

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นต่อสภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่รับผิดชอบด้านสัญญา : ศึกษากรณีพนักงานที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” มีแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ

1. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
4. ทฤษฎีความคาดหวัง
5. ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและสิทธิประโยชน์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behaviors) หรือ OB หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ ทัศนคติ และผลการปฏิบัติงานภายในองค์การ

พฤติกรรมองค์การเป็นเรื่องการศึกษากรอบแนวความคิดของความสัมพันธ์ในระดับต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization's Environment) องค์การจะจัดตั้งขึ้นและดำรงอยู่ในสังคม ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ผลักดันและกระตุ้นการดำเนินงาน การดำรงอยู่และการเจริญเติบโตขององค์การ โดยองค์การจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
2. บุคลากรในองค์การ (Individual in the Organization) ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของทุกองค์การ เนื่องจากการปฏิบัติงานและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นพื้นฐานของผลงานและพฤติกรรมองค์การ
3. อิทธิพลระหว่างบุคคลและพฤติกรรมกลุ่ม (Interpersonal Influences and Group Behavior) เป็นแรงผลักดันที่มีอิทธิพลทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อการดำเนินงานและพฤติกรรม

องค์การ เพื่อที่สามารถประเมิน วิเคราะห์ จัดการ และแก้ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมองค์การ (Organizational Interactions and Behaviors) เป็นการศึกษาพฤติกรรมองค์การ ซึ่งต้องศึกษาโครงสร้างทางกายภาพที่มีความเป็นรูปธรรมและองค์ประกอบในเชิงจิตวิทยาที่เป็นนามธรรมขององค์การ ตลอดจนผลกระทบของสภาพแวดล้อมที่มีต่อการปรับตัวขององค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

Bernard (มานิต คุ่มภัย, 2541, น. 7) เขียนหนังสือชื่อ The Function of the Executive โดยได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้คนเกิดความพอใจในงานไว้ 8 ประการ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของอื่น ๆ ที่เป็นการตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน เสมือนเป็นรางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสของบุคคล หมายถึง สิ่งจูงใจที่ไม่ได้เป็นวัตถุแต่เป็นเสมือนรางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเช่นกัน ได้แก่ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ สิทธิพิเศษต่าง ๆ หรือ การได้รับตำแหน่งดีขึ้น
3. สิ่งจูงใจทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
4. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง การที่หน่วยงานได้สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจ ที่ได้แสดงฝีมือในการทำงาน ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
5. สิ่งจูงใจด้านความดีใจทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับทัศนคติและวิธีการปฏิบัติงานของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสม กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถแตกต่างกัน

7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญหนึ่งในหน่วยงาน

8. สิ่งจูงใจด้านความเป็นอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร หมายถึง ความพอใจในด้านสังคมของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร มีความกลมเกลียว และร่วมมือกันทำงานในหมู่เพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

Gilmer (กนกพร บรรจงศรี, 2544, น. 12-13) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่าง ๆ พบว่า องค์ประกอบที่เอื้อต่อความพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน
4. ค่าจ้าง ค่าตอบแทน
5. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากลักษณะงานที่ทำตรงกับความต้องการและความถนัด จะเกิดความพอใจในงาน
6. การนิเทศงาน มีความสำคัญต่อความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการย้ายงาน หรือการลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคมขององค์การ มีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและเกิดความพอใจในงาน
8. การติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์การ มีส่วนช่วยให้กระบวนการทำงาน และบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมปฏิบัติงานภายในองค์การเป็นไปโดยราบรื่น ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจในผลสำเร็จของงาน ซึ่งได้อาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม
9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล เช่น เงินบำเหน็จ การรักษาพยาบาลสวัสดิการต่าง ๆ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (มัลลิกา ต้นสอน, 2546, น. 37)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)

เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (Intrinsic Aspects of the Job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิด ความพอใจ ซึ่งได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement)
4. ลักษณะของงาน (Work Itself)
5. โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)
6. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Extrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่ สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีอยู่ 10 ประการคือ

