บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องของความมั่นคงทางอาชีพของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้รวบรวมแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงของมนุษย์
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
3. แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงทางอาชีพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกอาชีพและวางแผนอาชีพในอนาคต
6. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงของมนุษย์

ความมั่นคงของมนุษย์

สำนักงานมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2548, น. 90) นิยามความหมายของความมั่นคงของมนุษย์ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับหลักประกันด้านสิทธิ ความปลอดภัย การตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี ตลอดจนได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง โดยมีองค์ประกอบความมั่นคงใน 10 มิติ คือ

มิติที่ 1 ที่อยู่อาศัย หมายถึงการมีสิทธิครอบครองที่อยู่อาศัยที่มีสภาพมั่นคงมีสาธารณูปโภคพื้นฐานพอเพียง อยู่ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดีและมีทางเข้าออกที่สะดวก

มิติที่ 2 สุขภาพอนามัย หมายถึงการมีสถานภาพด้านสุขภาพอนามัย (Health Status) ที่ดี ได้รับการคุ้มครองจากหลักประกันด้านสุขภาพที่พอเพียงสามารถเข้าถึงได้โดยมีข้อจำกัดน้อยและปราศจากพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยด้วยร่างกายและจิตใน

มิติที่ 3 การศึกษา หมายถึงการได้รับการศึกษาที่ดีอย่างน้อยไม่ต่ำกว่าการศึกษาภาคบังคับและการได้รับการศึกษาต่อเนื่องอย่างเท่าเทียมตลอดจนได้ใช้ความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพตรงตามการศึกษาที่ได้รับมา

มิติที่ 4 การมีงานทำและมีรายได้ หมายถึง การได้ทำงานเต็มเวลาที่มั่นคงและพึงพอใจ มีรายได้และเงินออมที่พอเพียงแก่การดำรงชีพโดยไม่มีหนี้สินที่ไม่มีคุณค่า

มิติที่ 5 ความมั่นคงส่วนบุคคล หมายถึงความปลอดภัยและรู้สึกปลอดภัยจากการประทุษร้ายทางร่างกายและทรัพย์สิน

มิติที่ 6 ครอบครัว หมายถึงการที่สมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ที่ดี เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการร่วมรับผิดชอบภาระของครอบครัว

มิติที่ 7 การสนับสนุนทางสังคม หมายถึงการที่บุคคลมีบุคคลที่พร้อมจะให้การช่วยเหลือได้รับการคุ้มครองและสามารถเข้าถึงบริการของสังคมได้โดยมีข้อจำกัดน้อยและความรู้สึกมีคุณค่า และความสุขในชีวิต

มิติที่ 8 สังคม-วัฒนธรรม หมายถึงการที่บุคคลมีเวลาปลอดจากภารกิจ การงาน เพื่อใช้สำหรับการพักผ่อนอย่างพอเพียง ตลอดจนการติดตามข่าวสารด้านสังคม-วัฒนธรรมอย่างสม่ำเสมอ ใช้เวลาในการพัฒนาทางจิตใจ โดยการปฏิบัติศาสนกิจ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน

มิติที่ 9 สิทธิและความเป็นธรรม หมายถึงการที่บุคคลได้รับการเคารพในสิทธิไม่ถูกล่วงละเมินสิทธิ และรู้สึกถึงการได้รับโอกาสจากสังคมอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

มิติที่ 10 การเมืองและธรรมาภิบาล หมายถึงการที่บุคคลมีส่วนร่วมทางการเมืองประเภทต่าง ๆ และระดับต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากหน่วยงานและบุคลากรของรัฐ นอกจากนั้นยังรู้สึกไว้วางใจในความโปร่งใสของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ

จากการที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของคำว่า ความมั่นคงและความมั่งคงของมนุษย์ไว้ตามที่กล่าวมาแล้วนั้น กล่าวโดยสรุปคือ ความมั่นคง หมายถึง การที่ประชาชนมีความปลอดภัยจากภัยคุกคามด้านความหิวโหย ความเจ็บป่วย อาชญากรรม และการกดขี่ข่มเหง และหมายถึงการได้รับการปกป้องจากการหยุดชะงักที่ไม่พึงประสงค์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นในชีวิตส่วนตัว ชีวิตการทำงานในชุมชน หรือในสภาพแวดล้อมเพราะสำหรับประชาชนส่วนใหญ่ความไม่มั่นคงมาจากความวิตกกังวลในเรื่องชีวิตประจำวันมากกว่าที่จะมาจากเหตุการณ์อันเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในโลก ความไม่มั่นคงเหล่านี้ครอบคลุมทั้งความรุนแรงและความขาดแคลนที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของบุคคล ดังนั้นประเด็นความมั่นคงที่มีความสำคัญสำหรับ

ประชาชนทั่วไปคือ ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงในรายได้ ความมั่นคงในสุขภาพ ความมั่นคงในสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงจากอาชญากรรม ประเด็นความมั่นคงเหล่านี้เป็นประเด็นที่มีความสำคัญสำหรับคนทั้งโลก ไม่ว่าจะมาจากประเทศที่ยากจนหรือร่ำรวย โดยมีองค์ประกอบทั้ง 10 มิติที่กล่าวมาแล้วนั้น พบว่าความมั่นคงของมนุษย์เป็นความมั่นคงเชิงบูรณาการถึงแม้องค์ประกอบแต่ละมิติจะมีความเกี่ยวข้องกันน้อยมากแต่การที่จะพัฒนาความมั่นคงของมนุษย์จะกระทำแบบแยกส่วนไม่ได้ กล่าวคือ การสร้างความมั่นคงในมิติรายได้และการมีงานทำ ไม่สามารถนำไปสู่ความมั่นคงของมนุษย์ การที่มนุษย์จะมีความมั่นคงในชีวิตได้ต้องประกอบด้วย การที่มนุษย์มีความมั่นคงในรายได้นั้นต้องมีงานที่มั่นคงทำให้เกิดอาชีพที่มั่นคง นำไปสู่รายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีพและมีเงินเหลือเก็บออม ทำให้มีที่อยู่อาศัย มีการศึกษา มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ ส่งผลมีความอบอุ่นและทำให้เกิดความสุข มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิต รู้สึกมีคุณค่าและมีความสุข พร้อมที่จะมีส่วนร่วมในสังคมและให้ความร่วมมือในทางการเมืองต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง โดยองค์ประกอบในมิติที่ 4 การมีงานทำและมีรายได้ เป็นมิติที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงของมนุษย์และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (2546, น. 1-3) ได้กล่าวถึงแนวคิดความมั่นคงของมนุษย์ ว่ามีที่มาจากความมาพึงพอใจกับการใช้ “รายได้ประชาชาติ” National Income) หรือ “รายได้ของบุคคล” Personal Income) เป็นปัจจัยหลักในการวัดความเจริญก้าวหน้าของประเทศหรือของสังคมหนึ่งๆ ส่วน UNDP ใช้ “การพัฒนามนุษย์” (Human Development Index) เป็นตัววัด ซึ่งมี 3 องค์ประกอบได้แก่ (1) รายได้ (2) การศึกษา (3) การยืนยาวของอายุคน

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงความมั่นคงหลัก 5 ประการ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญของชีวิตมนุษย์โดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นคนระดับใด เชื้อชาติใด อาชีพใดก็ตาม ล้วนมีความต้องการความมั่นคงเหล่านี้ ซึ่งได้แก่

1. ความมั่นคงทางสุขภาพ ได้แก่ ความไม่เป็นโรคร้ายแรง ไม่เจ็บไข้ได้ป่วยถึงขั้นที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพหรือการดำเนินชีวิตตามปกติ เป็นต้น

2. ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ คือ มีช่องทางเลี้ยงชีพ หรือมีรายได้เพียงพอแก่ความจำเป็นพื้นฐานได้แก่ปัจจัย 4 โดยไม่มีหนี้สินเกินกำลัง รวมทั้งมีหลักประกันรายได้ในอนาคต

3. ความมั่นคงทางสังคม รวมถึงความมั่นคงของครอบครัวและชุมชน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขในสังคม เป็นต้น

4. ความมั่นคงทางการเมืองการปกครอง ได้แก่ การมีสิทธิเสรีภาพเพียงพอ ไม่ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน มีความยุติธรรมเสมอภาคในสังคม ประเทศชาติมีความปลอดภัยจากการรุกรานหรือการทำให้แตกสลาย เป็นต้น

5. ความมั่นคงในทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ มีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยอย่างต่อเนื่องต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินชีวิต

ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ (2528, น. 15) ได้จำแนกความมั่นคงออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ หรือความมั่นคงทางด้านการเงิน ได้แก่ ความแน่ใจว่าจะได้รับการว่าจ้างให้ทำงานตลอดไป การมีหลักประกันในการทำงาน เมื่อได้รับความเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพ การได้รับความคุ้มครองมิให้ต้องออกจากงาน และขาดรายได้โดยไร้เหตุผล การออมทรัพย์ การประกันชีวิต หรือประกันสุขภาพ และการมีหลักประกันในเรื่องบำเหน็จบำนาญ เมื่อพ้นจากการทำงานในองค์กรแล้ว

2. ความมั่นคงทางด้านอารมณ์ ได้แก่ การมีอิสระในขอบเขตของการปฏิบัติงานความเชื่อมั่นในการรักษาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและองค์กร ฝ่ายบริหารองค์กรธุรกิจ อาจช่วยให้เกิดความมั่นคงทางด้านอารมณ์แก่ลูกจ้างได้โดยออกกฎหรือนโยบายขององค์กรที่เข้าใจได้ง่าย

กนกพันธ์ มีมานัส (2548, น. 24) ให้ความหมาย ของความมั่นคงของมนุษย์ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับหลักประกันด้านสิทธิ ความปลอดภัย การสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐาน สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี ไม่ประสบปัญหาความยากจน ไม่สิ้นหวัง และมีความสุขตลอดจนได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ ความปลอดพ้นจากความกลัว (Freedom Form Fear) และความปลอดพ้นจากความขาดแคลน (Freedom Form want) โดยมีประเด็นในเรื่อง ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางอาหาร ความมั่นคงด้านสุขภาพ ความมั่นคงด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงของบุคคล ความมั่นคงของชุมชน ความมั่นคงปลอดภัยทางการเมือง

สุดา นุ่มพุ่ม (2549, น. 26) ให้ความหมายของความมั่นคงของมนุษย์ กล่าวโดยสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะเป็นคนปกติหรือคนพิการล้วนมีความต้องการ “ความมั่นคงของมนุษย์” (Human Security) ด้วยกันทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยจากความหิวโหย โรคภัยไข้เจ็บ การถูกกดขี่ข่มเหงและภัยคุกคาม รวมทั้งป้องกันมิให้เกิดการชะงักงันของการดำเนินชีวิตโดยปกติ ทั้งในชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว รวมทั้งในชุมชนของตนเอง

ภายใต้หลัก 5 ประการข้างต้น UNDP ได้ประกาศองค์ประกอบของความมั่นคงของมนุษย์จำนวน 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (Economic Security) หมายถึง ประชาชนมีรายได้พอเพียงแก่การยังชีพและมีหลักประกันการมีงานทำหรือการประกันสังคม

2. ความมั่นคงทางด้านอาหาร (Food Security) หมายถึง ประชาชนสามารถหาอาหารมาเลี้ยงชีวิตได้อย่างพอเพียง โดยแยกจากรายได้ที่เกิดขึ้นหรือทรัพย์สินที่มีอยู่

3. ความมั่นคงทางด้านสุขภาพ (Health Security) หมายถึง ประชาชนมีสุขภาพดีปลอดจากโรคติดต่อต่างๆ และความเจ็บไข้ได้ป่วยอื่นๆ รวมถึงการเข้าถึงบริการด้านการรักษาพยาบาลทุกๆ คน

4. ความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Security) หมายถึง ความสมบูรณ์ของทรัพยากรบนแผ่นดิน ในอากาศ และในแหล่งน้ำ ซึ่งทำให้มนุษย์สามารถสร้างถิ่นฐานอยู่ได้

5. ความมั่นคงส่วนบุคคล (Personal Security) หมายถึง ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดจากอาชญากรรมและความรุนแรงต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้หญิงและเด็กซึ่งอ่อนแอกว่า

6. ความมั่นคงของชุมชน (Communities Security) หมายถึง ความมีเกียรติและศักดิ์ศรี ในวัฒนธรรมชุมชน ที่ประชาชนอาศัยอยู่ มีสันติภาพสงบสุขภายในชุมชนและระหว่างชุมชนใกล้เคียง

7. ความมั่นคงทางการเมือง (Political Security) หมายถึง การมีสิทธิ และความเสมอภาคตลอดจนได้รับการคุ้มครองสิทธิทางการเมือง

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า “ความมั่นคงของมนุษย์” หมายถึง การที่มนุษย์ทุกคนได้รับหลักประกันด้านสิทธิความปลอดภัย การสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี ไม่ประสบปัญหาความยากจน ไม่มีหนี้สินล้นพ้นตัว ปลอดภัยจากความหิวโหย โรคภัยไข้เจ็บ การถูกกดขี่ข่มเหงและภัยคุกคาม รวมทั้งป้องกันมิให้เกิดการชะงักงันของการดำเนินชีวิตโดยปกติ ไม่สิ้นหวัง สามารถประกอบอาชีพนำมาซึ่งรายได้ที่มั่นคงเพียงพอต่อการเลี้ยงตนเองและครอบครัว และมีความสุขตลอดจนได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน มีสิทธิเสรีภาพในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ ความปลอดพ้นจากความกลัว (Freedom Form Fear) และความปลอดพ้นจากความขาดแคลน (Freedom Form want) ตลอดจนได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง โดยมีประเด็นในเรื่อง ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางอาหาร ความมั่นคงด้านสุขภาพ ความมั่นคงด้าน

ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงของบุคคล ความมั่นคงของชุมชน ความมั่นคงปลอดภัยทางการเมือง

<u>เครื่องชี้วัดความมั่นคงของมนุษย์</u>

สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2548, น. 87) ได้กำหนดเครื่องชี้วัดความมั่นคงของมนุษย์ไว้ 10 ประการดังนี้

1. รายได้ขั้นพื้นฐาน
2. เงินอุดหนุนจากภาครัฐ
3. การจ้างงาน : ผู้มีงานทำ ผู้มีงานทำแบบชั่วคราว
4. ผู้ไม่มีงานทำ: อัตราการว่างงาน ผู้กำลังหางาน
5. จำนวนคนจน
6. การมีที่ดินทำกิน
7. การเข้าถึงแหล่งทุน
8. อัตราเงินเฟ้อ
9. การไม่มีที่อยู่อาศัย
10. สัมประสิทธิ์ความไม่เสมอภาค (Gini Coeffcient)

