

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของบริษัทไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งได้สรุปเนื้อหาสาระสำคัญและเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังลำดับต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)
 - 1.2 การบริหารจัดการของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)
 - 1.3 โครงสร้างองค์กรของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)
 - 1.4 การบริหารงานด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)
2. สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด
3. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.1 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.5 กระบวนการของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.6 ลักษณะของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
 - 4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow
 - 4.2 แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg
 - 4.3 ทฤษฎีการจูงใจด้วยความคาดหวังของ Vroom
 - 4.4 ทฤษฎี ERG
 - 4.5 ทฤษฎีการจูงใจด้วยความเสมอภาคของ Adams
 - 4.6 ทฤษฎีการจูงใจด้วยการเสริมแรงของ Skinner

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 5.2 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 5.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับค่าจ้างและสวัสดิการ
 - 6.1 แนวคิดเกี่ยวกับค่าจ้างและสวัสดิการ
 - 6.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)

ในปี พ.ศ. 2516 กลุ่มอุตสาหกรรมเบอร์ล่าแห่งประเทศไทยได้ยื่นความจำนงเพื่อขอรับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยร่วมกับผู้ลงทุนภายในประเทศ บริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2518 มีสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 160-161 อาคารมหาทุนพลาซ่า ถนนเพลินจิต กรุงเทพมหานคร โรงงานตั้งอยู่เลขที่ 36 หมู่ 2 ตำบลโพสะ อำเภอมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ด้วยเนื้อที่ประมาณ 102 ไร่ โดยเป็นการลงทุนของนักลงทุนชาวอินเดียในชื่อว่า กลุ่มอุตสาหกรรมอดิตยาเบอร์ล่าแห่งประเทศไทย

บริษัทในเครืออดิตยาเบอร์ล่า ในประเทศไทย

Company	Established
Indo- Thai Synthetics Co., Ltd.	1970
Thai Rayon Public Co., Ltd.	1974
Century Textile Co., Ltd.	1974
Thai Carbon Black Public Co., Ltd.	1978
Thai Polyphosphate and Chemicals Co. Ltd.	1984
Thai Acrylic Fibre Co., Ltd.	1987
Thai Peroxide Co., Ltd.	1989
Thai Epoxy & Allied Products Co., Ltd.	1990
Thai Sulphites.& Chemicals Co., Ltd.	1992
Thai Organic Chemicals Co., Ltd.	1994

บริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) (2548 : 2) นับเป็นบริษัทลำดับที่ 2 ในเครือของกลุ่มอุตสาหกรรมเบอร์ล่า โดยได้รับความร่วมมือทางเทคโนโลยีจากบริษัทการ์ซิมอินดัสทรี จำกัด ประเทศอินเดีย เริ่มผลิตเส้นใยประดิษฐ์ออกจำหน่ายในปี พ.ศ. 2519 โดยในระยะแรกมีกำลังการผลิตประมาณ 9,000 ตันต่อปี ปัจจุบันมีกำลังการผลิตประมาณ 78,000 ตันต่อปี

บริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายเส้นใยประดิษฐ์เรยอน ซึ่งเป็นวัตถุดิบหลักของอุตสาหกรรมปั่นด้ายและทอผ้าแต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย และสามารถผลิตเกลือ โซเดียมซัลเฟตซึ่งเป็นผลพลอยได้ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อปี พ.ศ. 2517 และเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2527 ด้วยความก้าวหน้าทันสมัยเทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัยทุกขั้นตอนของกรรมวิธีการผลิต ขบวนการผลิตทุกขั้นตอนควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อควบคุมให้ทุกกระบวนการเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง และได้รับมาตรฐานอย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งนี้ผลผลิตทั้งหมดสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดภายในประเทศ และตลาดต่างประเทศ อาทิ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อินเดีย ปากีสถาน อิหร่าน จีน และประเทศแถบยุโรปได้อย่างทั่วถึง ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ออกจำหน่ายในตลาดภายใต้เครื่องหมายการค้า “Birla Cellulose” ซึ่งผลิตภัณฑ์ชนิดนี้นำไปใช้เป็นวัตถุดิบอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรม สิ่งทอ แพรภัณฑ์ เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่ม

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบการรักษาคุณภาพอย่างเคร่งครัด ภายใต้การร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคนปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด 781 คน ทำให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จในด้านคุณภาพต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2537 ได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 9002 และได้พัฒนาเป็นเวอร์ชัน 2000 ในปี พ.ศ. 2546 ในขณะที่เกลือโซเดียมซัลเฟตก็ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ในปี พ.ศ. 2545 และในปี พ.ศ. 2546 บริษัทฯ ยังได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 14000 ในปี พ.ศ. 2547 บริษัทฯ ได้รับรางวัล TPM Consistency Award รวมทั้งรางวัลระดับประเทศและนานาชาติอีกมากมาย

1.2 การบริหารจัดการของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)

วิสัยทัศน์ เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายเส้นใยประดิษฐ์เรยอนที่ได้รับความไว้วางใจทั่วโลกด้วยผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นเลิศทั้งด้านคุณภาพและการให้บริการ

ภารกิจ สร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่องโดย

1. การปรับปรุงและพัฒนาทางเทคโนโลยี
2. การสร้างระบบงานที่สมบูรณ์แบบ การพัฒนาบุคลากร

3. สร้างความสามารถในการผลิตโดย ขยายขอบเขตการผลิตให้หลากหลายสำหรับอุตสาหกรรมสิ่งทอและอนามัยภัณฑ์ และผลิตสินค้าตามข้อกำหนดที่ลูกค้าต้องการ

4. ปรับปรุงระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

เป้าหมาย ปี พ.ศ. 2548 - 2550

1. ผลิตเส้นใยประดิษฐ์เรยอน 305 ตัน/วัน

2. มีส่วนแบ่งในตลาดอุตสาหกรรมอนามัยภัณฑ์ 50 ตัน/วัน

3. แยกโซเดียมซัลเฟตกลับจากกระบวนการผลิต 77 %

4. แยกคาร์บอนไดซัลไฟด์กลับจากกระบวนการผลิต 45 %

5. ประสบอันตรายจากการทำงาน ศูนย์

6. ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 14001 และ 9001:2000 ธันวาคม พ.ศ. 2546

7. ได้รับรางวัล “การดำเนินกิจกรรมที่พีเอ็มต่อเนื่อง” พุทธศักราช พ.ศ. 2547

8. ได้รับรางวัล “เป็นผู้ผลิตระดับโลก” ของประธานกรรมการกลุ่มอุตสาหกรรม เบอร์ล้า พุทธศักราช พ.ศ. 2547

9. สร้างภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ให้เป็นที่รู้จักในสังคมยิ่งขึ้น

นโยบาย คุณภาพและสิ่งแวดล้อม บริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) ผู้ผลิต เส้นใยประดิษฐ์เรยอน รายแรกในประเทศไทย มีความมุ่งมั่นที่จะ

1. ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2000 เพื่อให้ ระบบการจัดการ คุณภาพ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2. ปรับปรุงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความสามารถของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การควบคุมการผลิต คุณภาพของสินค้า และการส่งมอบที่ทันเวลา เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO 14001 : 1996 เพื่อให้ ระบบการจัดการ สิ่งแวดล้อม มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

4. รักษาทรัพยากรธรรมชาติ บำบัด และควบคุมมลภาวะทางอากาศ ทางน้ำ และทางพื้นดินที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำการผลิตสินค้า อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

นโยบายนี้ สามารถเปิดเผยต่อหน่วยงานและสาธารณชนที่สนใจ และมีการทบทวนเป็นประจำ เพื่อการปรับปรุงตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง และได้ประกาศให้พนักงานทุกคนในองค์กรทราบ เพื่อให้พนักงานตระหนักต่อ คุณภาพและสิ่งแวดล้อม

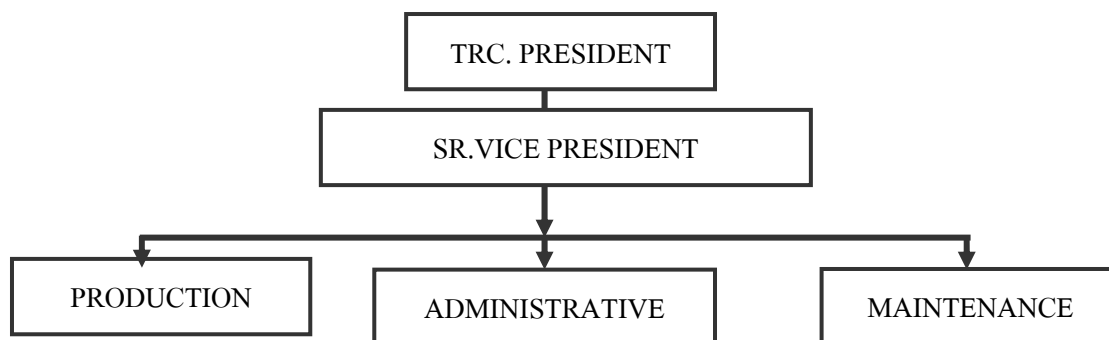
นโยบายความปลอดภัย บริษัทฯ ต้องการให้มีและรักษาไว้ซึ่งความปลอดภัยต่อชีวิตทรัพย์สินและสุขภาพอนามัยที่ดีของพนักงาน โดยจะดำเนินการและส่งเสริมการวางแผน ออกแบบ จัดหาปฏิบัติการเกี่ยวกับอาคารสถานที่ เครื่องจักรเครื่องมือและพัฒนาพนักงานเพื่อป้องกันและ ระวังความปลอดภัย และบริษัทฯ ถือว่านโยบายนี้เป็นความรับผิดชอบของพนักงานทุกคนทุกระดับ ที่จะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตนปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ตนเองและเพื่อน ร่วมงานตลอดไป

การเป็นผู้ผลิตชั้นนำระดับโลก (World class manufacturing : WCM) 8 แนวทาง

1. การกำจัดการสูญเปล่า
2. การดูแลรักษาพื้นที่การทำงาน 5ส.
3. การบริหารการผลิตแบบทันเวลา
4. การบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม
5. ความคาดหวังของลูกค้าภายใน และภายนอก
6. ระบบจัดการมาตรฐานสินค้าและบริการ
7. การติดต่อประสานงาน ทีมงานและการพัฒนาฝีมือ
8. ระบบข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและระบบการเงิน

การบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (Total productive maintenance : TPM)
เป้าหมาย เครื่องจักรขัดข้องเป็นศูนย์ ของเสียเป็นศูนย์ และอุบัติเหตุเป็นศูนย์

1.3 โครงสร้างองค์กรของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างองค์กรของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)

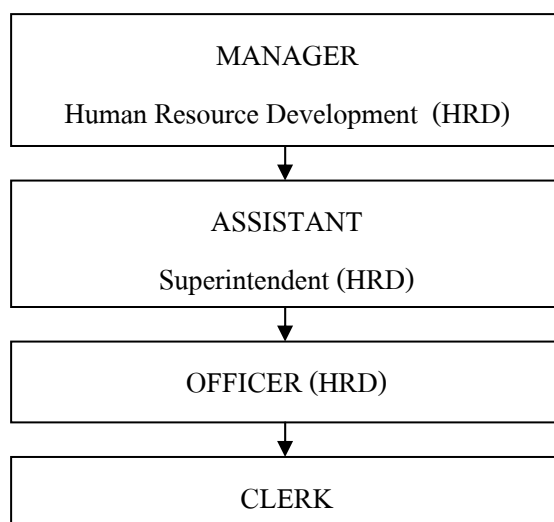
ในการบริหารงานของบริษัทฯ แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายสำนักงาน ฝ่ายผลิต และฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ประกอบด้วย

1. ฝ่ายสำนักงาน ประกอบด้วย หน่วยงาน Head office, Account, Warehouse, Store, EDP., Human resource, Secretariat office, TPM. H/Q
2. ฝ่ายผลิต ประกอบด้วย หน่วยงาน Laboratory, Viscose process, Auxiliary process, Ancillary process, Spinning process
3. ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ประกอบด้วย หน่วยงาน F.I.P., Viscose maintenance, Spinning maintenance, Auxilliary maintenance, Boiler house, Work shop, Instrument, Civil, Electrical, Central maintenance, CS2 maintenance, EFF. maintenance, Fire Fighting, NDT., Drawing, Technical cell, Environment & safety

