

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานระดับสาขายังคงปฏิบัติงานในธนาคาร” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าหนังสือและเอกสารทางวิชาการ ตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ มีแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการว่างงานและสถานการณ์การว่างงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่ามนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด และความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ยังมี ความแตกต่างกันและไม่มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัว ดังนั้นจึงมีผู้ศึกษา ความต้องการของมนุษย์ไว้หลายท่านด้วยกัน

Abraham H. Maslow (1954, อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2533, น. 368-369) มาสโลว์ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้โดยธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุด และมีลำดับชั้นของความต้องการลดหลั่นกันไปถึง 5 ระดับ สามารถจัดตามลำดับชั้นได้ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ (Basic Physiological and Biological Needs) เป็นความต้องการในระดับต่ำทางร่างกายซึ่งจำเป็นต่อการอยู่รอดของมนุษย์ นั่นคือ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน การขับถ่าย การเคลื่อนไหวรวมทั้งความต้องการทางเพศ ความต้องการของมนุษย์ในขั้นนี้มักจะได้รับ การตอบสนองในรูปของเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เพื่อให้พนักงานไปใช้จ่ายหรือ แสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของชีวิต

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลอย่างสำคัญ เพราะมนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ห่างจากสิ่งที่เป็นภัยและอันตรายทั้งปวงต่อชีวิตไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ รวมตลอดจนถึงความไม่มี

เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ นั่นคือมนุษย์ต้องการความมั่นคงหรือหลักประกันในการประกอบอาชีพ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าหลายองค์การมีการจัดโครงการต่าง ๆ เช่น ในด้านสุขภาพ อุบัติเหตุและชีวิต รวมถึงการเก็บเงินสะสม การให้บำเหน็จบำนาญเมื่อเกษียณอายุ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง และเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

3. ความต้องการทางสังคม ความรักใคร่และความเป็นเจ้าของ (Social, Affiliative and Belonging Needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ชอบการกระทำตอบโต้และอยู่ร่วมกับคนอื่นในสถานการณ์ที่เขาารู้สึกว่ามีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับ ดังนั้นเมื่อความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ และความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคงได้รับการตอบสนองพอสมควรแล้ว ความต้องการในทางสังคม ความต้องการในความรักใคร่ และความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเริ่มมีบทบาท บุคคลโดยทั่วไปมักจะมีความต้องการในด้านความสัมพันธ์กับครอบครัวบิดามารดา สามี ภรรยา และลูก รวมถึงตลอดจนญาติพี่น้อง นอกจากนั้นความต้องการนี้อาจตอบสนองได้ในสภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันอบอุ่นกับเพื่อน โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกที่ว่าคนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นคนที่มีคุณค่าของกลุ่มที่เขาเป็นสมาชิก การได้รับมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงานนั้นมีคุณค่าไม่น้อยไปกว่าการได้รับเงินเดือนสูง

4. ความต้องการการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ (Esteem and Recognition Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีคุณค่าในสายตาของผู้อื่น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสามารถที่แท้จริง ความสำเร็จ และความเคารพที่ได้รับจากผู้อื่น เป็นความปรารถนาที่จะมีความแข็งแกร่ง ความสำเร็จ ความเพียงพอ มีความมั่นใจเพื่อที่จะเผชิญโลก และมีความเป็นอิสระเสรีภาพ รวมทั้งความปรารถนาที่จะมีชื่อเสียงและเกียรติภูมิ มีความสำคัญ เป็นที่สนใจและยอมรับจากผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดหรือความต้องการประจักษ์ตน (Self-Actualization and Self-Realization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่มนุษย์อยากจะทำในสิ่งที่เหมาะสมกับตนและมีศักยภาพที่จะสามารถทำได้ เป็นความปรารถนาที่จะเป็นอย่างที่ตนอยากเป็นมากขึ้น สูงขึ้น ต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้งในด้านความคิดและการสร้างสรรค์

