



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการจัดสวัสดิการของบริษัทชั้บคอนแทรก ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงได้รวบรวมเอกสารและสรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย จึงเสนอเนื้อหา โดยแบ่งออกตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสวนอุตสาหกรรมโรจนะ
 - 1.1 ประวัติของสวนอุตสาหกรรมโรจนะ
 - 1.2 สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด
 - 1.3 สวัสดิการของพนักงานชั้บคอนแทรก
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ
 - 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจ
 - 3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

1.1 ประวัติของสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

ลักษณะการประกอบธุรกิจ ลักษณะการดำเนินธุรกิจและโครงการในปัจจุบัน บริษัทสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน) จดทะเบียนจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ.2531 โดยผู้ถือหุ้นไทยคือ ครอบครัววิจิตร เพื่อประกอบธุรกิจด้านการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทโครงการเขต/สวนอุตสาหกรรม มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรกจำนวน 10 ล้านบาทนับตั้งแต่ก่อตั้งบริษัท บริษัทได้ดำเนินการพัฒนาเขต/สวนอุตสาหกรรมโรจนะ อย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการลงทุนในกิจการที่เสริมและสนับสนุนธุรกิจของบริษัท ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (สวนอุตสาหกรรมโรจนะ.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10

ในเดือนกันยายน 2531 บริษัทเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 70 ล้านบาท โดยได้มีนักลงทุนจากประเทศญี่ปุ่น คือ บริษัท อีโตมาน เรียด เอสเตทเซลล์ จำกัด เข้ามาร่วมลงทุนในสัดส่วนร้อยละ 39 ของทุนจดทะเบียน (บริษัท อีโตมาน เรียด เอสเตทเซลล์ จำกัด ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท สีมิกิน บุสซัน คอร์ปอเรชั่น จำกัด)

การพัฒนาเขต/สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโครงการระยะที่ 1 2 3 4 5 6 และ 7 มาตั้งแต่ปี 2532 2534 2536 2538 2540 2545 2546 2547 และ 2548 ตามลำดับ ปัจจุบันเขต/สวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 7,263.33 ไร่ โดยโครงการระยะที่ 7 ดำเนินการพัฒนาไปแล้วประมาณ ร้อยละ 60

การพัฒนาเขต/สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดระยอง แบ่งการพัฒนาเป็น 2 ระยะ โดยเริ่มพัฒนาโครงการระยะที่ 1 และ 2 ใน ปี 2538 ปัจจุบันเขต/สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดระยอง มีพื้นที่โครงการรวมทั้งสิ้น 2,132.93 ไร่

การลงทุนในกิจการที่จะช่วยสนับสนุนธุรกิจของบริษัท

จัดตั้งบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในปี พ.ศ. 2539 เพื่อดำเนินธุรกิจผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยรวมทุนกับ บริษัท สีมิกิน บุสซัน คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 65 25 และ 10 เพื่อตั้งโรงงานผลิตไฟฟ้าในเขต/สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามโครงการผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้า ของโรจนะเพาเวอร์ มีขนาดกำลังการผลิต 122 เมกกะวัตต์ พร้อมทั้งไอน้ำกำลังการผลิต 43 ตันต่อชั่วโมง

จัดตั้ง บริษัท โรจนะ อินดัสเทรียล แมเนจเม้นท์ จำกัด

ปี พ.ศ. 2540 เพื่อให้บริการด้านสาธารณูปโภคแก่ลูกค้าในเขต/สวนอุตสาหกรรม

ปี พ.ศ. 2541 - บริษัทมีมติเพิ่มทุนจดทะเบียนจำนวน 500 ล้านบาท ทำให้ทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นจาก 100 ล้านบาท เป็น 600 ล้านบาท

จำหน่ายเงินลงทุนในโรจนะเพาเวอร์ จำนวนร้อยละ 39 ให้กับผู้ร่วมทุนชาวเยอรมัน ได้แก่ บริษัท เอ็นเนอร์จี้ บาเดน-เวอร์เท็มแบค อาเกียก เกเซล ชาร์ป จำกัด ซึ่งภายหลังผู้ร่วมทุนเยอรมันรายดังกล่าว ได้จำหน่ายเงินลงทุนในโรจนะเพาเวอร์ร้อยละ 39 ให้กับ บริษัท คันไซ เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ปี พ.ศ. 2542 การก่อสร้างโรงไฟฟ้าของโรจนะเพาเวอร์ เสร็จสมบูรณ์ และเริ่มดำเนินการผลิตกระแสไฟฟ้า จำหน่ายให้ กฟผ. จำนวน 90 เมกกะวัตต์ และจำหน่ายไฟฟ้าส่วนที่เหลือประมาณ 30 เมกกะวัตต์ พร้อมทั้งไอน้ำกำลังการผลิตจำนวน 43 ตันต่อชั่วโมง ให้กับโรงงานหลายแห่งในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

ปี พ.ศ. 2544 โรงงาน เพาเวอร์เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 404 ล้านบาท เพื่อขยายกำลังการผลิตไฟฟ้าอีก 44 เมกกะวัตต์ มีงบประมาณการลงทุนทั้งโครงการประมาณ 1,600 ล้านบาท ปัจจุบันมีขนาดกำลังการผลิต 165 เมกกะวัตต์ พร้อมทั้งมีไอน้ำกำลังการผลิต 43 ตันต่อชั่วโมง

ปี พ.ศ. 2545 บริษัทได้รับการส่งเสริมการลงทุนในกิจการเขตอุตสาหกรรมของโครงการสวนอุตสาหกรรมระยะที่ 6 จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพื้นที่ 700 ไร่ บริษัทเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในบริษัท โรงงานเพาเวอร์ จำกัด จากเดิมร้อยละ 26 เป็นร้อยละ 41 โดยซื้อหุ้นสามัญจาก บริษัท โคเวนต้า เอ็นเนอร์ยี (ประเทศไทย) จำกัด ทำให้โรงงานเพาเวอร์ได้เปลี่ยนสถานะบริษัทรวมมาเป็นบริษัทย่อย บริษัทลงทุนใน OEG ซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการบำรุงรักษาโรงไฟฟ้า จำนวนร้อยละ 25 ของหุ้นทั้งหมด โรงงาน อินดัสเตรียล แมเนจเม้นท์ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 100 ล้านบาท เพื่อใช้ลงทุนในโครงการโรงงานผลิตและจำหน่ายน้ำใช้อุตสาหกรรมที่ได้รับส่งเสริมการลงทุนที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และระยอง ปีละ 16.122 ล้านลูกบาศก์เมตรและ 7.300 ล้านลูกบาศก์เมตรตามลำดับ และบริการบำบัดน้ำเสียจากอุตสาหกรรมที่จังหวัดระยอง ปีละ 5.475 ล้านลูกบาศก์เมตร

ปี พ.ศ. 2546 บริษัทลงทุนในบริษัท ไทคอน อินดัสเตรียล คอนเน็คชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นเงิน 399 ล้านบาทแบ่งเป็น หุ้นสามัญ 16.8 ล้านหุ้น หุ้นละ 20 บาท และใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ 4.2 ล้านหน่วย ราคาหน่วยละ 15 บาท โดยซื้อหุ้นจากบริษัทหลักทรัพย์ ดีบีเอส วิกเกอร์ (สิงคโปร์) และ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเอเชีย แปซิฟิค โกรท ฟินด์ 2 ทำให้บริษัทมีสัดส่วนการถือหุ้นในไทคอน ร้อยละ 22.07 ของจำนวนหุ้นที่ชำระแล้วทั้งหมด ณ 3 มิถุนายน 2546 (ณ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2548 สัดส่วนการถือหุ้นเท่ากับ ร้อยละ 21.65)

บริษัทมีการขยายฐานการลงทุนไปที่นิคมอุตสาหกรรมโรงงาน ฉางโจว ณ มณฑลเจียงซู ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งได้รับอนุมัติเป็นเขตพัฒนานิคมอุตสาหกรรม บนพื้นที่ 5,500 ไร่ เงินลงทุนสำหรับโครงการดังกล่าวทั้งโครงการเป็นเงินประมาณ 5,000 ล้านบาท บริษัทนับเป็นบริษัทเอกชนรายแรกที่ได้รับสิทธิในการดำเนินโครงการประเภทพัฒนานิคมอุตสาหกรรมดังกล่าว บริษัทจัดตั้งบริษัทย่อยอีกหนึ่งแห่งได้แก่ บริษัท โรงงาน หรือเพอร์ตี จำกัด ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัท เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้นมาเพื่อประกอบธุรกิจพัฒนา อสังหาริมทรัพย์ประเภทการก่อสร้างอาคารชุดเพื่อเช่าและขาย ซึ่งเป็นการขยายการลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของบริษัทและก่อให้เกิดผลตอบแทนจากการลงทุน

ปี พ.ศ. 2547 บริษัท โรงงาน อินดัสเตรียล แมเนจเม้นท์ จำกัด ได้ก่อสร้างโรงผลิตน้ำที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเสร็จ และเริ่มประกอบกิจการมีรายได้ตั้งแต่เดือน มีนาคม พ.ศ. 2547 เป็นต้นไป

บริษัท โรงงาน หรือเพอร์ตี จำกัด ได้เปิดจองห้องชุด พร้อมดำเนินการพัฒนาโครงการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

บริษัทฯ ได้ทำการจัดเตรียมที่ดินเพื่อทำการขยายการพัฒนาเฟสใหม่ เนื้อที่ประมาณ 2,550 ไร่ ที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปี พ.ศ. 2548 บริษัทได้รับการส่งเสริมการลงทุนในกิจการเขตอุตสาหกรรมของโครงการสวนอุตสาหกรรมระยะที่ 7 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พื้นที่ 2,550 ไร่ ปัจจุบันได้ทำการพัฒนาไปแล้วประมาณ ร้อยละ 60 ในเฟสแรก

บริษัทฯ ได้นำใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นของ TICON จำนวน 4.2 ล้านหน่วยไปใช้สิทธิ มีผลให้สัดส่วนการถือหุ้นของ บริษัทฯ ที่ถือใบหุ้นสามัญของ TICON เปลี่ยนแปลงเป็นร้อยละ 21.65

บริษัทจัดตั้งบริษัทย่อย ได้แก่ บริษัท โรจนะ ดิซทิลเลอรี จำกัด เพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตเอทิลแอลกอฮอล์มีความบริสุทธิ์ ร้อยละ 40 และไม่เกิน ร้อยละ 95 เพื่อส่งออก การลงทุนดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นเงินตราต่างประเทศ

บริษัท โรจนะ อินดัสเตรียล แมเนจเม้นท์ จำกัด ได้ขยายการให้บริการด้านสาธารณูปโภคแก่ลูกค้าในเขตสวนอุตสาหกรรม ในส่วนของการบำบัดน้ำเสียจากโรงงานอุตสาหกรรม โดยมีกำลังการผลิต 6,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน และในปีนี้ได้รับใบรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จาก บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท โรจนะ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ได้จำหน่ายห้องชุดไปแล้ว 99% พร้อมดำเนินการก่อสร้างโครงการไปกว่า ร้อยละ 19

บริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด ได้ขยายกำลังการผลิตจากเดิม 165 MW เพิ่มเป็น 210 MW โดยใช้เงินลงทุนอีกประมาณ 1,600 ล้านบาท

ภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วม

บริษัทมีบริษัทในกลุ่มทั้งสิ้นรวม 8 บริษัท โดยมีบริษัทเป็นบริษัทใหญ่ ประกอบด้วยบริษัทย่อย 5 บริษัท และบริษัทร่วม 2 บริษัท ซึ่งมีลักษณะการประกอบธุรกิจ ดังนี้

ชื่อบริษัท ประเภท ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน) บริษัทใหญ่ พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทเขต/สวนอุตสาหกรรมเพื่อขาย พร้อมระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ซึ่งดำเนินการโดยภาคเอกชน บริษัท โรจนะ อินดัสเตรียล แมเนจเม้นท์ จำกัด บริษัทย่อย ให้บริการจัดเก็บรวบรวมกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล ของเสียต่างๆ เต็มอายุขัย ผลิตและจำหน่ายน้ำ ใช้อุตสาหกรรม และบำบัดน้ำเสียจากอุตสาหกรรมบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด (ได้เปลี่ยนแปลงจากบริษัทร่วมมาเป็นบริษัทย่อยเมื่อ 28 มี.ค. 45) บริษัทย่อย ผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าและไอน้ำบริษัท โรจนะ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