1.4 การบริหารงานด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)

บริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก การบริหารงานด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยตรง โดยมี วิทยาลัย ภารกิจ โครงสร้างหน่วยงาน กิจกรรมหลักด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. วิทยาลัย ทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นเลิศ
2. ภารกิจ สร้างทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นคนเก่งและคนดี
3. โครงสร้างหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

4. กิจกรรมหลักด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) มีกิจกรรมหลักด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม (Training) กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (Quality circle activity : QC) กิจกรรม 5 ส (5 S Activity) กิจกรรมชมรมคุณภาพชีวิต (Quality of life club) และกิจกรรมข้อเสนอแนะ (Kaizen suggestion system : KSS)

5. กระบวนการฝึกอบรมของบริษัท

การฝึกอบรมของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) มีกระบวนการฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับ โดยเริ่มตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การอบรมเพื่อแนะนำงานสำหรับพนักงานใหม่ เลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้าย และการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ซึ่งมีการอบรมในระหว่างทำงานหรือในห้องเรียนการสัมมนาการชมนิทรรศการการเยี่ยมชมโรงงานและการอบรมในเหตุการณ์จริง

กระบวนการฝึกอบรมเริ่มต้นจากการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานแต่ละตำแหน่งงาน โดยมีหัวหน้างานประสานกับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบและกำหนดเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมจากนั้นจึงทำการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานเป็นรายบุคคล โดยระบุรายชื่อบุคคลที่จะต้องเข้าอบรมในแต่ละวิชาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานและรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรทั้งในด้านการบริหารและเทคโนโลยีเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเพิ่มศักยภาพของพนักงานเพื่อการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและรักษาสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพดีรวมทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณธรรมให้กับพนักงาน โดยแบ่งเนื้อหาวิชาออกเป็น 7 ด้าน คือ

1. ด้านเทคนิคการทำงาน
2. ด้านการบริหารจัดการ
3. ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม
4. ด้านคอมพิวเตอร์
5. ด้านคุณภาพชีวิต
6. ด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
7. ด้านภาษา

หลังจากนั้น จึงวางแผนการฝึกอบรมประจำปีและดำเนินการฝึกอบรมตามแผนที่กำหนดไว้รูปแบบการฝึกอบรมจะมี 3 ลักษณะคือ

1. การฝึกอบรมภายในโดยวิทยากรภายในบริษัทเป็นการฝึกอบรมโดยวิทยากรภายในของบริษัทที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เฉพาะด้านในเนื้อหาที่จะฝึกอบรมซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2. การฝึกอบรมภายในโดยวิทยากรภายนอกเป็นการฝึกอบรมโดยเชิญวิทยากรภายนอกมาอบรมให้พนักงานของบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์หรือมุมมองอื่น ๆ นอกเหนือจากที่เคยได้รับจากวิทยากรภายใน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 วิทยากรภายนอกจากองค์กรหรือสถาบันฝึกอบรมต่าง ๆ โดยทางบริษัทจะเชิญวิทยากรผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ มาฝึกอบรมให้กับพนักงานที่มีความจำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้ในเรื่องนั้นและมีจำนวนมากพอสมควรซึ่งการอบรมรูปแบบนี้จะเน้นทางด้านการบริหารจัดการด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วมและด้านคุณภาพชีวิต

2.2 วิทยากรจากบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าซึ่งเป็นผู้จำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ ให้กับบริษัทรูปแบบนี้จึงเน้นการฝึกอบรมด้านเทคนิคการทำงานเป็นหลัก

3. การฝึกอบรมภายนอกเป็นการฝึกอบรมโดยส่งพนักงานหรือกลุ่มพนักงานที่มีความจำเป็นต้องฝึกอบรมไปฝึกอบรมที่สถาบันการฝึกอบรมภายนอกซึ่งเป็นเนื้อหาหรือเป็นสาขาวิชาที่บริษัทไม่สามารถจัดขึ้นได้เองโดยบริษัทจะเป็นผู้พิจารณาผ่านหัวหน้างานส่งพนักงานไปอบรม

2. สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด

สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนดเป็นสวัสดิการที่ได้มีการพิจารณาแล้วว่าเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับลูกจ้างในสถานประกอบกิจการซึ่งกฎหมายที่ใช้บังคับเพื่อให้สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปต้องมีการจัดสวัสดิการประเภทนี้ คือ ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง สวัสดิการกำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้างโดยในประกาศฉบับนี้ได้กำหนดรายละเอียดและรูปแบบของสวัสดิการแรงงานที่สถานประกอบกิจการต้องจัดให้มีโดยสรุป ดังนี้

1. ให้นายจ้างจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำและห้องส้วมอันถูกต้องตามสุขลักษณะและมีปริมาณเพียงพอแก่ลูกจ้าง

2. นายจ้างต้องจัดให้มีบริการเพื่อช่วยเหลือลูกจ้างเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยในการปฐมพยาบาลหรือในการรักษาพยาบาล สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ต้องมีปัจจัยในการปฐมพยาบาล สถานที่ทำงานอุตสาหกรรม นอกจากปัจจัยในการปฐมพยาบาลแล้วต้องจัดให้มีห้องรักษาพยาบาล พยาบาล และแพทย์ ดังต่อไปนี้

2.1 ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้หนึ่งเตียงและเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคน และแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อตรวจรักษาพยาบาลเป็นครั้งคราว

2.2 ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันหนึ่งพันคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีสถานพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้สองเตียงและเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยสองคน แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยสองคนประจำตามเวลาที่กำหนดในเวลาทำงานปกติคราวละไม่น้อยกว่าสองชั่วโมงและยานพาหนะพร้อมที่จะนำส่งลูกจ้างส่งสถานพยาบาล โรงพยาบาลหรือสถานอนามัยชั้นหนึ่งที่นายจ้างได้ตกลงไว้เพื่อให้การรักษาพยาบาล ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยได้โดยพลัน

อย่างไรก็ตามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานได้ลงนามในกฎกระทรวงว่าด้วยการจัดสวัสดิการในสถานประกอบกิจการพ.ศ. 2548 โดยจะมีผลบังคับใช้แทนประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องกำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง ตั้งแต่ วันที่ 25 กันยายน 2548 เป็นต้นไป กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินภารกิจ 3 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1 ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่มไม่น้อยกว่าหนึ่งลิตรสำหรับลูกจ้างไม่เกินสี่สิบคนและเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนหนึ่งลิตรสำหรับลูกจ้างทุก ๆ สี่สิบคน เศษของสี่สิบคนถ้าเกินยี่สิบคนให้ถือเป็นสี่สิบคน ห้องน้ำและห้องส้วมตามแบบและจำนวน ที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและมีการดูแลรักษาความสะอาดให้อยู่ในสภาพที่ถูกละเลยลักษณะเป็นประจำทุกวัน ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมแยกสำหรับลูกจ้างชายและลูกจ้างหญิงและในกรณีที่มิใช่ลูกจ้างที่เป็นคนพิการ ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมสำหรับคนพิการแยกไว้โดยเฉพาะ

ข้อ 2 ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มีสิ่งจำเป็นในการปฐมพยาบาลและการรักษาพยาบาล สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่สิบคนขึ้นไปต้องจัดให้มีเวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลในจำนวนที่เพียงพอ สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคนขึ้นไปต้องจัดให้มี เวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาล ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยหนึ่งเตียงเวชภัณฑ์และยานอกจากที่ระบุไว้ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาลเบื้องต้น พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคนตลอดเวลาทำงานแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อตรวจรักษาพยาบาลไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสองครั้งและเมื่อรวมเวลาแล้วต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละหกชั่วโมงในเวลาทำงานสถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่หนึ่งพันคนขึ้นไปต้องจัดให้มี

เวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาล ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยหนึ่งเตียง เวชภัณฑ์และยานอกจากที่ระบุไว้ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาลเบื้องต้น พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคนตลอดเวลาทำงาน แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อตรวจรักษาพยาบาลไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสองครั้งและเมื่อรวมเวลาแล้วต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละหกชั่วโมงในเวลาทำงาน ยานพาหนะซึ่งพร้อมที่จะนำลูกจ้างส่งสถานพยาบาลเพื่อให้การรักษาพยาบาลได้โดยพลัน

ข้อ 3 นายจ้างอาจทำความตกลงเพื่อส่งลูกจ้างเข้ารับการรักษาพยาบาลกับสถานพยาบาลที่เปิดบริการตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงและเป็นสถานพยาบาลที่นายจ้างอาจนำลูกจ้างส่งเข้ารับการรักษาพยาบาลได้โดยความสะดวกและรวดเร็ว แทนการจัดให้มีแพทย์ได้โดยต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย

การส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 กำหนดไว้ในมาตรา 96 ให้นายจ้างของสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไปต้องจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ ประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายลูกจ้างอย่างน้อยห้าคน โดยที่กรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการให้มาจากการเลือกตั้งตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนดและในกรณีที่สถานประกอบกิจการใดของนายจ้างมีคณะกรรมการลูกจ้างตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์แล้ว ให้คณะกรรมการลูกจ้างทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการตาม พระราชบัญญัตินี้

เจตนารมณ์ของการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการฯ เป็นการส่งเสริมระบบทวิภาคีเพื่อเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้มีหารือกับนายจ้างในการจัดสวัสดิการอื่นๆ ซึ่งนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดได้อย่างเหมาะสมแก่สถานประกอบกิจการและเป็นสวัสดิการที่ลูกจ้างเองก็ต้องการ มิใช่ นายจ้างจัดการแต่ฝ่ายเดียวแต่ไม่เป็นที่สนใจของลูกจ้าง การที่เปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้แสดงความต้องการและได้รับฟังความคิดเห็นข้อมูลจากนายจ้างว่าสามารถจัดสวัสดิการที่เสนอได้หรือไม่ เป็นการส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์และยุติปัญหาข้อเรียกร้องข้อพิพาทแรงงานแต่เบื้องต้น ทั้งนี้ คณะกรรมการฯ ดังกล่าวกฎหมายได้กำหนดหน้าที่ไว้ (มาตรา 97) ดังนี้

1. ร่วมหารือกับนายจ้างจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้าง
2. ให้คำปรึกษาและเสนอแนะความเห็นแก่นายจ้างในการจัดสวัสดิการสำหรับลูกจ้าง
3. ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล การจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง
4. เสนอข้อคิดเห็นและแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้างต่อ

คณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน

คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการจึงเป็นเสมือนสื่อกลางที่จะถ่ายทอดความต้องการด้านสวัสดิการของลูกจ้างให้นายจ้างทราบ และร่วมปรึกษาหารือให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบดูแล การจัดสวัสดิการ ภายในสถานประกอบกิจการ เพราะ กฎหมาย (มาตรา 98) ยังได้กำหนดไว้ว่านายจ้างต้องจัดให้มีการประชุมหารือกับคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการอย่างน้อยสามเดือนต่อหนึ่งครั้งหรือเมื่อกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการเกินกึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมดหรือสภาพแรงงานร้องขอโดยมีเหตุผลสมควร

การที่กฎหมายกำหนดไว้เช่นนั้นเท่ากับเป็นการส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน ขึ้นในสถานประกอบกิจการซึ่งหากสถานประกอบกิจการใด ไม่ดำเนินการจะมีบทลงโทษทั้งจำคุกและปรับนอกเหนือจากกิจกรรมดังกล่าวของสวัสดิการแรงงาน ยังเป็นฝ่ายจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ผู้ใช้แรงงาน โดยใช้งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล 2 กิจกรรมด้วยกัน คือ

1. การจัดตั้งศูนย์เด็กเล็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ โดยที่ศูนย์ดังกล่าวเกิดจากพระราชดำริ ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีที่มีพระประสงค์ให้มีการดูแลบุตรของผู้ใช้แรงงานในเขตที่มีสถานประกอบกิจการมากเพื่อบิดา มารดาจะสามารถทำงานได้โดยไม่มีความเป็นห่วงกังวลในเรื่องการเลี้ยงดูบุตรก่อนวัยเรียนของตน ซึ่งปัจจุบันมีการจัดตั้งศูนย์ เด็กเล็กลักษณะนี้ ขึ้น 2 ศูนย์และสามารถให้การดูแลเด็กเล็กที่เป็นบุตรของ ผู้ใช้แรงงาน ประมาณ 1,300 คนทั้งนี้โดยได้รับเงินงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลและเงินบริจาคจากผู้ใช้งานที่เป็นบิดา มารดาของเด็กสมทบอีกส่วนหนึ่ง การดำเนินงานของศูนย์ ทั้ง 2 แห่งอยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กองสวัสดิการแรงงานและมูลนิธิสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์