จะเห็นได้ว่า ความมั่นคงของมนุษย์ที่สำคัญ คือ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งหมายถึงการมีอาชีพมีงานทำ เพราะการมีอาชีพและมีงานทำจะเป็นตัวนำไปสู่การมีรายได้ในการดำรงชีพของมนุษย์และส่งผลให้มนุษย์สามารถพึ่งพาตนเองได้ เกิดความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน นอกจากนั้นการมีงานทำและมีอาชีพยังสามารถเป็นเครื่องชี้วัดความมั่นคงของมนุษย์

การที่มนุษย์มีความมั่นคงต่อตนเองแล้วนั้น ความสามารถที่จะทำมาหากินมีรายได้เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในสิ่งจำเป็นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิต ก็จะส่งผลให้สิ่งแวดล้อมรอบตัว ครอบครัว และสังคมพัฒนาขึ้น เมื่อระดับความเป็นอยู่ของสังคมและระดับความพึงพอใจของมนุษย์ดีขึ้น ก็จะส่งผลให้คุณภาพชีวิตของมนุษย์สูงขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต (QUALITY OF LIFE) ความหมายของคุณภาพชีวิต ซึ่งปัจจุบันมีนักวิชาการในหลายด้าน ได้ให้คำนิยามไว้ดังนี้

Wegner (1984 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2540, น. 82-84) ได้เสนอนิยามออกมาในรายละเอียด 3 มิติ คือ ความสามารถในการกระทำ การรับรู้ และอาการต่างๆ ซึ่งแตกออกเป็น 9 เรื่องย่อย คือ ภารกิจประจำวัน การปฏิบัติกิจกรรมทางด้านสังคม การใช้สติปัญญา อารมณ์ และความรู้สึก สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในชีวิต โรคภัยต่างๆ อย่างไรก็ตามหากจะวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตให้ลึกลงไปคงเป็นประโยชน์หากมองแนวคิดทางเรื่องสุขภาพโดยมองใน 2 มิติ คือ เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ในเชิงปริมาณสามารถระบุเรื่องของการมีชีวิตที่ยืนยาว อัตราการตาย

George and Bereson (1980 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2540, น. 82-84) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง มิติการมีชีวิตที่ดี ประกอบด้วยความสุข ความพอใจในชีวิตความนับถือตนเอง สุขภาพและสถานภาพการทำงานของร่างกาย และสภาวะทางเศรษฐกิจที่ดี

องค์การยูเนสโก (UNESCO, 1993 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2540, น. 82-84) นิยามคำว่า คุณภาพชีวิตไว้ในชุดฝึกอบรมทางการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง ระดับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และระดับความพึงพอใจในความต้องการส่วนหนึ่งของมนุษย์ และได้นิยามโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตว่าเป็นโครงการที่มีเป้าหมายเพื่อช่วยให้ผู้เรียน และชุมชนได้ความรู้ เจนคติ ค่านิยมและทักษะที่จำเป็นเพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย สามารถปรับปรุงคุณภาพชีวิต ทั้งในลักษณะของปัจเจกบุคคลและในฐานะที่เป็นสมาชิก

Singer (1971 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2540, น. 82-84) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า ในแง่เศรษฐกิจคุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่ผู้คนส่วนใหญ่มีความสุขและมีความสะดวกสบายทางด้านวัตถุ คุณภาพชีวิตจึงหมายถึง การที่ผู้คนมีความสามารถที่จะทำมาหากินมีรายได้เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในสิ่งจำเป็นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิตและมีเวลาว่างสำหรับการพักผ่อน ตลอดจนมีโอกาสที่จะนำรายได้ไปใช้สอยได้ตามความพอใจ ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า เป็นการที่บุคคลมีทางเลือกหลากหลายในการกำหนดรูปแบบหรือวิถีชีวิต

Dalkey (1968 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2540, น. 82-84) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Quality of life) ว่ามีความหมายเกี่ยวกับคำว่า “ความสุข” “ความผาสุก” และคำอื่นๆ ในทำนองนั้น เนื่องจากความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิต ยังคลุมเครือ Dalkey ได้เสนอแนวทางในการสรุปความหมายกว้างๆ ของคุณภาพชีวิต โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในแง่ของวัตถุ เช่น รายได้ วัย ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม

2. คุณภาพชีวิตในแง่ของจิตใจ เช่นความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในสถานภาพสังคม ระดับของความกระตือรือร้นในการทำงาน หรือกิจกรรมอื่นๆ ในแต่ละวัน ฯลฯ

3. คุณภาพชีวิตในแง่ของความรู้สึกนึกคิดโดยรวมทั้งหมด เช่น ความรู้สึกมีความสุข ความทุกข์ หรือความวิตกกังวลต่างๆ ความคิดในการฆ่าตัวตาย ความคิดที่เกี่ยวกับอนาคตในแง่ดีๆ ฯลฯ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2540, น. 82-84)

วารุณี ทองมาก (2547, น. 19) กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งด้านสุขภาพอนามัย ร่างกายและจิตใจ ด้วยการมีความรู้ในการพัฒนาอาชีพทำให้มีรายได้ที่แน่นอน สามารถพึ่งตนเองได้ มีครอบครัวที่อบอุ่น อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2545, น. 12 อ้างถึงใน วารุณี ทองมาก, 2547, น. 16-19) กำหนดคำนิยามของ คุณภาพชีวิต หรือ ความอยู่ดีมีสุขไว้ว่า “การมีสุขภาพอนามัยที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความรู้ มีงานทำที่ทั่วถึง มีรายได้พอเพียงต่อการดำรงชีพ มีครอบครัวอบอุ่นมั่นคงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี และอยู่ภายใต้ระบบการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ” องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต หรือ ความอยู่ดีมีสุขมี 7 ด้าน คือ

1. ด้านสุขภาพอนามัย
2. ด้านความรู้
3. งานชีวิตการทำงาน
4. ด้านรายได้และการกระจายรายได้
5. ด้านชีวิตครอบครัว
6. ด้านสภาพแวดล้อม
7. ด้านระบบการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ระดับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และระดับความพึงพอใจในความต้องการส่วนหนึ่งของมนุษย์ มิติการมีชีวิตที่ดีประกอบด้วยความสุข การปฏิบัติภารกิจประจำวัน การปฏิบัติกิจกรรมทางด้านสังคม การใช้สติปัญญา อารมณ์ และความรู้สึก สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในชีวิต ความนับถือตนเอง สุขภาพและสถานภาพการทำงานของร่างกายมีเวลาว่างสำหรับการพักผ่อน และสภาวะทางเศรษฐกิจที่ดี การที่ผู้คนมีความสามารถที่จะทำมาหากินมีรายได้เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในสิ่งจำเป็นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิต ตลอดจนมีโอกาสที่จะนำรายได้ไปใช้สอยได้ตามความพอใจ

ทั้งนี้ในการวัดระดับความอยู่ดีมีสุขของคน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายเรื่องและแต่ละเรื่องจะมีผลต่อการพัฒนาที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการติดตามประเมินผลคุณภาพชีวิต หรือความอยู่ดีมีสุขจากองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน ซึ่งแต่ละด้านต้องประกอบด้วยตัวชี้วัดที่หลากหลายที่มีความสัมพันธ์กับความอยู่ดีมีสุข

1. ด้านสุขภาพ

สุขภาพเป็นดัชนีตัวแรกในการวัดความอยู่ดีมีสุข เนื่องจากสุขภาพอนามัยที่ดี หมายถึง ความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อารมณ์ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จะทำให้บุคคลสามารถประกอบอาชีพได้ รวมทั้งสามารถประกอบกิจกรรมและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ดังนั้น ผลสำเร็จในการพัฒนาสุขภาพอนามัย ก็คือ คนไทยมีสุขภาพแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ มีอายุยืนยาวไม่เสียชีวิตก่อนวัยอันควร

2. ด้านความรู้

การพัฒนาความรู้หรือการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการได้มา ซึ่งความอยู่ดีมีสุขของคน เพราะการศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างเสริมโอกาสพัฒนาสติปัญญา และกระบวนการเรียนรู้ของคนให้ “คิดเป็น ทำเป็น” พึ่งตนเองได้ สามารถปรับตัวให้ดำรงรงชีวิตอยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันคนที่มีการศึกษาและรอบรู้ในระดับที่เหมาะสมสามารถมีอาชีพและสร้างรายได้ให้พอเพียงกับการเลี้ยงชีพ ได้ใช้ความรู้เพื่อเสริมสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นต่อสังคม การวัดผลสำเร็จของการพัฒนาการศึกษา ที่จะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของคนไทยให้ “คิดเป็น ทำเป็น” อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน และได้รับการศึกษาอย่างเสมอภาคและมีคุณภาพ อันส่งต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ได้แก่ อัตราการอ่านออกเขียนได้ จำนวนปีเฉลี่ยที่ได้รับการศึกษาของประชากร อัตราการเรียนต่อในระดับมัธยม และผลสัมฤทธิ์ของการเรียน

3. ด้านชีวิตการทำงาน

การทำงานเป็นที่มาของรายได้และอำนาจซื้อ และการเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม โอกาสในการมีงานทำจะเกิดจากปัจจัย 2 ส่วน คือ ความสามารถในการทำงานของตัวคนหรือสมรรถนะของคน ซึ่งหมายถึง จะต้องมีสุขภาพแข็งแรงและมีความรู้และทักษะในการทำงานที่ต้องรับผิดชอบ กับความสามารถของรัฐบาลที่จะบริหารนโยบายเศรษฐกิจโดยรวม ให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจในระดับที่สูงพอกับการสร้างงานแก่แรงงานใหม่ที่เข้าสู่ตลาด ตัวชี้วัดในด้านชีวิติการทำงาน ได้แก่ อัตราการว่างงาน ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งหมายถึง มีสวัสดิการต่าง ๆ รองรับ

4. ด้านรายได้และการกระจายรายได้

รายได้ของคนหากมีความแตกต่างกันอย่างมาก ในขณะที่คนส่งน้อยมีรายได้มาก ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางด้านการกระจายรายได้ และไม่สามารถสรุปได้ว่าสังคมมีความอยู่ดีมีสุขตัวชี้วัดในด้านรายได้และการกระจายรายได้ จะพิจารณาจากสัดส่วนของคนที่มีรายได้พอเพียงต่อการหาปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ หรือสัดส่วนจำนวนคนที่อยู่เหนือเส้นความยากจน สมบูรณ์สำหรับการกระจายรายได้จะวัดจากดัชนีจีนี (Gini Coefficient) ซึ่งสามารถชี้ให้เห็นสัดส่วนรายได้ของประชากรแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน

5. ด้านชีวิตครอบครัว

ครอบครัวเป็นพื้นฐานทางสังคมที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และเป็นสถาบันที่เล็กที่สุดที่คนจะต้องดำรงชีวิตอยู่ ความสัมพันธ์ในครอบครัวถือเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ “คุณภาพชีวิตหรือความอยู่ดีมีสุข” ดังนั้น การพัฒนาชีวิตด้านครอบครัวจึงเป็นเรื่องสำคัญหากคนในครอบครัวที่อยู่ดีมีสุข คนก็จะมีคุณภาพชีวิตที่ดี หากครอบครัวไม่มีความสุข แตกแยก ล่มสลาย ชีวิตคนก็ไม่สามารถจะอยู่ดีมีสุขไปได้ เช่นเดียวกับสังคมจะอยู่ดีมีสุขได้จะต้องประกอบด้วยครอบครัวที่อบอุ่น คือ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการดูแลและพยายามตอบสนองความต้องการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของสมาชิกในครอบครัว มีการอบรมบุตรหลานให้เป็นคนดีของสังคม ตลอดจนการดูแลสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้ด้อยโอกาสหรือช่วยเหลือตนเองไม่ได้ อันจะเป็นการป้องกันปัญหาสังคมไม่ให้เกิดความรุนแรง ดังนั้นในการวัดความอยู่ดีมีสุขจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านชีวิตครอบครัวด้วย ซึ่งสามารถดูได้จากองค์ประกอบเบื้องต้น คือ บทบาทหน้าที่ของครอบครัว สัมพันธ์ภาพในครอบครัวการพึ่งพาตนเอง การเกื้อกูลสังคมอย่างมีคุณธรรม และปัจจัยเสี่ยงของครอบครัว

6. ด้านสภาพแวดล้อม

การพัฒนาสภาพแวดล้อมเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อความอยู่ดีมีสุข เพราะคนจะต้องมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่ตนเองดำรงชีวิตอยู่ โดยอาจพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวกับตัวคนและสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวคน ดังนั้น การพัฒนาสภาพแวดล้อมจึงครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ มากมายทั้งเรื่องที่เกี่ยวกับตัวคน คือการมีสถานที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถวัดได้จากสัดส่วนครัวเรือนที่มีบ้านและที่ดินเป็นของตนเอง การได้รับสาธารณูปโภคที่วัดจากสัดส่วนครัวเรือนที่มีน้ำประปาบริโภค และเรื่องที่เป็นปัจจัยภายนอก คือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ที่วัดจากการเกิดคดีอาชญากรรมและคดียาเสพติด และสิ่งแวดล้อม ซึ่งวัดจากความสกปรกของแม่น้ำ ปริมาณขยะและพื้นที่ป่าไม้ส่วนสภาพแวดล้อมของประชากรที่อาศัยในเมืองและชนบท จะมีความต้องการที่

แตกต่างกันอยู่บ้างโดยเฉพาะในเรื่องผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่ประชากรในเมืองจะมีปัญหาเรื่องของเสียงดัง ฝุ่นละออง และปัญหาของขยะมูลฝอย ส่วนในชนบทมีปัญหาเรื่องป่าไม้ และน้ำเสียในแม่น้ำ

7. ด้านการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ

คนยังคงต้องดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ซึ่งจะอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของภาครัฐ ดังนั้น การพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี จึงเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่ดีมีสุขของคนในสังคมเป็นอย่างมาก ระบบการบริหารจัดการที่ดีของรัฐที่มี “ธรรมาภิบาล” คือ ต้องมีการดูแลคนในสังคมเป็นอย่างดี มีความโปร่งใส เป็นธรรม ให้คนส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์ ทั้งนี้ รัฐจะต้องสนับสนุนให้คนมีสิทธิและเสรีภาพในการดำรงชีวิต มีส่วนร่วมในการพัฒนาและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ คนในสังคมได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองจากการถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างรัฐกับประชาชนดังกล่าว จะเป็นเครื่องมือช่วยยกระดับความอยู่ดีมีสุขของคนในสังคมได้ ซึ่งองค์ประกอบนี้จะรวมเรื่อง ความยุติธรรม สิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพทางการเมือง และการกระจายอำนาจการบริหารจัดการด้วย