บริษัทย่อย พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทการก่อสร้างอาคาร ชุดเพื่อเช่าและขาย บริษัท โรงงาน อินดัสเทรียล ปาร์ค (ฉางโจว) จำกัด1 บริษัทย่อย พัฒนาสวนอุตสาหกรรม ที่ประเทศจีน บริษัท โรงงาน ดิชทิลเลอรี จำกัด2 บริษัทย่อย ผลิตเอซิดแอลกอฮอล์มีความบริสุทธิ์ ร้อยละ40 และไม่ เกิน ร้อยละ 95 เพื่อส่งออกบริษัท ออปอเรชั่นแนล เอ็นเนอร์ยี กรู๊ป จำกัด บริษัทร่วม ให้บริการ บำรุงรักษาและการบริการเกี่ยวกับการผลิตของโรงไฟฟ้า บริษัท ไทคอน อินดัสเทรียล คอนเน็คชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัทร่วม จัดสร้างโรงงานมาตรฐาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมและเขต/สวน อุตสาหกรรมเพื่อให้เช่า และ/หรือ เพื่อขาย

หมายเหตุ :

1. ปัจจุบัน โรงงาน อินดัสเทรียล ปาร์ค (ฉางโจว) ยังไม่ได้เปิดดำเนินการ ขณะนี้อยู่ในระหว่างดำเนินการเพื่อพัฒนาโครงการ
2. ปัจจุบัน โรงงาน ดิชทิลเลอรี ยังไม่ได้เปิดดำเนินการ ขณะนี้อยู่ในระหว่าง ดำเนินการ เพื่อพัฒนาโครงการ

รายละเอียดการถือหุ้นในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมสรุปได้ดังนี้

1. โรงงาน อินดัสเทรียล แมเนจเม้นท์ เป็นบริษัทย่อยของบริษัท และถือหุ้นร้อยละ 100
2. โรงงานเพาเวอร์ เดิมเป็นบริษัทร่วมของบริษัท เนื่องจากก่อนวันที่ 28 มีนาคม 2545 บริษัทถือหุ้นของ โรงงานเพาเวอร์ อยู่เพียงร้อยละ 26 ต่อมาในวันที่ 28 มีนาคม 2545 บริษัทได้ถือหุ้นของโรงงานเพาเวอร์เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 41 ทำให้โรงงานเพาเวอร์ ได้เปลี่ยนสถานะมาเป็นบริษัทย่อยของบริษัท เนื่องจากสัดส่วนการถือหุ้นดังกล่าวเพียงพอที่จะทำให้บริษัทมีอำนาจควบคุม คอร์ปอเรชั่น จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 39 (เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจ โรงไฟฟ้าในประเทศญี่ปุ่น ชื่อหุ้นมาจาก เอ็นเนอร์ยี บาเดน-เวอร์เท็มแบค อาเกียง เกเซด ชาร์ป จำกัด) และบริษัท สีมิกิน บูสซัน คอร์ปอเรชั่น ถือหุ้นร้อยละ 20 (ถือหุ้นนามบริษัท สีมิกิน บูสซัน คอร์ปอเรชั่น จำกัด และ บริษัท ชุมิ โดโม เมทัล อินดัสตรีจำกัด ถือหุ้นบริษัทละ ร้อยละ10)
3. โรงงาน พร็อพเพอร์ตี้ เป็นบริษัทย่อยของบริษัท โดยบริษัทถือหุ้นอยู่ร้อยละ 100
4. โรงงาน อินดัสเทรียล ปาร์ค (ฉางโจว) เป็นบริษัทย่อยของบริษัท โดยบริษัทถือหุ้นอยู่ ร้อยละ100 โรงงาน อินดัสเทรียล ปาร์ค (ฉางโจว) ประกอบธุรกิจพัฒนาสวนอุตสาหกรรมที่ประเทศ จีน โดยมีทุนจดทะเบียน 15 ล้านดอลลาร์สหรัฐ
5. ออปอเรชั่นนอล เอ็นเนอร์ยี กรู๊ป เป็นบริษัทร่วมของบริษัท โดยบริษัทถือหุ้นอยู่ ร้อยละ 25 ส่วนผู้ถือหุ้นรายอื่น ได้แก่ บริษัท เอ็นเนอร์ยีเทคนิคอล เซอร์วิสเชล จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 34.64 บริษัท เอส แอนด์ เจ อินเตอร์เนชั่นแนล เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 30



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

14

น.ส.ปิยอร นำไพศาล ถือหุ้นร้อยละ 3.97 นางปิยพรรณ หันนาคินทร์ ถือหุ้นร้อยละ 2.41 และนายภัทร วิจิตเศรษฐ์ ถือหุ้นร้อยละ 2

รายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างรายได้ของบริษัทย่อย และ ร่วมตามงบการเงินรวมสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. รายได้จากการขายที่ดิน รายได้ค่าบริการ และรายได้ค่าเช่า ที่แสดงตามงบการเงินรวมของปี 2546 – 2548 เป็นรายได้ของบริษัท
2. รายได้จากการขายไฟฟ้า เป็นรายได้ของบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยโดยบริษัทถือหุ้นอยู่ร้อยละ 41 ของทุนที่ชำระแล้ว
3. บริษัทโรจนะ อินดัสเตรียล แมเนจเม้นท์ เป็นบริษัทย่อย ได้ดำเนินธุรกิจจำหน่ายน้ำใช้ในนิคมอุตสาหกรรมและบำบัดน้ำเสียในนิคมอุตสาหกรรม จัดอยู่ในหมวดของรายได้ค่าบริการ แต่เป็นการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริษัท จึงทำการตัดรายการที่เกี่ยวข้องระหว่างกันออกในงบการเงินรวม
4. รายได้จากการขายอาคารชุดเป็นรายได้ของบริษัท โรจนะ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยเริ่มรับรู้รายได้ในไตรมาสที่ 3 ของปี 2548
5. บริษัทยังไม่มีรายได้จากธุรกิจพัฒนาสวนอุตสาหกรรม จากประเทศจีน บริษัทโรจนะ อินดัสเตรียล ปาร์ค (ฉางโจว) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทและมีวัตถุประสงค์ดำเนินธุรกิจดังกล่าว ยังไม่มีรายได้จากการดำเนินงาน เนื่องจากอยู่ในระหว่างพัฒนาโครงการ
6. ส่วนแบ่งผลกำไรในบริษัทร่วม ที่แสดงตามงบการเงินรวมของปี พ.ศ.2546-2548 เป็นส่วนแบ่งผลกำไรจาก OEG และ ไทคอน โดยเริ่มรับรู้ส่วนแบ่งผลกำไรจากไทคอนตั้งแต่วันที่ไตรมาสที่ 3 ของปี 2546 เป็นต้นมา
7. รายได้อื่น ในปี 2548 เป็นรายได้ที่มีใช้จากการดำเนินงานโดยตรง

1.2 สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด

สวัสดิการแรงงาน คือ การดำเนินการใดๆ ไม่ว่าจะโดยนายจ้าง สหภาพแรงงาน (ลูกจ้าง) หรือรัฐบาล ที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัย ในการทำงานมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตไม่เฉพาะแต่ตัวลูกจ้างเท่านั้น แต่รวมถึงครอบครัวของลูกจ้างด้วยการดำเนินการเพื่อให้มีการจัดสวัสดิการขึ้นในสถานประกอบการนั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินการกิจ 3 ประการ ดังนี้ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2552 : 48)

1. กำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ
2. ส่งเสริม สนับสนุนและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

15

3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

การกำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ

ภายใต้ภารกิจกำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการนี้ สวัสดิการแรงงานได้ถูกจัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด
2. สวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด เป็นสวัสดิการที่ได้มีการพิจารณาแล้วว่าเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับลูกจ้างในสถานประกอบกิจการ ซึ่งกฎหมายที่ใช้บังคับเพื่อให้สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปต้องมีการจัดสวัสดิการประเภทนี้ คือ ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง โดยในประกาศฉบับนี้ได้กำหนดรายละเอียดและรูปแบบของสวัสดิการแรงงานที่สถานประกอบกิจการต้องจัดให้มีโดยสรุป ดังนี้

1. ให้นายจ้างจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำ และห้องส้วมอันถูกต้องตามสุขลักษณะและมีปริมาณเพียงพอแก่ลูกจ้าง

2. นายจ้างต้องจัดให้มีบริการเพื่อช่วยเหลือลูกจ้างเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยในการปฐมพยาบาลหรือในการรักษาพยาบาล สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่สิบคนขึ้นไปต้องมีปัจจัยในการปฐมพยาบาล สถานที่ทำงานอุตสาหกรรม นอกจากปัจจัยในการปฐมพยาบาลแล้ว ต้องจัดให้มีห้องรักษาพยาบาล พยาบาล และแพทย์ ดังต่อไปนี้

2.1 ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้หนึ่งเตียง และเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคน และ แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อตรวจรักษาพยาบาลเป็นครั้งคราว

2.2 ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันหนึ่งพันคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีสถานพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้สองเตียง และเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยสองคน แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยสองคนประจำตามเวลาที่กำหนดในเวลาทำงานปกติคราวละไม่น้อยกว่าสองชั่วโมง และ ยานพาหนะพร้อมที่จะนำส่งลูกจ้างส่งสถานพยาบาล โรงพยาบาล หรือสถานอนามัยชั้นหนึ่งที่นายจ้างได้ตกลงไว้ เพื่อให้การรักษาพยาบาลลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยได้โดยพลัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

16

อย่างไรก็ตามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานได้ลงนามในกฎกระทรวงว่าด้วยการจัดสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2548 โดยจะมีผลบังคับใช้แทนประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินการกิจ 3 ข้อ ดังนี้

1. ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่มไม่น้อยกว่าหนึ่งลิตรสำหรับลูกจ้างไม่เกินสี่สิบคน และเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนหนึ่งลิตรสำหรับลูกจ้างทุก ๆ สี่สิบคน เศษของสี่สิบคนถ้าเกินสี่สิบคนให้ถือเป็นสี่สิบคน ห้องน้ำและห้องส้วมตามแบบและจำนวน ที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และมีการดูแลรักษาความสะอาดให้อยู่ในสภาพที่ถูกสุขลักษณะเป็นประจำทุกวัน ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมแยกสำหรับลูกจ้างชายและลูกจ้างหญิง และในกรณีที่มีลูกจ้างที่เป็นคนพิการ ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมสำหรับคนพิการแยกไว้โดยเฉพาะ

2. ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มีสิ่งจำเป็นในการปฐมพยาบาลและการรักษาพยาบาล สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีเวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลในจำนวนที่เพียงพอ สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคนขึ้นไป ต้องจัดให้มี เวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาล ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยหนึ่งเตียง เวชภัณฑ์และยานอกจากที่ระบุไว้ ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาลเบื้องต้น พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคนตลอดเวลาทำงาน แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อตรวจรักษาพยาบาลไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสองครั้งและเมื่อรวมเวลาแล้วต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละหกชั่วโมงในเวลาทำงาน สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่หนึ่งพันคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีเวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาล ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยหนึ่งเตียง เวชภัณฑ์และยานอกจากที่ระบุไว้ ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาลเบื้องต้น พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคนตลอดเวลาทำงาน แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อตรวจรักษาพยาบาลไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสองครั้งและเมื่อรวมเวลาแล้วต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละหกชั่วโมงในเวลาทำงาน ยานพาหนะซึ่งพร้อมที่จะนำลูกจ้างส่งสถานพยาบาลเพื่อให้การรักษาพยาบาลได้ โดยพลัน