2. การจัดตั้งกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงานเป็นการจัดสรรเงินทุนหมุนเวียนจากรัฐบาลเพื่อผู้ใช้แรงงานผู้โดยผ่านสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถานประกอบกิจการและรัฐวิสาหกิจทั้งนี้เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการพัฒนารายได้แก่ผู้ใช้แรงงานและเพื่อการออมทรัพย์และปลดปล่อยหนี้สินของผู้ใช้แรงงานโดยผ่านสหกรณ์ออมทรัพย์ซึ่งกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงานจะให้กู้ได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราร้อยละ 2.25

ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าวการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดยังเป็นหน้าที่ภาครัฐเข้าไปในสถานประกอบกิจการ เพื่อแนะนำรูปแบบของสวัสดิการต่างๆที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้แต่หากสถานประกอบกิจการใดมีความพร้อมเพียงพอก็สามารถจัดให้เป็นไปตามความต้องการของลูกจ้างได้สวัสดิการนอกเหนือ

กฎหมายที่กองสวัสดิการแรงงานนำเสนอเป็นทางเลือกสำหรับสถานประกอบการจัดเพิ่มเติม แบ่งออกได้เป็นหมวดใหญ่ ๆ ดังนี้

1. สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาลูกจ้างคือการส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกเวลาทำงานการจัดตั้งโรงเรียนในโรงงานการอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ทำงานการจัดให้มีห้องสมุด หรือมุมอ่านหนังสือ
2. สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพคือการจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการหรือสหกรณ์ร้านค้า การให้เงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น งานแต่งงาน งานอุปสมบท งานศพ การจัดชุดทำงานการจัดหอพัก การจัดให้มีรถรับ-ส่งเงิน โบนัส ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน และค่าเช่ากะ
3. สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของลูกจ้างคือสหกรณ์ออมทรัพย์และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
4. สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของลูกจ้างคือการจัดสถานเลี้ยงดูบุตรของลูกจ้างการช่วยค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของลูกจ้างและการประกันชีวิตให้กับลูกจ้าง
5. สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคตคือเงินบำเหน็จ เงินรางวัลทำงานนานให้ลูกจ้างถือหุ้นของบริษัท กองทุนฌาปนกิจและเงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย
6. สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัยคือการจัดทัศนศึกษาการแข่งขันกีฬาการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงานและการให้ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัย

3. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาองค์กรสิ่งสำคัญคือจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรซึ่งแรงจูงใจเป็นเทคนิควิธีการที่สำคัญประการหนึ่งที่น่ามาใช้ในการทำงานและปฏิบัติงาน สามารถนำมาเป็นเครื่องมือปรับใช้กับบุคคลให้เกิดความเหมาะสม โดยจะมุ่งเน้นถึงสิ่งที่ทุกคนมีความต้องการมากที่สุดเพราะแต่ละบุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยที่ช่วยผลักดันให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานในองค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรคือ ความพยายามแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อใช้ โน้มน้าวจิตใจของบุคลากรและชักจูงให้เกิดความรู้สึกคล้อยตามในขณะเดียวกันบุคลากรก็จะเกิดแรงพลังมุ่งมั่นทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองด้วยเช่นเดียวกัน ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลในหน่วยงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้วจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน การลาออกจากงาน ด้วยเหตุนี้จึงศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจของมนุษย์เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติ ความต้องการ

ของมนุษย์ให้ถ่องแท้ อันจะเป็นประโยชน์ใน การนำมาพิจารณาตอบสนองแรงงูใจในการ ปฏิบัติงานต่อไป

3.1 ความหมายของแรงงูใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของกลุ่มมนุษย์นิยมในเรื่องแรงงูใจ คล้ายคลึงกับแนวคิดกลุ่มพุทธินิยม โดยเฉพาะในเรื่องแรงงูใจภายในซึ่งเป็นความต้องการที่มีติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิด มนุษย์มี แนวโน้มที่ต้องการไปสู่ความเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ ไม่แสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ ทางด้านร่างกายเท่านั้น เพราะเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคล ยังคงถูกงูใจให้แสดงพฤติกรรมต่อไปเพื่อเติมเต็มศักยภาพของตน ฉะนั้นเมื่อต้องการงูใจบุคคล ให้เกิดการเรียนรู้จึงควรต้องส่งเสริมทรัพยากรภายในของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ การ ขอมรับในตนเองเป็นตัวของตัวเอง และการเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ แนวคิดแรงงูใจจึงเน้นเรื่อง ความเป็นอิสระของบุคคลทางเลือก การตัดสินใจด้วยตนเอง และความพยายามเพื่อความ เจริญเติบโตของบุคคล (วุฒิพล สกกลเกียรติ. 2546 : 178)

แรงงูใจจะทำให้บุคคลเกิดการกระทำ เพื่อให้เข้าสู่เป้าหมายที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นสิ่ง สำคัญที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ ตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมามีผู้สนใจศึกษาการงู ใจเพื่อใช้งานด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การสอน และการพัฒนา เป็นต้น ทำให้มีนักวิชาการหลาย ท่านได้ให้ความหมายของการงูใจหรือแรงงูใจ (Motivation) ไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 95) ได้สรุปว่า แรงงูใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องทัศนคติของ บุคคลนั้น ๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งบุคคลที่มีแรงงูใจในการปฏิบัติงานสูงก็จะมี ทัศนคติในทางบวกกับงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ในทางกลับกันบุคคลที่เกิดความไม่พึงพอใจในงานกับ งานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีทัศนคติในทางลบซึ่งอาจมองได้จากการวัดทัศนคติโดยรวม หรือ สามารถวัดได้จากแรงงูใจในงานที่มุ่งเฉพาะส่วนสำคัญ เช่น งานที่ได้รับมอบหมายความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน หรือ ผลตอบ แทนที่ได้รับ และสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็ว มีการ พัฒนาไปเรื่อย ๆ หรือไม่มีความพอใจในงานแล้วก็จะทำให้ทัศนคติที่มีต่อความพอใจในการ ปฏิบัติงานกลับลดลงได้ ซึ่งก่อให้เกิดเป็นความเชื่อในงานที่ปฏิบัติอยู่ กล่าวคือ สภาพแวดล้อม ภายนอกของแต่ละบุคคลมีผลทางอ้อมต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย

อำนาจ แสงสว่าง (2542 : 88) ได้สรุปว่า แรงงูใจในการปฏิบัติงานเป็นการแสดง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกในทางบวกที่มีต่อผู้ร่วมงาน และองค์กร ได้แก่ การแสดง ความยินดีชื่นชม การคิดสร้างสรรค์ การร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ การมีความสุขในการปฏิบัติงาน

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542 : 187) ได้สรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานหมายถึง สภาวะของการมีอารมณ์ที่ดีเกิดขึ้นจากการประเมินเหตุการณ์ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกชอบด้วยความยินดีทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้มีความปลาบปลื้ม

ธงชัย ยมจินดา และคณะ (2544 : 41-42) กล่าวว่า มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของการจูงใจ ที่มีจะรวมเอาคำเหล่านี้เข้าไว้ด้วยกัน ได้แก่ ความปรารถนา ความต้องการ ความประสงค์ ความมุ่งหมาย เป้าหมาย ความจำเป็น แรงขับ แรงจูงใจ สิ่งจูงใจ โดยทั่วไป แรงจูงใจตรงกันคำภาษาอังกฤษว่า Motive ตรงกับ Movers แปลว่า เคลื่อนที่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547:122) ได้สรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งการได้รับผลตอบแทนถือว่าเป็นการจูงใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นมีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2545:133) ได้สรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่อการปฏิบัติงาน คนที่มีแรงจูงใจสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ซึ่งตรงกันข้ามคนที่ไม่พอใจในงานก็จะมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

สุธีรา สะอาดสุด (2545 : 24) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึง สิ่งเร้า สิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น ที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ตนเองปรารถนาและสนใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งแรงจูงใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ตามความเข้มของการอยากเรียนรู้ในสิ่งนั้น

พยอม วงศ์สารศรี (2545 : 229) ให้ความหมายว่า การจูงใจหมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ การทำให้ตื่นตัว การคาดหวัง การใช้เครื่องล่อ การลงโทษ นำมาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไข ที่ต้องการและเป็นพลังสิ่งกระตุ้นภายในแต่ละบุคคลซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติโดยแรงชักนำจากสิ่งจูงใจ ภายในหรือภายนอก

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 178) แสดงความเห็นว่าเป็นภาวะใดก็ตามที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้งานดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การเคลื่อนที่เคลื่อนย้ายสิ่งต่าง ๆ จากที่หนึ่งไปที่หนึ่ง เนื่องจากการจูงใจจะผลักดันให้บุคคลเกิดการแสดงพฤติกรรมตอบสนอง เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจสามารถทำให้เกิดพฤติกรรมหนึ่งขึ้นมาอย่างต่อเนื่องและมีเป้าหมาย เช่น จูงใจให้ทำงานทุกวัน โดยไม่มีวันหยุดเพื่อสร้างฐานะและความมั่นคง

แก่ครอบครัว จูงใจให้พากเพียรในการเรียนเพื่อนให้ได้รับคะแนนสูง และเกิดความภูมิใจในตนเอง เป็นต้น

สรุปได้ว่า แรงจูงใจหมายถึง ตัวผลักดันที่ทำให้เกิดการกระตุ้นหรือการปลุกเร้าให้คนมีพฤติกรรมแสดงออกมาโดยมีความต้องการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายการนำปัจจัยต่าง ๆ มาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทางปัจจัยที่นำมาใช้นั้นอาจจะเป็นรางวัล โบนัส ตำแหน่ง และการลงโทษซึ่งเป็นการทำให้เกิดการตื่นตัว อีกทั้งยังทำให้เกิดความคาดหวัง ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องนำมาใช้ในชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงานบริหารบุคลากร การอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะแรงจูงใจ ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารจะสามารถนำไปใช้ได้ตามความเหมาะสม

3.2 ความสำคัญ of แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปสำหรับผู้บริหาร หรือองค์กรต่างตระหนักดีว่าการที่จะให้บุคลากรทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่บางครั้งไม่ใช่เรื่องง่าย ดังที่กล่าวมาแล้วว่าบุคคลโดยทั่วไปไม่ได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถที่มีอยู่ซึ่งส่วนใหญ่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ หากได้รับรู้ว่ามีเครื่องล่อใจที่ดีและเหมาะสมก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น หมายความว่า สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องตระหนักก็คือความสำคัญของการจูงใจว่าจะใช้สิ่งล่อใจหรือสิ่งจูงใจอะไรที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกรักใคร่และทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่สำหรับบางคนเครื่องล่อใจเป็นตัวเงิน การจูงใจมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน จะขึ้นกับปัจจัยสามอย่างได้แก่ ความสามารถ สภาพแวดล้อม และแรงจูงใจ (สมยศ นาวิกาน. 2543 : 288-289)

สำหรับบุคคลบางคนอาจไม่ต้องการเครื่องล่อใจหรือสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน เช่น การให้คำชมเชย การให้การยกย่อง การให้ความรัก การให้ชื่อเสียง และการให้ความยอมรับ เป็นต้น ไม่ว่าจะจูงใจรูปแบบใดก็ตามแสดงให้เห็นว่าการกำหนดให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพได้นั้นผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับ การจูงใจ ดังต่อไปนี้ (ธนชัย ยมจินดา และคณะ. 2544 : 41-42)

ความสำคัญของการจูงใจต่อองค์กร ช่วยให้องค์กรได้คนดี มีความสามารถมาร่วมทำงานด้วยที่สำคัญหากผู้บริหารมีวิธีการจูงใจที่ดีและเหมาะสม ก็จะช่วยให้คนที่มาร่วมงานกับองค์กรอยากอยู่กับองค์กรต่อไปทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า

ความสำคัญของการจูงใจต่อผู้บริหาร การจูงใจนอกจากจะมีความสำคัญต่อองค์กรแล้วยังมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ในแง่ที่ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพช่วยขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการทำงานและที่สำคัญคือการเอื้ออำนวยต่อการสั่งการหรืออำนวยความสะดวก