1. การบังคับบัญชา (Supervision)
2. นโยบายบริหาร (Policy and Administration)
3. สภาพการทำงาน (Working Condition)
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Superiors)
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinates)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with Peers)
7. ตำแหน่งในบริษัท (Status)
8. ความมั่นคงในงาน (Job Security)
9. เงินเดือน (Salary)
10. ชีวิตส่วนตัว (Personal life)

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน อาทิ

1. ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย
2. ลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้ความสามารถของตน และไม่เกิดความเสี่ยงในขณะปฏิบัติงาน
3. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทันต่อเวลาและความต้องการของบุคคลในองค์การ
4. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ

ทฤษฎีความคาดหวัง

Victor Vroom ได้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) โดยได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การจูงใจ (Motivation)” (อ้างถึงใน มัลลิกา ต้นสอน, 2546, น. 39) ว่าเป็นกระบวนการในการชี้นำและตัดสินใจเลือกทางเลือกจากรูปแบบที่เป็นธรรมชาติ (Voluntary) ของกิจกรรม โดย Vroom มองว่า พฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคลจะอยู่ภายใต้การควบคุมที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ (Voluntary Control) และเป็นผลมาจากการจูงใจ

ส่วนประกอบสำคัญในความคาดหวัง การจูงใจ และพฤติกรรมของบุคคล ดังนี้

1. ผลลัพธ์ (Outcomes)

เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ต่อไปนี้

1.1 ผลลัพธ์ระดับแรก (First-level Outcomes) เป็นผลจากการแสดงพฤติกรรมซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับเนื้องาน ได้แก่ ผลผลิตภาพ คุณภาพของงาน การขาดงาน การเข้า-ออก จากงาน

1.2 ผลลัพธ์ระดับสอง (Second-level Outcomes) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อจากผลลัพธ์ระดับแรก ซึ่งจะเป็นรางวัล หรือการลงโทษ ได้แก่ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับหรือปฏิเสธจากกลุ่ม หรือการให้ออกจากงาน

2. เครื่องมือ (Instrumentality)

เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ระดับแรก และผลลัพธ์ระดับที่ 2 ของบุคคล ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเชื่อมั่นของเขาว่า ผลลัพธ์ระดับแรกจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ระดับที่ 2 ได้อย่างไร ซึ่งอาจจะมีผลทั้งในด้านบวก (Positive) หมายถึง ถ้าเกิดผลลัพธ์ในระดับแรกแล้ว มีโอกาสสูงมากที่

จะเกิดผลลัพธ์ระดับที่ 2 ขึ้น หรือผลในด้านลบ (Negative) ที่ผลลัพธ์ในระดับที่ 2 มีโอกาสน้อยที่จะเกิดขึ้น ถึงแม้จะเกิดผลลัพธ์ระดับแรกแล้วก็ตาม

คุณค่า (Value) เป็นความพอใจที่บุคคลมีผลลัพธ์ซึ่งเป็นบวก เมื่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เขาต้องการ และเป็นลบเมื่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นใหม่ไม่เป็นไปตามที่เขาต้องการ หรืออาจจะเป็นศูนย์ ถ้าบุคคลไม่รู้สึกรถึงความแตกต่าง ไม่ว่าจะจะมีหรือไม่มีผลลัพธ์เกิดขึ้น ซึ่งเราใช้คุณค่าในการอธิบายความพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ทั้งสองระดับ

ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความเชื่อของบุคคลว่าโอกาสหรือความน่าจะเป็นของการแสดงพฤติกรรมจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ขึ้น ซึ่งสามารถกำหนดค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 โดย 0 หมายถึง ไม่มีโอกาสที่จะเกิดผลลัพธ์ ขณะที่ 1 หมายถึงผลลัพธ์จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ถ้าบุคคลแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและสิทธิประโยชน์ของพนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

วันเวลาทำงาน การลาของพนักงาน

วันทำงาน

1. วันทำงาน สัปดาห์ละ 5 วันทำงาน (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์)
2. เวลาทำงานปกติ เวลา 08.30 ถึง 17.00 น. เวลาพัก 12.00 ถึง 13.00 น. (ยกเว้นการปฏิบัติงานเป็นกะจะประกาศให้ทราบเฉพาะงานเป็นคราว ๆ ไป)
3. วันหยุดประจำสัปดาห์ วันเสาร์และวันอาทิตย์
4. วันหยุดตามประเพณี ธนาคารจะถือวันหยุดตาม “ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย”