แนวคิดที่ผู้ศึกษาใช้สนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้คือ คุณภาพด้านชีวิตการทำงาน หมายถึง การมีงานทำและการเป็นที่ยอมรับในสังคม การมีโอกาส สมรรถนะในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน มีความรู้ มีทักษะ มีความพึงพอใจอาชีพที่ทำอยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้คุณภาพชีวิตยังมีองค์ประกอบหลายด้านดังนี้

<u>องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต</u>

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2540, น. 92) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตว่าต้องรวมถึงปัจจัยด้านความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจด้วย

ยุวัฒน์ วุฒเมธี (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2540, น. 92) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตควรประกอบไปด้วยอย่างน้อย 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบทางเศรษฐกิจ คือ มีกินมีใช้ตามสมควรกับสภาพแห่งตน

2. องค์ประกอบทางด้านสังคม คือ มีการศึกษา มีคุณธรรม มีภาวะผู้นำและมีพฤติกรรมที่สมาชิกในสังคมปฏิบัติต่อกัน

3. องค์ประกอบทางด้านการเมือง คือ มีโครงสร้างทางการเมืองที่มั่นคงและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ คุณภาพชีวิตนั้น สามารถวัดจากองค์ประกอบได้หลายด้าน แต่ผู้ศึกษาสนใจที่จะวัดจากคุณภาพด้านชีวิตการทำงาน ซึ่งวัดได้จากการมีงานทำและการเป็นที่ยอมรับในสังคมได้ชัดเจนประการหนึ่ง การมีโอกาส สมรรถนะในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน มีความรู้ มีทักษะ มีความพึงพอใจอาชีพที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และมีความมั่นคงในการทำงาน รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ที่รองรับ

3. แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงทางอาชีพ (ความมั่นคงในการทำงาน)

มนุษย์ทุกคนล้วนแต่ต้องการมีความมั่นคงในชีวิตตลอดจนการดำรงชีวิตและต้องการได้รับการยกย่องในสังคมจึงพยายามทำให้ชีวิตของตนเองมีความมั่นคง โดยที่จะให้ความสำคัญในฐานะความเป็นอยู่,การประกอบอาชีพ,การทำงาน,และรายได้ที่แน่นอน นั่นคือมนุษย์ต้องการความมั่นคงทางอาชีพหรือความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งให้ความหมายใกล้เคียงกัน

ความหมายของความมั่นคงทางอาชีพ

กนกพันธ์ มีมานัส (2548, น. 30) สรุปได้ว่า “ความมั่นคงทางอาชีพ” หมายถึงความรู้สึกทางจิตใจเชิงบวกและลบเกี่ยวกับความแน่นอนในการทำงาน ว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตในขณะที่สามารถทำงานได้ ซึ่งประกอบไปด้วย โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน รายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับอย่างเป็นธรรม

ศิริรัตน์ แดงเครื่อง (2549, น. 20) สรุปได้ว่า ความมั่นคงทางอาชีพ นั้นเป็นทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับชีวิตการทำงาน การมีงานทำ มีรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอแก่การยังชีพ มีหลักประกันในการดำเนินชีวิต รวมทั้งได้รับสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ การมีสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ปลอดภัยไม่มีความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน การได้รับการยอมรับจากสังคม มีโอกาสก้าวหน้ามีอาชีพรวมถึง การมีอิสรเสรีภาพในการทำงานมีความหมายเดียวกับความมั่นคงทางสังคม ซึ่งเป็นการประสมประสานระบบเศรษฐกิจกับความจำเป็นที่มนุษย์ต้องการได้รับการตอบสนองทางวัตถุ และเป็นหลักประกันว่าจะได้รับความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจในระดับหนึ่งเมื่อ

ต้องการประสบกับการสูญเสียรายได้ ไม่มีรายได้ มีรายจ่ายเพิ่มขึ้น และมีรายได้ไม่เพียงพอในการดำรงชีวิต

สายทิพย์ วงศ์สังข์ฮะ (2540, น. 14) ให้ความหมายของ “ความมั่นคงในการทำงาน (ความมั่นคงทางอาชีพ)” ไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดความปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้แน่นอน มีผลตอบแทนอันเกิดจากรายได้สวัสดิการที่สามารถดำรงชีพ ได้รับการปกครองอย่างเป็นธรรม มีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน และสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ เพื่อให้ตนเอง และครอบครัวดำรงชีพอย่างปกติสุขช่วยเหลือตนเองได้โดยไม่เกิดภาระต่อสังคม

ณัทณิชา อมรไชย (2548, น. 4) ได้ให้ความหมายของ “ความมั่นคงในการทำงาน” หมายถึง ความมั่นคงด้านงาน ได้แก่ ความรู้สึก เชื่อมั่นว่าจะได้รับการจ้างให้ทำงานจนเกษียณอายุ ความก้าวหน้า มีความสำเร็จในการงาน มีช่องทางการเจริญเติบโตและมีหลักประกันในการทำงานเมื่อเจ็บป่วยหรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ์ (2540, น. 30) ให้ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน หรือ คุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายประการ เช่น ความหมายครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน ที่ประกอบด้วยค่าจ้าง ชั่วโมงทำงาน ประโยชน์เกื้อกูล บริการต่างๆ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพและมนุษย์สัมพันธ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ และแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังหมายถึงความมั่นคงหรือคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวมที่ให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ รวมทั้งการออกแบบการทำงานอย่างไรก็ตาม ความมั่นคงในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน ยังรวมถึงสภาพและการปฏิบัติงานต่างๆ ภายในองค์กรซึ่งได้แก่ การเพิ่มเนื้องาน การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง การจัดการที่เป็นประชาธิปไตย สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง รวมทั้งการเติบโตแบะการพัฒนาของลูกจ้างในด้านความเป็นอยู่

ขนิษฐา บูรณพันศักดิ์ (2548, น. 24) สรุปไว้ว่า ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง สภาพที่บุคคลรู้สึกปลอดภัย การมีความเชื่อมั่น การมีเสถียรภาพ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยการได้รับค่าตอบแทนหรือรายได้ประจำของบุคลากร การมีสวัสดิการหรือประโยชน์ทดแทน การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากร

จากความหมายของความมั่นคงทางอาชีพ,ความมั่นคงในการทำงานและรายได้นั้น ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน จากการศึกษาบทความข้างต้นสรุปได้ว่า ความมั่นคงทางอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดความปลอดภัยว่าจะมีอาชีพที่แน่นอน งานทำ ได้รับรายได้ที่แท้จริง อย่าง

ต่อเนื่องเพื่อให้ได้รับการตอบสนองความจำเป็นและความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต และได้รับการคุ้มครองป้องกันว่าจะมีอาชีพที่แน่นอน ไม่ว่าจะเกิดมูลเหตุ จากการประสบอุบัติเหตุ เกิดเจ็บป่วย ไม่มีงานให้ทำอย่างเต็มที่ ให้ออกจากงานอย่างไร้เหตุผล หรือเหตุผลอื่นๆ เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน การมีงานทำ การมีรายได้ที่แน่นอนและผลตอบแทนที่เพียงพอสามารถดำรงชีพได้ และรับการปกครองอย่างเป็นธรรม มีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน และสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ เพื่อให้ตนเอง และครอบครัวดำรงชีพอย่างปกติสุขช่วยเหลือตนเองได้โดยไม่เกิดภาระต่อสังคม มีหลักประกันในการดำเนินชีวิตรวมทั้งสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยไม่มีความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน และมีความสัมพันธ์อันดีในองค์กรระหว่างการปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ความมั่นคงในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน

ได้รับการยอมรับจากสังคม โดยมีความรู้สึกถึงความปลอดภัยที่จะสามารถยึดอาชีพที่ประกอบอยู่นั้นให้สามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน และมีอิสรเสรีภาพในการทำงาน มีความมั่นคงทางอาชีพของตนเอง

<u>ความสำคัญของความมั่นคงทางอาชีพ</u>

ความรู้สึกมั่นคงทางอาชีพ เป็นสิ่งที่ผู้ทำงานทุกคนพึงปรารถนา และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและชีวิตการทำงานและครอบครัว ความมั่นคงในการทำงานยังเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ความมั่นคงในการทำงานนั้น มีผลดีทั้งต่อผู้ทำงานและองค์กร ดังที่ อัมพร อุทธังกูร (2514, น. 328-329) กล่าวถึง ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อลูกจ้างมีหลักประกันในการทำงาน มีความแน่ใจว่าหากปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนแล้ว จะได้รับการพิจารณาโดยไม่ลำเอียง ย่อมเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน แต่ละบุคคลมีจุดมุ่งหมายในการทำงานแตกต่างกัน บางคนต้องการทำงานจนตำแหน่งสูงสุด บางคนต้องการเพียงรายได้เลี้ยงครอบครัว บางคนทำงานเพื่อเกียรติ แต่ไม่ว่าบุคคลจะทำงาน เพื่อจุดมุ่งหมายใดก็ตาม หากงานนั้นไม่มีความมั่นคง ทำงานอย่างไม่มีความสุข หรือไม่มีอิสระแก่ตน ต้องคอยหวาดระแวงอยู่ตลอดเวลา ฐานะของลูกจ้างก็จะเสื่อมและเกิดความเสียหายขึ้น เครื่องกระตุ้นในการทำงานนั้นมีหลายอย่าง เช่น ผลตอบแทนที่น่าพอใจ การ

มีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งมีความมั่นคงในการทำงานด้วยในบรรดาสิ่งเหล่านี้ ได้มีการวิจัยและทดสอบกันว่าบุคคลต้องการสิ่งใดมากที่สุด ปรากฏว่าความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งที่พึงประสงค์มากกว่าสิ่งอื่นๆ

2. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ช่วยให้ลูกจ้างมีขวัญกำลังใจ ผลงานของลูกจ้างที่มีขวัญเสีย ย่อมสู้ผลงานของลูกจ้างที่มีขวัญดีไม่ได้ ความหวาดระแวงว่างานที่ตนทำอาจไม่ถูกใจผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเอกเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับหน้าที่การงานเข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงาน หรือระแวงว่าอาจถูกกลั่นแกล้ง ไม่ได้รับความเป็นธรรม เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ขวัญของพนักงานหรือลูกจ้างก็จะเสีย

3. เมื่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้การทำงานดีขึ้น และเป็นเครื่องบำรุงขวัญในการทำงาน แล้วผลของการทำงานอันเป็นจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการให้ความมั่นคง ก็จะดีขึ้นเป็นเงาตามตัว ความมั่นใจหรือความสบายใจของลูกจ้างในการปฏิบัติงาน โดยมีความมั่นคงนั้น เป็นเครื่องช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ อันจะ เป็นประโยชน์แก่นายจ้างโดยตรง

ศจี อนันต์นพคุณ (สุดา นุ่มพุ่ม, 2549, น. 32) กล่าวถึงความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. สร้างความจงรักภักดีและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและหมู่คณะ

3. เกื้อหนุนให้บุคลากรมีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และมีศีลธรรม

4. สร้างความสามัคคีในหมู่คณะและเกิดพลังร่วม (Group efforts) ขจัดปัญหาและอุปสรรคขององค์กรได้

5. สร้างความเข้าในอันดีระหว่างบุคลากรต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

6. เกื้อหนุนให้เกิดทัศนคติที่ดี และมีความคิดสร้างสรรค์ต่อองค์กร

7. ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและทำงานกับองค์กรตราบนานเท่านาน

กล่าวได้ว่า ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนพึงปรารถนา และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการดำรงชีพ ความมั่นคงในการทำงานยังเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียร ทำงานอย่างมีความสุขและเป็นแรงจูงใจให้เกิดขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความจงรักภักดี ความสามัคคี สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรในหมู่คณะและเกิดพลังร่วม ช่วยในการ

ขจัดปัญหาและอุปสรรคในองค์กรได้ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร ทำให้ผลของการทำงานบรรลุจุดมุ่งหมาย เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและยังเป็นการเพิ่มศักยภาพให้องค์กรด้วย แต่ถ้าหากองค์กรไม่มีความมั่นคงในการทำงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่แน่ใจในสถานภาพของตน ทำงานไม่มีความสุข หรือไม่มีอิสระแก่ตนเอง ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน คอยหวาดระแวงอยู่ตลอดเวลา ผลของการปฏิบัติงานก็จะไม่ดีตามไปด้วย

ดังนั้นองค์กรควรที่จะให้ความสำคัญต่อความมั่นคงในการทำงาน เพื่อให้เกิดความมั่นคงของมนุษย์และเป็นการลดปัญหาในสังคมที่จะเกิดขึ้นได้หากเกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน เพราะความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อมนุษย์ทุกคน

<u>ประเภทของความมั่นคงในการทำงาน</u>

ประวีณ ณ นคร (สายทิพย์ วงศ์สังข์ฮะ, 2540, น. 15) ได้จำแนกความมั่นคงในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การถูกยุบเลิก เลิกจ้าง หรือการให้ออกจากงานง่ายหรือยากเพียงใด

2. ความมั่นคงในทางการเงิน หมายถึง รายได้จากการประกอบอาชีพ รวมทั้งเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ นั้นเพียงพอต่อการครองชีพหรือไม่

ประเภทของความมั่นคงทางรายได้ สรุปได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงทางการเงิน ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ หรือความมั่นคงทางด้านอารมณ์ ซึ่งประเภทของความมั่นคงด้านต่างๆ นั้น ต่างก็เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงทางด้านรายได้ทั้งสิ้น ซึ่งต่างก็ต้องการหลักประกันทางด้านรายได้และการทำงาน ต้องการได้รับความคุ้มครองป้องกันในการที่อาจจะต้องมีเหตุให้ออกจากงานโดยไร้เหตุผล การมีอิสระ ขอบเขตในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาและองค์กร และมีหลักประกันเมื่อพ้นจากการทำงานในองค์กรแล้ว

ปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงทางรายได้

Rejda (1976, pp. 2-3 อ้างถึงใน ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์, 2533, น. 6) ประกอบด้วย

1. การได้รับรายได้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้รับการตอบสนองความจำเป็นและความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2. การมีรายได้ที่แท้จริง หมายถึง รายได้ที่ได้มานั้นมีอำนาจซื้อเพียงพอในการซื้อสินค้าและบริการ แม้ว่าราคาสินค้าจะเพิ่มขึ้น

3. การมีรายได้สูงกว่าระดับความยากจน หรือมาตรฐานความจำเป็นในการดำรงชีวิตมีรายได้ที่พอเพียงในการจัดหาสิ่งของและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการพื้นฐานของบุคคลและครอบครัว