ความสำคัญของการจูงใจต่อบุคลากร ช่วยให้บุคลากรสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและสนองความต้องการของตนได้พร้อมกัน นอกจากนี้ยังช่วยให้บุคลากรได้รับความยุติธรรมจากองค์กร เพื่อนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การตระหนักถึงธรรมชาติของแรงจูงใจ เปรียบเสมือนเครื่องมือช่วยเสริมสร้างแนวทางและอำนวยความสะดวกให้สามารถเข้าใจถึงพฤติกรรมความแตกต่างที่มนุษย์แสดงออกมาได้อย่างถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น

วิทยา ด่านธีรวงศ์ (2546 :270) กล่าวว่า พฤติกรรมการแสดงออก ของตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้นเป็นผลมาจากแรงจูงใจของบุคคลนั้น ๆ แรงจูงใจ (Motivation) เป็นแรงผลักดันที่มีผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรเพื่อเอาชนะอุปสรรคในงานได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ (2546 : 104) พบว่า การจูงใจเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจของบุคลากรผู้บริหารจึงต้องเข้าใจแรงจูงใจ ดังต่อไปนี้

แรงจูงใจมีพื้นฐานจากความต้องการ กล่าวคือ ความต้องการจะเป็นจุดเริ่มต้นของแรงจูงใจ ปกติเมื่อบุคคลเกิดความต้องการขึ้นอาจเกิดแรงจูงใจหรือไม่ก็ได้และถ้าความต้องการนั้นเป็นความต้องการที่อาจมีการตอบสนองหรือไม่ถือว่าไม่เกิดแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความตึงเครียด เมื่อความต้องการที่เกิดขึ้นยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะกลายเป็นความเครียดซึ่งความเครียดนั้นจะเป็นแรงผลักดันที่มากพอที่จะทำให้บุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการนั้น

แรงจูงใจจะมุ่งที่เป้าหมายของบุคคล เห็นถึงผลประโยชน์ที่สามารถจะแก้ปัญหาได้จึงเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น

แรงจูงใจเป็นการรวมพลังของความต้องการ ความเครียด และผลประโยชน์ที่คาดหวัง โดยบุคคลจะต้องรวบรวมและทุ่มเทแรงพยายามต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

พิภพ ช้างเงิน (2547 : 38) ได้สรุปว่า การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในฐานะที่แรงจูงใจเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ ความสำคัญของแรงจูงใจสามารถสรุปได้ดังนี้

แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะหากบุคลากรในองค์กรได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสมย่อมทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเต็มใจ

แรงจูงใจสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานบุคคล เพื่อลดอัตราการลาป่วย ลากิจ และลาออกจากงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะหากบุคคลได้รับแรงจูงใจที่ดีย่อมแสวงหาความสุขจากการปฏิบัติงานได้ การลาป่วย ลากิจหรือลาออกจากงานเพื่อหลีกเลี่ยงสภาพที่ไม่พึงปรารถนาในการปฏิบัติงานจึงไม่ใช่สิ่งจำเป็นอีกต่อไป

แรงจูงใจช่วยเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและต่อการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่า แรงจูงใจเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

แรงจูงใจเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในองค์กร

แรงจูงใจช่วยเพิ่มในการการปฏิบัติงานให้บุคคลพลังเป็นแรงขับที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นได้จากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง

แรงจูงใจช่วยในการเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติงานให้บุคคล ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน ด้วยการคิดหาวิธีการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และนำประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มัก คิดหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

แรงจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคคล นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นความเจริญก้าวหน้าของบุคคลแสดงให้เห็นว่า บุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิต

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์แบบ กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจจะเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในงานที่ตนรับผิดชอบ บุคคลผู้ที่มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า การตระหนักถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ นั้นสามารถช่วยผลักดันให้เกิดทิศทางที่ชัดเจนและสอดคล้องกันอีกทั้งเป็นปัจจัยที่เสริมส่งให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามที่องค์กรต้องการ ได้การเข้าใจถึงธรรมชาติของแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างแรงผลักดันให้เกิดประสิทธิผลการที่บุคคลจะบรรลุเป้าหมายได้อย่างหนึ่งในการทำงานได้นั้น องค์กรจำเป็นจะต้องมีแรงผลักดันอย่างเพียงพอมีความชัดเจนว่าต้องการบรรลุเป้าหมายในสิ่งใดผู้บริหารมีหน้าที่ในการสร้างอิทธิพลต่อบุคคลอื่นในองค์กร เพื่อผลักดันให้งานไปสู่เป้าหมายด้วยการชี้แนะและการบังคับบัญชาโดยศึกษาจากธรรมชาติของแรงจูงใจ

3.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาทั้งหลายนี้ล้วนเป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากแรงขับและแรงจูงใจทั้งสิ้น ดังนั้นนักจิตวิทยาจึงให้ความสนใจต่อแรงขับและแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลทั้งหลายจากการศึกษา พบว่าแรงขับและแรงจูงใจสามารถจำแนกตามพื้นฐานการเกิดได้ 3 ประเภท ดังนี้ (เดิมส์คัลด์ คทวณิช, 2546 :152-153)

1. แรงขับปฐมภูมิ (Primary drives) หรือแรงขับทางกายถือได้ว่าเป็นแรงขับพื้นฐานที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติโดยไม่จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้เป็นแรงขับที่เกิดขึ้นเมื่อร่างกายอยู่ใน

สภาวะของการขาดความสมดุล จนทำให้เกิดความต้องการขึ้น แรงขับดังกล่าวจะรบกวนร่างกายให้แสดงพฤติกรรมตอบสนองตามความต้องการนั้น เพื่อให้ร่างกายกลับเข้าสู่สภาวะสมดุลดั้งเดิม สำหรับแรงขับปฐมภูมิหรือแรงขับทางกายนี้ ได้แก่ แรงขับที่เกิดจากความต้องการปัจจัย 4 คือ การพักผ่อน การขับถ่าย ความต้องการ ความอบอุ่น การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด หรืออันตรายเป็นต้น

2. แรงจูงใจทุติยภูมิ (Secondary motives) หรือเรียกว่าอีกอย่างว่าแรงจูงใจทางสังคม ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจประเภทนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติแต่เกิดจากการที่บุคคลได้เรียนรู้จากสังคมที่ตนอาศัยอยู่โดยสังคมในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับ ครอบครัว สถานศึกษา วัฒนธรรม ค่านิยม ทศนคติ และความเชื่อจึงทำให้สมาชิกส่วนใหญ่ในสังคมเกิดความต้องการที่คล้ายคลึงกัน เช่น สังคมไทยมักให้ความสำคัญกับคนที่มีเงินจึงสามารถสร้างแรงจูงใจขั้นทุติยภูมิได้ในการพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ได้เงินตามความปรารถนาของตน เห็นได้ว่าความต้องการเงินไม่ได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติแต่เป็นเพราะได้เรียนรู้จากสังคมสำหรับแรงจูงใจทุติยภูมิหรือแรงจูงใจทางสังคมอาจเกิดจากทั้งความต้องการที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เช่น แรงจูงใจทุติยภูมิที่เกิดจากความต้องการประเภทรูปธรรม ได้แก่ ความต้องการเงินตรา ตำแหน่งงาน และฐานะทางสังคมส่วนที่เป็นนามธรรม ได้แก่ ต้องการได้รับความภาคภูมิใจ ค้ำยกย่องชมเชย ความสำเร็จและชื่อเสียง เป็นต้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจทุติยภูมิที่เกิดจากความต้องการเหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมแสวงหา เพื่อการตอบสนองความต้องการของตนทั้งสิ้นสำหรับแรงจูงใจทุติยภูมิหรือแรงจูงใจทางสังคมในส่วนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานแบ่งออก ดังนี้

2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) คือความปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จในงานเป็นแรงจูงใจภายในมีความต้องการเป็นผู้นำในการทำงานอย่างอิสระมีความเพียรพยายามที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายอันสูงเด่นที่ตั้งใจพฤติกรรมของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงคือ ชอบทำสิ่งที่ยากซับซ้อนติดต่อกันเป็นเวลานาน โดยไม่มีรู้สึกเบื่อหน่ายต่องานที่ทำและมีความทะเยอทะยาน ชอบการแข่งขันมีความพยายามจะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ Merle (มธุรส ประภาจันทร์. 2544 : 19-20) ได้กล่าวอธิบายว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนาหรือความต้องการที่จะได้ผลสำเร็จจากการกระทำในสิ่งที่ยากต่อการจะควบคุมกระทำ จัดระเบียบ วัตถุ บุคคล และ ความคิด โดยกระทำสิ่งเหล่านี้อย่างรวดเร็วและมีความเห็นอิสระให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ต้องการเอาชนะอุปสรรคและบรรลุถึงมาตรฐานอันดีเลิศต้องการเป็นคนเก่งที่มีความสามารถในการแข่งขันและเอาชนะคนอื่น ต้องการเพิ่มการยอมรับตนเองโดยการบรรลุความสำเร็จในกิจกรรมที่เป็นอัจฉริยะพฤติกรรมผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ ชอบทำสิ่งที่ยุ่งยากติดต่อกันเป็นระยะเวลาที่ยาวนานมีความมานะรู้สึกสนุกกับกิจกรรมที่กระทำ

2.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliation motive) คือความปรารถนาประเภทหนึ่งของบุคคลที่จะนำตัวเข้าร่วมในสังคมต้องการให้ผู้อื่นเคารพนับถือ ทะนุถนอม ยอมรับ สุขใจเมื่ออยู่ร่วมกันในหมู่คณะจะรู้สึกเสียใจเมื่อเสียมิตรภาพ ดังนั้นพฤติกรรมของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธจึงตั้งอยู่บนพื้นฐานของมิตรภาพผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูงชอบคลุกคลีอยู่กับงานที่เป็นทีมหรือเป็นหมู่คณะมีความเข้าใจและเห็นใจเพื่อนร่วมงานไม่ทอดทิ้งเอาตัวรอดเมื่อเผชิญอุปสรรคแต่ถ้าคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธต่ำมักจะพอใจที่จะเก็บตัวอยู่ตามลำพังมากกว่าไม่มีความปรารถนาทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ยากมักทำตามความพอใจของตนเองเท่านั้น (เดิมศักดิ์ คทวนิช. 2546 : 153)

2.3 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือผู้อื่น มีความทะเยอทะยาน รักความก้าวหน้า แสวงหาตำแหน่งการงานที่สูงอย่างไรก็ตามในบางครั้งผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงเกินไปอาจไม่คำนึงถึงความถูกต้องและชอบธรรมในการได้มาซึ่งอำนาจ ไม่พอใจกับสถานการณ์ที่มีผู้นำหลายคนในเวลาเดียวกันชอบโต้แย้ง คัดค้าน ถกเถียง เอาชนะโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น ต้องการเป็นใหญ่เพราะฉะนั้นบุคคลจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่อำนาจในระดับพอเหมาะทั้งนี้จะช่วยเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการที่จะแสวงหาความก้าวหน้า ทั้งสามารถแสดงศักยภาพของตนเหมาะสมกับโอกาสและสถานการณ์คือเป็นได้ทั้งผู้นำและผู้ตามที่ดีส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจต่ำมักจะเป็นคนขาดความกระตือรือร้นในเรื่องการพัฒนาตนเอง เฉื่อยชา ชอบความสบาย เป็นต้น

3. แรงจูงใจส่วนบุคคล (Individual motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเนื่องจากแต่ละคนจะมีความต้องการส่วนตัวที่ไม่เหมือนกัน ถึงแม้จะมีความต้องการในเรื่องเดียวกันทุกคนมีแรงขับที่เกิดจากความต้องการอาหารหรือมีความหิวเหมือนกัน เป็นต้น โดยความต้องการที่แตกต่างกันในด้านรายละเอียดเหล่านี้ ทำให้เกิดแรงจูงใจส่วนบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองที่แตกต่างกันออกไป สำหรับแรงจูงใจส่วนบุคคลที่แต่ละคนต่างกันนั้นเป็นเพราะว่าแต่ละคนได้รับการเรียนรู้จากสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน

พยอม วงศ์สารศรี (2545 : 240-241) นักจิตวิทยาได้แบ่งลักษณะของแรงจูงใจออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) เป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่าความพอใจ ความต้องการสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวร เช่น คนงานมองเห็นคุณค่าของงาน และขององค์กรสถานที่ที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว ทำให้เขาเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร การกระทำต่าง ๆ ทำให้องค์กรได้รับความเจริญเติบโตก้าวหน้าหรือกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจช่วงเวลา

ของเศรษฐกิจกลาง องค์กรจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทนแต่ด้วยความผูกพันเห็นใจกันและกันระหว่างเจ้าของกิจการและพนักงานต่างร่วมกันค้าขายอาหารเล็ก ๆ น้อย ๆ เพียงเพื่อให้มีรายได้ทั้งผู้บริหารและลูกน้อง ในภาวะดังกล่าวพนักงานหลายรายไม่ทิ้งเจ้านายและยังเต็มใจปฏิบัติงานในวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ซึ่งเป็นการแสดงออกจากความรู้สึก หรือเจตนคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการหรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กรมิใช่เพราะเกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไปก็ถือว่าการแสดงออกดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) เป็นสิ่งผลักดันภายนอกของบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัลเกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับการยอมรับ ซึ่งแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ได้แก่ การที่คนปฏิบัติงานเพื่อแลกกับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้วได้ความดีความชอบ เป็นต้น

เนื่องจากการปฏิบัติงานมีการแข่งขันกันสูงเพราะการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการเป็นไปอย่างรวดเร็วทำให้คนต้องการความมั่นคงในการทำงานมากยิ่งขึ้น แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เป็นเพราะว่ามนุษย์มีความต้องการ (Need) ซึ่งทำให้เกิดความไม่สมดุลทางร่างกายและจิตใจก่อให้เกิดแรงขับ (Drives) หรือแรงจูงใจ (Motives) ซึ่งจะทำให้พฤติกรรมและการกระทำที่พาไปสู่เป้าหมาย (Goals) ที่สามารถตอบสนองความต้องการนั้น เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองแล้วแรงขับหรือแรงจูงใจ ก็จะลดลงเมื่อพลังลดลงจึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านนโยบายการบริหารตามแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 128) ให้ความเห็นไว้ว่าโอกาสก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียน พนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือมีความชำนาญงานมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูงพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว ส่วน ตะวัน สาคแสง (2548 : 86) ได้สรุปว่า ความต้องการความก้าวหน้า คือปฏิบัติการต่อความสามารถที่จะพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะรวมทั้งต้องการแรงเสริมและโอกาส ดังนี้ 1) แรงเสริมทางเศรษฐกิจเพื่อให้ความเป็นอยู่ของตน

ดีขึ้นมีมาตรฐานสูงขึ้น หมายถึง เงินตราและทุนทรัพย์ 2) แรงเสริมทางสังคมที่ต้องการสถานภาพทางสังคม การยอมรับ ความนับถือ การมีอิทธิพล มีศักดิ์ศรี ซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถที่สูงขึ้น 3) แรงเสริมส่วนตัวที่ต้องการความทะเยอทะยานทำให้สร้างศักยภาพที่จะประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน 4) จังหวะและโอกาสที่เหมาะสมอาจทำให้มีโอกาสกว่าบุคคลอื่น และ 5) แรงเสริมจากการลงทุนและการสร้างสรรค์ทำให้มีความสามารถวิเคราะห์เห็นได้หลายหลายคิดได้ครบถ้วนอย่างรอบคอบหาข้อสรุปเพื่อนำไปสู่การดำรงชีวิตที่ดีขึ้นบุคลากรทุกคนย่อมต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมต้องการที่จะมีตำแหน่งสูงขึ้นเพราะการได้รับความก้าวหน้าในการทำงานเปรียบเสมือนเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ของการประกอบคุณงามความดี ที่คนอื่นสามารถมองเห็นได้ในการปฏิบัติงานนั้นหากบุคลากรมีความรู้สึกรู้ว่า มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานก็จะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น ตราบใดที่คนเรายังมีความหวังที่จะก้าวหน้าก็ย่อม มีกำลังใจที่จะผ่านพ้นต่ออุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้ลุล่วงได้ดี

ด้านสภาพการทำงานตามแนวคิดของธนิกันต์ มาฆะศิริานนท์ (2545 :31-32) กล่าวว่า ผลิตภาพและคุณภาพในการทำงานของบุคลากรจะได้รับผลกระทบโดยตรง จากลักษณะวิธีการทำงานสิ่งส่งผลต่อการดำเนินงานของบุคลากรล้วนมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานระยะเวลา เครื่องมือแม้กระทั่งสภาพดินฟ้าอากาศ และความสะดวกสบายในการทำงานถึงแม้จะไม่มีใครคาดหวังในสถานที่ทำงานที่หรูหรามากนัก แต่ถ้าบุคลากรรู้สึกว่าคุณภาพที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภาวะแรงจูงใจก็จะเกิดขึ้นความคาดหวังของบุคลากรอาจเกิดขึ้นจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่แต่เดิมมันเป็นเพียงแค่สิ่งที่ไม่สำคัญเท่านั้นแต่ในยุคปัจจุบันนี้เครื่องมือและเครื่องใช้เหล่านี้กลายเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการทำงานสำหรับปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 :127-128) พบว่า สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานผู้ปฏิบัติงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานในเมืองเล็กทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างผู้ปฏิบัติงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การทำงานบุคลากรมักมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายทั้งเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงานมีบุคลากรที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานซึ่งความพึงพอใจโดยมากมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 27-128) พบว่า ความมั่นคงในงานของบุคลากรมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงแต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน ก็ยังยึดถือหลักความมั่นคงของงานคือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต (Lifelong employment) จากการสำรวจการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่ากว่าร้อยละ 80 มีความต้องการงานที่จะมีความมั่นคงบุคลากรของบริษัท

และโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนวัยเกษียณแม้ว่าบุคคลจะมีเงินสะสมมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตามสำหรับ พน์ส หันนาคินท์ (2542 :137) กล่าวว่า ความมั่นคงในงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและพึงพอใจที่จะทำงาน เป็นความรู้สึกที่จะก่อให้เกิดความมานะและความพยายามที่จะทำงานให้ดีขึ้น เพราะมีพื้นฐานที่น่าไว้วางใจเป็นเครื่องรองรับจัดการความหวาดกลัวที่จะคิดริเริ่มงานใหม่ขึ้นมาทำให้เกิดความสุขที่ได้ทำงาน ดังนั้นจึงเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ก้าวหน้าต่อไปอัตราค่าจ้างก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน เพราะดูเหมือนว่ามนุษย์ที่ทำงานทุกคนนั้นชอบที่จะได้เงินเดือนเพิ่มขึ้นเสมอ การได้อัตราค่าจ้างเท่าเดิมจะไม่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานถ้าหากบุคคลากรคิดว่าอัตราค่าจ้างที่ตนได้รับนั้นไม่ยุติธรรมก็อาจก่อให้เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในวงกว้างทำให้อัตราค่าจ้างกลายเป็นปัญหาที่ทำให้บุคคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงานส่วนแนวคิดของ ธนิกานต์ มาณะศิริรานนท์ (2545 :31-32) อธิบายว่า ความมั่นคงในการปฏิบัติงานอาจก่อให้เกิดภาวะการจูงใจหรือไม่ส่งผลอะไรเลยก็เป็นได้ (บุคคลากรบางคนอาจต้องการงานที่มีความเสี่ยงสูงถ้ามันให้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น) แต่โดยทั่วไปแล้วระดับความมั่นคงในงานที่บุคคลากรต้องการจะมีความแตกต่างกันไปและในบางครั้งถ้าหากความมั่นคงในงานไม่ถูกนำเสนอหรืออธิบายอย่างชัดเจนภาวะการจูงใจก็จะเกิดขึ้นสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้บริหารต้องคอยสังเกตการณ์อยู่เสมอและดำเนินงานให้บรรลุตามความต้องการของบุคคลากรปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในความรู้สึกมั่นคงในการทำงานคือ การกำหนดลักษณะหน้าที่งานที่ชัดเจนซึ่งจะช่วยให้สามารถระบุวัตถุประสงค์ในการทำงานและก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่เข้าใจได้ตรงกันถ้าทุกคนในองค์กรเข้าใจลักษณะหน้าที่งานของตนเองและของเพื่อนร่วมงานทำให้ทุกคนในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้ด้วยดี เมื่อใดที่เกิดความซ้ำซ้อนของหน้าที่งานก็สามารถตรวจทางได้จากเอกสารรายละเอียดหน้าที่งานซึ่งเป็นสิ่งที่มีประโยชน์อย่างมากในปัจจุบัน

ดังนั้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในด้านของนโยบายบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อขวัญกำลังใจของบุคคลากร นโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนขององค์กรจะช่วยส่งเสริมความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพได้เป็นอย่างดีเพราะขอบเขตของงานมีความต่อเนื่องกันส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

มัลลิกา ดันสอน (2544 :18-23) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Work behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน เป็นต้น ไม่ว่าจะผ่านทางหรือไม่ผ่านทาง จะประกอบด้วยปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้

ปัจจัยทางประชากร (Demographic factors) เป็นการสะท้อนความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม เช่น พื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ สัญชาติ ระดับการศึกษา อายุ เชื้อชาติ และเพศ

ความสามารถและทักษะ (Abilities and skills) บุคคลที่ไม่มีความสามารถและขาดทักษะ จะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ถึงแม้จะมีแรงจูงใจและความต้องการที่จะปฏิบัติงาน ดังนั้นการจัดบุคคลจึงต้องจัดบุคคลที่มีความสามารถและมีทักษะให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งจะต้องอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น การรับรู้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีการรับรู้และแปลความต่อสิ่งเร้า ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ

ทัศนคติ (Attitudes) เป็นสถานะภายในจิตใจที่เกิดจากความพร้อม การเรียนรู้และการจัดระบบผ่านประสบการณ์ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของบุคคล บางทัศนคติจะมีความคงทน แต่ทัศนคติอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามประสบการณ์และการเรียนรู้ อาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติเป็นมุมมองของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมและเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

บุคลิกภาพ (Personality) เป็นความรู้สึกและพฤติกรรมที่เกิดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น พันธุกรรมและสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตและรับรู้ได้ บุคลิกภาพจะเป็นคุณลักษณะทั่วไปและคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีความคล้ายคลึงและแตกต่างกัน โดยสรุป กล่าวได้ว่า การปฏิบัติงานของบุคคล เป็นการกระทำที่แสดงออกมาโดยความสามารถและทักษะที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้

มิลตัน (Milton, 1984 : p.78) ได้สรุปว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลักษณะงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความแปลกของงาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จ และงานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ

เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

การเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotions) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์วิจารณ์การปฏิบัติงาน ความเชื่อถือในผลงาน

ผลประโยชน์ (Benefits) หมายถึง บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด

สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการปฏิบัติงาน การหยุดงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน บรรยากาศในการปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวก

การบังคับบัญชาและการนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะทางบริหารของผู้มีนิเทศ

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เช่น การยกย่องนับถือ การได้รับความช่วยเหลือ และการมีไมตรีที่ดีต่อกัน

สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ การดูแลให้ลูกจ้าง การจ่ายค่าจ้างผลตอบแทน และการบริหารงาน

ล็อก (Locke, 1976 : 1319-1321) สรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

ลักษณะงาน (Work) เป็นองค์ประกอบแรกที่จะทำให้เกิดความพอใจหรือไม่นอกจากนี้ ลักษณะงานที่ทำท้อทำให้เกิดความสนใจงาน ทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ จำนวนงาน หรือปริมาณงานพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล ซึ่งควบคุมกระบวนการ การพัฒนาสถิติจากการปฏิบัติงานของตนได้

ค่าจ้าง (Pay) เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตน นอกจากนี้ค่าจ้างต้องยุติธรรม และเท่าเทียมกันกับลูกจ้างประเภทเดียวกัน โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) พนักงานทุกคนคาดหวังว่าต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา และมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้ การยอมรับ (Recognition) จากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและปฏิบัติงานให้สำเร็จลงด้วยดีผลประโยชน์ (Benefit) สิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับให้เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลงด้วยดี