Maslow มีความคิดว่าความต้องการของมนุษย์เริ่มที่เรื่องทางสรีระเป็นพื้นฐาน ถ้าความต้องการใดตามลำดับขั้นยังไม่ได้มีการตอบสนองอย่างเพียงพอ มันก็จะมีอิทธิพลครอบงำบุคคลนั้นอยู่เรื่อยไป และเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว และคงมีอยู่ในระดับหนึ่ง

ซึ่งเป็นที่ยอมรับได้และทำให้เกิดความพึงพอใจ บุคคลก็จะถูกผลักดันให้ปรารถนาในความต้องการ
ขั้นสูงกว่าขึ้นไปจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory)

Ferderick Herzberg (1959, อ้างถึงใน จิตราพร จันทรกุล, 2544, น. 8) ได้พัฒนา
ทฤษฎีสองปัจจัยจนเป็นที่นิยม โดยลดความต้องการตามแนวคิด Abraham Maslow เหลือเพียง
2 ระดับ โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึงสภาพแวดล้อมของการทำงาน และ
วิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ถ้าหากไม่เหมาะสมหรือบกพร่องไป จะทำให้บุคคลรู้สึก
ไม่พอใจในงาน ซึ่งถ้ามีพร้อมสมบูรณ์ก็ไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้ แต่ยังคงปฏิบัติงาน
อยู่ เพราะเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้คนทำงาน
โดยมีประสิทธิภาพหรือผลผลิตมากขึ้นได้ ตัวอย่างปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน
สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แบบการบริหารงาน เงินเดือน
สวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคง ความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งเทียบได้กับการตอบสนองต่อ
ความต้องการในระดับต่ำ คือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และ
ความต้องการทางสังคม

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน
และทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพอใจในงาน ใช้ความพยายามและความสามารถทุ่มเทในการทำงาน
มากขึ้น เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง ได้รับผิดชอบในงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย เหมาะ
กับระดับความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น เป็นต้น ซึ่งเทียบได้กับการ
ตอบสนองต่อความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติม
ความสมบูรณ์ให้ชีวิต

ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจึงมี 2 ประการ ดังนี้

ประการแรก คือ หัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าปัจจัยอนามัย
ไม่ขาดแคลนหรือบกพร่อง เช่น ระดับเงินเดือนค่าจ้างเหมาะสม งานมีความมั่นคง สภาพแวดล้อม
ปลอดภัย และอื่น ๆ จนแน่ใจว่าความรู้สึกไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน

ประการสอง คือ การให้โอกาสที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น การได้รับการยกย่องในความสำเร็จและผลการปฏิบัติงาน มอบความรับผิดชอบตามสัดส่วน ให้โอกาสใช้ความสามารถในงานสำคัญ ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้เหมาะสมด้วย

จากการที่เราต้องตอบสนองด้วยปัจจัยอนามัยก่อน เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความไม่พอใจ แล้วจึงใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สิ่งที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกพอใจในการทำงานมักเกิดจากปัจจัยภายในและความรู้สึกที่ดีต่องานหรือที่เรียกว่าปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับงาน และเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล ได้แก่

1. ความสำเร็จในงานที่ทำ การที่บุคคลทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและสามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ย่อมทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภูมิใจและพอใจในความสำเร็จที่ตนสามารถปฏิบัติได้

2. การได้รับการยกย่องนับถือ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจ ย่อมแสดงให้เห็นถึงความสามารถ เพราะเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จแล้วการยกย่องนับถือจะถูกแฝงอยู่ในความสำเร็จนั้น ๆ ด้วย พนักงานจะมีความรู้สึกภูมิใจ