การลางาน

1. การลาป่วย ลาได้ไม่เกินปีละ 60 วัน โดยได้รับเงินเดือน
2. การลากิจ ลาได้ไม่เกินปีละ 15 วันทำการ
3. การลาพักผ่อน
 - 3.1 อายุงานครบ 1 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี ลาได้ 10 วันทำงาน
 - 3.2 อายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ลาได้ 15 วันทำงาน

4. การลาคลอด ลาได้ 90 วัน โดยได้รับเงินเดือนเต็มทั้ง 90 วัน
5. การลาอุปสมบท ลาได้ไม่เกิน 120 วัน
6. การลารับราชการทหาร ลาได้ไม่เกิน 60 วัน โดยได้รับเงินเดือน

เงินเดือน

1. เงื่อนไขการขึ้นเงินเดือน ธนาคารจะพิจารณาเงินเดือนขึ้นประจำปีเฉพาะปีที่ธนาคารมีกำไรสุทธิเท่านั้น
2. อัตราการขึ้นเงินเดือน ธนาคารจะพิจารณาเงินเดือนขึ้นตามผลประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้
 - ดีเยี่ยม 1.75-2.00 %
 - ดีมาก 1.25-1.50 %
 - ดี 1.00 %
 - พอใช้ 0.5-0.75 %
 - ควรปรับปรุง 0-0.25 %
3. โครงสร้างเงินเดือนของพนักงาน (ตามข้อตกลงของสหภาพฯ)

โบนัส

1. ระยะเวลาการจ่ายโบนัส
งวดละ 1 ครั้ง ภายในเดือนมิถุนายน และ 15 ธันวาคม ของทุกปี
2. คุณสมบัติของพนักงานที่จะได้รับโบนัส
 - มีสภาพเป็นพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม ของแต่ละปี
 - ต้องปฏิบัติงานให้แก่ธนาคารเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ในปีนั้น จึงจะมีสิทธิได้รับโบนัสตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
 - ต้องไม่เป็นผู้ได้รับโทษทางวินัยขั้นปลดออก และ ไม่เป็นผู้กระทำความผิดฐานทุจริต

- ในกรณีที่พนักงานอยู่ในระหว่างถูกสอบสวนความผิดที่เข้าข่ายทุจริตหรือถูกสอบสวนความผิดที่มีโทษสถานหนักขึ้นปลดออกให้ธนาคารมีสิทธิระงับการจ่ายโบนัสของพนักงานไว้ชั่วคราวจนกว่าการพิจารณาความผิดจะแล้วเสร็จ

3. เงื่อนไขการจ่ายโบนัส

- ธนาคารจะจ่ายโบนัสเฉพาะในปีที่ผลประกอบการของธนาคารมีกำไรสุทธิ
- กรณีที่ธนาคารมีกำไรสุทธิในงวดแรก (มกราคม-มิถุนายน) ธนาคารจะจ่ายโบนัสล่วงหน้าในอัตรา 1 เท่าของเงินเดือน

- หากประมาณการผลประกอบการของธนาคารทั้งปี มีกำไรสุทธิ ธนาคารจะจ่ายโบนัสในอัตรา 2 เท่าของเงินเดือน หักด้วยโบนัส 1 เท่าของเงินเดือนในงวดบัญชีแรก

- พนักงานลาทุกประเภท หรือมาสายในงวดบัญชีใดบัญชีหนึ่งเกินกว่า 15 วัน ทั้งนี้ไม่นับในกรณีที่พนักงานใช้สิทธิลาพักผ่อนประจำปี ลาป่วยเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลไม่เกิน 30 วัน ลาคลอดไม่เกิน 60 วัน สายไม่เกิน 12 ครั้ง ในแต่ละงวดบัญชี ธนาคารจะจ่ายโบนัสในอัตรา 0.75 เท่า ของเงินเดือนในงวดหลังของปี

- พนักงานระดับผู้บังคับบัญชามีผลการประเมินการปฏิบัติงานทั้งปีอยู่ในระดับพอใช้หรือระดับควรปรับปรุง ธนาคารจะจ่ายโบนัสในอัตรา 0.75 เท่าของเงินเดือนในงวดหลังของปี