4. การมีรายได้ที่อยู่ในระดับที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานในการดำรงชีวิตของบุคคลอื่นในชุมชนและสังคมเดียวกัน

ตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน

สำนักงานปลัดกระทรวง, สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2548, น. 102 อ้างถึงใน สุดา นุ่มพุ่ม, 2549, น. 32-33) กล่าวถึง ตัวชี้วัดความมั่นคงของการมีงานทำและรายได้ระดับบุคคล หมายถึง การได้ทำงานเต็มเวลาที่มั่นคงและพึงพอใจมีรายได้และเงินออมที่เพียงพอแก่การดำรงชีพ โดยไม่มีหนี้สินที่ไม่มีคุณค่า ว่าประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัด ได้แก่

1. สถานภาพการทำงาน
2. รายได้จากการทำงานและทรัพย์สิน
3. ปริมาณหนี้สิน
4. ภาระในการส่งหนี้สิน
5. เงินออม
6. ความพึงพอใจในงาน
7. ความมั่นคงในงาน

สายทิพย์ วงศ์สังข์ฮะ (2540, น. 22) ศึกษาเรื่องความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาพนักงานขาย ได้กำหนดตัวบ่งชี้ของความมั่นคงในการทำงาน ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน
2. ความรับผิดชอบ
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
5. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
6. ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า
7. การยอมรับนับถือ
8. การควบคุมแนะนำทั่วไป
9. นโยบายและการบริหาร
10. การปกครองบังคับบัญชา
11. ความสำคัญของตนต่อองค์กร
12. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง
13. ค่าตอบแทน
14. สวัสดิการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ สวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ค่าตอบแทน สถานภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร ซึ่งจะช่วยให้เกิดความมั่นคงทางอาชีพและรายได้ เพราะการมีอาชีพและการมีงานทำ มีความมั่นคงในการทำงานนั้นจะก่อให้เกิดรายได้ที่แน่นอน ซึ่งนำไปสู่การมีรายได้สำหรับดำรงชีพของมนุษย์ ความมั่นคงในการทำงานจึงมีความสำคัญต่อบุคคล

สรุปได้ว่า ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานจึงเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความขยันหมั่นเพียร ในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีหลักประกันในการทำงาน มีกำลังใจในการทำงาน ไม่เกิดความหวาดระแวงของสถานภาพของตนว่าจะเป็นอย่างไรในอนาคต ได้รับความเป็นธรรม เกิดความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มีอิสระ ย่อมเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน หากมีความมั่นคงในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพต่อผู้ปฏิบัติงานทางด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจนมีความก้าวหน้าในอาชีพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรของงานในที่สุด หากเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ขวัญของพนักงานก็จะเสีย ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างไม่มีความสุข หรือไม่มีอิสระแก่ตน ต้องคอยหวาดระแวงอยู่ตลอดเวลา เกิดการลาออกหรือเปลี่ยนงานกันมากขึ้นการทำงานขาดความต่อเนื่อง ทำให้งานล่าช้า การปฏิบัติงานขาดคุณภาพ ฐานะของพนักงานก็จะเสื่อมและเกิดความเสียหายต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรควรที่จะมีเครื่องกระตุ้น

ในการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจและสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานต่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ผลตอบแทนที่น่าพอใจ การมีสภาพการทำงานที่ดี สวัสดิการต่างๆ รวมทั้งมีความมั่นคงในการทำงานด้วยในบรรดาสิ่งเหล่านี้ โดยความมั่นคงนั้น เป็นเครื่องช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

เมื่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดทัศนะคติที่ดี และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นด้วย

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

บูรณินทร์ ศิริโพธิสมพร (2542, น. 9) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติของบุคคลในทางบวกต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลจากการประเมินสิ่งที่เราคาดหวังจากการทำงาน กับสิ่งที่เราได้รับการตอบสนองจริงๆ จากงานที่เราได้ทำไป การที่เราได้รับการตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่เราได้คาดหวังไว้จากการทำงานย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น และบุคคลผู้มีความพึงพอใจในงานก็ย่อมจะทุ่มเทและเสียสละให้แก่งานนั้นอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เป้าหมายขององค์การประสบผลสำเร็จลงได้

อารี เพชรผุด (2530, น. 49-50) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่บุคคลมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจและความสบายใจมีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532, น. 126) ให้แนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลในการทำงานในทางบวกอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่เราคาดหวังจากการทำงาน โดยสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลสำเร็จตามแผนและเป้าหมายขององค์การ

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

อารี เพชรผุด (2530, น. 56) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นอีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล ในการที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติที่มีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานเสียก่อน จากการศึกษารวบรวมผลงานวิจัยและการสำรวจต่างๆ ของ ล็อค (Locke, 1976 อ้างถึงใน อารี เพชรผุด, 2530, น. 56-57) ได้สรุปองค์ประกอบพื้นฐานไว้ดังนี้

1. งาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานนั้นหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมีความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานที่ท้าทายและทำให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ก็จะทำให้เกิดความสนใจในงาน อีกทั้งระดับของความยากง่ายของงานที่เหมาะสมกับคนทำและทำให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ก็จะทำให้จำนวนงานหรือปริมาณงานที่พอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล รวมทั้งยังส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานนั้นมากขึ้น

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งเพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างหนึ่งที่บุคคลจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมพอเพียงต่อการดำรงชีพในภาวะเศรษฐกิจขณะนั้นและมีความยุติธรรมเท่าเทียมกันในบุคคลประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกันก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนชั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) องค์ประกอบอีกประการหนึ่งก็คือ โอกาสที่บุคคลจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริฐบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน หรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การได้รับบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพการทำงานรวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์การหรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงาน รูปแบบในการบริหารงานของหัวหน้า มนุษยสัมพันธ์ และลักษณะของตัวหัวหน้าเอง ล้วนส่งผลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน อันส่งผลถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันออกไปได้

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถพึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปด้วย

9. องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and Mamagement) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดี ความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานนั้น จะมีความสัมพันธ์ที่ไปในทิศทางเดียวกันโดยความพึงพอใจในงานจะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่ดี ขณะเดียวกันการทำงานใดๆ ได้สำเร็จก็จะสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานขึ้นได้เช่นกัน เพราะฉะนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรช่วยเหลือ ส่งเสริม กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีทักษะความสามารถที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงได้

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกประกอบอาชีพ และวางแผนอาชีพในอนาคต

อาชีพ (Career) หมายถึง งานหรือภาระหน้าที่ที่มนุษย์ต้องทำสม่ำเสมอ หรือเป็นประจำ ด้วยความถนัด ความสนใจ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ หรือการฝึกฝนจนเชี่ยวชาญ โดยมีผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้กระทำความสำเร็จของตนเองและองค์กรหรือกลุ่มหรือกลุ่มหรือในรูปของค่าตอบแทนที่เป็นเงินทองหรือสิ่งของต่างตอบแทนและแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันหรือการได้รับการยกย่องมีชื่อเสียงและเครือข่ายเพื่อนฝูงในสังคม (เพ็ชรี รูปะวิเชตร์, http://www.arc.dusit.ac.th/be/pdf/8/03.pdf)

ทฤษฎีความต้องการของฮอพพอค (Hoppock's Composite Theory, 2519, pp. 69-89 อ้างถึงใน อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร, 2540, น. 14) ได้ให้แนวคิดของการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพไว้ว่า คนจะเลือกอาชีพเพื่อสนองตอบความต้องการสูงสุดของตนเอง แต่โดยที่ความต้องการนี้บางคนสามารถระบุได้ชัดเจน แต่บางคนก็ไม่แน่ใจ จึงมักเลือกอาชีพที่ตนคิดว่าพึงพอใจ

การเลือกอาชีพจึงเริ่มจากจุดที่บุคคลตระหนักว่าอาชีพใดจะสามารถสร้างความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการเลือกอาชีพ คือ ความต้องการส่วนตัวของบุคคลผู้ดำรงชีพและลักษณะของอาชีพนั้น ตลอดจน ความรู้ความสามารถในอาชีพ แต่สิ่งที่พึงตระหนักคือการเปลี่ยนแปลงสายอาชีพอาจเกิดขึ้นได้หากการเปลี่ยนแปลงนั้น นำมาซึ่งความก้าวหน้าและการตอบสนองความต้องการได้มากกว่าเดิม

ทฤษฎีพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของซูเปอร์ โดเนลด์ ซูเปอร์ (1990, pp. 197-261 อ้างถึงใน อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร, 2540, น. 14) ได้นำความรู้ทางจิตวิทยาพัฒนาการ (Developmental Psychology) และแนวคิดเชิงมโนทัศน์ต่อตนเอง (Self Concept Theory) มาใช้พิจารณาร่วมกัน ซูเปอร์ให้ความเห็นว่าคนจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบใดมีผลมาจากความคิดที่มีต่อตนเองว่าตนเองเป็นอย่างไร โดยจะเลือกอาชีพที่ตรงกับความเชื่อมั่นในภาพที่มองตนเองและความสามารถของตนเองที่ประเมินไว้ ช่วงของชีวิตก็มีผลต่อการเลือกประกอบอาชีพด้วยเช่นกัน เนื่องจากว่าในช่วงอายุหนึ่งคนจะมีพัฒนาการและความต้องการต่ออาชีพที่แตกต่างฉะนั้นบนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าคนมีความสามารถแตกต่างกันทางด้านความสามารถ ความสนใจและบุคลิกภาพ จึงทำให้ความเหมาะสมในการประกอบอาชีพแต่ละอาชีพแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของบุคคลรวมถึง ความสามารถที่มีและสถานการณ์ที่ดำรงอยู่ อาจเป็นเหตุผลให้มีการเปลี่ยนแปลงอาชีพของบุคคลได้

ซูเปอร์ยังให้ความเห็นถึงแนวทางการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพว่าพื้นฐานทางครอบครัว และการศึกษามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการเลือกอาชีพของบุคคลและการพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพนี้แท้จริงคือการพัฒนาบุคคลทั้งทางจิตใจและความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดการผสมผสานกับกระบวนการแสดงออกของมโนทัศน์ของบุคคล

ทฤษฎีของไทด์แมน และ โอฮารา (2506, น. 281-310 อ้างถึงใน อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร, 2540, น. 14) ให้แนวคิดการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้การทำงานเป็นวิธีการแสดงออกทางบุคลิกภาพในการปรับตัวทางสังคมเป็นความพยายามปรับตัวของบุคคลเพื่อให้เป็นที่ยอมรับเน้นระหว่างบุคลิกภาพและอาชีพมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน ขั้นตอนของการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ระยะการคาดการณ์ แบ่งออกเป็น 4 ขั้น คือ การสำรวจเพื่อค้นหาทางเลือก การคัดเลือกที่เป็นไปได้ การจัดอันดับทางเลือกและนำไปสู่ขั้นของการเลือกอาชีพในที่สุด

ระยะที่ 2 ระยะการปฏิบัติและการปรับตัว ในระยะนี้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนคือการปรับตัวเข้ากับกลุ่มอาชีพ การปรับเป้าหมายเข้ากับเป้าหมายกลุ่ม และขั้นสุดท้ายคือการปรับสมดุลเพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพ

ปณิธาน ยามานนท์ (2542, น. 37) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเลือกอาชีพไว้ว่า การเลือกอาชีพของคนเราเป็นกระบวนการต่อเนื่องตั้งแต่เด็กจนถึงผู้ใหญ่ และมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม ความสำเร็จในอาชีพจะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ความสนใจ ความถนัด ความสามารถ ประสบการณ์ ค่านิยมที่เหมาะสมกับอาชีพนั้นๆ

ศิริรัตน์ แดงเครื่อง (2549, น. 25) ให้ความหมาย ของการเลือกอาชีพไว้ว่า การเลือกอาชีพของบุคคลเป็นกระบวนการต่อเนื่องสัมพันธ์กันตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย โดยที่แต่ละกระบวนการจะมีความสัมพันธ์กับพัฒนาการของบุคคลแต่ละคน การเลือกอาชีพขึ้นอยู่กับความสนใจ ความถนัดความชอบ ความสามารถแต่ละบุคคล และความเป็นจริงของสภาพแวดล้อมในการเลือกอาชีพนั้นๆ โดยเฉพาะที่สำคัญอย่างยิ่ง การเลือกอาชีพจะเป็นไปตามความต้องการที่ว่าอาชีพนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้มากและทำให้ตนเองพอใจได้มากที่สุด

อุไร คำสวัสดิ์ (2547, น. 36-37) ได้สรุปว่า แรงจูงใจที่ทำให้คนเราเลือกประกอบอาชีพใดๆ ก็ตามย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ การเลือกอาชีพเป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล ความก้าวหน้าในการพัฒนาอาชีพและการปรับปรุงการเลือกอาชีพจะดีขึ้น เมื่อเขาสามารถคาดหวังถึงโอกาสที่อาชีพนั้น จะสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งความสามารถในการคาดหวังของเขา ขึ้นอยู่กับความรู้จักตนเอง ความรู้เกี่ยวกับอาชีพและ

ความสามารถที่คิดอย่างมีเหตุผล ข้อมูลส่วนบุคคล ผลต่อการเลือกอาชีพ โดยช่วยให้เขาเข้าใจว่าเขาต้องการอะไรและจะต้องปรับปรุงอะไรบ้าง ปัจจัยทางสังคม การที่บุคคลตัดสินใจเลือกอาชีพใดเพราะเชื่อว่าอาชีพนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ดีที่สุด ความพึงพอใจเป็นผลจากการที่งานสามารถตอบสนองความต้องการได้ในปัจจุบัน หรือความคาดหวังว่างานนั้นจะทำให้เขาไปถึงความต้องการได้ในอนาคต หรือจากการที่เขาหวังว่างานนั้น ช่วยให้เขาไปสู่งานที่เขาต้องการ

การเลือกอาชีพนั้น อาจสรุปได้ว่า การเลือกอาชีพเป็นการตอบสนองความต้องการในการพัฒนาอาชีพ การปรับปรุงอาชีพให้ดีขึ้น การเลือกอาชีพขึ้นอยู่กับความสนใจ ความถนัด ความชอบ ความสามารถแต่ละบุคคล และความเป็นจริงของสภาพแวดล้อมอาชีพนั้นๆ ที่มีความคาดหวังในอนาคต การเลือกอาชีพจะมีแรงจูงใจจากปัจจัย 2 ประการ คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม การเปลี่ยนแปลงอาชีพเกิดขึ้นได้หากการเปลี่ยนแปลงนั้น นำมาซึ่งความก้าวหน้าและการตอบสนองความต้องการได้มากกว่าเดิม