3. ลักษณะของงานที่ทำ เป็นลักษณะงานที่ประกอบไปด้วยความริเริ่ม สร้างสรรค์ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ และงานที่ได้กระทำตั้งแต่เริ่มงานจนถึงขั้นตอนกระบวนการสุดท้าย โดยมอบหมายให้ปฏิบัติงานนั้นเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ คือการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและได้รับอำนาจในการรับผิดชอบนั้นอย่างเต็มที่ ไม่มีการควบคุมหรือตรวจตราอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า คือการได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้รับการอบรมและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ในทางกลับกันความรู้สึกไม่พอใจหรือไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้บุคคลไม่ชอบทำงานเกิดขึ้น มักจะเกิดจากปัจจัยภายนอกและเพื่อไม่ให้ปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้น องค์กรจึงต้องมีปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) คือ การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมรวมถึงการขึ้นเงินเดือน
2. โอกาสความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในหน่วยงาน (Interpersonal Relation) ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อนต่างหน่วยงาน ที่มีความสัมพันธ์อันดีมีน้ำใจและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สถานะทางอาชีพ (Status) เป็นอาชีพที่คนส่วนใหญ่ยอมรับนับถือและเป็นงานที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

5. นโยบายในการบริหาร (company Policy and Administration) ผู้บริหารมีการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ดี

6. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) จะต้องไม่ได้รับผลกระทบจากการทำงาน เช่น การถูกย้ายไปทำงานที่ใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว พนักงานจึงต้องลาออกจากงาน ทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของครอบครัว

7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) ต้องมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลในองค์กร พนักงานมีความเชื่อถือไว้วางใจองค์กร

8. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Security) และความมั่นคงขององค์กร เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีในการทำงานว่าองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคง

9. การบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความยุติธรรม ให้ความเท่าเทียมกันไม่มีความเหลื่อมล้ำ

กระบวนการจูงใจจึงประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ กระบวนการแรก ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกไม่พอใจหรือไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน นั้นจะต้องมีความเหมาะสมเพียงพอไม่ขาดแคลน เช่น ความรู้สึกพอใจในเรื่องของเงินเดือน ความมั่นคงในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานปลอดภัย การที่พนักงานยอมรับในขั้นตอนของการบังคับบัญชาที่เหมาะสมได้ ดังนั้น เมื่อผู้บริหารทราบถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานที่จะได้รับปัจจัยจูงใจในความสำเร็จและการยกย่อง พนักงานเหล่านั้นก็必将มีความพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ไว้หลากหลาย ตามพื้นฐานและทัศนะของนักวิจัยแต่ละท่าน ดังนี้

บุคานัน (1974, อ้างถึงใน น้ำอ้อย สหกันไพบ, 2547, น. 22) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกันมีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันอยู่กับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความยึดมั่นผูกพันอยู่กับบทบาทของตนที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและค่านิยมนั้น และมีความยึดมั่นผูกพันต่อผลประโยชน์ขององค์กร ซึ่งเขาได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมาเป็นเป้าหมายของตน

2. การมีส่วนร่วม เป็นความรู้สึกยึดมั่นผูกพันทางจิตใจในภาระหน้าที่ต่อองค์กร

3. ความจงรักภักดี เป็นความรู้สึกรักและผูกพันที่มีต่อองค์กร

สำหรับแนวคิดของ สเตียร์ (1977, อ้างถึงใน จิระจิตต์ ราคา, 2525, น. 47-48) เป็นแนวคิดที่มีผู้ให้ความสนใจนำมาใช้เป็นหลักในการศึกษาจำนวนมาก ได้นำเสนอแบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Commitment)

2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)

3. ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment)

องค์ประกอบของปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ลักษณะงาน (Job Characteristic) และประสบการณ์ในงาน (Work Experiences)

อัลเลน และ ไมเยอร์ (1990, อ้างถึงใน อารีย์ เพชรรัตน์, 2541, น. 50) ได้นำเสนอรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กรว่าน่าจะประกอบด้วย 3 ลักษณะที่พวกเขาเรียกว่า ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment), ด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) และด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) แม้ว่าโดยทั่วไปแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยง ระหว่างพนักงานและองค์กรซึ่งช่วยลดอัตราการลาออกของพวกเขาลงได้แต่หากเราพิจารณาอย่างละเอียดแล้วจะเห็นได้ว่า การเชื่อมโยงนั้นมีความแตกต่างกันไป กล่าวคือ

พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจ เนื่องจากพวกเขาปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ เนื่องจากพวกเขาจำเป็นที่จะอยู่ในองค์กร และในขณะที่พวกเขามีความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เนื่องจากพวกเขาารู้สึกว่าเขาควรจะอยู่ในองค์กร

ทั้ง 3 ลักษณะช่วยให้เห็นถึงการแบ่งแยกเกี่ยวกับองค์ประกอบ ของความผูกพันมากกว่าจะเป็นเรื่องของประเภทของความผูกพัน โดยพนักงานสามารถประเมินระดับความผูกพันได้ตามสภาพการทางจิตใจของแต่ละคน เช่น พนักงานบางคนอาจรู้สึกว่าเขาจำเป็นและควรจะต้องอยู่ในองค์กรทั้ง ๆ ที่เขาไม่ปรารถนาจะอยู่หรือบางคนไม่รู้สึกว่าเขาจำเป็นและควรจะต้องอยู่ในองค์กร แต่เขาปรารถนาที่จะอยู่เอง เป็นต้น ซึ่งสิ่งนี้อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรสามารถแบ่งแยกออกมาได้ตามสภาพการณ์ทางจิตใจ ของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ ยังมี การแสดงให้ เห็นว่าทั้ง 3 องค์ประกอบ เกิดมาจากสภาพการณ์ที่แตกต่างกันไป ซึ่งอธิบายโดยสังเขปได้ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ เกิดจาก 4 ปัจจัยหลัก คือ คุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristics), คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics), ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) และคุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural Characteristics) ดังนั้น ความผูกพันด้านจิตใจ จึงหมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงาน หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร จากการศึกษาของ สเตียร์ (Steers, 1977) และ มอททาส (Mottaz, 1988) พบว่า ความผูกพันด้านจิตใจประกอบด้วย

1.1 การรับรู้เกี่ยวกับความอิสระของงาน (Task Autonomy), ความสำคัญของงาน (Task Significance), เอกลักษณะของงาน (Task Identity) และความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)

1.2 การพึ่งพาองค์กร (Organizational Dependability) คือความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรในการมองถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ

1.3 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory Management) คือความรู้สึกของพนักงานว่า พวกเขาสามารถมีอิทธิพลในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ พัฒนามาจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ปัจจัย ได้แก่ ขนาดหรือจำนวนของการลงทุนที่แต่ละบุคคลทำไป และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก โดยทั้ง 2 ปัจจัยจะส่งผลต่อการต้องการได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ซึ่งเกี่ยวพันถึงการยังคงอยู่ในองค์กรต่อไปหรือ

ไม่ด้วย ดังนั้น ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย

- 2.1 อายุ (Age)
- 2.2 สถานภาพของตำแหน่ง (Tenure)
- 2.3 ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction)
- 2.4 ความตั้งใจที่จะลาออก (Intent to leave)

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยเริ่มจากครอบครัว วัฒนธรรมสังคม และการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร ในตอนเริ่มเข้าสู่องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเชื่อถือและฝังอยู่ในใจตั้งแต่แรกเข้าสู่องค์กร ตัวอย่างเช่น พนักงานที่มีพ่อแม่ที่เป็นพนักงานในองค์กรด้วยระยะเวลายาวนาน หรือพนักงานที่ได้รับการสั่งสอนให้เห็นความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร คนเหล่านี้จะเป็นผู้มีความผูกพันต่อองค์กรสูง กล่าวคือสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ปลูกฝังอยู่ในพนักงานและเป็นสิ่งที่พบเจอโดยผ่านวิถีปฏิบัติในองค์กรตั้งแต่แรกเริ่มที่เขาเข้าสู่องค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อของพนักงานที่ว่า องค์กรคาดหวังให้พวกเขามีความจงรักภักดีต่อองค์กรให้มากที่สุดได้ ดังนั้น ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน จึงหมายถึง ภาวะผูกพัน หรือหน้าที่ที่พนักงานได้รับการปลูกฝังว่า พวกเขาควรจะอยู่ในองค์กร เป็นเรื่องความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการที่พนักงานรู้สึกว่าเขาควรจะอยู่ในองค์กร ประกอบด้วย