เงินช่วยเหลือ

ธนาคารจะจ่ายเงินช่วยเหลือในการทำงานกะ (Shift Premium) ให้แก่พนักงานทุกหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานกะกลางคืน และอยู่ปฏิบัติงานครบกะนั้น ๆ

ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด

1. วิธีปฏิบัติ

1.1 หน่วยงานหรือสาขา จะต้องเสนอขออนุมัติต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึง ผู้จัดการฝ่าย/สำนัก/ศูนย์/ภาค เป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้า

1.2 เจ้าหน้าที่บริหารของสายงานที่ได้รับมอบหมายพิจารณาอนุมัติ

1.3 ผู้จัดการฝ่าย/สำนัก/ศูนย์/ภาค หรือผู้จัดการสาขาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากต้นสังกัดแจ้งให้พนักงานทราบ เพื่อทำล่วงเวลา หรือ ทำงานในวันหยุด

2. ธนาคารตกลงนำเงินเดือนและเงินค่าครองชีพ

ซึ่งเป็นค่าจ้างมารวมเป็นฐานในการคิดคำนวณจ่ายค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุดให้แก่พนักงาน

3. ธนาคารจะนับเวลาทำงาน

เพื่อคำนวณค่าล่วงเวลาตามระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานหักระยะเวลาพักในอัตรา 1.5 เท่า ในกรณีที่พนักงานทำงานล่วงเวลาต่อเนื่องจากเวลา 17.00 น.

4. ธนาคารตกลงให้เบิกค่าทำงานในวันหยุด

ได้ตามชั่วโมงที่ปฏิบัติงานในอัตราที่กฎหมาย กำหนดในกรณีที่พนักงานออกเยี่ยมลูกค้าในวันหยุดของพนักงานซึ่งเป็นงานนอกสถานที่และไม่อาจกำหนดเวลาทำงานอันแน่นอนได้ และจะต้องเป็นไปโดยสมัครใจ

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ธนาคารตกลงปรับเพิ่มอัตราเงินสมทบในส่วนของธนาคารที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้แก่พนักงานเป็นอัตราร้อยละ 5 ของเงินเดือน

สวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1. หลักเกณฑ์ทั่วไปเกี่ยวกับการกู้เงินสวัสดิการ

1.1 ธนาคารจะพิจารณาเงินกู้สวัสดิการทุกประเภท ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำงาน นับตั้งแต่วันที่งานค่าตอบแทนและสวัสดิการ สายทรัพยากรบุคคลได้รับเรื่องซึ่งมีข้อมูลครบถ้วนแล้ว

1.2 พนักงานที่ก่อนนี้เพื่อที่อยู่อาศัยหรือสวัสดิการอื่น ๆ ของพนักงานที่จำเป็นต้องมีการวางแผนเงินมัดจำตามประเพณีของการซื้อขายให้พนักงานมีเอกสิทธิ์ที่จะวางแผนเงินมัดจำได้

1.3 ธนาคาร และสหภาพฯ ยอมรับหลักการอำนวยการอำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการพนักงาน ในรูปแบบที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสถานภาพขององค์กร ซึ่งเป็นสถาบันการเงินภาคเอกชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่พนักงานโดยส่วนรวม

1.4 ธนาคารจะพิจารณาอนุเคราะห์ลดหย่อนดอกเบี้ย หรือเงินต้นเป็นพิเศษ เป็นราย ๆ ไปตามควรแต่กรณี เพื่อเป็นการช่วยเหลือพนักงานที่ประกอบกรรมดี ในกรณีที่พนักงาน คนหนึ่งคนใดต้องพ้นจากการเป็นพนักงานธนาคารโดยไม่มีความผิด ไม่ว่ากรณีใด ยกเว้นลาออก หากพนักงานผู้นั้นมีหนี้เงินกู้สวัสดิการอยู่

1.5 ธนาคารตกลงผ่อนผันการกู้เงินที่อยู่ภายในวงเงิน 15,000.00 บาท ไม่ต้องมี หลักประกัน

1.6 ธนาคารพิจารณาปรับอัตราดอกเบี้ยให้กับพนักงานที่ได้ทำสัญญาเงินกู้ไว้แล้ว กับธนาคารเมื่อธนาคารมีการปรับปรุงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สวัสดิการแล้ว

2. การกู้เพื่อซื้อบ้าน ที่ดิน

ธนาคารตกลงปรับปรุงเงื่อนไขการกู้เงินของพนักงานบางประการเสียใหม่ ดังนี้

- การกู้เพื่อนำไปซื้อที่ดินไม่เกินกว่า 200 ตารางวา และ/หรือบ้านหรือปลูกสร้าง บ้านเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ทั้งนี้เฉพาะผู้ที่ยังไม่มีที่ดินหรือบ้านเป็นของตนเอง

- การกำหนดเวลาชำระหนี้ ผู้กู้จะต้องชำระหนี้ให้เสร็จสิ้น ภายในระยะเวลา ไม่เกิน 20 ปี และจะต้องไม่เกินอายุงานที่เหลืออยู่ในธนาคาร

- เงื่อนไขการผ่อนชำระ ผู้กู้จะต้องผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นรายเดือน เดือนละไม่เกินร้อยละ 40 แต่ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของรายได้ประจำเดือน ซึ่งประกอบด้วย เงินเดือนผู้กู้ได้รับอยู่ในเดือนที่ขอกู้ รายได้ประจำอื่น ๆ ของผู้กู้และรายได้ประจำของคู่สมรส รวมกัน นอกจากนั้นจะต้องยอมให้หักโบนัสที่ผู้กู้ได้รับอีกงวดละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 มาชำระ หนี้ด้วยทุกงวด

3. การกู้ซ่อมแซมบ้าน การกู้เงินเพื่อซ่อมแซมดัดแปลง ต่อเติมที่อยู่อาศัยของตนเอง

3.1 วงเงินกู้ ให้พนักงานกู้ได้ภายในวงเงินไม่เกิน 40 เท่าของเงินเดือนบวกค่า ครองชีพ

3.2 กำหนดเวลาการผ่อนชำระหนี้คืน ผู้กู้จะต้องผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร ภายในระยะเวลา 5 ปี หรือไม่เกินอายุงานที่เหลืออยู่

3.3 การผ่อนชำระโบนัส ให้ถือตามระเบียบเดิม ยกเว้นกรณีคู่สมรสทำงานภายใน ธนาคารและใช้สิทธิในการขอกู้ร่วม จะต้องให้หักโบนัสงวดละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30

4. การกู้เพื่อซื้อรถยนต์

4.1 วงเงินกู้

- กรณีพนักงานผู้ขอกู้ที่มีอายุงาน 2 ปี อัตราเงินเดือนตั้งแต่ 6,000 บาท แต่ไม่ถึง 8,000 บาท ให้กู้ในวงเงินไม่เกิน 250,000 บาท (โดยมีเงินสมทบ 1 ใน 3 ของวาระรถ)

- กรณีพนักงานผู้ขอกู้ที่มีอายุงาน 4 ปี อัตราเงินเดือนตั้งแต่ 8,000 บาท ขึ้นไปให้กู้ได้ในวงเงินที่เหมาะสมแก่ฐานานุรูป โดยพิจารณาจากความสามารถในการผ่อนชำระหนี้

4.2 ระยะเวลาการผ่อนชำระ

- กู้ซื้อรถยนต์ใหม่ ให้ผ่อนชำระหนี้ไม่เกิน 8 ปี

- กู้ซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ให้ผ่อนชำระหนี้ไม่เกิน 5 ปี

4.3 เงื่อนไขในการหักโบนัสชำระหนี้

- กู้ซื้อรถยนต์ใหม่ ให้หักโบนัสชำระหนี้ไม่น้อยกว่า 25% ต่องวด

- กู้ซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ให้หักโบนัสชำระหนี้ไม่น้อยกว่า 50% ต่องวด

5. การกู้ซื้อคอมพิวเตอร์

ธนาคารตกลงให้พนักงาน ซึ่งมีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 6,000 บาท ขึ้นไป และอายุงานไม่น้อยกว่า 2 ปี กู้ซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท ผ่อนชำระภายในระยะเวลา 3 ปี โดยไม่เสียดอกเบี้ย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาพิณ โหมาศวิน (2533) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกของสมาชิกในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี” ผลการวิจัยปรากฏว่า ข้าราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ลักษณะส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพ และระยะเวลาการทำงาน ลักษณะงานได้แก่ งานที่ทำทนาย โอกาสก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

บุญส่ง มณีคำ และ มานิตย์ แสงจิตร (2538) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับ

ปานกลางทุกด้านและเมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ย จากสูงไปหาต่ำตามลำดับดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์

อมรเทพ แก้วกลสิกรรม (2538) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้บริหารในสำนักงานประกันสังคมเกี่ยวกับสภาพการทำงานและรูปแบบองค์กร” ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารในสำนักงานประกันสังคมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพการทำงานในสำนักงานประกันสังคมที่ยังเป็นปัญหาคือด้านปริมาณงานที่มีมากอุปกรณ์เครื่องใช้เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานยังไม่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เงินเดือนและรายได้ ตลอดจนโครงสร้าง และการแบ่งส่วนราชการ

มานิต คุ่มภัย (2541) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : ภาคกลาง 4 เขต 3” ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน มีความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านการได้รับการยอมรับนับถือสูงสุด สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberge ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนในการทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้ใช้ชื่อว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) พนักงานมีความรู้สึกกว้างงานที่ตัวเองทำมีความสำคัญ ได้รับการยกย่องเชิดชู

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในรายได้ และด้านโอกาสในความก้าวหน้าทางการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ยกเว้นพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 2 ปี มีพฤติกรรมทำให้ความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง

มานะชัย ชมชื่น (2543) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตส่วนภูมิภาค” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง สวัสดิการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ สวัสดิการเกี่ยวกับวันลา รองลงมาคือสวัสดิการเงินกู้ สวัสดิการในรูปเงินช่วยเหลือ

อรวรรณ เงามประเสริฐวงศ์ (2543) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตของพนักงานทำงานกะกลางคืน ศึกษากรณี : ศูนย์ปฏิบัติการเซ็ค บมจ. ธนาคารกรุงเทพ” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกะกลางคืนส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 45 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพ สมรสแล้วเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 20,335.71 บาทต่อเดือน พนักงานกะกลางวันส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสแล้ว และมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 15,191.43 บาทต่อเดือน พนักงานกะกลางคืนมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าพนักงานกะกลางวันในด้าน

กนกพร บรรจงศรี (2544) ศึกษาเรื่อง “สภาพการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของมัคคุเทศน์” ผลการศึกษาพบว่า มัคคุเทศน์ส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 72.5 อายุระหว่าง 25-35 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มัคคุเทศน์อิสระทำงานเดือนละประมาณ 15-20 วัน ทำงานมากกว่า 12 ชั่วโมงต่อวัน และพัก 1-2 ชั่วโมง ส่วนมัคคุเทศน์สังกัดบริษัท ทำงาน เดือนละประมาณ 26-30 วัน ทำงานวันละ 8-10 ชั่วโมง พักประมาณ 1-2 ชั่วโมง สำหรับค่าตอบแทนจากการทำงานของมัคคุเทศน์อิสระได้รับเป็นงาน ๆ เดือนละประมาณ 8,000-10,000 บาท ส่วนมัคคุเทศน์สังกัดบริษัทได้รับค่าจ้างทั้งแบบเป็นรายเดือน แบบเป็นงาน ๆ และได้รับทั้งสองแบบเดือนละประมาณ 5,001-8,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ตามลำดับ นอกจากนี้มัคคุเทศน์ทั้งสองกลุ่มเห็นว่าบริษัทที่สังกัดหรือที่จ้างงานให้มีความมั่นคง มีบางแห่งเท่านั้นที่มีปัญหาเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนบ้างแห่งต้องการมัคคุเทศน์รุ่นใหม่ ๆ

ความพึงพอใจทั้งในแง่ รายได้ สวัสดิการ และความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้พนักงานกะกลางคืน ยังมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าในด้านความสัมพันธ์ในครอบครัว

กรอบแนวคิดในการศึกษา