3. นายจ้างอาจทำความตกลงเพื่อส่งลูกจ้างเข้ารับการรักษาพยาบาลกับสถานพยาบาลที่เปิดบริการตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงและเป็นสถานพยาบาลที่นายจ้างอาจนำลูกจ้างส่งเข้ารับการักษาพยาบาลได้โดยความสะดวกและรวดเร็ว แทนการจัดให้มีแพทย์ ได้โดยต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

17

การส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 กำหนดไว้ในมาตรา 96 ให้นายจ้างของสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป ต้องจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ ประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง อย่างน้อยห้าคน โดยที่กรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการให้มาจากการเลือกตั้งตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนด และในกรณีที่สถานประกอบกิจการใดของนายจ้างมีคณะกรรมการลูกจ้างตามกฎหมายว่าด้วยแรงงาน สัมพันธ์แล้ว ให้คณะกรรมการลูกจ้าง ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการตาม พระราชบัญญัตินี้

เจตนารมณ์ของการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการฯ เป็นการส่งเสริมระบบทวิภาคีเพื่อเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้มี การหารือกับนายจ้างในการจัดสวัสดิการอื่นๆ ซึ่งนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดได้อย่างเหมาะสมแก่สถานประกอบกิจการ และเป็นสวัสดิการที่ลูกจ้างเองก็ต้องการ มิใช่ นายจ้างจัดการแต่ฝ่ายเดียว แต่ไม่เป็นที่สนใจของลูกจ้าง การที่เปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้แสดงความ ต้องการ และได้รับฟังความคิดเห็นข้อมูลจากนายจ้างว่าสามารถจัดสวัสดิการที่เสนอได้หรือไม่ เป็นการส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ และยุติปัญหาข้อเรียกร้องข้อพิพาทแรงงานแต่เบื้องต้น ทั้งนี้ คณะกรรมการฯ ดังกล่าว กฎหมายได้กำหนดหน้าที่ไว้ (มาตรา 97) ดังนี้

1. ร่วมหารือกับนายจ้างจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้าง
2. ให้คำปรึกษาและเสนอแนะความเห็นแก่นายจ้างในการจัดสวัสดิการสำหรับลูกจ้าง
3. ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล การจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง
4. เสนอข้อคิดเห็น และแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้างต่อ

คณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน

คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ จึงเป็นเสมือนสื่อกลางที่จะถ่ายทอดความต้องการด้าน สวัสดิการของลูกจ้างให้นายจ้างทราบ และร่วมปรึกษาหารือให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบ ควบคุม การจัดสวัสดิการ ภายในสถานประกอบกิจการ เพราะ กฎหมาย (มาตรา 98) ยังได้กำหนดไว้ว่านายจ้างต้องจัดให้มีการประชุมหารือกับคณะกรรมการสวัสดิการในสถาน ประกอบกิจการอย่างน้อยสามเดือนต่อหนึ่งครั้ง หรือเมื่อกรรมการสวัสดิการในสถาน ประกอบ กิจการเกินกึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมดหรือสหภาพแรงงานร้องขอโดยมีเหตุผลสมควร

การที่กฎหมายกำหนดไว้เช่นว่านั้นเท่ากับเป็นการส่งเสริม สนับสนุนและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน ขึ้นในสถานประกอบกิจการ ซึ่งหากสถานประกอบกิจการใด ไม่ดำเนินการจะมีบทลงโทษทั้งจำคุกและปรับ นอกเหนือจากกิจกรรมดังกล่าว กองสวัสดิการ แรงงานยังเป็นฝ่ายจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ผู้ใช้แรงงานโดยใช้ งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน จากรัฐบาล 2 กิจกรรมด้วยกัน คือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

18

1. การจัดตั้งศูนย์เด็กเล็กกวิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ โดยที่ศูนย์ดังกล่าวเกิดจากพระราชดำริ ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่มีพระประสงค์ให้มีการดูแลบุตรของผู้ใช้แรงงานในเขตที่มีสถานประกอบการกิจการมากเพื่อบิดา มารดา จะสามารถทำงานได้โดยไม่มีความเป็นห่วงกังวลในเรื่องการเลี้ยงดูบุตรก่อน วัยเรียนของตน ซึ่งปัจจุบันมีการจัดตั้งศูนย์ เด็กเล็กลักษณะนี้ ขึ้น 2 ศูนย์ และสามารถให้การดูแลเด็กเล็กที่เป็นบุตรของผู้ใช้แรงงาน ประมาณ 1,300 คน ทั้งนี้โดยได้รับเงินงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลและเงินบริจาคจากผู้ใช้แรงงาน ที่เป็นบิดา มารดาของเด็กสมทบอีกส่วนหนึ่ง การดำเนินงานของศูนย์ ทั้ง 2 แห่งอยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กองสวัสดิการแรงงาน และมูลนิธิสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์

2. การจัดตั้งกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน เป็นการจัดสรรเงินทุนหมุนเวียนจากรัฐบาลเพื่อให้ผู้ใช้แรงงานกู้โดยผ่านสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถานประกอบการและรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการพัฒนารายได้แก่ผู้ใช้แรงงานและเพื่อการออมทรัพย์และปลดปล่อยหนี้สินของผู้ใช้แรงงานโดยผ่านสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงานจะให้กู้ได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราร้อยละ 2.25

ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด ยังเป็นการที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐเข้าไปในสถานประกอบการ เพื่อแนะนำรูปแบบของสวัสดิการต่างๆ ที่กฎหมายไม่ได้ กำหนดไว้แต่หากสถานประกอบการใด มีความพร้อมเพียงพอก็สามารถจัดให้เป็นไปตามความต้องการของลูกจ้างได้ สวัสดิการนอกเหนือ กฎหมายที่กองสวัสดิการแรงงานนำเสนอเป็นทางเลือกสำหรับสถานประกอบการจัดเพิ่มเติม แบ่งออกได้เป็นหมวดใหญ่ ๆ ดังนี้ ดังนี้ (กรมแรงงานและสวัสดิการสังคม. 2551 : 3 – 10)

1. สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาลูกจ้าง
 - 1.1 การส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกเวลาทำงาน
 - 1.2 การจัดตั้งโรงเรียนในโรงงาน
 - 1.3 การอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน
 - 1.4 การจัดให้มีห้องสมุด หรือมุมอ่านหนังสือ ฯลฯ เป็นต้น
2. สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ
 - 2.1 การจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการหรือสหกรณ์ร้านค้า
 - 2.2 การให้เงินช่วยเหลือต่างๆ เช่น งานแต่งงาน งานอุปสมบท งานศพ
 - 2.3 การจัดชุดทำงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

19

- 2.4 การจัดหอพัก
- 2.5 การจัดให้มีรถรับ-ส่ง
- 2.6 เงินโบนัส ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน ค่าเช่ากะ
3. สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของลูกจ้าง
 - 3.1 สหกรณ์ออมทรัพย์
 - 3.2 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
4. สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของลูกจ้าง
 - 4.1 การจัดสถานเลี้ยงบุตรของลูกจ้าง
 - 4.2 การช่วยค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว
 - 4.3 การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของลูกจ้าง
 - 4.4 การประกันชีวิตให้กับลูกจ้าง
5. สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต
 - 5.1 เงินบำเหน็จ
 - 5.2 เงินรางวัลทำงานนาน
 - 5.3 ใ้ลูกจ้างซื้อหุ้นของบริษัท
 - 5.4 กองทุนฌาปนกิจ
 - 5.5 เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย
6. สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย
 - 6.1 การจัดทัศนศึกษา
 - 6.2 การแข่งขันกีฬา
 - 6.3 การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน
 - 6.4 การให้ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัย

1.3 สวัสดิการของพนักงานชั่วคราว

สวัสดิการของพนักงานชั่วคราว ประกอบไปด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ (สวนอุตสาหกรรม

โรจนะ. 2552 : 47)

ด้านเศรษฐกิจ

1. ค่าเบี่ยขยันรายเดือน

1.1 บริษัทจ่ายค่าเบี่ยขยันให้กับพนักงานทุกคน (ยกเว้นระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป)

โดยมี เงื่อนไข ดังนี้

1.1.1 ไม่ลาทุกประเภท (ยกเว้นลาพักผ่อนประจำปี)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

20

1.1.2 ไม่มาทำงานสาย หรือกลับก่อนเวลาเลิกงานปกติ

1.1.3 ไม่ออกนอกบริเวณบริษัท โดยธุระส่วนตัวก่อนเวลาพักและกลับเข้ามา

ทำงานสาย

1.1.4 ไม่ขาดงาน

1.2 ลักษณะการจ่ายเบี้ยขยัน

1.2.1 เดือนที่ 1 จ่าย 400 บาท

1.2.2 เดือนที่ 2 จ่าย 500 บาท

1.2.3 เดือนที่ 3 จ่าย 600 บาท

กรณีไม่ผิดเงื่อนไขจะได้รับเงินค่าเบี้ยขยันในเดือนที่ 4 เท่าเดิม อัตรา 600 บาท กรณีผิดเงื่อนไขจะไม่ได้รับเบี้ยขยันในเดือนนั้นและจะต้องมาเริ่มต้นเดือนที่ 1 ใหม่ อัตรา 400 บาท การคำนวณค่าเบี้ยขยัน จะนับตั้งแต่วันที่ 1 ของเดือนปัจจุบัน ถึงวันที่ 1 ของเดือนถัดไป และจะจ่ายให้ในงวดวันที่ 25 ของเดือน

2. ค่าอาหาร

2.1 บริษัทจ่ายค่าอาหารให้กับพนักงานทุกคนเดือนละ 300 บาท (ยกเว้นระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป)

2.2 การคำนวณค่าอาหารจะนับตั้งแต่วันที่ 1 ของเดือนปัจจุบัน ถึงวันที่ 1 ของเดือนถัดไป และจะจ่ายให้ในงวดวันที่ 25 ของเดือน

2.3 หากหยุดงานเต็มวันทุกกรณีจะถูกหักค่าอาหารวันละ 25 บาท (ยกเว้นลาพักผ่อนประจำปี)

3. ค่าอาหารกรณีโรงอาหารปิด ในกรณีที่บริษัทมีประกาศงดบริการโรงอาหาร บริษัทจะจ่ายค่าอาหารให้ในอัตรา 20 บาท / วัน

4. ค่ากะ

4.1 บริษัทจะจ่ายค่ากะให้กับพนักงานที่ทำงานกะกลางคืนในวันทำงาน และวันหยุดคนละ 30 บาท/วัน

4.2 ทำงานระหว่างเวลา 20.00 - 08.00 น. และทำงานเต็ม 8 ชม.