- 3.1 ความผูกพันกับผู้ร่วมงาน (Coworker Commitment) ประกอบด้วยมิติด้านจิตใจและบรรทัดฐาน (Affective and Normative Dimension)
- 3.2 การพึ่งพาองค์กร (Organizational Dependability)
- 3.3 การมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory Management)

จากข้างต้น จะเห็นได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ อัลเลน และ ไมเยอร์ ให้ความกระจ่างชัดในการประเมินระดับความรู้สึกผูกพันของแต่ละคน ตลอดจนมีการสรุปประเด็นเกี่ยวกับความผูกพันไว้ค่อนข้างครอบคลุม

แนวคิดเกี่ยวกับการว่างงานและสถานการณ์การว่างงาน

ความหมายของการว่างงาน

ได้มีนักวิชาการให้นิยามหรือความหมายของการว่างงานไว้ดังนี้

ซินดา โอบานูรักษ์ (2547, น. 13) กล่าวถึง การว่างงาน หมายถึง บุคคลที่ไม่มีงานทำ แต่มีความพร้อมเต็มใจที่จะทำงาน โดยอาจมิได้ออกหางานทำหรือหางานทำก็ได้

ดังนั้น การว่างงาน จึงหมายถึง ผู้ที่สามารถทำงานได้แต่ยังไม่พร้อมที่จะทำงานหรือยังหางานที่ยังถูกใจไม่ได้ ทั้งนี้ไม่รวมถึง นักเรียน นักศึกษาที่เรียนเต็มเวลา ผู้ที่เกษียณอายุแล้ว เด็ก และผู้ที่ไม่ต้องการทำงาน

สาเหตุการว่างงาน

Katharine Hooper Briar (1990, อ้างถึงใน สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และ กิตติยา รัตนกร, 2540, น. 18-22) กล่าวถึงสาเหตุการว่างงานเกิดจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอก อาจจำแนกสาเหตุได้ 2 ประการ คือ

1. ปริมาณกำลังแรงงาน ที่มีมากกว่าความต้องการของตลาดแรงงาน
2. ความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งมีผลต่อการจ้างงาน กล่าวคือ หากผู้นั้นจบการศึกษามาในสายวิชาชีพที่ตรงกับความต้องการของแรงงาน โอกาสสูงในการได้งานทำก็จะมีสูงในทางกลับกัน หากจบการศึกษามาในสายวิชาชีพที่ไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน โอกาสที่จะได้งานทำก็จะมีน้อย ดังนั้น ความต้องการของตลาดแรงงานจึงมีผลต่อการจ้างแรงงานด้วย

3. ระบบการศึกษา การปรับปรุงหลักสูตร ระบบการเรียนการสอน รวมทั้งการเปลี่ยนทัศนคติ นั้น มีผลต่อการเพิ่มหรือลดอัตราการว่างงานได้ เพราะปัจจุบันนโยบายด้านการศึกษาที่มุ่งปรับความสอดคล้องระหว่างการศึกษาที่ตลาดแรงงานต้องการกับการศึกษาที่มุ่งสู่ปริญญา การศึกษาที่มีจุดเน้นเพื่อการเรียนรู้และอยู่ได้ในสังคม

4. การส่งเสริมการลงทุน ผลจากการส่งเสริมการลงทุนนั้นมีผลต่อการจ้างแรงงานในทุกระดับการศึกษา กล่าวคือ ถ้ามีผู้สนใจที่จะเข้ามาลงทุนมีอยู่เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ตำแหน่งงานนั้นมีมากขึ้น ดังนั้นอัตราการว่างงานก็จะลดลง

5. ภัยแล้ง ส่งผลให้แรงงานภาคเกษตรย้ายแรงงานเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น ก่อให้เกิดการว่างงานในระยะหนึ่ง และถ้าแรงงานไม่มีการเตรียมความพร้อมในการทำงาน จะส่งผลให้ประสบกับภาวะการว่างงานนานขึ้น เว้นแต่ตำแหน่งงานที่มีอยู่นั้นไม่ใช่ตำแหน่งที่ต้องใช้ฝีมือในการทำงาน