<u>การเลือกอาชีพนั้นจะมีกระบวนการในการตัดสินใจดังนี้</u>

Person (ศิริรัตน์ แดงเครื่อง, 2549, น. 24) ได้อธิบายกระบวนการเลือกอาชีพไว้ดังนี้

1. บุคคลต้องมีความเข้าใจในตัวเองอย่างแจ่มชัด ถึงความถนัด ความสนใจ ความทะเยอทะยาน ข้อจำกัดและคุณสมบัติอื่นๆ

2. บุคคลต้องมีความรู้ถึงความต้องการและส่งนำไปสู่ความสำเร็จ ข้อได้เปรียบเสียเปรียบ โอกาส รายได้และสิ่งที่ความหวังจากงานต่างๆ

3. นำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล และชนิดของงานมาเป็นเหตุเป็นผลกันในการเลือกอาชีพ

<u>การวางแผนอาชีพ</u>

การวางแผนอาชีพ (Career Planning) คือ การคิดคาดคะเนและเตรียมการไปข้างหน้าอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของอาชีพที่ต้องการหรือคาดหวังไว้การวางแผนอาชีพนี้บุคคลแต่ละคนจะต้องกำหนดอาชีพให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความชอบ ความถนัดของตนมากที่สุดจึงจะเป็นประโยชน์สูงสุด

การวางแผนอาชีพจะช่วยให้บุคคลสามารถเลือกเส้นทางการดำเนินชีวิตได้อย่างมั่นคง การวางแผนอาชีพย่อมดีกว่าการปล่อยให้ชีวิตดำเนินไปแบบวันต่อวัน อย่างไรก็ตามการวางแผนอาชีพจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยบางอย่าง ได้แก่

1. พื้นฐานของตัวบุคคล ตั้งแต่สภาพตัวตนของบุคคลนั้น นิสัยใจคอ บุคลิกภาพ พื้นฐานระดับครอบครัว ระดับการศึกษา

2. โอกาสและจังหวะในอาชีพ หรือได้มาซึ่งตำแหน่ง

3. สภาพแวดล้อมทางสังคมหรือขององค์กรที่สังกัด

การวางแผนอาชีพจะต้องอาศัยข้อมูลที่จำเป็น ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลองค์กรที่ต้องการไปทำงานด้วย หรือสถานการณ์ หรือสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และข้อมูลของเส้นทางอาชีพ

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (http://www.hrcen.co.th/HRKnewriew.28p?id=165) ให้ความหมายการวางแผนอาชีพ ไว้ว่าเป็นการกำหนดสิ่งที่อยากทำจะเป็นหรืออยากจะทำในอนาคตข้างหน้า ซึ่งจะมีทั้งแผนระยะยาว 5-10 ปี และแผนระยะสั้น 1-2 ปี การวางแผนอาชีพจะเป็นการจุดประกายความหวังและความฝันและสิ่งนี้ จะเป็นแรงผลักดันให้มีความรู้สึกสนุกและรักในสิ่งที่กำลังทำอยู่ มีความรู้สึกตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา และสิ่งที่สำคัญจะทำให้มองเห็นคุณค่าของตนเองจากการทำงานนั้นๆ

วิสัยทัศน์ ความหวังในอาชีพ คือสิ่งที่อยากจะเป็นในอนาคตข้างหน้าภายในระยะเวลาหนึ่งๆ เช่น อยากเป็นนักพูดที่มีชื่อเสียงในอีก 5 ปี ข้างหน้า อยากมีร้านอาหารเล็กๆ เป็นของตนเองภายใน 3 ปีข้างหน้า เป็นต้น การกำหนดความหวังซึ่งจะเกิดขึ้นจากความสนใจ ความชอบ หรือความรู้สึกสนุกเมื่อได้คิดหรือทำสิ่งนั้น จะต้องรู้เสมอว่าตนเองอยากจะเป็นหรืออยากจะทำอะไรในอนาคต ซึ่งในขณะที่บางคนไม่ทราบว่าอยากจะเป็นหรืออยากจะทำอาชีพอะไร ซึ่งควรที่จะกำหนดวิสัยทัศน์ระยะสั้น อาจจะเป็นภายในระยะเวลา 1 หรือ 2 ปี ก่อนเพื่อจะได้ปรับเปลี่ยนความต้องการในอาชีพ ซึ่งจะวัดได้จาก ความสามารถ ความรู้ ทักษะ หรือคุณลักษณะส่วนตัว โดยตรวจสอบความสามารถในปัจจุบันของตนเองก่อน และพิจารณาว่ามีจุดเด่นหรือจุดด้อยหรือข้อบกพร่องอย่างไร ทั้งสองตัวนี้จะต้องมีการเสริมหรือพัฒนาให้มีขึ้น การเสริมจุดแข็งและกำจัดจุดอ่อนก็เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ในสายอาชีพ การวิเคราะห์ความสามารถทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนนั้นสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดภารกิจหรือขั้นตอนการทำงานต่อไป (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, http://www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id=165)

สรุปได้ว่า การวางแผนอาชีพเป็นการเตรียมการอย่างเป็นระบบ การกำหนดสิ่งที่อยากทำในอนาคต เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของอาชีพที่ต้องการหรือคาดหวังไว้นั้นจะต้องกำหนดจากปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพตัวของบุคคลนั้นทางด้านบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ระดับการศึกษา ระดับครอบครัว โอกาส สภาพแวดล้อมทางสังคม ข้อมูลส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมของสถานการณ์นั้น เป็นต้น การวางแผนอาชีพจะเป็นช่วยให้บุคคลสามารถเลือกเส้นทางการดำเนินชีวิตได้อย่างมั่นคง

ในที่นี้นำมาอธิบายการเลือกประกอบอาชีพพนักงานธนาคารฯ ได้ว่า การประกอบอาชีพพนักงานธนาคาร สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ตอบสนองความต้องการของเขาได้ และการเลือกประกอบอาชีพตามความต้องการของแต่ละบุคคลจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ภูมิใจในงานของตนเอง

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการศึกษาเรื่อง ความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น พบว่า ความมั่นคงในอาชีพเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและมีความสุข ตลอดจนได้รับโอกาสต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งมีสิทธิเสรีภาพในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งความมั่นคงในการทำงานนี้จะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งทางด้านสุขภาพอนามัย ร่างกายและจิตใจ รวมทั้งคุณภาพทั้งทางด้านวัตถุ เช่น รายได้ และคุณภาพชีวิตในแง่ของความรู้สึกนึกคิด เช่น ความรู้สึกมีความสุข ความทุกข์ หรือความวิตกกังวลต่างๆ เป็นต้น และการให้ได้มาซึ่งความมั่นคงในการทำงานนั้น บุคคลจะต้องมีการเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับความสนใจ ความถนัด ความชอบ และความสามารถของแต่ละบุคคล และความเป็นจริงของสภาพแวดล้อมให้เป็นไปตามความต้องการที่ว่าอาชีพนั้นๆ จะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้มากและทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจได้อย่างมากที่สุด ซึ่งความพึงพอใจนี้ จะทำให้บุคคลมีความมั่นใจในการทำงานของตนเองว่าจะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จได้อย่างแน่นอน ส่งผลให้บุคคลนั้นๆ เกิดความตั้งใจและมีกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานในที่สุด

6. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ความเป็นมาของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME BANK)

เนื่องจากในปี 2507 คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบโครงการเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อม ตามที่สภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติเสนอ จึงได้มีการจัดตั้งสำนักงานเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อม อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานธนกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม (สธอ.) แต่เนื่องจากการดำเนินงานมีข้อจำกัดเรื่องแหล่งทุนดำเนินการที่ต้องพึ่งจากงบประมาณแผ่นดินเพียงแหล่งเดียว และต้องถือปฏิบัติตามระบบราชการทำให้ขาดความคล่องตัว จึงได้ตราพระราชบัญญัติบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมขึ้นในปี 2534 ปรับสถานะของ สธอ. เป็น บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 300 ล้านบาท มีฐานะเป็นนิติบุคคล สามารถระดมเงินทุน และเงินกู้ได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ต่อมาในปี 2543 ได้รับการเพิ่มทุนจากกระทรวงการคลังอีก 2,500 ล้านบาท และเมื่อรัฐบาลชุดปัจจุบันมีนโยบายให้ บอย. เป็นกลไกสำคัญในการช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอันเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจ จึงได้ตราพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ปรับสถานะของ บอย. เป็น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว. หรือ SME Bank) เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2545 โดยมีวัตถุประสงค์ “เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้” โดยมีนิยามของ SME วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือ SME (Small and Medium Enterprise) มีความหมายครอบคลุมกิจการ 3 ประเภทได้แก่

1. กิจการผลิต ครอบคลุมการผลิตภาคอุตสาหกรรม เหมืองแร่ และอาจรวมถึงการผลิตภาคเกษตรกรรม โดยเฉพาะกิจการแปรรูปการเกษตร

2. กิจการการค้า ประกอบด้วย การค้าส่งและการค้าปลีก รวมทั้งการนำเข้าและส่งออก

3. กิจการบริการ เป็นกิจการที่สนับสนุนการผลิต การค้า การอำนวยความสะดวกต่อการผลิต การค้าและการบริโภค เช่น การโรงแรม การท่องเที่ยว การซ่อมบำรุง การขนส่ง บริการเสริมสวย เป็นต้น

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME BANK) จึงเป็นหน่วยงานหลักและเป็นกลไกสำคัญในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมุ่งหมายให้ผู้ประกอบการเหล่านั้นสามารถเติบโตเป็น SMEs ที่มีศักยภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนธนาคารฯ จึงมีการให้บริการครบวงจรตั้งแต่กระบวนการบ่มเพาะธุรกิจ การสนับสนุนเงินทุน การเป็นพี่เลี้ยงและการเชื่อมโยงบริการจากหน่วยงานพันธมิตรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนให้แก่ผู้ประกอบการและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน เพื่อพัฒนาให้ผู้ประกอบการมีความเข็มแข็ง ซึ่งถือว่าเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ สามารถแข่งขันในตลาดโลก จากพันธกิจที่ธนาคารฯ ได้รับมอบหมายและเห็นชอบจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม ชี้ให้เห็นว่าธนาคารฯ ยังจำเป็นต้องปรับกระบวนยุทธ์ของตัวเอง ให้มีมุมมองที่กว้างไกลขึ้นจากมุ่งเน้นเฉพาะผู้ประกอบการไปสู่การพัฒนาสังคมผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ธนาคารฯ จะดำเนินการที่แตกต่างจากสถาบันการเงินทั่วไปอย่างชัดเจน และมีนโยบายไม่แข่งขันกับสถาบันการเงินเอกชน แต่เป็นการให้บริการเสริมแก่ประชาชนผู้ประกอบธุรกิจ SMEs ในส่วนที่สถาบันการเงินไม่สามารถให้การสนับสนุนทางด้านการเงินได้เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งทุน อีกทั้งจะดำเนินการเพื่อสร้างให้เกิดความเสมอภาคและยุติธรรมในการมีโอกาสเข้าถึงการสนับสนุนด้านการเงินจากภาครัฐของประชาชน ทั้งในเขตเมือง และเขตชนบท นอกจากนี้ธนาคารฯ จะดำเนินการโดยไม่หวังกำไรสูงสุดทางธุรกิจ แต่เน้นผลประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

<u>วัตถุประสงค์</u>

เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติ

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นสถาบันเพื่อการสร้างสังคมผู้ประกอบการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของ SMEs ด้วยบริการที่มีคุณภาพเพื่อผลักดันระบบเศรษฐกิจของประเทศให้เข้มแข็งเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนและเป็นธนาคารที่เปี่ยมด้วยธรรมาภิบาลเพียบพร้อมด้วยประสิทธิภาพความแข็งแกร่งและมั่นคง

พันธกิจ (Mission)

- ด้านบ่มเพาะและพี่เลี้ยงธุรกิจ
- คลินิกผู้ประกอบการประจำสาขา (ข้อมูล ความรู้ ที่ปรึกษา)
- บริการ Financial Advisor (F A) เพื่อเตรียมตัวเข้า mai
- ด้านการเงิน
- สินเชื่อผู้ประกอบการใหม่ พันธุ์ mai
- สินเชื่อสนับสนุนธุรกิจยุทธศาสตร์รายการกลุ่มจังหวัด
- ศูนย์ร่วมลงทุน (ร่วมกับ mai และสสว.)
- กรอบการสนับสนุน
- เพื่อจัดตั้งกิจการ
- เพื่อขยายกิจการ
- เพื่อปรับปรุงกิจการ
- เพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักร
- เพื่อการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
- การพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องการผลิตการบริการหรือค้าส่งค้าปลีกการดำเนินการของ ธพว. ที่ผ่านมาตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการ

นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ

ธพว. ตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการ เพื่อผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าในขณะเดียวกันในฐานะที่ ธพว. เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐที่มีศักยภาพ ในการพัฒนาและส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึง

จำเป็นต้องทำหน้าที่ในการเป็นตัวอย่างแก่สถาบันการเงินอื่นๆ ในการช่วยพัฒนาและส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันจะเป็นการส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศให้ยั่งยืนสืบไป

คณะกรรมการ

ธพว. มีคณะกรรมการธนาคาร ที่ได้รับการเลือกตั้งจากผู้ถือหุ้นและมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการร่วมลงทุน โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการนั้น คณะกรรมการธนาคารจะคัดสรรจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีความเหมาะสม

นอกจากนี้ ธพว. ได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการสินเชื่อคณะกรรมการสินเชื่อในสายงานและคณะกรรมการรับราคาหลักประกัน เพื่อให้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อดำเนินไปด้วยความโปร่งใสเป็นไปตามหลักเกณฑ์ทางธุรกิจและการเงิน

ระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง

ธพว. ให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง โดยมีการสร้างและปรับปรุงกิจระบบการควบคุมภายใน ในทุกๆ ด้าน รวมทั้งให้ความเป็นอิสระต่อการดำเนินงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน

สำหรับด้านการบริหารความเสี่ยง ได้มีการจัดตั้งฝ่ายบริหารความเสี่ยงขึ้นเพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

อุดมการณ์ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

- ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริต ความถูกต้อง ยุติธรรม
- มุ่งมั่นที่จะสนับสนุน ช่วยเหลือ พัฒนาวิสาหกิจ SMEs ตามพันธกิจของธนาคาร
- ปฏิบัติอย่างเสมอภาค และเป็นที่เชื่อถือต่อผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
- การบริหารกิจการและสังคมที่ดี (Good Corporate Governance)

คำว่า Good Corporate Governance มีหลายฝ่ายได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ ประชารัฐการปกครองที่ดี ที่ปรากฏตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย “การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี”