4.3 กรณีทำงานล่วงเวลาจากกะกลางวันจนถึงกะกลางคืน พนักงานไม่มีสิทธิได้รับค่ากะ เนื่องจากการทำงานต่อเนื่อง โดยบริษัทจะจ่ายค่าล่วงเวลาให้แทน

5. ค่าเบี้ยขยันประจำปี

5.1 บริษัทจ่ายค่าเบี้ยขยันให้กับพนักงานทุกคน (ยกเว้นระดับผู้จัดการขึ้นไป) ปีละ 2,000 บาท โดยมีเงื่อนไข ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

- 5.2 ไม่ลาทุกประเภท (ยกเว้นลาพักผ่อนประจำปี)
- 5.3 ไม่มาทำงานสาย หรือกลับก่อนเวลาเลิกงานปกติ
- 5.4 ไม่ออกนอกบริษัทโดยธุรกิจส่วนตัว ก่อนเวลาพักและกลับเข้าสาย
- 5.5 ไม่ขาดงาน
- 5.6 การคำนวณค่าเบี้ยขยัน จะนับตั้งแต่วันที่ 16 ของเดือนกรกฎาคมของปีปัจจุบัน

ถึงวันที่ 15 กรกฎาคมของปีถัดไป

6. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทได้จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อพนักงานได้สะสมเงินเมื่อออกจากงานหรือเสียชีวิตจะได้รับเงินก้อน บริษัทได้ให้ผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริษัทหลักทรัพย์ทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ซึ่งถูกต้องตามกฎหมายกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นผู้จัดการกองทุน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 6.1 พนักงานทุกคนทำงานครบ 2 ปี สามารถสมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- 6.2 พนักงานจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในอัตรา ร้อยละ 3 ของค่าจ้างในแต่ละเดือน
- 6.3 บริษัทจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนในอัตรา ร้อยละ 3 ของค่าจ้างในแต่ละเดือน
- 6.4 พนักงานจะได้เงินสมทบของบริษัทพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ

มีเงื่อนไข ดังนี้

- 6.4.1 ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 1 ปี เงินสมทบพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ ร้อยละ 30
- 6.4.2 ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี เงินสมทบพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ ร้อยละ 50
- 6.4.3 ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี เงินสมทบพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ ร้อยละ 70
- 6.4.4 ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี เงินสมทบพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ ร้อยละ 80
- 6.4.5 ตั้งแต่ 7 ปี แต่ไม่เกิน 8 ปี เงินสมทบพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ ร้อยละ 90
- 6.4.6 ตั้งแต่ 8 ปี ขึ้นไป เงินสมทบพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ ร้อยละ

100

6.5 การลาออกจากสมาชิกกองทุนและผลประโยชน์ที่ได้รับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

222

6.5.1 ลาออกจากงาน และลาออกจากกองทุน สมาชิกจะได้รับเงินสะสมพร้อม ส่วนสมทบจากบริษัท โดยจะต้องยื่นใบลาล่วงหน้า 1 เดือน

6.5.2 ในกรณีที่ลาออกโดยไม่แจ้งล่วงหน้า จะได้รับเงินสะสมเพียงอย่างเดียว

6.5.3 ลาออกจากกองทุน แต่ไม่ได้ลาออกจากบริษัท สมาชิกจะได้รับเงินสะสม พร้อมส่วนสมทบจากบริษัท

6.5.4 ครบเกษียณอายุการทำงาน สมาชิกจะได้รับเงินสะสมพร้อมส่วนสมทบ จากบริษัท

6.5.5 ในกรณีที่สมาชิกเสียชีวิต ทายาทที่แท้จริง (ผู้มีสิทธิรับผลประโยชน์ ตามที่ ระบุไว้ในใบสมัคร) จะได้รับเงินสะสมพร้อมส่วนสมทบจากบริษัท

6.6 เมื่อพนักงานลาออกจากงาน และลาออกจากกองทุนจะต้องกรอกแบบฟอร์มแจ้ง สิ้นสุดสมาชิกภาพ พร้อมแนบบัตรประจำตัวประชาชนยื่นต่อฝ่ายบุคคลและธุรการ เพื่อจะได้แจ้ง การลาออกจากกองทุนผู้จัดการกองทุน กองทุนประกันสังคม กองทุนประกันสังคมเป็นกฎหมาย ประกันสังคมที่คุ้มครองลูกจ้างกรณีเจ็บป่วยนอกงาน ดังนี้

6.6.1 การจ่ายเงินสมทบจะต้องจ่ายทั้ง 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายลูกจ้าง นายจ้าง และ รัฐบาลจ่ายเงินสมทบฝ่ายละ ร้อยละ 2 ของค่าจ้างไม่เกินเดือนละ 15,000 บาท

6.6.2 ค่าจ้างตามกฎหมายประกันสังคม = ค่าจ้าง / เงินเดือน + ค่าตำแหน่ง

6.6.3 การเบิกเงินกรณีทุพพลภาพ หรือกรณีคลอดบุตรให้นำค่าจ้าง 3 เดือน สุดท้ายมาเป็นฐานคำนวณ (รายละเอียดตามกฎหมายประกันสังคม)

6.6.4 ค่ารักษาพยาบาลเบิกได้กรณีเจ็บป่วยนอกงานและอุบัติเหตุฉุกเฉิน (รายละเอียดตามกฎหมายประกันสังคม)

6.6.5 พนักงานที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมจะได้รับบัตร ดังนี้

6.6.6 บัตรประกันสังคม

6.6.7 บัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล พนักงานจะต้องเลือกโรงพยาบาลหรือ สถานพยาบาลเอง บัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล มีอายุ 2 ปี นับตั้งแต่วันที่ออกบัตรและจะมี การออกบัตรใหม่เมื่อบัตรหมดอายุ

7. กองทุนเงินทดแทน

กองทุนเงินทดแทนเป็นกฎหมายกองทุนเงินทดแทนที่คุ้มครองลูกจ้างที่ประสบอันตราย เนื่องจากการทำงาน ดังนี้

7.1 บริษัทจ่ายเงิน สมทบให้รัฐบาลตามประเภทอุตสาหกรรม

7.2 กรณีเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน หรือเกิดอุบัติเหตุในงานให้ปฏิบัติ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

23

7.3 ให้แจ้งหัวหน้างาน หรือผู้จัดการและฝ่ายบุคคลและธุรการทันที

7.4 ฝ่ายบุคคลและธุรการจะดำเนินเรื่องติดต่อกับโรงพยาบาล

7.5 ค่าจ้างตามกฎหมาย = ค่าจ้าง / เงินเดือน + ค่าครองชีพ

7.6 การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลหรือค่าทดแทนการขาดรายได้ (รายละเอียดตามกฎหมายกองทุนเงินทดแทน)

7.7 พนักงานจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ กรณีหยุดงานตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป ตามใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้น 1 ในอัตรา ร้อยละ 60

8. รถบริการรับ – ส่งพนักงาน

บริษัทจะจัดรถบริการแก่พนักงานตามความเหมาะสม เช่น ประเภทรถ เส้นทาง เป็นต้น

9. เงินโบนัส

สำหรับการจ่ายเงินโบนัสจะขึ้นอยู่กับผลกำไรจากการประกอบกิจการในแต่ละปี ของ บริษัทฯ

ด้านสุขภาพอนามัย (สวนอุตสาหกรรมโรจนะ. 2552 : 51)

1. ค่ารักษาพยาบาล

1.1 พนักงานเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ไม่เกิน 5,000 บาท / ปี (รวมบุตรที่ขอบด้วย กฎหมาย)

1.2 กรณีคนไข้ใน สามารถเบิกได้ตามที่จ่ายจริง (ไม่เกินข้อ 1)

1.3 กรณีคนคนไข้นอก สามารถเบิกได้ตามใบเสร็จรับเงิน ครั้งละไม่เกิน 500 บาท

1.4 สิทธิการเบิกข้อ 2 และ 3 รวมกันแล้วจะต้องไม่เกิน 5,000 บาท

1.5 ใช้สิทธิในการเบิกได้ตั้งแต่วันที่ เป็นพนักงานของบริษัท

1.6 ระยะเวลาการเบิกคิดตามปฏิทิน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1ม.ค. – 31 ธ.ค. ของทุกปี

1.7 สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากโรงพยาบาลรัฐบาล เอกชน คลินิก และ สถานพยาบาลทุกแห่ง

1.8 กรณีที่พนักงานมีบุตร จะต้องแจ้งข้อมูลของบุตรให้ฝ่ายบุคคล และธุรการทราบ ก่อนจึงจะเบิกได้

1.9 โรคที่ไม่สามารถเบิกได้ มีดังนี้

1.9.1 กามโรค หรือโรคอันมีที่มาอย่างเดียวกัน

1.9.2 การทำแท้งบุตร (ยกเว้น กรณีแท้งคุกคาม)

1.9.3 การทำร้ายตนเอง หรือยอมให้ผู้อื่นทำให้ตนประสบอันตรายโดยเจตนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

24

1.9.4 การทำศัลยกรรมตกแต่งการผ่าตัด เพื่อการเสริมความงาม และบริการอื่น ๆ อันมิใช่เพื่อการรักษาโรคหรือเพื่อบำบัดความเจ็บปวดใด ๆ

1.9.5 ค่าใช้จ่ายและการบริการที่ไม่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลปกติ เช่น ค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพประจำปี

1.9.6 การใส่ฟันปลอม ครอบฟัน ดัดฟัน ศัลยกรรมฟัน

1.9.9 การจ้างพยาบาลพิเศษ

1.9.10 เงื่อนไขการเบิก - จ่าย ค่ารักษาพยาบาล

1.9.11 พนักงานจะต้องกรอกแบบฟอร์มการเบิกเงินช่วยเหลือ พร้อมแนบหลักฐานการเบิกฉบับจริงทุกครั้ง คือ ใบเสร็จรับเงินและใบรับรองแพทย์

1.9.12 จะต้องขอเบิกภายใน 30 วันนับจากวันที่ระบุในใบเสร็จรับเงิน มิฉะนั้นพนักงานจะไม่มีสิทธิเบิกเงิน

1.9.13 หลังจากที่พนักงานยื่นเรื่องขอเบิกที่อนุมัติจากผู้จัดการแล้วส่งให้ฝ่ายบุคคลและธุรการภายในวันศุกร์ของสัปดาห์ ฝ่ายบุคคล และธุรการจะสรุป และจะประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ รับเงินที่บอร์ดประกาศภายในวันจันทร์และให้พนักงานติดต่อขอเบิกเงินฝ่ายบุคคลและธุรการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 16.30 - 17.00 น.

2. ค่ารักษาโรคในช่องปาก

2.1 พนักงานเบิกค่ารักษาโรคในช่องปากได้ไม่เกิน 1,000 บาท/ปี

2.2 พนักงานสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลเกี่ยวกับโรคฟัน และโรคในช่องปาก เช่น โรคเหงือก ขูดหินปูน ถอนฟัน อุดฟัน เป็นต้น

2.3 สามารถเบิกได้ ครั้งละไม่เกิน 250 บาท ของจำนวนที่จ่ายจริงตามใบเสร็จรับเงิน

3. เงินช่วยเหลือต่างๆ

บริษัทได้จัดสวัสดิการเงินช่วยเหลือต่างๆ ให้กับพนักงาน ดังนี้ ประเภทของเงินช่วยเหลือ อัตรารายช่วยเหลือ ตามเงื่อนไข

3.1 การสมรส 500 บาท ต้องแสดงทะเบียนสมรส

3.2 การคลอดบุตร 300 บาท ต้องแสดงใบสูติบัตร

3.3 การมรณะ

3.3.1 บิดา มารดา ที่แท้จริง 500 บาท ต้องแสดงใบมรณบัตร

3.3.2 คู่สมรสตามกฎหมาย 500 บาท ต้องแสดงใบมรณบัตร

3.3.3 บุตร 500 บาท ต้องแสดงใบมรณบัตร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

25

4. โรงอาหาร

บริษัทได้จัดบริการ โรงอาหารไว้ให้สำหรับพนักงานทานอาหารและมีอาหารขายให้กับพนักงานและมีข้าวสวยไว้บริการพนักงานฟรี

5. การตรวจสุขภาพประจำปี

บริษัทได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ให้กับพนักงานปีละ 1 ครั้ง ณ ที่บริษัท โดยบริษัทออกค่าใช้จ่าย สำหรับรายละเอียดการสุขภาพบริษัทเป็นผู้กำหนด

5.1 ห้องพยาบาลประจำบริษัท

5.2 บริษัทได้จัดพยาบาลประจำอยู่ที่ห้องพยาบาล เพื่อดูแลสุขภาพพนักงาน ในกรณีเจ็บป่วยเบื้องต้น ประจำตลอด 24 ชม. โดยพนักงานไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

5.3 บริษัทได้จัดแพทย์ เพื่อดูแลพนักงานกรณีเจ็บป่วย และให้คำปรึกษาสัปดาห์ละ 2 วัน โดยพนักงานไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

5.4 การส่งตัวพนักงานเข้าห้องพยาบาล

พนักงานที่เจ็บป่วยไม่สามารถทำงานได้และมีความประสงค์จะนอนพักที่ห้องพยาบาล ให้ปฏิบัติ ดังนี้

5.4.1 กรอกแบบฟอร์มขอให้ห้องพยาบาลให้กับหัวหน้าและผู้จัดการอนุมัติ

5.4.2 ยื่นแบบฟอร์มต่อพยาบาล เพื่อวินิจฉัยอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นว่ามีความจำเป็นจะต้องนอนพักหรือไม่