6. การใช้เทคโนโลยีที่สูงขึ้นมาใช้ในการผลิตทำให้ความต้องการแรงงานมนุษย์ลดลง ส่งผลให้อัตราการว่างงานเพิ่มมากขึ้น

7. ภาวะเศรษฐกิจในยุคโลกาภิวัตน์ มีผลต่อการเปิดโอกาสให้บรรษัทข้ามชาติเข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก รวมทั้งการที่ต่างชาติเปิดโอกาสรับแรงงานไทยไปทำงานในต่างประเทศก็มีผลด้วยเช่นกัน

8. เนื่องด้วยมีการแข่งขันกันในระดับประเทศและระดับโลก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นถือเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถลดการเกิดอัตราการว่างงานได้ ในทางกลับกันหากแรงงานที่มีคุณภาพมีมาก ทำให้นายจ้างเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดไว้ได้ ส่งผลให้มีอัตราผู้ว่างงานมีสูงขึ้น

9. ภาวะค่าครองชีพที่สูงมากขึ้น ทำให้สถานประกอบการบางแห่งไม่สามารถเพิ่มอัตราค่าจ้างเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกจ้างได้ ดังนั้น จึงต้องมีการปิดกิจการ ปิดงาน เลิกกิจการทั้งหมดหรือบางส่วน

10. งานที่ขาดเสถียรภาพ จากกรณีที่ภาวะทางเศรษฐกิจเปลี่ยนจากอุตสาหกรรมการผลิตไปสู่ฐานในการบริการนั้น งานที่ทำมักขาดความมั่นคง เนื่องจากมีการย้ายฐานการผลิตไปสู่สถานที่ ๆ มีการลงทุนต่ำ จึงทำให้แรงงานต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยภายใน โดยมากมีสาเหตุมาจากตัวบุคคล ได้แก่

1. การจงใจ หรือ การว่างงานโดยสมัครใจ (voluntary employment) คือ ผู้ที่ประสงค์จะทำงานแต่จงใจเป็นผู้ว่างงานเพราะไม่ปรารถนาที่จะทำ เนื่องจากไม่พอใจในค่าจ้างและสภาพการทำงาน

2. ความบกพร่องในการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ เนื่องจากผู้สมัครบางคนเป็นผู้ที่มีความผิดปกติทางกายและใจ นายจ้างจึงมีสิทธิที่จะปฏิเสธและขอเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเทียบพร้อมกว่า

3. ความบกพร่องทางสังคมของบุคคล ได้แก่ การหย่าร้าง ภาวะเก็บกด อันจะนำไปสู่การอยากได้รับการรักษาอันก่อให้เกิดความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่