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือการบริหารและการกำกับดูแลองค์กรที่ดี หมายถึง กติกา หรือกฎเกณฑ์การบริหารการปกครองที่ดี เหมาะสมและเป็นธรรมที่ใช้ในการธำรงรักษาสังคมบ้านเมือง อันหมายถึงแนวทางในการจัดระเบียบ เพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน องค์กร ชมรม สมาคม และนิติบุคคลต่าง ๆ สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมือง

และสังคมที่ดี การสร้างระบบบริหารกิจการและสังคมที่ดี เป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องสนับสนุนให้เกิดขึ้น ธนาคาร ในฐานะเป็นกลไกของรัฐด้านเศรษฐกิจ ซึ่งมีบทบาทพัฒนาสนับสนุนวิสาหกิจ SMEs และสร้างสังคมผู้ประกอบการได้ จึงเห็นสมควรกำหนดหลักการขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้ทำความเข้าใจ และรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่และร่วมกันสนับสนุนระบบ มีดังนี้

<u>หลักการบริหารกิจการ</u>

- หลักนิติธรรม หมายถึง การดำเนินงานหรือการกำหนดกฎเกณฑ์ กติกา และเงื่อนไขที่มีความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยเป็นที่ยอมรับและมีความเท่าเทียมกันในการยึดถือปฏิบัติ

- หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม โดยรณรงค์ให้พนักงานธนาคารประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณของธนาคาร และยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวอย่างแก่สังคมอย่างซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัย

- หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานของธนาคารให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา เพียงพอและมีกระบวนการให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

- หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนรับรู้ และร่วมเสนอความคิดเห็นในการตัดสินปัญหาสำคัญของธนาคาร ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การแสดงประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

- หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบ การใส่ใจ การกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ และจากการดำเนินงาน รวมทั้งความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบและประเมินผล

- หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้พนักงานมีความประหยัด รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร ใช้ปัจจัยในการผลิตอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์งานบริการที่มีคุณภาพและแข่งขันได้ รวมทั้งอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- หลักการปกครอง หมายถึง การบริหารจัดการ พึงยึดถือความเสมอภาคและความเป็นหนึ่งขององค์กร ผู้บริหารและพนักงานพึงตระหนักว่าตนเป็นคนขององค์กรโดยไม่มีการแบ่งแยก

แผนภูมิที่ 2.1

โครงสร้างธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยนั้นเป็นธนาคารที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารฯ จึงเป็นหน่วยงานหลักและเป็นกลไกสำคัญในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้ประกอบการเหล่านั้นสามารถเติบโตเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ธนาคารฯ มีการให้บริการครบวงจรตั้งแต่กระบวนการบ่มเพาะธุรกิจ สนับสนุนเงินทุน และเป็นพี่เลี้ยง เพื่อพัฒนาให้ผู้ประกอบการมีความเข้มแข็งและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ซึ่งถือว่าเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาอาชีพ รายได้ และเศรษฐกิจ

จากพันธกิจของธนาคารฯ ที่ได้รับมอบหมายและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม ชี้ให้เห็นว่าธนาคารฯ ดำเนินงานแตกต่างจากสถาบันการเงินทั่วไปอย่างชัดเจน และมีนโยบายไม่แข่งขันกับสถาบันการเงินเอกชน ดังนั้นการกำหนดนโยบายจึงต้องเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการร่วมลงทุน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะเป็นระดับกำหนดนโยบายและมติต่างๆ และกรรมการผู้จัดการจะเป็นผู้ทำหน้าที่รับนโยบายและมติจากคณะกรรมการธนาคารมาแจกจ่ายตามสายงานตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการตามโครงสร้างองค์กร โดยแต่ละฝ่ายและสายงานก็สามารถที่จะกำหนดคำสั่งและระเบียบให้สอดคล้องกับนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยผ่านตามสายงานขึ้นมา ส่วนของสวัสดิการจะถูกกำหนดมาจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีการจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์หรือเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานและครอบครัวมีชีวิตและสภาพการทำงานที่ดีและสะดวกสบาย

<u>สวัสดิการที่ธนาคารฯ จัดให้แก่พนักงาน</u>

<u>เงินช่วยเหลือการศึกษาพนักงาน พ.ศ. 2540</u>

พนักงาน หมายถึง พนักงานของธนาคารที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานประจำของธนาคาร

เงินช่วยเหลือการศึกษา หมายถึง เงินค่าธรรมเนียมการศึกษา ซึ่งหมายรวมถึง ค่าสมัครเข้าเรียน ค่าลงทะเบียนแรกเข้าศึกษา ค่าลงทะเบียนรายวิชา ค่าวัสดุฝึกภาคปฏิบัติ และค่าบำรุงอื่นใดตามความจำเป็นซึ่งสถานศึกษาได้กำหนดไว้

เงินช่วยเหลือการศึกษา เป็นเงินที่ธนาคารจ่ายให้พนักงานไปศึกษาต่อ เพื่อให้ได้มาซึ่งวุฒิบัตร ประกาศนียบัตรบัณฑิตหรือปริญญา

เงินช่วยเหลือการศึกษา แบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

- ระดับวุฒิบัตร ประกาศนียบัตรบัณฑิต เวลาเรียนไม่เกินกว่า 1 ปี
- ระดับปริญญาโท

ธนาคารจะจ่ายเงินช่วยเหลือการศึกษาให้แก่พนักงานในอัตราหน่วยกิตละ 50% หรือรวมจ่ายทั้งสิ้นแล้วไม่เกิน 50% ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดตามหลักฐานการเบิก

คุณสมบัติของผู้ขอรับเงินช่วยเหลือการศึกษา

- ต้องมีอายุการทำงานกับธนาคาร ไม่น้อยกว่า 3 ปี
- ต้องเป็นพนักงานธนาคาร ระดับ 8 ขึ้นไป
- ต้องเป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.75 ขึ้นไป
- ผ่านการสอบคัดเลือกหรือคัดเลือกให้เข้ารับการศึกษาจากสถาบันการศึกษาในปีการศึกษานั้น ๆ สถานบันการศึกษาซึ่งทางธนาคาร กำหนดไว้มี ดังนี้

1. เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
2. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
5. สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ (SASIN)
6. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)
7. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
8. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC)

สถาบันการศึกษาของรัฐ/วิทยาเขตต่างจังหวัด เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น

พนักงานที่จะขอรับเงินช่วยเหลือการศึกษา จะต้องทำบันทึก/จดหมาย หลักฐานผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษาหรือหนังสือตอบรับเข้าศึกษา ยื่นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงกรรมการและผู้จัดการทั่วไปเมื่อกรรมการและผู้จัดการทั่วไปพิจารณาเห็นชอบแล้ว ส่งเรื่อมายังฝ่ายอำนวยการ

ธนาคาร จะพิจารณาให้เงินช่วยเหลือการศึกษาตามความต้องการ ความเหมาะสมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาของธนาคาร และระดับความรู้ที่เหมาะสมแก่หน้าที่ที่กำหนด เมื่อกลับมาปฏิบัติงาน

พนักงานผู้ขอรับเงินช่วยเหลือการศึกษาจะต้องไม่ใช้เวลาทำการของธนาคาร ไปศึกษาหรือระยะเวลาการศึกษาจะต้องไม่ส่งผลกระทบเสียหายต่อการปฏิบัติงานของธนาคาร

กรณีที่พนักงานผู้ขอรับเงินช่วยเหลือการศึกษาลาออกในขณะกำลังศึกษาอยู่ หรือหลังจบการศึกษาภายในระยะเวลา 3 ปี จะต้องชดใช้เงินค่าช่วยเหลือการศึกษาตามจำนวนที่ได้รับการธนาคาร

การเปลี่ยนแปลงสาขาวิชา ระยะเวลาที่ศึกษาหรือสถานศึกษา ให้ผิดไปจากที่ได้รับอนุมัติไว้แล้วจะกระทำมิได้ เว้นแต่กรรมการและผู้จัดการทั่วไปจะได้พิจารณาเห็นชอบ

ผู้รับเงินช่วยเหลือการศึกษา ต้องรายงานความก้าวหน้าในการศึกษา และผลการศึกษาเมื่อมีประกาศผลการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษามายังฝ่ายอำนวยการ

ในกรณีพนักงานใช้สิทธิตามคำสั่งนี้โดยทุจริต หรือกรอกข้อความในการขอเบิกเงินตามคำสั่งนี้เป็นเท็จ นอกจากจะต้องรับโทษทางวินัยแล้วให้หมดสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือตามคำสั่งนี้ตลอดไป

ธนาคาร สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขปรับปรุง เพิ่มเติมหรือยกเลิกหลักเกณฑ์ทั้งหมดหรือบางส่วนตามที่เห็นสมควร

<u>เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร</u>

เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร หมายถึง เงินบำรุงการศึกษา หรือเงินประเภทต่าง ๆ ที่สถานศึกษาของทางราชการเรียกเก็บ เงินค่าเล่าเรียน เงินค่าธรรมเนียมการเรียน หรือเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งสถานศึกษาของเอกชนเรียกเก็บตามอัตราที่ได้รับอนุมัติจากทางราชการ

ค่าธรรมเนียมการเรียน หมายถึง เงินที่สถานศึกษาเอกชนเรียกเก็บตามอัตราที่ได้รับอนุมัติจากส่วนราชการที่ควบคุมดูแลสถานศึกษานั้นและให้หมายความรวมถึงค่าธรรมเนียมอื่นๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วย

บุตร หมายถึง บุตรโดยชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะหรือบรรลุนิติภาวะแล้วแต่เป็นบุคคลไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความอุปการะของพนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง

- บุตรบุญธรรม หรือ บุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น
- บุตรที่ไม่ได้เกิดจากพนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร แต่เป็นบุตรเดิมของคู่สมรส
- สถานศึกษาของทางราชการ หมายถึง
- มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ในสังกัดหรือในกำกับของรัฐ

- วิทยาลัยในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ หรือสังกัดส่วนราชการอื่น ที่ ก.พ. รับรองคุณวุฒิ

- โรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มหาวิทยาลัย วิทยาลัย กรุงเทพมหานครฯ เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

- โรงเรียนในสังกัดส่วนราชการอื่นหรือองค์การของรัฐบาลที่ ก.พ.รับรองคุณวุฒิ

- โรงเรียนในสังกัดส่วนราชการที่กระทรวงการคลังกำหนด

สถานศึกษาของเอกชน หมายถึง

- สถานบันอุดมศึกษาเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

- โรงเรียนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนราษฎร์ แต่ไม่รวมถึงโรงเรียนราษฎร์ประเภทอาชีวศึกษาที่ใช้หลักสูตรของโรงเรียนเอง และโรงเรียนการศึกษาพิเศษ

<u>หลักเกณฑ์และเงื่อนไข</u>

การจ่ายเงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร โดยชอบด้วยกฎหมายของพนักงาน ลูกจ้างของธนาคารที่ศึกษาในสถานศึกษาของทางราชการหรือเอกชน ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ซึ่งมีอายุไม่เกินยี่สิบห้าปีบริบูรณ์ ในวันที่ 1 มิถุนายน ของทุกปี ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 5,000 บาทต่อคนต่อปี

การเบิกเงินช่วยเหลือการศึกษาบุตรเบิกได้ไม่เกิน 3 คน โดยนับเรียงตามลำดับการเกิดก่อนหลัง ทั้งนี้ ไม่ว่าบุตรที่เกิดจากการสมรสครั้งใด หรืออยู่ในอำนาจปกครองของตนหรือไม่ และไม่ว่าจะเป็นบุตรที่เกิดก่อนหรือหลังการเข้าเป็นพนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เลิกจ่ายได้ตามแต่กรณีดังนี้

กรณีสถานศึกษาของทางราชการ เบิกได้เฉพาะรายการ ดังต่อไปนี้

- ค่าบำรุงการศึกษา
- ค่าสมัครเข้าเรียน
- ค่าขึ้นทะเบียนหรือค่าลงทะเบียนแรกเข้า
- ค่าบำรุงห้องสมุด
- ค่าบำรุงสุขภาพหรือห้องพยาบาล
- ค่าภาคปฏิบัติ หรือวัสดุฝึกหัด หรืออุปกรณ์การศึกษา
- ค่าห้องทดลอง
- ค่าทะเบียนรายวิชา
- ค่าสอบแก้ตัว

กรณีสถานศึกษาของเอกชน ประกอบด้วย

- สถานศึกษาประเภทสามัญศึกษา
- สถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษา
- หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า
- หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า
- หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.) หรือเทียบเท่า

เบิกได้เฉพาะค่าธรรมเนียมการเรียน ที่สถานศึกษาเอกชนเรียกเก็บตามอัตราที่ได้รับอนุมัติจากส่วนราชการที่ควบคุมดูแลสถานศึกษานั้น และให้หมายรวมถึงค่าธรรมเนียมอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วย สามารถนำมาเบิกกับธนาคารได้ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อคนต่อปี

การเบิกเงินช่วยเหลือการศึกษาบุตรพนักงานและลูกจ้างธนาคาร ให้ดำเนินการ ดังนี้

จัดทำแบบฟอร์ม “ใบขอเบิกเงินช่วยเหลือสวัสดิการ” พร้อมแนบใบเสร็จรับเงินจากสถานศึกษาทุกครั้ง (ฉบับจริง)

กรณีสถานศึกษาเอกชน ต้องแนบสำเนาใบอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการซึ่งรับรองสำเนาถูกต้องโดยสถานศึกษานั้น ๆ ประกอบการเบิก

จัดส่งแบบฟอร์มใบขอเบิกฯ ใบเสร็จรับเงินและสำเนาใบอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ (ถ้ามี) ให้ส่วนบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ฝ่ายบุคคลภายในปีการศึกษานั้น ๆ

<u>การขยายเวลาการจ่ายเงินและปรับเพิ่มเงินสวัสดิการพิเศษสำหรับพนักงาน ที่ปฏิบัติงานประจำสาขาในพื้นที่พิเศษ (ภาคใต้)</u>

เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานของธนาคาร ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในพื้นที่พิเศษ 3 จังหวัดภาคใต้ ธนาคารจึงเห็นควรขยายเวลาและปรับเพิ่มเงินสวัสดิการพิเศษแก่พนักงานของธนาคารที่ปฏิบัติงานประจำสาขาในพื้นที่พิเศษ 3 จังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วย สาขายะลา สาขาปัตตานี และสาขานราธิวาส

ปรับเพิ่มเงินสวัสดิการพิเศษแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสาขาใน 3 จังหวัดดังกล่าว จากเดิมในอัตรา 2,000 บาทต่อคนต่อเดือน เป็น 3,000 บาทต่อคนต่อเดือน