5.4.3 พนักงานสามารถนอนพักได้ไม่เกิน 2 ชม. ถ้านอนพักตั้งแต่ 2 ชม. ขึ้นไป พนักงานจะต้องลาป่วย ½ วัน

5.4.4 พนักงานจะต้องส่งใบลาต่อหัวหน้างาน และผู้จัดการอนุมัติกรณีไม่ยื่นใบลาถือว่าขาดงาน ½ วัน

5.4.5 กรณีพยาบาล หรือแพทย์วินิจฉัยว่ามีอาการเจ็บป่วย หรือได้รับอุบัติเหตุ รุนแรง สมควรส่งโรงพยาบาล ฝ่ายบุคคลและธุรการจะดำเนินการส่งโรงพยาบาลทันที

6. ประกันชีวิตและอุบัติเหตุส่วนบุคคล

บริษัทได้ประกันชีวิตและอุบัติเหตุส่วนบุคคลให้กับพนักงานทุกคน เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยให้กับพนักงาน ดังนี้

ประเภท เงินประกัน (บาท)

ประกันชีวิต 50,000

ประกันอุบัติเหตุ 20,000



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

26

- 6.1 ให้การคุ้มครองพนักงานเมื่อทำงานครบ 6 เดือน
- 6.2 บริษัทเป็นผู้รับผิดชอบในการจ่ายเบี้ยประกันให้พนักงาน
- 6.3 ความคุ้มครอง
- 6.4 เสียชีวิต สูญเสียอวัยวะและสาวยตา
- 6.5 ทูพพลภาพถาวร ชั่วคราว หรือบางส่วน
- 6.6 รายละเอียดเงื่อนไขการประกัน และข้อยกเว้นต่าง ๆ ตามระเบียบของกรมธรรม์
- 6.7 กรณีเสียชีวิตบริษัทจะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน กับบริษัทประกันภัย และ

มอบจำนวนเงินตามตารางข้างต้นให้กับทายาท หรือผู้จัดการศพ

7. พวงหรีดเคารพศพ

ในกรณีที่มีการเสียชีวิต อาจจะเป็นญาติหรือตัวพนักงานเอง บริษัทจะนำพวงหรีด ไปเคารพให้กับพนักงาน

ด้านสหภาพการ

บริษัทได้กำหนดนโยบายด้านกิจกรรมต่างๆ ให้กับพนักงาน โดยอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงาน และสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานได้รับผลประโยชน์เท่าที่บริษัทจะสามารถทำได้ มีดังนี้ (สวนอุตสาหกรรมโรจนะ. 2552 : 40)

1. กิจกรรมกีฬา และดนตรี
2. กิจกรรมการท่องเที่ยว
3. กิจกรรมงานเลี้ยงสังสรรค์วันปีใหม่
4. เปิดเพลงให้พนักงานขณะปฏิบัติงาน
5. กิจกรรมอื่น ๆ ที่บริษัทกำหนด

ด้านการศึกษาและการพัฒนาบุคลากร

1. ให้ทุนสนับสนุนการศึกษาต่อแก่พนักงาน โดยจ่ายตามอายุงาน ดังนี้

(สวนอุตสาหกรรมโรจนะ. 2552 : 42)

- 1.1 พนักงานอายุงาน 1 - 2 ปี ได้รับทุนการศึกษา จำนวน 2,000 บาท/ปี
- 1.2 พนักงานอายุงาน 2 ปีขึ้นไป ได้รับทุนการศึกษา จำนวน 4,000 บาท/ปี
2. ส่งเสริมการลาศึกษาต่อทั้งในและนอกเวลา
3. ส่งเสริมให้ไปศึกษาดูงานทั้งในและนอกประเทศ
4. จัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานแต่ละระดับ
5. จัดให้มีห้องสมุดวิชาการและแหล่งข่าวสารทั่วไป



2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

2.1.1 ความหมายของสวัสดิการ คำว่า สวัสดิการ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายอย่างดังนี้
กัญญา สาทร (2547 : 387) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน ทั้งในขณะที่บุคลากรยังปฏิบัติงานอยู่ หยุดพักงาน ชั่วคราว และในระหว่างพ้นจากหน้าที่ไปแล้ว เพื่อบำรุงขวัญบุคลากรได้ทำงานอย่างสบายใจมีความพอใจกับงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สวัสดิการอาจให้เป็นเงินหรือให้เป็นบริการความสะดวกต่าง ๆ ก็ได้แต่จะต้องเป็นพิเศษ เพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้อาจเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัยและความสะดวกสบายต่าง ๆ การศึกษาหรือข่าวสาร ประกอบความรู้ ความมั่นคงในทางการเงิน การพักผ่อน หรือสันทนาการ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาทั้งในด้านส่วนตัว ครอบครัว และการให้ผลประโยชน์หรือความแน่ใจที่เกี่ยวกับชุมชนหรือสังคมทั่วไป

สุภาศิริ เสงพูลธนา (2546 : 48-49) ได้ให้ความหมายว่าสวัสดิการ หมายถึง สภาพการที่บุคคลหรือชุมชนมีการกินดีอยู่ดี มีความเจริญรุ่งเรืองหรือความสมบูรณ์สุข หรืออาจหมายถึงสิ่งที่น่าจ้างจัดให้เพื่อความสะดวกหรือความกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง

ประชุม รอดประเสริฐ (2548 : 112) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น เพื่อให้คนงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน ซึ่งจะทำให้คนงานมีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอน ในการดำรงชีวิตหรือให้ได้รับประโยชน์อื่น นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความพอใจในงาน มีความรักงานและเต็มใจที่จะทำงานให้มีคุณภาพ

อุทัย หิรัญโต (2543 : 200-201) กล่าวว่าสวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการหรือองค์การธุรกิจจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่น ได้นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญหรือกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาทั้งส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2544 : 19) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า หมายถึง การกระทำขององค์การหรือหน่วยงานที่กระทำขึ้น เพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับบุคลากร ได้รับสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่การบำรุงขวัญ กำลังใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

สรุปได้ว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรสวัสดิการของหน่วยงาน เพื่อเป็นการให้กำลังใจและบำรุงขวัญบุคลากรให้ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถและเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ให้บุคลากรได้ทำงานอย่างสบายใจมีความพอใจในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต รวมทั้งความมั่นคงทางเศรษฐกิจสวัสดิการให้เป็นตัวเงิน หรือให้ส่วนที่ไม่เป็นตัวเงินก็ได้

2.1.2 ความสำคัญและความจำเป็นของการจัดสวัสดิการ ได้มีนักวิชาการให้คำอธิบายไว้ ดังนี้

เสาวนิต วิริยะศิริกุล (2548 : 27) กล่าวว่าขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานได้ดี ย่อมเกิดจากความพอใจงานที่ทำ ตลอดจนสภาพแวดล้อมและสัมพันธอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับหน่วยงาน จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องให้ความสะดวกสบาย และความสนใจอย่างมากในการเสริมขวัญ กำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยสร้างสถานการณ์ให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจให้ความร่วมมือ วิธีการที่ฉลาดที่สุดก็คือ การจัดสวัสดิการและให้ผลประโยชน์เกื้อกูลกันเพื่อสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ในหน่วยงานนั่นเอง

สุรพล ปธานวนิช (2542 : 18) กล่าวว่าสวัสดิการถือเป็นค่าตอบแทนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์ค่อนข้างลึกซึ้งกว่าค่าจ้างเงินเดือน กล่าวคือ ค่าจ้าง เงินเดือน เป็นค่าตอบแทนการทำงานที่เน้นในแง่เศรษฐกิจในขณะที่สวัสดิการเป็นค่าตอบแทนการทำงานที่นอกจากจะมีส่วนในทางเศรษฐกิจแล้วยังมุ่งหวังผลลัพธ์ในแง่สังคมและจิตใจด้วย ดังนั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกสวัสดิการว่า “ผลประโยชน์เกื้อกูล” การที่บุคคลจะพิจารณาตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในหน่วยงานแห่งใดนั้นปัจจัยที่มักจะต้องคำนึงถึงประการหนึ่งก็คือหน่วยงานดังกล่าวจัดสวัสดิการให้คนงานมากพอที่เขาจะใช้ชีวิตการทำงานได้เพียงไร ในภาวะที่ไม่มีทางเลือกเป็นอย่างอื่น เขาอาจจะตัดสินใจเข้าทำงานอย่างฉาบฉวยจนแลดูเหมือนกับว่าเรื่องนี้ มีข้อที่นำคำนี้ ทั้งนี้เพราะชีวิตการทำงานมีระยะเวลาครึ่งหนึ่งของอายุขัย จึงเป็นธรรมดาที่บุคคลต้องแสวงหาที่จะให้มีความสุขบ้างตามสมควรใช้เพียงแต่เท่านั้นไม่ การทำงานยังมีความสัมพันธ์กับการใช้ชีวิตในด้านอื่นด้วย แม้แต่การสนทนากับสมาชิกครอบครัว หรือในหมู่มิตรสหายก็มักหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะพูดถึงเรื่องนี้ หากหน่วยงานที่เขาสังกัดอยู่ให้ความสุขกายสบายใจได้แล้ว เขาก็จะกล่าวถึงด้วยความรักความภาคภูมิใจ ดังนั้น สวัสดิการ จึงเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการกินดีอยู่ดี และศักดิ์ศรีของการดำรงชีวิตในสังคมอยู่ไม่น้อย

2.1.3 วัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการ ได้มีนักวิชาการให้คำอธิบายไว้ ดังนี้

มนทพร ภูตระกูล (2542 : 32) ได้ให้ความเห็นว่าการจัดสวัสดิการ เป็นการประมวลคนในตลาดแรงงาน ถ้าหน่วยใดมีสวัสดิการดีย่อมสามารถดึงคนมาสู่ระบบบริหารงานบุคคลได้มากนั้นย่อมหมายถึง โอกาสที่จะเลือกคนที่มีความสามารถให้ร่วมงานกับองค์กรได้มากขึ้น นอกจากนั้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

29

ยังเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กร เมื่อบุคคลได้รับสวัสดิการดี มีความมั่นคงในการทำงาน ย่อมลดอัตราการลาออก องค์กรไม่จำเป็นจะต้องลงทุนพัฒนาคนใหม่ขึ้นมาอีก

เพ็ญศรี วายวานนท์ และเลขา วัลไพจิตร (2543 : 1) กล่าวว่า การจัดสวัสดิการมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร เพื่อเพิ่มผลผลิตที่ได้รับจากคนงาน ทำให้คนงานจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

เสนาะ ดิยาวี (2545 : 228-229) ได้สรุปวัตถุประสงค์ไว้ว่า การจัดสวัสดิการนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อลดอัตราการลาออก และจงใจให้คนทำงาน เพื่อให้บุคลากรได้พักผ่อน มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน

ภิญโญ สาธร (2547 : 392) ได้สรุปวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการไว้ดังนี้

1. เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน
2. เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการจัดหาบุคลากรเข้ามาทำงานในหน่วยงาน
3. เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรให้มีความจงรักภักดีซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน
4. เพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่หน่วยงานให้สูงขึ้น
5. เพื่อทำให้งานของหน่วยงานเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ
6. เพื่อป้องกันปัญหาขัดแย้ง ทำให้ขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน
7. เพื่อลดการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของบุคลากรในหน่วยงาน
8. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานอุทิศเวลาแรงงานในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน
9. เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตของบุคลากรในหน่วยงาน
10. เพื่อลดการขาดงาน ลางาน และเปลี่ยนงานของบุคลากรในหน่วยงาน
11. เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร
12. เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน
13. เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตของบุคลากรให้อยู่ในสภาพปกติ

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2544 : 20) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการว่าการจัดสวัสดิการมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทา ความเดือดร้อนของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมีความผูกพันกับองค์กร ไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน และเป็นประโยชน์ในแง่จิตวิทยาที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ตัวเอง ได้รับการยอมรับในคุณค่าและความสามารถอีกด้วย