4. เพศ ลักษณะงานบางอย่างก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติต่อผู้สมัครเข้าทำงานไม่ว่าหญิงหรือชายรวมทั้งบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ ไม่ว่าจะหญิงรักหญิง หรือชายรักชาย ล้วนแล้วมีผลต่อการจ้างงาน
5. ความพิการ กลุ่มนี้จะได้รับการพิจารณาเป็นอันดับสุดท้าย ถ้าสังคมนั้นขาดกฎหมายรองรับ แต่อย่างไรแล้วนายจ้างนิยมเลือกจ้างผู้ที่มีร่างกายปกติมากกว่า
6. อายุ ผู้ใช้แรงงานที่เป็นเด็กและเยาวชน อาจไม่ได้รับการจ้างงาน เนื่องจากมีข้อจำกัดในการทำงาน เช่น ห้ามทำงานเกี่ยวกับเครื่องจักร หรืองานอื่นซึ่งเป็นงานอันตรายตามที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น
7. ผู้ที่ป่วยเป็นโรคร้ายแรง เช่น ผู้ป่วยโรคเอดส์ เป็นต้น
8. การเลือกงาน การที่บุคคลบางกลุ่มเลือกงาน โดยขาดการประเมินความสามารถของตนเองยอมทำให้เสียโอกาสในการมีงานทำ และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อัตราการว่างงานเพิ่มสูงขึ้น
9. ผู้ที่มีฐานะยากจน เป็นกลุ่มที่ประสบภาวะการว่างงานนานเกินไป ดังนั้นเวลาสมัครงาน จึงมีโอกาสได้งานทำน้อย เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งในด้านการศึกษาและการเข้าถึงบริการจัดหางาน
10. ระดับการศึกษา ทักษะติดต่อการศึกษามีผลทำให้เกิดการว่างงาน ถ้าผู้ที่ได้รับการศึกษาในแต่ละระดับมีทักษะที่ต้องงานที่ต้องการทำในทางที่ไม่ถูกต้อง เช่น การให้คุณค่าของงานที่สัมพันธ์ต่อระดับการศึกษาหรือการยึดติดอยู่กับคนที่จบการศึกษาสายใดก็ต่อประกอบอาชีพสาขานั้น เป็นต้น
11. ภูมิลำเนา ผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงานเป็นจำนวนไม่น้อยที่พยายามรอคอยงานอยู่ต่างถิ่น โดยไม่คิดกลับภูมิลำเนา ตรงกันข้ามบางส่วนกลับรอคอยงานที่สามารถกลับภูมิลำเนาได้เพื่อประโยชน์หลาย ๆ ด้าน ทั้งในด้านค่าครองชีพและการสร้างสถานการณ์สภาพทางสังคมในท้องถิ่นของตน การรอคอยงานทั้ง 2 ลักษณะนี้มีผลต่อการว่างงานได้เช่นกัน

สถานการณ์การว่างงาน

จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่ทำการสำรวจในเดือนธันวาคม 2551 ปรากฏว่ามีกำลังแรงงานประมาณ 38.54 ล้านคน มีผู้ว่างงาน จำนวน 5.4 แสนคน คิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 1.4 ในจำนวนนี้มีผู้ที่เคยทำงานมาก่อน 3.9 แสนคน และยังไม่เคยทำงานมาก่อน จำนวน 1.5 แสนคน

ในจำนวนผู้ที่เคยทำงานมาก่อน เคยทำงานอยู่ในภาคบริการ 1.6 แสนคน ภาคการผลิต 1.4 แสนคน และภาคเกษตรกรรม 0.9 แสนคน

แนวโน้มการว่างงานปี 2552

หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้พยากรณ์แนวโน้มการว่างงานในปี 2552 ไว้ ดังนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) คาดว่าจะมีผู้ว่างงานประมาณ 900,000-1,200,000 คน คิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 2.4-3.2
2. สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) กระทรวงการคลัง คาดว่าจะมีผู้ว่างงานประมาณ 1,400,000 คน คิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 3.8
3. ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) คาดว่าจะมีผู้ว่างงานประมาณ 1,115,928-1,410,638 คน คิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 2.9-3.7
4. กระทรวงแรงงาน (กรง.) คาดว่าจะมีผู้ว่างงานประมาณ 1,310,000 คน คิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 3.5 (กระทรวงแรงงาน, 2552)

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง” ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยสามารถเรียงลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้าน ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรสูงสุด รองลงมาด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านภาวะอิสระจากงานในส่วนของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานในระดับสูง และด้านการคงอยู่ และด้านจิตใจ มีระดับรองลงมาตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องอายุและสถานภาพสมรสมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้าน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน

มานะชัย ชมชื่น (2543, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณี เขตส่วนภูมิภาค เขต 10 จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษา พบว่าธนาคารได้จัดสวัสดิการให้กับพนักงาน 4 ประเภท แบ่งเป็น สวัสดิการในรูปของเงินช่วยเหลือ สวัสดิการเงินกู้ สวัสดิการเกี่ยวกับวันลา สวัสดิการในการให้ทุนการศึกษาหรือฝึกอบรม สรุปได้ว่าสวัสดิการแรงงานเป็นผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับเพิ่มเติมจากค่าจ้างเพื่อความสะดวกสบายของลูกจ้าง ซึ่งเมื่อทุกคนได้รับด้วยความเสมอภาค ตรงกับความต้องการของผู้รับสวัสดิการ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นช่วยสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง และลดคนในการลาออกจากงานและการหยุดงานของพนักงาน