เพิ่มวงเงินประกันอุบัติเหตุ (ครอบคลุมถึงกรณีการถูกลอบทำร้าย) แก่พนักงานธนาคารทุกระดับที่ปฏิบัติงาน ประจำสาขา ใน 3 จังหวัดดังกล่าว คนละ 1,000,000 บาท

ขยายเวลาการจ่ายเงินสวัสดิการพิเศษ และขยายเวลาการเพิ่มวงเงินประกันอุบัติเหตุแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสาขา ใน 3 จังหวัดดังกล่าว

สวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

หลักเกณฑ์และเงื่อนไข

เป็นพนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำของธนาคาร และมีอายุงานครบ 1 ปีบริบูรณ์ ขึ้นไป

สำหรับพนักงานที่เข้าหลักเกณฑ์ข้างต้น และอยู่ระหว่างการใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อวัตถุประสงค์ กับธนาคารอาคารสงเคราะห์อยู่แล้ว สามารถขอใช้สิทธิ์พนักงานเพื่อสิทธิประโยชน์ในการใช้อัตราดอกเบี้ยที่กำหนดในโครงการนี้ได้ โดยส่งเอกสารไปยังธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่สำนักงานเข้าของบัญชีเงินกู้นั้น ๆ

วัตถุประสงค์ในการขอกู้ ดังนี้

1. เพื่อซื้อที่ดินและอาคาร หรือห้องชุดเป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง
2. เพื่อซื้อ/ปลูกสร้างอาคารเป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง
3. เพื่อขยายต่อเติม หรือซ่อมแซมอาคารที่เป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง
4. เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดิน และ/หรืออาคาร หรือห้องชุดที่เป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง
5. เพื่อซื้อที่ดินเป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง (ที่ดินเปล่า)
6. เพื่อชำระหนี้เกี่ยวพันกับที่อยู่อาศัย

ค่ารักษาพยาบาล

ค่ารักษาพยาบาล หมายถึง ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการตรวจ การรักษา การพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็น เพื่อให้ผลการประสบอันตรายหรือการเจ็บป่วย บรรเทา หรือหมดสิ้นไป รวมถึงค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้หรือวัตถุที่ใช้แทนหรือทำหน้าที่แทน หรือช่วยอวัยวะที่ประสบอันตราย และค่าคลอดบุตร

สถานพยาบาล หมายถึง

- สถานพยาบาลของราชการ ได้แก่ โรงพยาบาลของราชการ รวมถึงสถานพยาบาลของกรุงเทพมหานคร รัฐวิสาหกิจ สภากาชาดไทย คุรุสภา สมาคมปราบวัณโรค กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และสถานพยาบาลอื่นที่กระทรวงการคลังกำหนด
- สถานพยาบาลเอกชนที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนเกินยี่สิบห้าเตียง ซึ่งได้รับอนุญาตให้ตั้ง หรือดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ธนาคารจ้างไว้ทำงานในลักษณะประจำ และรับเงินเดือนตามตำแหน่งและขั้นที่บรรจุ ทั้งนี้ไม่รวมถึงตำแหน่งผู้จัดการ

ลูกจ้าง หมายถึง บุคคลที่ธนาคารจ้างไว้ทำงานในลักษณะประจำที่มีกำหนดระยะเวลาจ้างไม่น้อยกว่า 1 ปี และรับเงินเดือนตามตำแหน่งและขั้นที่บรรจุ

บุคคลในครอบครัว หมายถึง

- คู่สมรสโดยชอบด้วยกฎหมายของพนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร
- บุตรโดยชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะ หรือบรรลุนิติภาวะแล้ว แต่เป็นบุคคลไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความอุปการะของพนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง
- บุตรบุญธรรม หรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น
- บุตรที่ไม่ได้เกิดจากพนักงาน หรือลูกจ้างของธนาคาร แต่เป็นบุตรเดิมของคู่สมรส
- บิดา มารดาโดยชอบด้วยกฎหมายของพนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร แต่ไม่รวมถึงผู้ที่รับพนักงาน ลูกจ้างของธนาคารเป็นบุตรบุญธรรม

<u>หลักเกณฑ์และเงื่อนไข</u>

พนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล สำหรับตนเองและบุคคลในครอบครัว ดังนี้

สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาล ทั้งประเภทผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก โดยวงเงินการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล กำหนดให้แยกจากกันดังนี้

สถานพยาบาลของราชการ ให้ได้รับสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าห้อง ค่าอาหารในอัตราดังนี้

- ค่ารักษาพยาบาล เบิกได้ตามที่จ่ายจริง
- ค่าห้อง ค่าอาหาร เบิกได้ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินอัตราที่กำหนดดังนี้
- พนักงาน และลูกจ้างของธนาคาร

ระดับ 1 – 9 คนละไม่เกิน 1,000 บาทต่อวัน

ระดับ 10 คนละไม่เกิน 1,500 บาทต่อวัน

ระดับ 11 ตามที่จ่ายจริง

- บุคคลในครอบครัว คนละไม่เกิน 800 บาทต่อวัน

สถานพยาบาลของเอกชน ให้ได้รับค่ารักษาพยาบาล รวมค่าห้อง ค่าอาหาร ในอัตราดังนี้

- พนักงาน ลูกจ้างของธนาคารคนละไม่เกิน 30,000 บาท ต่อปี
- บุคคลในครอบครัว คนละไม่เกิน 5,000 บาทต่อปี

หมายเหตุ ค่าห้องและค่าอาหารเบิกได้ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 750 บาท ต่อวัน

ค่ารักษาพยาบาลที่สามารถเบิกได้ ได้แก่

- ค่ายา ค่าเลือด และส่วนประกอบของเลือด หรือสารทดแทน ค่าน้ำยา หรืออาหารทางเส้นเลือด ค่าบริการเกี่ยวกับโลหิตและการถ่ายโลหิต ค่าออกซิเจน
- ค่าตกแต่งบาดแผล
- ค่าห้องผ่าตัดและอุปกรณ์การผ่าตัด ค่าห้องคลอดและอุปกรณ์ในการทำคลอด ค่าห้องฉุกเฉิน
- ค่ายาสลบ และบริการวางยาสลบ
- ค่าฉายรังสีเพื่อการรักษาพยาบาล ค่าเอ๊กซเรย์ ค่าตรวจสอบในห้องทดลอง
- ค่ากายภาพบำบัดและค่าชีวบำบัด
- ค่าเครื่องช่วยการเต้นของหัวใจ
- ค่าบริการทางการแพทย์ ค่าปรึกษาแพทย์ ค่าสูติแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรค
- วัตถุพิเศษที่นำมาใช้ในร่างกายตามวิธีผ่าตัดดามกระดูก และวัตถุอื่น ๆ ที่นำมาใช้ในร่างกายเพื่อผู้ป่วยในการรักษาชีวิต
- ค่าห้อง ค่าอาหาร ตลอดเวลาที่เข้ารับการรักษาพยาบาล
- ค่าทันตกรรม
- กรณีผู้ใหญ่ ค่าถอนฟัน อุดฟัน รักษารากฟัน ขูดหินปูน ขัดคราบฟัน รักษาโรคเหงือก
- กรณีเด็ก(อายุต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์) ขูดหินปูน ขัดคราบฟัน เคลือบร่องฟัน เคลือบฟลูออไรด์ ถอนฟัน อุดฟัน
- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามที่ธนาคารเห็นสมควร

ยกเว้นการรักษาพยาบาลดังต่อไปนี้เบิกไม่ได้

- การฉีดวัคซีน
- การตรวจสุขภาพที่นอกเหนือจากการตรวจสุขภาพประจำปีที่ธนาคารกำหนด การตรวจการตั้งครรภ์ และการตรวจครรภ์
- ค่าจ้างพยาบาลพิเศษ และค่าบริการอื่นที่มีลักษณะเป็นเงินตอบแทนพิเศษ
- การครอบฟัน การใส่เดือยฟัน ฟันปลอม และอุปกรณ์อื่นใดทั้งสิ้น
- การตรวจสายตา เช่น ค่าทำแว่นตา คอนแทคเลนส์ โรคหูที่จะต้องใช้เครื่องเสียงในกรณีที่หูพิการ

- การรักษาเนื่องจากพิษสุราเรื้อรัง กามโรค ยาเสพติด การทำแท้ง ศัลยกรรมตกแต่ง เว้นแต่ความจำเป็นเนื่องจากอุบัติเหตุเท่าที่ธนาคารพิจารณาเห็นสมควร

การบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วยซึ่งทำให้เกิดขึ้นกับตนเอง หรือมีส่วนร่วมในการกระทำผิดกฎหมาย หรือเสี่ยงอันตรายโดยไม่มีเหตุผลสมควร หรือยอมให้ผู้อื่นทำให้ประสบอันตราย หรือถูกทำร้ายเนื่องจากการทะเลาะวิวาท หรือเป็นกามโรค โรคเอดส์ หรือเสพเครื่องดองของเมาจนไม่สามารถครองสติได้ หรือมีเหตุควรสันนิษฐานได้ว่าการเจ็บป่วยนั้นเกิดขึ้นก่อนพนักงานผู้นั้นเข้ามาทำงานในธนาคาร

ค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุตรเบิกได้ไม่เกิน 3 คน โดยให้นับลำดับบุตรเรียงตามการเกิดก่อนหลัง ทั้งนี้ไม่ว่าเป็นบุตรที่เกิดจากการสมรสครั้งใด หรืออยู่ในอำนาจปกครองของตนหรือไม่ และไม่ว่าจะเป็นบุตรที่เกิดก่อนหรือหลังการเข้าเป็นพนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร

กรณีพนักงาน ลูกจ้างของธนาคารผู้ใดมีบุตรเกิน 3 คน ต่อมาบุตรคนใดคนหนึ่งในจำนวน 3 คน ที่มีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลนั้นได้เสียชีวิตก่อนที่จะบรรลุนิติภาวะ ให้นับบุตรคนที่อยู่ในลำดับถัดไปมีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแทนบุตรที่เสียชีวิต

กรณีบุคคลในครอบครัวของพนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร มีสิทธิได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยงานอื่น จะไม่มีสิทธิได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลตามคำสั่งฉบับนี้ เว้นแต่จำนวนเงินค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับนั้นต่ำกว่าค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นจริง ให้เบิกจากธนาคารได้เฉพาะส่วนที่ขาดอยู่เท่านั้น

กรณีพนักงาน ลูกจ้างของธนาคารได้รับอุบัติเหตุ และอยู่ระหว่างตกลงเรื่องค่ารักษาพยาบาลกับคู่กรณีหรือบุคคลอื่น แต่มีความจำเป็นต้องเบิกค่ารักษาพยาบาลจากธนาคารก่อน ให้ถือปฏิบัติดังนี้

- หากได้รับค่าสินไหมทดแทนสำหรับค่ารักษาพยาบาลจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นเท่ากันหรือเกินกว่าที่เบิกจากธนาคาร ให้นำเงินที่เบิกไปนั้นคืนธนาคาร ทั้งจำนวน ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับค่าสินไหมทดแทน

- หากได้รับค่าสินไหมทดแทนสำหรับค่ารักษาพยาบาลจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นต่ำกว่าที่เบิกจากธนาคาร ให้นำเงินคือธนาคารเท่ากับจำนวนที่ได้รับจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่น ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับค่าสินไหมทดแทน

กรณีพนักงาน ลูกจ้างของธนาคารได้รับอุบัติเหตุ และได้รับค่าสินไหมทดแทน สำหรับค่ารักษาพยาบาลจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นแล้ว ไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลจากธนาคารได้อีก เว้นแต่ค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับนั้นต่ำกว่าสิทธิที่จะได้รับจากธนาคาร ให้เบิกได้เฉพาะส่วนที่ขาดอยู่เท่านั้น

- สวัสดิการเงินช่วยเหลือบุตร รายเดือน

พนักงานมีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือบุตร (จำนวน 3 คน) เป็นรายเดือนโดยได้รับเป็นเดือน แต่ไม่รวม

- บุตรซึ่งมิได้อยู่ในอำนาจปกครองของตน
- บุตรซึ่งอายุเกิน 18 ปี บริบูรณ์ หรือไม่ถึง 18 ปี บริบูรณ์ แต่เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ
- บุตรซึ่งมีสิทธิได้รับเงินเพิ่มจากหน่วยงานอื่นอยู่แล้ว

<u>สวัสดิการเงินช่วยเหลือค่าทำศพ</u>

กรณีพนักงานถึงแก่กรรม ธนาคารจะจ่ายเงินช่วยเหลือการทำศพให้แก่ผู้ที่พนักงานระบุให้เป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ เป็นจำนวน 3 เท่าของเงินเดือนอัตราสุดท้ายที่ได้รับ

<u>สวัสดิการประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุ</u>

ธนาคารได้จัดทำประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงาน โดยมีผลคุ้มครองรายละเอียดดังนี้

แผน 1 ได้แก่ พนักงานระดับ 1 – 8 ทุนประกันชีวิต 300,000 บาท

แผน 2 ได้แก่ พนักงานระดับ 9 – 10 ทุนประกันชีวิต 500,000 บาท

แผน 3 ได้แก่ พนักงานระดับ 11 – 12 ทุนประกันชีวิต 800,000 บาท

<u>สวัสดิการเงินช่วยเหลือสวัสดิการอื่น ๆ</u>

- เงินช่วยเหลืองานแต่งงาน หรืองานบวชของพนักงาน 5,000 บาท
- เงินช่วยเหลืองานศพพนักงาน 10,000 บาท
- เงินช่วยเหลืองานศพบุคคลในครอบครอบของพนักงาน 5,000 บาท
- เงินช่วยเหลือพนักงานที่ประสบภัยธรรมชาติ อัคคีภัย หรือวินาศภัย จำนวนตามที่เสียหายจริงแต่ไม่เกิน 30,000 บาท

<u>สวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ</u>

ธนาคารจะหักเงินเดือนพนักงานเพื่อจ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพเมื่อพนักงานได้รับเงินเดือนจะต้องจ่ายเงินสมทบ ในอัตราดังนี้

- อายุงานไม่เกิน 3 ปี พนักงานจ่ายเงินสะสม 3%
- มากกว่า 3 – 5 ปี พนักงานจ่ายเงินสะสม 5%
- มากกว่า 5 – 7 ปี พนักงานจ่ายเงินสะสม 7%
- มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป พนักงานจ่ายเงินสะสม 9%

ข้อมูลภายในธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศ <http://172.16.0.29>

สรุปได้ว่า ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยนั้นเป็นธนาคารที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการ SMEs SME BANK จึงเป็นหน่วยงานหลักและเป็นกลไกสำคัญในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้ประกอบการเหล่านั้นสามารถเติบโตเป็นผู้ประกอบการที่มีศักยภาพและมีการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งจะดำเนินการเพื่อสร้างให้เกิดความเสมอภาคและยุติธรรมในการมีโอกาสเข้าถึงการสนับสนุนด้านการเงินจากภาครัฐ

ชี้ให้เห็นว่าธนาคารฯ พยายามที่จะสร้างความมั่นคงทางอาชีพแก่ผู้ประกอบการในขณะเดียวกันธนาคารฯ เอง จึงต้องหันมาให้ความสำคัญต่อพนักงาน โดยการสร้างความมั่นคงทางอาชีพให้กับพนักงานในทุกๆ ด้าน งานไม่ใช่ตัวแปรเดียวที่ทำให้คนพอใจในการทำงานแต่ยังมีตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัลและสวัสดิการ ถึงแม้ว่าธนาคารฯจะมีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพ ความรู้ และครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล โดยเฉพาะด้านการรักษาพยาบาลซึ่งสามารถใช้บริการได้ทั้งสถานบริการของรัฐและเอกชนรวมทั้งสามารถให้สิทธิแก่ครอบครัวของพนักงาน เงินช่วยเหลือการศึกษาและเงินกองทุนช่วยเหลือโครงการต่างๆ เป็นประโยชน์ในการดำรงชีพให้กับพนักงาน รวมทั้งอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมพอต่อการดำรงชีพและมีความยุติธรรมเท่าเทียมกันก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ ตัวแปรเหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นการสร้างให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและมีความสุข ตลอดจนได้รับโอกาสต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งมีสิทธิเสรีภาพในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งความมั่นคงในการทำงานนี้จะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งทางด้านสุขภาพอนามัย ร่างกายและจิตใจ สวัสดิการเหล่านี้จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น และทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในองค์กรรวมทั้งก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการทำงานและทำให้องค์กรมีศักยภาพสูงขึ้น

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความมั่นคงทางอาชีพ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

นิตยา เจียระนัยปรีเปรม (2533, น. 183-185) ศึกษาเรื่อง “ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างเอกชน : ศึกษาเฉพาะกิจการอุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าผู้ชายและเด็กชายในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับของความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง ตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง และการแสวงหาแนวทางเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง พบว่า ลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนสูงจะมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานสูงกว่าลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนต่ำกว่า ลูกจ้างที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีขนาดต่างกัน มีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนการแสวงหาความมั่นคงในการทำงานให้กับตนเองนั้นพบว่า ลูกจ้างส่วนใหญ่พยายามเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับตนเองด้วยการหางานในสถานประกอบการแห่งอื่นที่มีความมั่นคงมากกว่า หรือแสวงหาความมั่นคงในการทำงานให้กับตนเองด้วยวิธีการต่างๆ กัน เช่น พยายามรวมตัวกันเพื่อก่อตั้งสหภาพแรงงาน ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เป็นต้น และควรที่เสริมสร้างความพึงพอใจในสวัสดิการให้กับพนักงานและลูกจ้าง โดยการสำรวจความต้องการของพนักงาน ว่าต้องการสวัสดิการประเภทใด และพิจารณาจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและลูกจ้างส่วนใหญ่

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ในการศึกษาเรื่องความมั่นคงในการทำงาน เพื่อให้เป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานให้แก่พนักงานและลูกจ้าง ทุกฝ่ายควรที่จะให้ความร่วมมือกัน ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน โดยรัฐบาลควรมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรและสถานประกอบการต่างๆ เป็นความสำคัญและความจำเป็นต่อการครองชีพของพนักงานและลูกจ้าง เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายของพนักงานและลูกจ้าง และทำให้ลูกจ้างมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรและหน่วยงานตลอดจนสถานประกอบการ

สายทิพย์ วงศ์สังข์ฮะ (2540, น. 139-145) ศึกษาเรื่อง “ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาพนักงานขาย” วัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อความมั่นคงในการทำงานและความคาดหวังต่อสวัสดิการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานขายในห้างสรรพสินค้ามีระดับความมั่นคงในการทำงานค่อนข้างต่ำ ซึ่งมีปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน ได้แก่

ความสำคัญต่อองค์กร เงินเดือน ค่าตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลแต่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานได้แก่ การควบคุมแนะนำ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษานี้ยังพบว่าพนักงานมีความคาดหวังต่อสวัสดิการในการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงาน 6 อันดับแรกได้แก่ เงินสะสมหรือกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ที่พักอาศัย การตรวจสุขภาพประจำปี เงินช่วยเหลือครอบครัวและบุตร รถรับส่ง และเงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุที่ไม่ใช่จากการทำงาน และได้ข้อสรุปไว้ว่า สวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการส่งเสริมความมั่นคงในการทำงานให้กับลูกจ้างห้างสรรพสินค้า

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ในการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งพิจารณาจากสวัสดิการที่พนักงานมีความต้องการสูงสุด คือ สวัสดิการเศรษฐกิจ ได้แก่ เงินสะสมหรือกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่พักอาศัย การตรวจสุขภาพประจำปี เงินช่วยเหลือครอบครัวและบุตร รถรับส่งและเงินช่วยเหลือ เมื่อประสบอุบัติเหตุที่ไม่ใช่ การทำงาน รองลงมาคือ สวัสดิการด้านสังคม

บูรณินทร์ ศิริโพธิสมพร (2542, น. 58-74) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน เพื่อนำมาใช้ทำนายความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความมั่งคงในการทำงาน ลักษณะงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน รวมทั้งโอกาสในความก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะ จากการศึกษา ควรปรับปรุงการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อเปิดโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน และควรปรับปรุงในเรื่องของผลตอบแทน เพื่อเป็นแรงจูงใจ ในกลุ่มที่มีรายได้น้อย

ณัทณิชา อมรไชย (2548, น. 110-114) ศึกษาเรื่อง “ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในกิจการหนังสือพิมพ์รายวันแนวธุรกิจ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในกิจการหนังสือพิมพ์รายวันธุรกิจ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในกิจการหนังสือพิมพ์รายวันแนวธุรกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ ด้านงาน และด้านอารมณ์ ได้แก่ ความคาดหวังในอาชีพ การรับรู้ข่าวสารและความสำคัญของพนักงานในองค์กร และมีแนวทางการสร้างความมั่นคงในองค์กร โดยมีองค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงาน 3 อันดับได้แก่ 1. เงินเดือน

ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ 2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

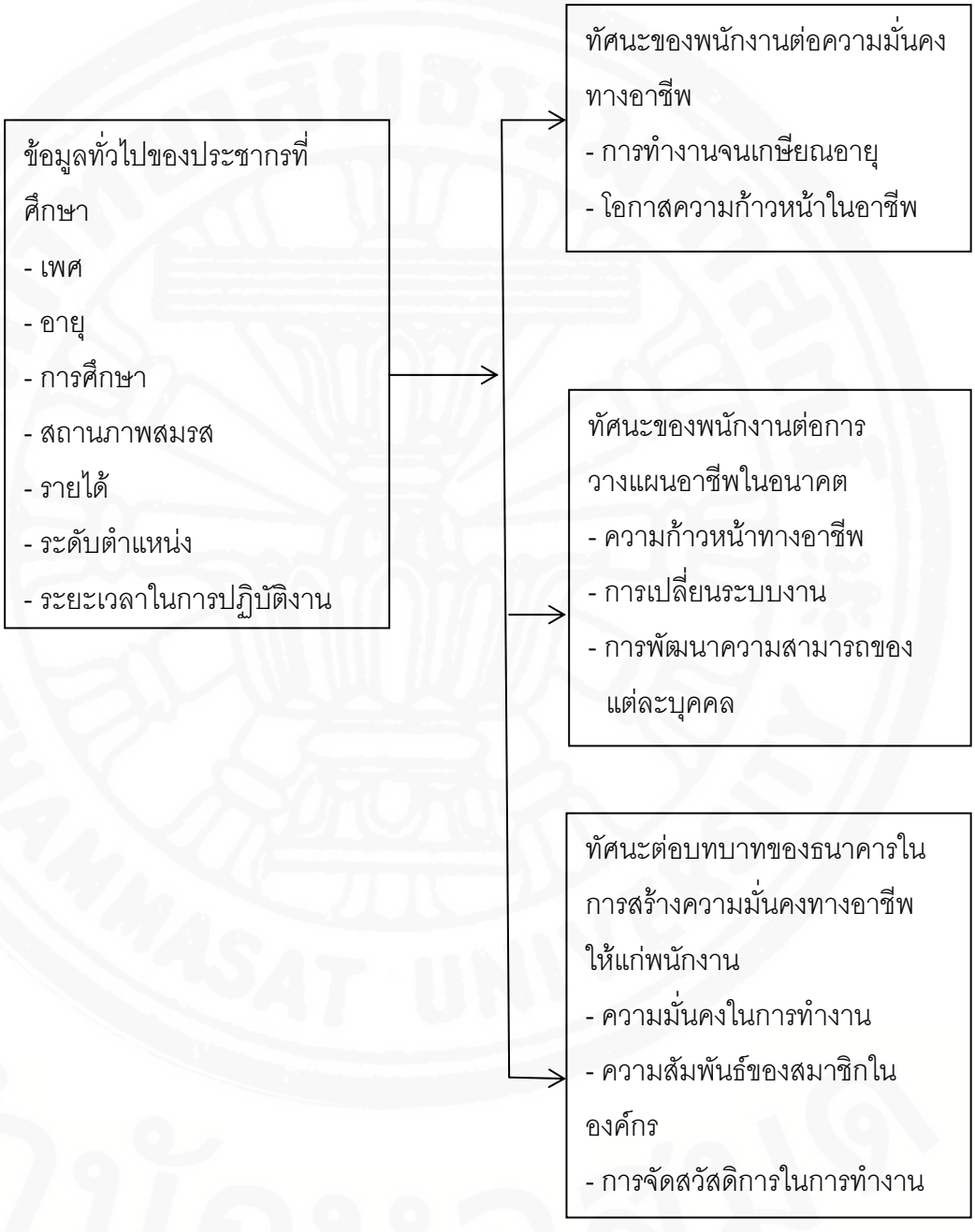
ข้อเสนอแนะ จากการศึกษา ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารในองค์กรอย่างโปร่งใส ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงควรมีการแจ้งให้พนักงานทราบและร่วมกันเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา ผู้บริหารควรมีสื่อสองทาง รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

ศิริรัตน์ แดงเครื่อง (2549, น. 95-101) ศึกษาเรื่อง “ความมั่นคงทางอาชีพของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพการทำงาน ทัศนะที่มีต่อความมั่นคงทางอาชีพ และการวางแผนอาชีพกับความคาดหวังสำหรับอนาคตของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง พบว่า ความมั่นคงทางอาชีพนั้นเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานการมีงานทำ มี รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอแก่การยังชีพ มีหลักประกันในการดำเนินชีวิตได้รับการยอมรับจากสังคม รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ปลอดภัย ไม่มีความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน และต้องการความรู้สึกมั่นคงซึ่งทำให้ก่อให้เกิดผลต่อการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี และต้องการมีอิสระต่อการทำงาน และจะเห็นได้ว่า การเลือกอาชีพเป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ส่วนการวางแผนและความคาดหวังในการประกอบอาชีพนั้นมาจากความรู้สึกที่มั่นคงต่อการทำงานและมีความสอดคล้องกับความสามารถของตนเองด้วย ซึ่งจะทำให้เกิดว่ามีความต้องการที่จะประกอบอาชีพนั้นต่อไปหรือไม่

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ในการศึกษาในการเสริมสร้างความมั่นคงในงาน ด้านความพึงพอใจต่อรายได้ เกี่ยวกับการทำงาน การมีรายได้ และผลตอบแทนที่เพียงพอแก่การยังชีพ พบว่ารายได้หรือเงินนั้นเป็นสิ่งจูงใจทางวัตถุเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและทำให้รู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน

สุดา นุ่มพุ่ม (2549, น. 104-109) ศึกษาเรื่อง “ความมั่นคงในอาชีพและรายได้ของคนพิการที่ผ่านการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ของมูลนิธิส่งเสริมและพัฒนาคนพิการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะงาน อาชีพรายได้ของผู้พิการที่ประกอบอาชีพ ภายหลังผ่านการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์มูลนิธิส่งเสริมและพัฒนาคนพิการ ศึกษาปัจจัยด้านครอบครัวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในอาชีพและรายได้ พบว่า รายได้จากการทำงานนั้นควรที่จะมีความเป็นธรรม มีส่วนสัมพันธ์กัน กับงานที่ทำ ที่จะต้องสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

จากการศึกษายังพบอีกว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ สถานภาพในการทำงานต้องมั่นคง ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในวงจำกัดมีการกำหนดขอบข่ายของงานที่ชัดเจน การจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐาน มีรายได้ค่าตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ที่แน่นอนมีความเหมาะสมกับลักษณะงานหรือความรับผิดชอบในงาน ได้รับการยอมรับจากสังคม ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานซึ่งส่งผลต่อความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ รายได้ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับลักษณะงานหรืองานที่รับผิดชอบ ไม่ได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถ ครอบครัวยากจนและมีภาระในความรับผิดชอบมาก ปริมาณหนี้สูง สถานภาพในการทำงานไม่มั่นคง ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในวงจำกัด ไม่ได้รับสวัสดิการขั้นพื้นฐาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และส่งผลกระทบถึงความมั่นคงในการทำงานอีกด้วย

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความมั่นคงของมนุษย์และความมั่นคงทางอาชีพ คุณภาพชีวิต และความพึงพอใจในการทำงานนั้น สรุปได้ว่า ความมั่นคงในการทำงานนั้น เป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานการมีงานทำ มี รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอแก่การยังชีพ มีหลักประกันในการดำเนินชีวิตได้รับการยอมรับจากสังคม รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ปลอดภัย ไม่มีความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน และต้องการความรู้สึกมั่นคง ซึ่งทำให้ก่อให้เกิดผลต่อการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งพบว่ามีปัจจัยต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าของหน้าที่ การยอมรับทางสังคม ขนาดขององค์กร สวัสดิการ ค่าตอบแทน ความพึงพอใจทางด้านอารมณ์ และความถนัดในการทำงาน หากพนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจกับปัจจัยดังกล่าวจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นคงในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดมีคุณภาพชีวิตที่ดี หากพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยดังกล่าวก็จะก่อให้เกิดการวางแผนเลือกอาชีพใหม่ เพราะความรู้สึกที่ขาดมั่นคงต่อการทำงาน จากการศึกษาดังกล่าวนี้จึงทำให้ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

7. <u>กรอบแนวคิดในการศึกษา</u>