2.1.4 หลักในการจัดสวัสดิการ ได้มีนักวิชาการให้คำอธิบายไว้ ดังนี้

เสนาะ ดิยาวี (2545 : 346 - 348) ได้เสนอหลักการ ให้บริการสวัสดิการเพื่อไปกำหนดแนวทางการจัดสวัสดิการขององค์กร ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

30

1. บริการที่ให้อาจต้องสนองความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง และการจัดบริการสวัสดิการควรจะได้ศึกษาให้ทราบถึงลักษณะความต้องการของบุคลากรองค์การ ไม่ควรดำเนินการขึ้นมาโดยเห็นว่าบุคลากรบางกลุ่มเรียกร้อง เพราะบางครั้งองค์การจัดโครงการด้านบริการขึ้นมาแล้วไม่มีผู้ให้บริการนั้น

2. บริการที่ให้อาจต้องสนองความต้องการของบุคลากรทั้งหมดหรือโดยส่วนร่วม ไม่ใช่เพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น เช่น หากต้องการจัดให้มีการประกัน บุคลากรควรจะมีการประกันเป็นกลุ่ม เพราะมีเหตุผลคุ้มครองคนทั้งกลุ่มและยังประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย

3. การให้บริการแก่บุคลากร ควรมีขอบเขตที่กว้างขวางเท่าที่จะทำได้ เพื่อทุกคนจะได้มีส่วนร่วมในการใช้บริการขององค์การให้มากที่สุด กล่าวคือ บริการควรมีขอบเขตที่กว้างขวางเท่าที่จะทำได้เพื่อทุกคนจะได้มีส่วนร่วม ในการใช้บริการขององค์การให้มากที่สุด กล่าวคือ บริการมีขอบเขตที่ทำให้ทุกคนได้ใช้บริการต่าง ๆ โดยทั่วถึง

4. การให้บริการควรมีแบบอย่างอันเดียวกันแก่ทุกคนและมีความเสมอภาคกัน การให้ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันที่จะรับบริการจากองค์การจะก่อให้เกิดความพอใจแก่ทุกฝ่าย

5. ควรจะคำนวณต้นทุนของบริการที่ให้แก่บุคลากร ได้อย่างถูกต้องและมีลักษณะที่เชื่อถือได้ การให้บริการเป็นรายจ่ายอย่างหนึ่งของผู้บริหารจะต้องคำนวณได้ว่าค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีจำนวนเท่าใด เพื่อเป็นหลักในการควบคุมและสะดวกที่จะติดตามผลว่าคุ้มค่าหรือไม่

ในการจัดสวัสดิการขององค์การใด ๆ ก็ตาม กุลชน ธนาพงศธร (2542 : 303 - 304) ได้สรุปอย่างน้อย 6 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ สวัสดิการที่จะจัดตั้งให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด โดยมีให้เป็นการจัดตั้งแก่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้น

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพึงพอใจขององค์การเท่านั้น

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความคิดเห็นขององค์การ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ จะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์การอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ องค์การต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายได้ และจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตัวเองต่อไปในอนาคต



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

32

9. หลักแห่งงบประมาณในการจัดสวัสดิการ ต้องคำนึงถึงงบประมาณในการจัดผู้โครงการ เรื่องใดที่จะเป็นประโยชน์ เกื้อกูลแก่บุคลากร มีทุนดำเนินการหมุนเวียน หรือให้แล้วสูญเปล่าหมดไป มีงบประมาณสนับสนุนเพียงพอหรือไม่

10. หลักแห่งความยุติธรรม การจัดสวัสดิการต้องคำนึงถึงผลที่ได้รับของบุคลากรในโรงเรียน ไม่มีใครได้รับเหลือมล้ำค่าสูงกว่ากัน ควรจะถือหลักความยุติธรรมในการจัดโครงการในทุกกรณีไป

11. หลักการของการจัดสวัสดิการต้องไม่มีลักษณะเป็นการ “สงเคราะห์เกื้อกูลแบบบิดากับบุตร” การจัดสวัสดิการ ถือว่าการบริการประเภทต่าง ๆ จะต้องเป็นความเห็นชอบของผู้รับส่วนใหญ่ การที่องค์กรจะเป็นผู้ผูกขาดยอมเป็นสิ่งล้ำสมัยเสียแล้ว การจัดสวัสดิการในประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ถือว่าสมาชิกจะต้องมีส่วนเห็นดีเห็นชอบด้วย ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกเกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ให้ความร่วมมือและได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากสวัสดิการที่จัดขึ้น

สรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการสำหรับบุคคลในองค์กรนั้น จะต้องคำนึงถึงความจำเป็น ความเหมาะสมในการจัดสวัสดิการนั้น จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เหมาะกับงบประมาณของหน่วยงาน ให้บริการอย่างยุติธรรม จัดให้ทั่วถึง และตัดให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2.1.5 ประเภทของการจัดสวัสดิการ ได้มีนักวิชาการให้คำอธิบายไว้ ดังนี้

กุลธนะ ธนาพงศธร (2544 : 306) ได้แบ่งประเภทของการบริการสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ประโยชน์บริการใด ๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจแก่บุคลากรขององค์กร และเพื่อเป็นหลักประกันกับการเงินแก่บุคลากรเหล่านั้นในกรณีที่ต้องออกจากตำแหน่งงานไม่ว่าจะเป็นการลาออก เกษียณอายุ บาดเจ็บทุพพลภาพ หรือเสียชีวิตก็ตาม เช่น บำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิต บาดเจ็บทุพพลภาพ การตรวจสุขภาพ การกู้ยืมเงินอัตราดอกเบี้ยต่ำ โบนัส และเงินค่าอาหาร ทำงานล่วงเวลา เป็นต้น

2. ด้านนันทนาการ ได้แก่ ประโยชน์และบริการที่องค์กรให้บุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินใจเป็นการช่วยลดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่การงาน และเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นได้มีกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ร่วมกัน จะได้เกิดความรักใคร่สามัคคีต่อกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาต่าง ๆ การจัดทัศนจร การจัดตั้งสโมสร เป็นต้น

3. ด้านอำนวยความสะดวกสบาย เป็นประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ ด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

333

ความสะดวกสบายต่างๆ ให้ทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งบริการมีหลายรูปแบบและบางรูปแบบมีลักษณะเป็นบริการทั้งด้านอำนวยความสะดวกสบายและด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดบริการรถรับส่ง บริการการแพทย์ การเคหะสงเคราะห์ การจัดให้มีการจำหน่ายสินค้า เป็นต้น

วิจิตร รวิวงศ์ (2524 : 58) ได้จำแนกสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

สวัสดิการที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ จัดให้มีขึ้นเพื่อสร้างหรือเพิ่มความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ลูกจ้าง ได้แก่ เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ เงินเลี้ยงชีพ การประกันชีวิต การประกันอุบัติเหตุ เงินชดเชย/เงินทดแทน เงินโบนัส ค่าล่วงเวลา การประกันสุขภาพ สหภาพสินเชื่อ สวัสดิการที่เกี่ยวกับสันตนาการ จัดให้มีขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสนุกสนาน การพักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ของลูกจ้าง ได้แก่ การกีฬา ทั้งในร่มและกลางแจ้ง กิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดตั้งสโมสร การเดินร่ำ คนตรี การเลี้ยงสังสรรค์ งานปีใหม่ ทศนาจร เป็นต้น จัดตั้งกลุ่มสนใจพิเศษ เช่น กลุ่มนักร้องกลัวยไม้ การแสดงละคร เป็นต้น สวัสดิการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก จัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ให้แก่ลูกจ้าง ได้แก่ บริการทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพ การจัดเรื่องที่อยู่อาศัย อาคารสงเคราะห์ จัดให้มีร้านค้า และจำหน่ายสินค้าราคาถูกให้แก่คนงาน การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การเงินและอาชีพ การให้บริการด้านการศึกษาและห้องสมุด ห้องอาหาร รถรับส่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วม และเครื่องแต่งกายในการทำงาน เป็นต้น

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการก็เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรและลดความตึงเครียดในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน ซึ่งการจัดสวัสดิการ ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสันตนาการ และ ด้านการศึกษา และการพัฒนาบุคลากร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการทำงานมีความสุขกับงานที่ทำและก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กร ได้จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ได้อย่างดีที่สุดประหยัดที่สุดและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

34

สมคิด บางโม (2547 : 179 - 186) กล่าวว่า การจูงใจหรือการกระตุ้นให้พนักงานทำงาน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร หลักสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงาน หรือขยันทำงานนั้นจะต้องเป็นมาตรการหรือวิธีการที่ตั้งขึ้นแล้วจะมีพนักงานเพียงบางคนหรือ บางส่วนเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ ไม่ใช่ได้ทุกคน หากทุกคนได้ประโยชน์ มาตรการนั้นจะ กลายเป็นสวัสดิการ ไม่ใช่การจูงใจหรือการกระตุ้นให้ทำงาน เช่น การให้ความดีความชอบ 2 ชั้น รางวัล พนักงานดีเด่น เบี้ยขยัน ค่าคอมมิชชั่น เป็นต้น แนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจมีหลาย แนวคิด ดังนี้

1. การจูงใจตามแนวคิดของเทย์เลอร์ เทย์เลอร์มีความเชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการ จูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้นจะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคน ที่มีผลผลิตสูงหรือกับคนที่มีผลผลิตต่ำเท่านั้น เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป รางวัล (โบนัส) กรณีทำงานได้สูงกว่ามาตรฐาน เบี้ยขยัน เบี้ยเลี้ยงทำงานนอกสถานที่ ค่าล่วงเวลา เงินค่า เข้ากะ รางวัลสำหรับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และการเลื่อนเงินเดือน หรือค่าจ้างสำหรับผู้ขยันและมีผลงานดีมากกว่าคนอื่น ๆ ที่ทำงานตามปกติ

2. การจูงใจตามแนวคิดของมาสโลว์ เรียกว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of need) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับและอ้างอิงกันอย่างกว้างขวางทุกวงการ เชื่อกันว่า การ สนองตอบความต้องการจะจูงใจให้คนตั้งใจทำงานหรือกล่าวได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมา จากการได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นคือ ใช้ความต้องการของพนักงานเป็นเครื่องจูงใจให้ ขยันทำงาน ความต้องการมนุษย์มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need)

2.2 ความต้องการความมั่นคง (Security need)

2.3 ความต้องการความรัก (Love need) หรือการติดต่อสัมพันธ์ (Affiliation need)

2.4 ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem need)

2.5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self – actualization)

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจ อีกทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหารเรียกว่า ทฤษฎีการจูงใจโดยการดูแล เอาใจใส่ (Motivation – Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎี 2 ปัจจัยในการจูงใจ (Two – Factors Theory of Motivation) ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของบุคคลผู้ที่ทำงาน แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้



3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation) หรือกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานโดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบที่มีมากขึ้น การยกย่องในงานที่ทำ และโอกาสที่จะก้าวหน้า

3.2 ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene factors) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงของงาน ปัจจัยเกื้อกูลต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต

4. การจูงใจตามแนวความคิดของ แมกเกรเกอร์ (McGregor) ให้แนวคิดว่าการบังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละคนนั้นจะขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา แมกเกรเกอร์ได้ตั้งทฤษฎี X และทฤษฎี Y ขึ้นสรุปได้ดังนี้

4.1 ทฤษฎี X ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วจะมีลักษณะของความเกียจคร้านและหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบังคับให้ทำงาน

4.2 ทฤษฎี Y ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วมีความขยันหมั่นเพียรให้ความร่วมมือและสนับสนุน มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

โดยสรุป การจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อผลงานคือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความพึงพอใจในงาน ย่อมทำให้งานนั้นออกมามีประสิทธิภาพ โดยมีสิ่งที่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงาน คือ ลักษณะของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้หลายท่านผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

ปิยะพร ศรี้อยทอง (2544 : 36) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจการทำงานมากขึ้น ทำให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน อันเป็นผลมาจากการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะบุคลากรที่มีความพึงพอใจ ในงานจะมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในงานช่วยลดการขาดงาน ลางาน ลดการมาทำงานสาย ความพึงพอใจในงานช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความสามัคคี สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