สภาพการทำงาน (Work condition) รวมถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางด้านกายภาพ เช่น สภาพในห้องปฏิบัติงาน สถานที่ตั้งองค์กร รวมถึงระยะเวลาการปฏิบัติงานและเวลาหยุดพัก

หัวหน้าหรือผู้บริหาร (Leader) ทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจหรือไม่หัวหน้าที่มีทักษะการบริหารมากน้อยเพียงใด มีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถในการแก้ปัญหาหรือการให้คำปรึกษา แนะนำได้มากน้อยเพียงไร

เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมหรือหยุดยั้งแรงจูงใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน

องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) การที่องค์กรได้มีการวางแผนนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทน สวัสดิการหรือเกณฑ์การพิจารณาความดี ความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานที่นำมาตัดสินใจและทำให้เกิดแรงจูงใจหรือไม่ในการปฏิบัติงาน

สรุปว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจประกอบด้วย แรงจูงใจจากภายในเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคลกับงาน ส่วนแรงจูงใจภายนอกเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมของงาน หากองค์กรเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรจะสามารถสร้างแรงจูงใจกระตุ้นเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานได้

3.5 กระบวนการของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

วุฒิปาล สกอลเกียรติ (2546 : 181-182) ได้สรุปว่า วงจรของการเกิดการจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา トラบใดที่ยังมีความต้องการ หากความต้องการทำให้สภาพทางร่างกายเกิดความไม่สมดุล เมื่อร่างกายเกิดความไม่สมดุลทำให้มีแรงขับที่จะกำหนดทิศทางเพื่อแสดงพฤติกรรมและการกระทำไปสู่เป้าหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ เมื่อไปรับการตอบสนองแรงขับก็จะลดลง และเกิดความพึงพอใจ เช่น เวลาหิวเกิดน้ำย่อยมากกระตุ้นกระเพาะอาหาร (แรงขับ) ทำให้ด้อมแสวงหาอาหาร (ทิศทาง) ทำงาน เมื่ออิ่มแล้วจึงหายหิวเกิดภาวะสมดุลในร่างกาย

สรุปได้ว่า กระบวนการจูงใจเริ่มต้นด้วยความต้องการการรับรู้ ความขาดแคลนของบุคคล (เช่น ต้องการความรู้ในงานที่ทำ มีรายได้สูง เป็นต้น) ความต้องการนี้จะนำไปสู่กระบวนการคิด และตัดสินใจของบุคคล เพื่อจะตอบสนองความต้องการและการกระทำที่ถูกเลือกนั้นทำให้รับรางวัลตามที่คาดหมายไว้ บุคคลนั้นน่าจะถูกรับจูงใจด้วยรางวัลอย่างเดียวกัน การมีพฤติกรรมอย่างเดียวกันอีกในอนาคต แต่ถ้าการกระทำของบุคคลไม่ได้รับรางวัลตามที่คาดหมายไว้ เขาไม่น่าที่จะมีพฤติกรรมอย่างเดียวกันซ้ำอีก ดังนั้นรางวัลจะเป็นกลไกป้อนกลับอย่างหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลได้ประเมินผลภายหลังพฤติกรรมนั้น ๆ เพื่อพิจารณาการกระทำในอนาคต

3.6 ลักษณะของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

พยอม วงศ์สารศรี (2545: 240-241) นักจิตวิทยาได้แบ่งลักษณะของแรงจูงใจออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motive) เป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่าความพอใจ ความต้องการสิ่งต่างๆ เหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวร เช่น คนงานมองเห็นคุณค่าของงาน และขององค์กรสถานที่ที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว ทำให้เขาเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร การกระทำต่างๆ ทำให้องค์กรได้รับความเจริญเติบโตก้าวหน้าหรือกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจช่วงเวลา

ของเศรษฐกิจขาดง องค์กรจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุนไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทนแต่ด้วยความผูกพันเห็นใจกันและกันระหว่างเจ้าของกิจการและพนักงานต่างร่วมกันค้าขายอาหารเล็กๆ น้อยๆ เพียงเพื่อให้มีรายได้ ทั้งผู้บริหารและลูกน้อง ในภาวะดังกล่าวพนักงานหลายรายไม่ทิ้งเจ้านายและยังเต็มใจปฏิบัติงานในวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการหรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร มิใช่เพราะเกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไปก็ถือว่าการแสดงออกดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายในแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) เป็นสิ่งผลักดันภายนอกของบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับการยอมรับ ซึ่งแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ได้แก่ การที่คนปฏิบัติงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้ามองเห็นแล้วได้รับความดีความชอบ เป็นต้น

เดิมส์คัลด์ คทวนิช (2549: 152-153) ได้สรุปว่า การศึกษาของนักจิตวิทยาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในเรื่องแรงขับและแรงจูงใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล โดยสามารถจำแนกตามพื้นฐานการเกิด ได้แก่

1. แรงขับปฐมภูมิ (Primary drives) หรือแรงขับทางกาย (Physiological drives) กล่าวคือ เป็นแรงขับพื้นฐานที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติโดยไม่จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้ แรงขับที่เกิดขึ้นเมื่อร่างกายอยู่ในสภาวะการขาดความสมดุลจนทำให้เกิดความต้องการแรงขับดังกล่าวจะรบกวนร่างกายแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองตามความต้องการนั้น ๆ ทำให้ร่างกายกลับเข้าสู่สภาวะสมดุลดั้งเดิม สำหรับแรงขับปฐมภูมิหรือแรงขับทางกาย ได้แก่ แรงขับที่เกิดจากความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน การขับถ่ายความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น หลีกเลียงความเจ็บปวดหรืออันตราย

2. แรงขับทุติยภูมิ (Secondary motives) หรือแรงจูงใจทางสังคม (Social motives) เนื่องจากแรงจูงใจประเภทนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่เกิดจากการที่บุคคลเรียนรู้จากสังคมที่แตกต่างกันตั้งแต่ครอบครัว สถานศึกษา การถ่ายวัฒนธรรม ค่านิยม ทัศนคติ และความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก จึงทำให้สังคมเกิดความต้องการที่คล้ายคลึงกันด้วย เช่น สังคมไทยให้ความสำคัญกับคนมีเงิน เงินจึงสามารถสร้างแรงจูงใจทุติยภูมิให้กับคนไทยในการพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ได้เงินตอบสนองความปรารถนาของตน สำหรับแรงจูงใจทุติยภูมิหรือแรงจูงใจทางสังคม ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากความต้องการที่จะพยายามทำกิจกรรมหนึ่งกิจกรรมใดที่ได้รับมอบหมาย หรือรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ไม่ว่าจะงานนั้นจะลำบากหรือประสบปัญหาอุปสรรคก็ตาม

4. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliation motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม เพื่อให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่อง เคารพนับถือ และแสดงไมตรีจิตต่อตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากไม่ต้องการที่จะอยู่โดดเดี่ยวตามลำพัง

5. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น มีความทะเยอทะยาน รักความก้าวหน้า แสวงหาตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น

6. แรงจูงใจส่วนบุคคล (Individual motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเนื่องจากแต่ละคนจะมีความต้องการส่วนตัวที่แตกต่างกัน ถึงแม้จะมีความต้องการในเรื่องเดียวกันก็ตาม เช่น ทุกคนมีแรงขับที่เกิดจากความต้องการอาหารหรือมีความหิวเหมือนกัน แต่ละคนจะมีความต้องการรับประทานอาหารที่แตกต่างกัน เป็นต้น

สรุปได้ว่า แรงจูงใจจากภายในเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคลกับงาน โดยปกติจะถูกประยุกต์ใช้ด้วยตัวเอง ความรู้สึกทางความสำเร็จ ความท้าทายและความสามารถที่ได้มาจากการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งจะเป็นตัวอย่างของสิ่งจูงใจภายใน ส่วนแรงจูงใจภายนอกจะเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมของงาน โดยนโยบายของบริษัทจะเป็นตัวอย่างของสิ่งจูงใจภายนอก

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การที่บุคคลจะเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้น อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการด้วยกัน ดังนั้น เราจึงจำเป็นที่จะต้องทราบและให้ความสำคัญกับแนวคิดและทฤษฎีที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและให้แนวคิดไว้จำนวนมาก โดยมีทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's need hierarchy Theory)

Maslow (สมยศ นาวิการ. 2548 : 298-299) ได้จัดลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน โดยอยู่ได้สมมติฐานที่ว่ามนุษย์ที่ความต้องการ ไม่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำแล้ว จะมีความต้องการตอบสนองในระดับที่สูงขึ้นอีก ลำดับความต้องการดังกล่าวมีดังนี้

ความต้องการทางร่างกาย (Physiological need) เป็นความต้องการเบื้องต้น ของมนุษย์ ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ ความต้องการคงไว้ซึ่งสภาพเดิมของร่างกาย เช่น จำนวนน้ำ เกลือ น้ำตาล โปรตีน ไขมันนอกจากนั้นยังรวมถึงความต้องการเกลือแร่ ฮอว์โมน วิตามิน และสารอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อ

ร่างกาย ส่วนอีกลักษณะหนึ่งคือ ความต้องการที่จะแสวงหาอาหารในสิ่งที่ร่างกายขาดแคลน เช่น สารเคมีบางอย่าง เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายนับเป็นสิ่งที่สำคัญ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จะช่วยค้ำจุนชีวิตโดยตรง ความต้องการทางด้านร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุดความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบุไว้โดย Maslow ความต้องการเหล่านี้ หมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยา พื้นฐาน เช่น ความต้องการปัจจัย 4 องค์การจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคลากรที่จะได้รับ และมีสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิที่สบาย อากาศที่ดี เป็นต้น

ความต้องการความปลอดภัย (Security need) ความต้องการความปลอดภัยจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยได้แก่ความมั่นคง ความยั่งยืน ความมีเสถียรภาพ ความมีอิสระ เป็นต้น ทั้งนี้รวมถึงความพยายามในการแสวงหาความปลอดภัยของสังคมโดยรวม เป็นต้นว่า ความสามารถที่จะควบคุมเพื่อที่จะเอาชนะต่อสภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น สภาวะปัญหาทางสังคม โรคระบาด อาชญากรรม

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) ความต้องการความรักความเป็นเจ้าของ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น

ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่าง ๆ ที่กล่าวมาทุกขั้นนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนี้จะพบความแตกต่างระหว่างบุคคลได้มากที่สุด เช่น ความต้องการหรือใฝ่ฝัน ในการทำงานที่จะเป็นนักกีฬา ศิลปิน หรือเป็นนักประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ

ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปโดยอัตโนมัติ

4.2 ทฤษฎีการจูงใจสองปัจจัยของ Herzberg (The Dual-Factors Theory)

Herzberg (หล่อ เศษไทย. 2545 : 276–277) ได้สรุปว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ โดยที่มีปัจจัยนี้แล้ว จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมของงาน คือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ปัจจัยนี้ถ้าขาดไปก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานซึ่งไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้นป้องกันไม่ให้อาเจียน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีในงานจะทำให้ขวัญของคนปฏิบัติงานไม่ดี

ฉันทันท์ เชนันท์ และฉัตรพร เสมอใจ (2547 :181) กล่าวว่า ปัจจัย จูงใจ เป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในงานประกอบด้วยปัจจัยซึ่งมีความสำคัญเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. การได้รับการยกย่องชมเชย เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญและมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับค่าของคนหรือค่าแห่งความเป็นมนุษย์ที่มีคุณค่ามีความหมายทั้งการพูดจาและการงานที่รับผิดชอบสำเร็จลงด้วยดีย่อมได้รับการยกย่องชมเชยทั้งจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นการกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์กร

2. ลักษณะงาน เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญรองลงมาและมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของงานและการได้รับการยกย่องชมเชยนั้นคือ ลักษณะของงานที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรี นอกจากนั้นลักษณะของงานบางประเภทจะทำให้ความสามารถของมนุษย์อีกด้ว้ความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญรองลงมาจากลักษณะงาน เมื่อมนุษย์ได้รับมอบหมายงานมาแล้วจะเป็น โอกาสอันดีที่จะพิสูจน์ค่าของความเป็นมนุษย์ว่าจะเป็นผู้ที่มีคุณภาพระดับสูง กลาง ต่ำอาจพิสูจน์ได้ทางหนึ่งจากความรับผิดชอบเพราะมนุษย์ที่ได้รับการมอบหมายงานนั้นได้รับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความมีวินัยต่อการปฏิบัติงานอันจะแสดงถึงความรับผิดชอบ ซึ่งจะได้รับ ความไว้วางใจว่าเป็น ผู้ที่มีความรับผิดชอบสูงแสดงว่าได้รับการยกย่องชมเชยในความสำเร็จของงานเป็นหลักประกันในความรับผิดชอบของตนว่าจะได้รับมอบหมายงานที่มีเกียรติและมีความหมาย โอกาสก้าวหน้าเป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญรองลงมาจากความรับผิดชอบเพราะมนุษย์ทุกคนต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานต้องการได้รับการเลื่อนเงินเดือนเป็นพิเศษ 2 ชั้นบ่อย ๆ ต้องการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ต้องการได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจได้รับการพัฒนา เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญเป็นอันดับสุดท้ายเพราะมนุษย์ทุกคนต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานก่อนที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเพิ่มความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมนุษย์ต้อง

ได้รับการพัฒนาโดยการได้รับ การคัดเลือกสนับสนุน ตัวอย่างเช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาต่อ เป็นต้น

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง ประกอบด้วย 6 ประการ

1. การได้รับความสำเร็จ หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ดี เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด รู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น ทำให้มีกำลังใจทำงานอื่น ๆ ต่อไป

2. การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือยกย่องชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถ จากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป เมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

3. ลักษณะเนื้อหาของงานที่ทำ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถเป็นงานที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจในการรับผิดชอบงานนั้น ๆ อย่างอิสระให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่ให้เกิดเกียรติและความไว้วางใจ

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ หรือ ตำแหน่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยการเปลี่ยนสถานะถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้ตั้งใจทำงานให้มากขึ้น

6. ความเจริญเติบโต หมายถึง ถ้ามีโอกาสที่จะเจริญเติบโต โอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญในการทำงานจะเป็นการจูงใจให้ทำงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยหลัก 9 ประการ คือ นโยบายองค์กรและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้ดำเนินงานได้สำเร็จ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์กรจะต้องแน่ชัดโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กร การมีโอกาสได้พัฒนาและได้รับสิ่งใหม่ ๆ

4.3 ทฤษฎีการจูงใจด้วยความคาดหวังของ Vroom

Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของบุคคลจะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะเกิดขึ้นแล้วจึงดำเนินการปฏิบัติตามที่คาดหวังไว้ Vroom (พยอม วงศ์สารศรี. 2545 : 233) ได้ชี้ให้เห็นว่า การจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลต่อผลที่เกิดขึ้นทฤษฎีความคาดหวังนี้ได้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่คาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ตามที่ปรารถนา Vroom ใช้คำว่า Valence ในทฤษฎีนี้ หมายถึง ความอยากที่จะทำสิ่งนั้นถ้ามีความอยากมากกว่าความไม่อยากระดับค่าของ Valence เป็นบวกแต่ถ้าบุคคล มีความรู้สึกเฉย ๆ ระดับค่า Valence จะเป็นศูนย์ Vroom เปรียบเทียบว่า การกระทำของบุคคลที่ไปสู่จุดที่คาดหวังเป็นกลไกไปสู่ความสำเร็จซึ่งสอดคล้องกับ ตะวัน สาดแสง (2548 : 78) อธิบายแนวคิดของความคาดหวังว่าจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความคาดหวังในความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและผลงาน (Effort performance relationship) ความคาดหวังในความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานและรางวัลตอบแทน (Performance reward relationship) และ ความคาดหวังในความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายส่วนตัวกับรางวัล (Reward personal goals relationship) และยังอธิบายต่ออีกว่า ส่วนผสมในองค์ประกอบของความคาดหวังความพยายามและรางวัลขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งหรือหลายปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ความทะเยอทะยานส่วนตัวที่อยากมีความก้าวหน้า
 2. ความทะเยอทะยานในงานวิชาชีพ เป็นแรงเสริมและเป็นความปรารถนาประสบผลสำเร็จสูงสุดในอาชีพที่ตนเองได้เลือก
 3. สภาพการณ์ที่คาดว่าจะได้รับรางวัลตอบแทน
 4. ผลงานที่อยู่ในระดับที่จะได้รับรางวัล
 5. การรับรู้เป็นความเข้าใจของแต่ละบุคคลไม่ใช่เป็นการบังคับสั่งการ
- ทฤษฎีความคาดหวังได้มาจากการศึกษาด้านจิตวิทยาของบุคคลในองค์กรซึ่งพบว่าบุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามมักขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการคือ
1. ผลตอบแทนที่ได้รับ
 2. ความพอใจและความไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับ
 3. ผลตอบแทนที่ได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวัง
 4. โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังความพอใจเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นหากได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้นและความพอใจจะลดลงเมื่อได้รับผลการตอบแทนลดลง
- ประชา อ่อนรักษา (2542 : 14) ทำการศึกษาในเรื่องนี้เช่นกันเพื่อเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจเลือกการปฏิบัติของบุคคลในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ได้

เสนอแนวคิดว่าการที่บุคคลจะเลือกตัดสินใจสิ่งใดจะต้องอาศัยการพิจารณาถึงคุณค่าของเป้าหมาย และการพิจารณาจุดมุ่งหมายของสิ่งที่คาดหวังเป็นกระบวนการในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการเลือกกระทำหรือไม่กระทำ

4.4 ทฤษฎี ERG (Existence, Rrelatedness and Growth Theory)

Fredman and Arnold ได้จัดกลุ่มความต้องการของบุคคลโดยมีบรรทัดฐานจากแนวคิดลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เป็น 3 กลุ่มคือ

1. ความต้องการการดำรงชีวิต
2. ความต้องการความสัมพันธ์
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า

แนวคิดจากทฤษฎีนี้ แม้จะเป็นการศึกษาจากลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ก็ตาม แต่ก็มีประเด็นสำคัญที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างกันใน 2 ลักษณะคือ

ตามสภาพความเป็นจริง ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของ Maslow สามารถจัดกลุ่มรวมกันได้ 3 ชั้นเท่านั้น

1. ความต้องการการดำรงชีวิต เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางสังคมตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ซึ่งหมายถึงความต้องการในการยังชีพ ที่พักอาศัยรวมทั้งความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

2. ความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเหมือนกันกับความต้องการทางสังคมซึ่งได้แก่ ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า สามารถเปรียบเทียบได้กับความต้องการการยอมรับนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของ Maslow ซึ่งหมายถึง ความต้องการความเจริญ การพัฒนา การแสวงหาโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่ตน ความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เห็นว่าบุคคลจะมีความต้องการที่สูงขึ้นได้นั้น จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นก่อน แต่แนวทฤษฎีนี้มีความยืดหยุ่นมากกว่า คือ บุคคลอาจมีความต้องการหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน โดยอาจมีความต้องการในระดับสูงพร้อม ๆ กับความต้องการในระดับต่ำ ในขณะที่บุคคลพึงพอใจจากความต้องการที่ได้รับเพื่อนที่จะนำไปสู่ระดับสูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง บุคคลอาจมีความคับข้องใจในความพยายามที่จะบรรลุให้ถึงระดับนั้น ๆ ลักษณะเช่นนี้อาจเป็นเหตุให้บุคคลละความพยายามไปแสวงหาลิขิตตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าก็ได้

4.5 ทฤษฎีการจูงใจด้วยความเสมอภาคของ Adams

ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร. 2547 : 180) ได้ทำการสรุปในลักษณะที่ว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรจะขึ้นกับการรับรู้ถึงความยุติธรรมที่ตนจะได้จากการทำงาน และผลตอบแทนหากบุคลากรมีความรู้สึกทำงานมากและได้ผลตอบแทนมากก็จะเกิดแรงจูงใจให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพราะนั่นคือความเสมอภาค ระหว่างการทำงานกับผลตอบแทนแต่หากพบว่าทำงานมากแต่ได้ผลตอบแทนน้อยกว่าผู้อื่น จะทำให้ลดแรงจูงใจในการที่จะทำงานเนื่องจากการเกิดความไม่เสมอภาคระหว่างการทำงานกับผลตอบแทน

นักพฤติกรรมองค์กรเสนอทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ไว้ดังนี้ (สมิหรา จิตตลดากร. 2546 : 137) ในการทำงานนั้นคนงานจะทำการเปรียบเทียบระหว่างความพยายามของตนกับรางวัลที่ได้รับ โดยเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกับงานของตนเอง

ทฤษฎีความเสมอภาคอยู่บนพื้นฐานของข้อสมมติฐานว่า การจูงใจของบุคคลเกิดจากความปรารถนาที่จะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในการทำงาน

ทฤษฎีความเสมอภาคนี้เป็นการมุ่งเน้นความสำคัญของการเปรียบเทียบสถานการณ์การทำงาน การเปรียบเทียบนั้นค่อนข้างจะเป็นสิ่งที่มีค่านิยมเฉพาะบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องเมื่อคนรับรู้ถึงความสัมพันธ์ว่าเป็นความไม่เสมอภาคเขาก็จะสนองตอบต่อองค์กรในทางลบ เช่น คนจะลดความพยายามในการทำงานลงเมื่อรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนต่ำ และพยายามเพิ่มผลประโยชน์โดยการเจรจาต่อรอง เป็นต้น

4.6 ทฤษฎีการจูงใจด้วยการเสริมแรงของ Skinner

Skinner (สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2543 : 327) พบว่า ทฤษฎีการเสริมแรงคือ การประยุกต์จากทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มพฤติกรรมนิยมมาอธิบายเรื่องของการจูงใจบุคคลทฤษฎีการเสริมแรงหรือการปรับปรุงพฤติกรรมเป็นทฤษฎีที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลของพฤติกรรมนั้น หรือหมายถึง กระบวนพฤติกรรมของคน ซึ่งการเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์ในอดีต Skinner ได้พัฒนาทฤษฎีนี้และได้นำมาปรับใช้เป็นเทคนิคการจูงใจทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก (Positive reinforcement) หรือการปรับปรุงพฤติกรรม (Behavior modification) ซึ่งคิดว่าแต่ละบุคคลจะได้รับการจูงใจโดยการออกแบบที่เหมาะสมของสิ่งแวดล้อมในการทำงานและผลการทำงานจากการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดผลกระทบในด้านลบ (Negative reinforcement)

กล่าวโดยสรุป ลักษณะของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของมนุษย์มีความหลากหลายแตกต่างกันถือเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องหาวิธีสร้างแรงจูงใจเพื่อใช้ควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรอันเกิดจากความต้องการ พลังกดดัน และความปรารถนาที่จะ

พยายามต่อสู้ดิ้นรน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้สามารถจะเกิดขึ้นได้เองตามธรรมชาติหรืออาจจะเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของมนุษย์ การพิจารณาว่ามนุษย์ทำงานได้ผลลัพธ์ที่มีคุณค่าเพียงใดและปฏิบัติงานดีหรือไม่ถ้าปฏิบัติงานดีจะพอใจด้วยการเสริมแรงด้านบวก เช่น การให้รางวัล โบนัส ขึ้นเงินเดือน หรืออาจจะเป็นการให้รางวัลโดยการให้คำชมเชยให้ การยอมรับ การยกย่อง เป็นต้น แต่หากการปฏิบัติงานไม่ดีไม่เป็นที่พึงพอใจหรือหากพบว่ามีการกระทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร โดยจะต้องถูกลงโทษตามความเหมาะสมของเหตุที่กระทำผิด เช่น การตัดเงินเดือน การลดตำแหน่ง เป็นต้น วิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในองค์กรถือเป็นตัวแปรสำคัญที่จะสนับสนุนให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้ลุล่วงและประสบความสำเร็จ

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก สามารถเกิดขึ้นกับบุคคลที่เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับความพึงพอใจนั้น มีทั้งความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทั้งสองด้านสามารถที่จะแสดงออกได้โดยพฤติกรรม หรือคำพูด ดังนั้นความพึงพอใจจึงได้มีนักวิชาการได้แสดงถึงแนวคิดในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

วูม (Vroom. 1964 : 90) พบว่างานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและ ความชำนาญ มีผลทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วน Schlvss, Amith, and Schloss (1990 : 27) กล่าวว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นผลทางด้านจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการกล้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ และ Millet ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการคือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของการรับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการบริการนั้น
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ เรื่อยไป