กัลยา ดิษเจริญ (2538, น. 85-86) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง ในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร” จากการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าผลตอบแทนเป็นสิ่งที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทหรือองค์กรควรปรับปรุงโดยไม่จำเป็นต้องให้ในรูปของการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น อาจจะทำให้ในรูปของสวัสดิการที่จะต้องตรงกับความต้องการของพนักงานบริษัทหรือองค์กรนั้น ๆ จึงควรจะศึกษาหรือค้นให้พบว่าพนักงานในส่วนมากนั้นต้องการสวัสดิการในด้านใดเพื่อจะได้จัดให้ได้ตรงกับความต้องการของพนักงาน ความก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจรองลงมา และยังพบว่าพนักงานประมาณครึ่งหนึ่งไม่เคยมีโอกาสฝึกอบรมหรือดูงานเลย บริษัทควรจัดให้พนักงานได้มีโอกาสไปฝึกอบรมหรือดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการดำเนินงานให้แก่พนักงาน

สุปราณี เอกอุ (2550, น. 66-70) ศึกษาเรื่อง “การคงอยู่ของพนักงาน บริษัทโรงพยาบาลธนบุรี จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษา พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-59 ปี สมรสแล้ว ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวส. และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุงานน้อยกว่า 20 ปี นั้น ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-39 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปวส. ขึ้นไป และมีตำแหน่งงานที่ฝ่ายพยาบาล ปัจจัยจูงใจสำคัญที่ทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กร ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร พนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นด้านความมีชื่อเสียงขององค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 20 ปี แต่พบความไม่ต่างกันในด้านค่าตอบแทนและด้านสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบของงาน พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปมีความรับผิดชอบงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 20 ปี ด้านความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคล ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยจูงใจด้านอื่น ๆ พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านค่าตอบแทน ควรจะปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนให้เหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน ด้านสวัสดิการ ควรมีการปรับปรุงโดยการเพิ่มจำนวนชุดฟอร์มที่แจกให้กับพนักงาน ควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเลือกชุดฟอร์ม ด้านโอกาสความก้าวหน้า ควรเปิดให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่งานอย่างเต็มที่ ควรส่งเสริมให้พนักงานมีการฝึกอบรม พัฒนา และสนับสนุนพนักงานให้ได้ทำงานในสาขาอาชีพที่พนักงานมีความถนัดเหมาะสม

ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ” พบว่า ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กรทุกปัจจัย ส่งผลผ่าน ผลรวมทุกด้านของความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานรายด้าน อย่างน้อย 1 ด้าน นำไปสู่ความผูกพันกับองค์กร ผลรวมทุกด้านของความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อจากปัจจัยส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กรทุกปัจจัยไปสู่ความผูกพันกับองค์กรในทุกด้าน การได้รับการยอมรับ จากองค์กรส่งผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงานด้านพลังจูงใจในงาน ด้านผลตอบแทน ด้านหัวหน้างานและด้านความก้าวหน้า ไปสู่ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจผ่านความพึงพอใจในงานด้านพลังจูงใจในงานและด้านผลตอบแทน ไปสู่ความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่ ความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร ส่งผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน ด้านพลังจูงใจในงานไปสู่ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจ ผ่านความพึงพอใจในงานด้านพลังจูงใจในงานและด้านผลตอบแทนไปสู่ความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐาน และผ่านความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน และด้านผลตอบแทนไปสู่ความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ และแนวคิดเกี่ยวกับการว่างงาน ผู้ศึกษาได้รวบรวมเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานระดับสาขายังคงปฏิบัติงานในธนาคาร โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