36

ต่อองค์กร ทำให้เกิดความศรัทธาเชื่อมั่นต่อองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์กรในที่สุด นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานมีผลต่ออัตราการลาออกจากงาน เพราะพบว่าถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูง จะมีอัตราการลาออกจากงานต่ำ และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน และมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากร เพราะถ้าบุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน ย่อมสามารถให้งานดีไปด้วย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่หน่วยงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 141) ได้กล่าวไว้ว่าจุดมุ่งหมายในการวัดความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับการปฏิบัติงานว่าจะอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานไม่ดี
3. เพื่อให้เข้าใจถึงงานลักษณะที่คนพึงพอใจและไม่พอใจรวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น
4. เพื่อจะได้เข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน ลางานและการลาออกจากงาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาต่อการจัดการสวัสดิการต่างๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 132) ได้กล่าวถึงความพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆและปัจจัยต่างๆเหล่านี้เป็นเครื่องมือซึ่งบ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

1. ประสบการณ์ ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ
2. เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย
3. จำนวนสมาชิกที่รับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานที่ต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และมีความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

4. อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และ ประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับ ลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพอใจในการทำงานมากกว่า งานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติคนอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น ด้วย

6. เชาวน์ปัญญา ปัญหารื่องเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และงานที่ทำ ในบางลักษณะงานไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพอใจใน การทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน

7. การศึกษา การศึกษากับความพอใจในการทำงานนั้นผลการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จาก งานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพอใจในการทำงาน แต่มัก ขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่

8. บุคลิกภาพ ปัญหารื่องบุคลิกภาพกับความพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัด บุคลิกภาพที่ไม่เที่ยงตรง สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดคือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจใน การทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรค ประสาท เพราะต้องเครียดกับสภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

9. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

10. ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมี ความสุข และความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

ได้มีนักวิชาการกล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านซึ่งผู้วิจัย ได้รวบรวมไว้ดังนี้

สิริอร วิชชาวุธ (2544 : 227-228) ได้กล่าวถึงปัจจัยในงานที่ก่อให้เกิดความพอใจหรือไม่ พพอใจในงาน ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. ตัวงานเอง งานมีลักษณะหลายอย่างที่ทำให้คนงานพอใจหรือไม่พอใจ สิ่งที่สำคัญคือ งานหนึ่งๆ ควรเหมาะสมกับความสนใจและความถนัดของบุคคล

2. สภาพแวดล้อมของงาน ส่วนประกอบอื่นๆของงานที่ไม่ใช่ตัวของงานเอง รายละเอียดดังนี้

2.1 ปริมาณของงานที่จะต้องทำ

2.2 โอกาสในการเรียนรู้ทักษะในงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

38

2.3 ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน

2.4 ความชัดเจนในหน้าที่

2.5 ค่าจ้าง เงินเดือน

2.6 ผลประโยชน์ต่างๆ โบนัส

2.7 ความถี่ในการขึ้นอัตราเงินเดือน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 156) ได้กล่าวถึงความพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆและปัจจัยต่างๆเหล่านี้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน คือ

1. ระดับเงินเดือน งานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำบุคคลให้ไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำทายเป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆและเกิดความผูกพันในงาน

3. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักต้องพิจารณาควบคู่กับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

4. ฐานะทางวิชาชีพ ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

5. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันมากกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกล การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นเช้า รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

39

7. สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนในเมืองเล็กทั้งนี้เนื่องจากความคึกคักระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

ลือค (อ้างอิงใน วิจิต ลิ้มโพธิ์ทอง. 2547 : 61) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ดังนี้ คือ

1. ตัวงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้งาน ปริมาณงาน ความสำเร็จในงาน การควบคุมการทำงานและวิธีทำงาน

2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับตามความยุติธรรม

3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับคำยกย่องในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล บำเหน็จตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล วันหยุด

สรุปได้ว่า ลักษณะจูงใจในการทำงาน ทั้งในรูปตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัสและรางวัล และในรูปที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ลักษณะของงาน ปริมาณของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน วันลา และสวัสดิการอื่นๆ ที่เหมาะสมเพียงพอ จึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2544 : 227-228) ได้กล่าวถึงปัจจัยในงานที่ก่อให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจในงาน ส่วนประกอบอื่นๆ ของงานที่ไม่ใช่ตัวของงานเอง เช่น หัวหน้า รายละเอียดดังนี้

1. การคำนึงถึงลูกน้องและความเสมอภาค

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

3. การให้ความช่วยเหลือแนะนำและให้คำปรึกษา

4. การกระจายอำนาจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 174) ได้กล่าวถึงความพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นเครื่องมือซึ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน คือ

1. เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความต้องการที่จะรู้การทำงานของตนเองเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไร ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

40

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของคุณจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3. ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมในตัวผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้านความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

4. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงาน

5. การนิเทศงาน สำหรับพนักงานการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย

สิทธิชัย สุขวงศ์ (2540 : 14) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงานซึ่งมีความหมายรวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้

อารมณี สว่างอรุณ (2550 : 23) สภาพความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างไรดี มีความเป็นมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียว ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงาน องค์กรนั้นก็จะได้ผลในประสิทธิภาพของบุคลากร ทำให้เกิดผลสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่วางไว้

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมงานกัน โดยการให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษา ส่งผลต่อการอยู่ร่วมกันในระหว่างการปฏิบัติงานและทำให้เกิดความพึงพอใจ

สิริอร วิชชาวุธ (2544 : 227-228) ได้กล่าวถึงปัจจัยในงานที่ก่อให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจในงาน ส่วนประกอบอื่นๆ ของงานที่ไม่ใช่ตัวของตัวเอง เช่น สถานที่และสภาพแวดล้อม รายละเอียดดังนี้

1. ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน
2. ช่วงเวลาในการทำงาน
3. แสงสว่าง อุณหภูมิ และการระบายอากาศ
4. สภาพอาคารและบริเวณงานที่ปลอดภัย

เบอร์นาร์ด (Bernard) (วิชิต ลิ้มโพธิ์ทอง, 2547 : 61) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจคือสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานจะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานใน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

41

ด้านสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

ล็อก (Lock) (สิทธิชัย สุขวงศ์. 2540 : 20) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ดังนี้ คือ สภาพการทำงาน (Working condition) สภาพการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical environment) รวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์กรหรือโรงงาน ระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานให้เหมาะสมกับงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน เป็นเครื่องกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 14) ได้กล่าวถึงความพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆและปัจจัยต่างๆเหล่านี้เป็นเครื่องมือซึ่งบ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน ในด้านนโยบายและการบริหาร คือ

1. โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

2. ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเสียภาษีโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก

3. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบงาน พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

42

สมยศ นาวิการ (2544 : 132-139) การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกองค์การและใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

ล็อก (Lock) (สิทธิชัย สุขวงศ์. 2540 : 19) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ดังนี้ องค์กรและการบริหารงาน นโยบาย และการจัดการ หรือการบริหารงานในองค์กร การที่องค์กรมีนโยบายที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

สรุปได้ว่า นโยบายและการบริหารงานที่มีความชัดเจนรวมทั้งการรับรู้หน้าที่และความรับผิดชอบ การได้รับความยุติธรรม มีความเท่าเทียมกัน จึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 79) ได้กล่าวถึงความพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆและปัจจัยต่างๆเหล่านี้เป็นเครื่องมือซึ่งบ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน ความมั่นคงในงาน สรุปจากการค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงานนอกจากความต้องการอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ก้าวหน้าตามความสามารถ ความท้าทาย โอกาสในการย้ายตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีคุณธรรม และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูง

ล็อก (Lock) (สิทธิชัย สุขวงศ์. 2540 : 20) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ดังนี้ คือ การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้นำทำงานได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

43

ภูษวรรณ อุดมชัยศรี (2543 : 14) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้ การเลื่อนตำแหน่งการงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งโดยความเป็นธรรม

ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ในการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ ระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อกิจกรรมนั้น ๆ

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจของคนได้รับการตอบสนอง

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545 : 11) กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการเกิดจากกระบวนการในการวางแผนและการบริหารแนวความคิด การตั้งราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด สำหรับผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

วรูม (Vroom. 1984 : 328) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เครชและครัทฟิลด์ (Krech & Crutfield. 1962 : 77) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง พร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

ทิฟฟินและแมคคอร์มิค (Tiffin & McCormic. 1965 : 349) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่พอสรุปรวมได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก



ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 53) ได้อธิบายทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจ หมายถึงการที่พนักงานคาดหวังว่า การที่ใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูง ๆ จะส่งผลให้เกิดผลสำเร็จ และประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงด้วย ดังนั้นความคาดหวังในทฤษฎีนี้จึงขึ้นอยู่กับความมั่นใจในตนเองของบุคคล จะมีไม่เท่ากัน แม้ว่าจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานจะเท่ากันก็ตามทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานและผลงานของบุคคลแตกต่างกัน เช่น พนักงานชายสองคนอาจมีความคาดหวังถึงความสำเร็จในการทำงานไม่เท่ากัน คนแรกเชื่อมั่นว่าจะขายสินค้าได้ 10 ล้านบาท ต่อไป ส่วนคนที่สองเชื่อมั่นว่าจะขายสินค้าได้ 20 ล้านบาทต่อปี

2. ความเชื่อมั่นในผลตอบแทนที่จะได้ หมายถึง การที่พนักงานเชื่อมั่นว่าในการปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยใช้ความพยายามจะทำให้ตนได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสม ดังนั้น การที่ผู้บริหารมีระบบผลตอบแทนที่ชัดเจน จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานในการที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ประโยชน์ของการศึกษาทางด้านการจูงใจ เนื่องจากการบริหารองค์การธุรกิจนั้นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ ได้แก่ การที่ผู้บริหารสามารถทำเพื่อจุดมุ่งหมายของส่วนรวมในองค์การและเนื่องจากการที่จะทำให้มนุษย์ใช้ศักยภาพที่ตนมีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นไม่สามารถทำได้โดยการบังคับ แต่ทำได้โดยการจูงใจให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ จากความสมัครใจของตนเอง ดังนั้น การจูงใจจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

3.1 ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจกับการทำงานและการอยู่ร่วมกัน

3.2 ทำให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่ตนมีอยู่มาใช้ในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

3.3 ทำให้กิจการสามารถประหยัดต้นทุนในทุก ๆ ด้านทำให้กิจการมีพัฒนาการและความเจริญรุ่งเรืองแทน

3.4 องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

45

บาร์นาร์ด (Barnard, 1986 : 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือ กระตุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็น การตอบแทนในการปฏิบัติงาน

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะ ได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง โอกาสที่จะได้รับ ตำแหน่งสูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งโอกาสดังกล่าวจะมีความหมายต่อบุคลากรทุกคน ดังนั้นผู้บริหาร ควรกำหนด หลักเกณฑ์ที่แน่นอนเกี่ยวกับโอกาสดังกล่าวพิเศษดังกล่าว เพื่อที่จะให้บุคลากร ในองค์กรรู้อย่างถึงทุกคน ซึ่งก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานด้วยความขยัน และความตั้งใจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุง สภาวะแวดล้อมเกี่ยวกับการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ใน สภาพที่พอใจของทุกคน

4. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก คือ การที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมคติหรืออุดมการณ์ของตนเอง เช่น ความภูมิใจ ที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรจะให้อิสระแก่ บุคลากรให้ได้ทำงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ผลงานดี เป็นที่ยกย่องของบุคคลนั้น เกิดความ ภาคภูมิใจ มีความสุขมีความพอใจ

5. สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง สภาพการคบหาสมาคมกันเองในหมู่ บุคลากรในองค์กร ถ้าหน่วยงานใดมีการแบ่งพรรคพวก คอยจับผิดซึ่งกันและกัน ไม่นับถือ ซึ่งกันและกัน ไม่มีน้ำใจซึ่งกันและกัน ไม่คบหากันฉันมิตรองค์กรนั้นเป็นองค์กรที่น่าเบื่อ ดังนั้น ผู้บริหารต้องเข้าไปกำกับ ดูแล แก้ไข มิให้เกิดสภาพดังกล่าว

6. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงสภาพการทำงานและ วิธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร รวมถึงตรงกับ ความพึงพอใจของบุคลากรด้วย ซึ่งช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในงานทุกอย่างที่จัดขึ้นในองค์กร เพื่อที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญในองค์กร

8. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการอยู่ร่วมกันฉันมิตร หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ของ บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างดี มีความเป็นมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กลมเกลียว ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงานองค์กรนั้นก็จะได้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร ทำให้เกิดผลสำเร็จขององค์กรตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ได้อธิบายความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์แสดงออกมานั้น เกิดจากความต้องการของมนุษย์ และมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์อีกต่อไป ความต้องการ ในลำดับขั้นต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้นของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปตามลำดับ มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ คือ มีความต้องการทางกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อ การอยู่รอดของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ ดื่ม อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการความปลอดภัย เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยซึ่งรวมถึงความมั่นคงด้วย เช่น ความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ความมั่นคงในอาชีพ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความต้องการทางสังคมและความรัก เมื่อความต้องการของร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางสังคมและความรัก ความต้องการดังกล่าว ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กรหรือสังคม ความต้องการให้สังคมยอมรับในความสำเร็จของตน ความต้องการมิตรภาพ ความต้องการได้รับความรักจากบุคคลอื่น ความต้องการการยกย่อง เมื่อความต้องการทางสังคมและความรักได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือความต้องการการยกย่อง หมายถึง ความต้องการให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จทั้งได้ตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับคำสรรเสริญ มีเกียรติ มีชื่อเสียงในสังคม ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์หลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่าง ๆ แล้ว เป็นความต้องการที่จะพยายามให้เกิดความสำเร็จในทุกด้านตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ใน ลำดับขั้นที่หนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต่อไปดังนั้น การจูงใจให้คนทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผู้บริหารต้องเข้าใจความต้องการของคนในองค์กร แล้วพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลในองค์กรเกิดความพอใจมากขึ้น อันจะเป็นการให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้บริหารในองค์กรไม่สามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในสิ่งตอบสนองความต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่าย ผลการปฏิบัติงานก็ตกต่ำไม่มีประสิทธิภาพ



3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 79) แบ่งประเภทของความพึงพอใจออกเป็น 2 ลักษณะตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้แก่

1. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากความมีสำนึกในการทำงาน ผลสัมฤทธิ์ ความเจริญเติบโตของงาน ความก้าวหน้า รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เทคนิคการนิเทศงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน นโยบายในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน สภาพะของงาน ตัวของงานที่ทำ สภาพและปัจจัยส่วนตัวของผู้ทำงาน ตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจเบื้องต้นนี้สามารถสังเกตได้จากผลงานที่ทำ

2. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ส่วนใหญ่จะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึก เช่น ความรู้สึกอันเกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่องานและผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้สึกที่มีต่อความเจริญเติบโตของงาน ต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ต่อการเพิ่มหรือลดความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่อความยุติธรรม ความรู้สึกภูมิใจต่อความเสมอภาคหรือรู้สึกละอายต่อความไม่เสมอภาค รวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อรายได้ที่ได้รับ

มิลเลท (Millert. 1954 : 38) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาที่จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical location) มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีมีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

48

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุป ข้างต้นล้วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยบริการทั้งสิ้น โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือหลักการคือ การเน้นการให้บริการได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าเนื่องจากการที่จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ หน่วยบริการก็ควรตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักเสียก่อน พร้อมทั้งสามารถนำมาเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการของหน่วยบริการต่อไป

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ก้านทิพย์ ชาดิวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชนที่จัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน ในปี 2537 โดยศึกษาจากครูที่สอนในโรงเรียนเอกชนนอกระบบโรงเรียน ประเภทศิลปศึกษา จำนวน 98 คน และครูที่สอนในโรงเรียนเอกชนนอกระบบโรงเรียน ประเภทอาชีวศึกษา จำนวน 228 คน พบว่าครูโรงเรียนเอกชนนอกระบบมีความต้องการเกี่ยวกับด้านการเงินมากที่สุดคือ ต้องการให้มีบริการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลได้เต็มจำนวนจากสถาบันของรัฐ และต้องการให้มีเงินกู้ยืมในยามฉุกเฉินโดยผู้ได้ทันทีและคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำสำหรับความต้องการด้านเศรษฐกิจที่ครูโรงเรียนเอกชนต้องการนั้นมักจะเป็นการจัดให้เพื่อความสะดวกสบาย คือ ความต้องการให้โรงเรียนจัดที่พักให้อยู่ใกล้เคียงและต้องการให้มีบริการรับส่ง

วิษชาญ ทองผุด (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องสภาพและความต้องการด้านสวัสดิการภายในของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกสบาย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านเศรษฐกิจ จำนวน 392 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการจัดสวัสดิการภายในของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนทั้ง 5 ด้าน โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย และสวัสดิการภายในด้านความสะดวกสบายมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการด้านความสะดวกสบายมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

49

พงษ์สวัสดิ์ วิชัยดิษฐ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญ โดยเฉพาะวิศวกรและคนงาน มีค่าเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยธำรงรักษา พบว่าเงินรายได้และผลตอบแทนที่ได้รับของทั้ง 3 ตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ในส่วนของวิศวกร พบว่าความแตกต่างของขนาดองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในส่วนของ ช่างผู้ควบคุมงาน พบว่าความแตกต่างของระดับการศึกษา และขนาดองค์กรมีผลต่อความ พึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ในส่วนของคนงานไม่พบความแตกต่าง และการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของทั้ง 3 ตำแหน่ง พบว่ามีความ พึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

สาริณี โตอรุณ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) หัวหน้างานมีค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ค่านิยมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจ ในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) แรงจูงใจในการ ทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ค่านิยมในการทำงานด้านสุนทรีย์ ด้านการ กระตุ้นให้ใช้ปัญญา ด้านวิถีชีวิต และด้านความหลากหลายของงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 57.5

สุพินดา คิวานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีรายได้และอายุการทำงาน แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน 3) พนักงานที่มีเพศ รายได้ และ อายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน 4) คุณภาพชีวิต การทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน 5) คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 6) ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 7) ตัวแปรความผูกพันต่อ องค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ของ องค์กร มีอำนาจพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 2

เชษฐ รัชดาพรณาธิกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้างใน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความรู้สึกไม่แน่ใจ เกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัวแปรอิสระ 11 ตัวแปรมาร่วมพิจารณา พบว่ามีเพียง 6 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคง ในการทำงาน ของลูกจ้าง ในอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นความสัมพันธ์ในเชิง บวกทั้งหมด คือ การรับรู้สถานะและศักยภาพขององค์กร การรับรู้สภาพเศรษฐกิจและสังคม การรับรู้ ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ความสำคัญของตน ต่อองค์กรและค่านิยมในการทำงาน โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวน กับ ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 48.50 สำหรับ แนวทางในการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การเก็บออม/สะสมเงิน พยายามหางานใหม่ที่มีความมั่นคงกว่า ตั้งใจทำงานด้วยความ ขยัน ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ไม่มาทำงานสายและไม่ขาดงานโดยไม่จำเป็น หาอาชีพเสริมฝึกรวมทักษะ เพิ่มเติมจากภายนอกสถานประกอบการ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อยู่เสมอ ข้อเสนอแนะจากการ วิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรควรมีการวางแผนและประเมินสถานการณ์ ทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่เสมอ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ลูกจ้างอย่างถูกต้อง ชัดเจนและสม่ำเสมอ ควรมีการส่งเสริม และพัฒนาทักษะฝีมือให้แก่ลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง ควรที่จะส่งเสริมหรือให้ความสำคัญในเรื่อง ค่านิยมในการทำงานทางด้านต่าง ๆ ที่ดีแก่ ลูกจ้างด้วย เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงใน การทำงานให้แก่ลูกจ้างต่อไป

วราวุธ ขุนทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียดของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี มีความเครียดทางร่างกาย ทางอารมณ์ ทางพฤติกรรม อยู่ในระดับเล็กน้อย และ 2) ปัจจัยการ ทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

51

ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ลักษณะงานและปริมาณงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน

มาริสสา ทรงพระ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2) พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน 3) พนักงานที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน และ 4) พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลตอบแทน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมเนียมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน

วิจิต ลิมโพธิ์ทอง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยโครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าพนักงานในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มเพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

มนัสนันท์ มาลากุล ณ อยุธยา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการที่ได้รับ กรณีศึกษา : บริษัทไทยเพรซิเดนทึฟูดส์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัทไทยเพรซิเดนทึฟูดส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงานและรายได้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ แบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว และข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและค่าคะแนนเฉลี่ยจากผลการศึกษาผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัทไทยเพรซิเดนทึฟูดส์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม ร้อยละ 2.63 กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงโดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างอายุไม่เกิน 25 คิดเป็น 2.46 26-35 ปี คิดเป็น ร้อยละ 2.55, 36-45 ปี คิดเป็น ร้อยละ 2.72, 46-55 ปี คิดเป็น ร้อยละ 3.04 กลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษา ปวส./ อนุปริญญา คิดเป็น ร้อยละ 2.45 ปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 2.53 อื่นๆ คิดเป็น ร้อยละ 2.72 กลุ่มตัวอย่างสถานภาพโสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี, 1-5 ปี, 6-9ปี, 10 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างรายได้ 5,000-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมธี ศาสตร์สาร (2550 : บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท นิโปร (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ มีเหตุผลในการทำงานของพนักงานคือใกล้บ้าน การเข้ามาทำงานของพนักงานคือสมัครเอง การเดินทางมาทำงานของพนักงานคือรถบริษัท เวลาทำงานของพนักงานคือช่วงเวลา 7.30-19.30 น. หรือ 19.30-7.30 น. และ จำนวนชั่วโมงการทำงานนอกเวลาของพนักงานคือ 61 - 80 ชั่วโมง ระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับน้อย เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านสุขภาพอนามัย และ ด้านสันตนาการ ส่วนด้านเศรษฐกิจ และ ด้านการศึกษาและการพัฒนาบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยพนักงานที่มีอายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงานต่างกัน มีระดับความ พึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีเวลาทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จรินทร์ เสือโต (2551 : บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท เรเซอร์การไฟฟ้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี มีสถานภาพสมรส คือ สมรสแล้วหรืออยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,000 - 8,000 บาท มีอายุงาน 1-2 ปี และทำงานอยู่ใน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

53

แผนกป้อม&เชื่อม แผนกพันคอลล์ และแผนกประกอบ ปัจจัยในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ มีเหตุผลในการเลือกเข้าทำงาน ในบริษัทนี้เพราะมีสวัสดิการดี เข้ามาทำงานโดยมีบุคคลแนะนำ ใช้รถมอเตอร์ไซด์ในการเดินทางมาทำงาน เวลาการทำงานของพนักงานอยู่ในช่วง 08.00 – 20.00 น. หรือ 20.00 -08.00 น. และมีจำนวนชั่วโมงการทำงานนอกเวลา จำนวน 61-80 ชั่วโมง พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการโดยรวมด้านเศรษฐกิจด้านสุขภาพอนามัย และด้านสันตนาการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการศึกษาและการพัฒนาบุคลากรพนักงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยพนักงานที่มีเพศและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มี อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีวิธีการเข้ามาทำงานในบริษัทแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้าน สวัสดิการไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเหตุผลในการเลือกเข้าทำงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน เวลาการทำงาน และจำนวนชั่วโมงการทำงานนอกเวลาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้าน สวัสดิการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยผลการวิจัยต่างๆ ที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิงไว้ในงานวิจัยฉบับนี้ พบว่าปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวถึงในงานวิจัย มีความสัมพันธ์อย่างมากต่อ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการจัดสวัสดิการของบริษัทซัพคอนแทรค ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา