการทำงานย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Bernard (อ้างถึงใน มานิต คุ่มภัย, 2541, น. 7) ที่กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญหนึ่งในหน่วยงาน แต่ในการศึกษาค้างนี้ พนักงานให้ความสำคัญกับการแข่งขันการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 1.68 ซึ่งค่อนข้างน้อย แสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่กระตือรือร้นในการทำงาน และไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานที่ตนทำ ส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนไม่สำคัญต่องานและมีการแข่งขันในการทำงานน้อย

4. สวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ทำงานระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.43 โดยเฉพาะเรื่องสวัสดิภาพและความปลอดภัย ซึ่งมีร้อยละ 63.3 ที่เป็นเช่นนั้นเพราะโดยสภาพความเป็นจริงแล้วพนักงานมีจำนวนมากการจัดสถานที่ทำงานอยู่กันอย่างแออัด เต็มไปด้วยอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานจำนวนมาก เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องแฟกซ์ ซึ่งอุปกรณ์เหล่านี้สร้างมลภาวะที่ไม่ดีในการทำงาน และเป็นอันตรายต่อสุขภาพของพนักงานอีกด้วย ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ Bernard (มานิต คุ่มภัย, 2541,

น. 7) ที่กล่าวว่า การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถแตกต่างกัน ถ้าจัดสถานที่ทำงานและสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม น่าอยู่ จะเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงาน ประกอบกับพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 1.94 ซึ่งสูงกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.56 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.1 ซึ่งสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.75 แสดงว่าพนักงานมีความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการทำงาน

5. ความไม่เพียงพอของสวัสดิการ

พนักงานร้อยละ 63.3 มีความเห็นว่า สวัสดิการที่ธนาคารจัดให้นั้นมีความไม่เพียงพอ ไม่เหมาะสม และไม่ครอบคลุม มีค่าเฉลี่ย 1.47 การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานทางธนาคารเป็นผู้จัดให้ แต่เนื่องจากสวัสดิการบางตัวอาจไม่เอื้ออำนวยให้แก่พนักงานได้ทุกคน บางคนอาจเห็นด้วย บางคนอาจไม่เห็นด้วย อย่างเช่น การกู้ซื้อบ้านพนักงานที่สามารถกู้ได้ต้องมีอายุงานอย่างน้อย 3 ปี ซึ่งไม่เอื้อต่อผู้ที่มีอายุงานไม่ถึง 3 ปี สอดคล้องกับ Herzberg ทฤษฎีสองปัจจัย (มัลลิกา ต้นสอน, 2546, น. 37) ที่กล่าวว่า สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบกับพนักงานที่มีสถานภาพโสด เห็นได้จากการที่พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วค่าเฉลี่ย 1.54 ซึ่งสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.19 อาจกล่าวได้ว่าสวัสดิการบางอย่างเอื้อให้กับพนักงานที่โสดมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 1.46 ซึ่งสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.0

6. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

สืบเนื่องจากพนักงานมีความเห็นด้วยในระดับน้อยว่า งานของตนมีความก้าวหน้ามากกว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ มีค่าเฉลี่ย 1.25 กรณีนี้อธิบายได้ว่าในสายการทำงานของธนาคารการเลื่อนขั้นในสายงานของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ สามารถเลื่อนขั้นไปในระดับที่สูงกว่าได้ง่ายกว่าพนักงานสายสนับสนุน เพราะพนักงานหน้าเคาน์เตอร์มีสาขาของธนาคารจำนวนมาก พนักงานสามารถเลื่อนขั้นไปยังตำแหน่งผู้จัดการได้มากกว่า ในขณะที่ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาเมื่ออยู่ศูนย์เดียวการจะเลื่อนขั้นไปในตำแหน่งที่สูงกว่านั้นเป็นไปได้ยากเพราะแต่ละส่วนงานมีพนักงานจำนวนมาก แต่ตำแหน่งระดับสูงขึ้นไปไม่มีไม่กี่ปาแหน่ง การเลื่อนขั้นไปในตำแหน่งที่สูงโอกาสที่จะก้าวหน้าจึงมีน้อยกว่าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ สอดคล้องกับที่ Gilmer

(กนกพร บรรณเรจศรี, 2544, น. 12-13) กล่าวว่า โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น สร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล และ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (มัลลิกา ต้นสอน, 2546, น. 37) กล่าวว่า โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิด ความพอใจ ประกอบกับพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่พิธีการสินเชื้อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 1.32 ซึ่งสูงกว่า พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสัญญา ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.16 และพนักงานที่เงินเดือนตั้งแต่ 20,000 บาท ลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 1.39 ซึ่งสูงกว่าพนักงานที่เงินเดือนตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.10