มิลเล็ต (Millet. 1954: 397) ยังกล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่พิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้ใช้บริการนั้นจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

5.2 ความหมายของความพึงพอใจ

ก่อนที่จะค้นหาความพึงพอใจลูกค้า เราควรเข้าใจความหมายของลูกค้าเสียก่อน มหาตะคานธี ประชาชนที่มีชื่อเสียงท่านได้ให้ความหมายของลูกค้า ได้อย่างน่าประทับใจ คือ “ลูกค้า คือ แยกคนสำคัญที่สุดที่ได้มาเยือนเรา ณ สถานที่แห่งนี้ เขามีได้มาเพื่อพึงพิงเรา แต่เราต่างหากที่ต้องพึงพาอาศัยเขา” หากทุกคนในองค์กรยึดถือนิยามดังกล่าวเป็นคติในการปฏิบัติงานแล้ว แน่แน่นอนว่าการปฏิบัติต่อลูกค้าย่อมเป็นไปตามที่พึงประสงค์ แต่หากปฏิบัติตรงกันข้าม การบริการลูกค้าที่ดี ย่อมไม่เกิดขึ้น ความพึงพอใจลูกค้าย่อมถดถอยเป็นธรรมดา

เฟรนซ์ (French. 1964 : 25) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยให้ความสำคัญต่อลักษณะงานและสภาพงาน โดยให้ความเห็นว่า สภาพงานที่ดีที่มีการแบ่งงานจะทำให้เกิดความพอใจในการทำ เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของคนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกได้

คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 40) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลที่ได้รับ หรือประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือที่เข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล เช่นเดียวกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 28) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจคือ ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าเป้าหมาย ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข ตื่นเต้น ดีใจ เมื่อผู้บริโภคบรรลุจุดมุ่งหมายหรือความต้องการ ความพึงพอใจว่าเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนในแต่ละครั้ง ที่ลูกค้าพึงพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นปัจจัยหลักในทางตรงกันข้ามถ้าลูกค้าไม่พอใจก็ไม่อาจจะระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน

จากความหมายที่กล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล หรือภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังไว้ กับสิ่งที่ได้รับจริงจากลักษณะของการให้บริการ ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงข้ามกันหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจลูกค้าได้จากคำถามเพียงคำถามเดียว องค์กรจำนวนมากพยายามตรวจวัดความพึงพอใจลูกค้าจากคำถามเพียงไม่กี่คำถาม แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย และพยายามทำเป็นข้อมูลอนุกรมเวลาการเปลี่ยนแปลง โดยหวังว่าผลจะคงที่หรือเพิ่มขึ้น แต่วิธีการเช่นนี้จะทำให้องค์กรเรียนรู้ลูกค้าจากการสำรวจได้น้อย หรือได้ประโยชน์จากการสำรวจจำกัดในมุมมองของผู้บริหาร การรับรู้ว่าคุณค่ามีความพึงพอใจ มากขึ้นหรือลดลงไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อันใด หากการสำรวจนั้นมิได้แนะนำว่าควรทำอย่างไรเพื่อเพิ่มความพึงพอใจลูกค้า แท้จริงแล้วผู้บริหารต้องการคำแนะนำ หรือวิธีปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจลูกค้าจากการสำรวจด้วย

5.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของมนุษย์ หากคนเรามีความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่อาจนำมาซึ่งความพอใจ แต่หากไม่มีความพึงพอใจ ก็จะเกิดความต้องการอยากมีอยากได้ สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น ได้มีนักวิชาการได้ทำการศึกษา วิจัย ค้นคว้า เกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยได้ศึกษาจากปัจจัย และตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีผลต่อพฤติกรรมความพึงพอใจมนุษย์ ดังเช่น

เชลลีย์ (Shelley. 1994 : 350) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งความรู้สึกของมนุษย์เป็นสองชนิดคือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนซึ่งสามารถทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้น ได้อีก ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองชนิดนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

วูม(Vroom, 1965 : 6) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานปัจจัยทั้งสอง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวก และการจูงใจอย่างแท้จริงซึ่งมี 5 ประการ ได้แก่

ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง เมื่อบุคคลทำงานเสร็จสิ้นแล้วประสบความสำเร็จย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภายนอกหน่วยงานด้วย เช่น การได้รับคำชมเชยยกย่อง หรือการแสดงความคิดเห็นเมื่อได้ทำงานดังกล่าว

ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง งานที่มีความน่าสนใจ ท้าทาย เป็นงานที่สามารถกระทำได้ให้เสร็จสิ้นเพียงผู้เดียว

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และความรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น ๆ เช่น อาจมีการได้รับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากภายใน และภายนอกหน่วยงานได้มากขึ้น มีโอกาสพัฒนาตนเองได้มากขึ้น

ส่วนปัจจัยค้ำจุนนั้นเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มืออยู่ตลอดเวลา ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงานก็จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้คือ (Herzberg F. 1996 : 14) เงินเดือน หรือค่าตอบแทน โอกาสเจริญก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานภาพ การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพความเป็นอยู่ และความปลอดภัยในการทำงาน

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1996 :197-198) กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือทฤษฎีสองปัจจัย ได้สรุปความพึงพอใจในการทำงานและความไม่พึงพอใจในที่ทำงาน ไม่ได้มีสาเหตุจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่จะมีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มที่ Herzberg เรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยจูงใจ) และสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (ปัจจัยค้ำจุน)

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการเป็นการวิจัยที่มีเป้าหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุง ดังนั้นจำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เพื่อจะได้นำไปแก้ไขปัญหา ปรับปรุงงานให้ตรงกับความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีของความต้องการของ McClelland's Need Theory เป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ (McClelland, 1985 : 143-145)

ความต้องการด้านความสำเร็จ (Need for achievement) ในสิ่งที่ตนมุ่งหวัง โดยบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จได้ โดยที่เห็นว่างานนั้นไม่ยากลำบากเกินไปกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นจะกระทำได้ และมีแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจจากความสำเร็จในงานนั้น ๆ ด้วย

ความต้องการทางด้านสังคม (Need for affiliation) ความต้องการที่จะร่วมมือกัน การมีความผูกพันในทางบวกต่อกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เช่นการชอบพอกัน

ความต้องการทางด้านอำนาจ (Need for power) ต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ๆ เช่น การแสดงความพอใจเมื่อได้รับชัยชนะ หรือการแสดงความโกรธเมื่อผิดหวัง นอกจากการแสดงความต้องการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงาน เช่นการให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ การใช้อำนาจในการบังคับบัญชา และการใช้อิทธิพลในการลงโทษ

ทฤษฎีของ McClelland แสดงให้เห็นว่าประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการคือ ความแตกต่างของบุคคลที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ โดยความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบ จะถูกแสดงออกมาต่อเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือที่เรียกว่า สิ่งเร้า ดังเช่น ความต้องการความรัก ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการการยอมรับจากสังคม

6. แนวคิดเกี่ยวกับค่าจ้างและสวัสดิการ

6.1 แนวคิดเกี่ยวกับค่าจ้างและสวัสดิการ

ชรินพร งามกมล (2549 : 138) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ค่าจ้างหมายถึง เงินที่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันจ่ายเป็นค่าตอบแทนในการทำงานตามสัญญาจ้าง

ค่าจ้างเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของแรงงานซึ่งแรงงานได้นำมาใช้จ่ายในการเลี้ยงชีพแก่ตนเองและครอบครัวส่วนในแง่ของนายจ้างค่าจ้างถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของต้นทุนการผลิตของสินค้าและบริการนักเศรษฐศาสตร์ได้พยายามทำการศึกษาดังปัจจัยต่างๆที่ถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดอัตราค่าจ้างและได้ตั้งเป็นทฤษฎีค่าจ้างเพื่อใช้อธิบายถึงสาเหตุในการกำหนดอัตราค่าจ้างว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลในการกำหนดค่าจ้างเนื่องจากนักเศรษฐศาสตร์สำนักต่างๆ ได้ทำการศึกษาวิจัยและตั้งทฤษฎีค่าจ้างไว้มากมายซึ่งในที่นี้จะกล่าวเพียงบางทฤษฎีที่มีความสำคัญเท่านั้น(กชกร รพีกาญจน์. 2549 : 22)

สวัสดิการ หมายถึงค่าตอบแทนใด ๆ ก็ตามที่องค์กรหนึ่ง ๆ จ่ายให้แก่บุคลากรของตน นอกเหนือไปจากค่าจ้างและเงินเดือนที่ได้รับประจำอยู่แล้ว อาจจะอยู่ในรูปแบบของตัวเงินหรืออาจมิใช่ตัวเงินก็ได้ ทั้งนี้เพื่อช่วยส่งเสริมให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานได้ผลดียิ่งขึ้น หรือเพื่อประโยชน์อื่นๆ ขององค์กร

สุรางค์รัตน์ วสินารมณ (2540 : 68-71) ได้อธิบายความหมายของคำว่า สวัสดิการ โดยสรุปได้เป็น 3 ระดับดังนี้ คือ

ระดับสังคม คำว่าสวัสดิการคนงาน สวัสดิการแรงงานและสวัสดิการอุตสาหกรรม หมายถึง บริการหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นสำหรับลูกจ้างและคนงานด้วยความสมัครใจของนายจ้าง หรือโดยองค์กรลูกจ้าง กลุ่มอาสาสมัคร เพื่อความกินดีอยู่ดี ซึ่งบริการต่าง ๆ ที่จัดให้มีขึ้นนี้อาจจัดขึ้นในสถานประกอบการหรือบริเวณใกล้เคียงกับที่ทำงานก็ได้

ระดับองค์กร สวัสดิการแรงงาน หมายถึง

1. สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากร โดยอาจจัดให้อยู่ในรูปแบบของตัวเงิน นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือนหรือผลตอบแทนอื่นที่หน่วยงานจัดให้ เพื่อเป็นการคุ้มครองหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกจ้างเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ ออกจากงาน เกษียณอายุงาน

2. เงินหรือประโยชน์ที่คนงานได้รับเพิ่มจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่มซึ่งตามปกติได้แก่ ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไมทำงาน เงินช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติ และบริการที่จัดให้แก่คนทำงาน เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายสำหรับการครองชีพ

3. ผลประโยชน์ตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งที่พนักงานได้เพิ่มเติมจากค่าตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ ผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ คือ ผลประโยชน์ที่สามารถตีค่าเป็นตัวเงินได้ เช่น

ค่ารักษาพยาบาล เงินสะสม ส่วนประโยชน์ทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและเหมาะสม มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และมีหัวหน้างานที่ดี

4. สิ่งที่จะจูงใจที่จะรักษาคนงานให้ทำงานกับองค์กรต่อไป การจูงใจในที่นี้ รวมถึงการจูงใจคนงานใหม่ยินดีทำงานให้ โดยฝ่ายบริหารถือว่าเป็นความจำเป็น เพราะทราบดีว่าลูกจ้างไม่สามารถจัดการตนเองได้ ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างขวัญและทัศนคติที่ดีให้แก่คนงาน ทำให้ได้มาซึ่งความร่วมมือของคนงาน และบริการที่จัดให้มีขึ้นมาจะ ต้องเป็นการจัดให้ที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลปฏิบัติงานของคนงาน แต่ความเน้นที่การเพิ่มขวัญ การสร้างความจงรักภักดี เพื่อลดการเข้าออกงาน การขาดงานและการแทรกแซงของรัฐ

5. ผลตอบแทนในรูปของนายจ้างจัดให้ลูกจ้าง เพื่อความสะดวกสบาย หรือเพื่อการกินคืออยู่ดีของลูกจ้าง ซึ่งโดยทั่วไปเข้าใจกันว่าสวัสดิการเป็นข้อตกลงกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และหรือเป็นที่นายจ้างจัดให้ เพื่ออำนวยความสะดวก และเพื่อเป็นการบำรุงขวัญให้กำลังใจแก่ลูกจ้าง จนเกิดเป็นพันธะสัญญาว่า คือส่วนหนึ่งของสภาพการจ้างงาน

6. การดูแลความเป็นอยู่ของลูกจ้าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างมีภาวะการเป็นอยู่ที่ดีตามอัตภาพ มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์มีความปลอดภัยในการทำงาน และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต สวัสดิการเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เป็นสิ่งที่นายจ้างได้รับสวัสดิการก็เพราะถือว่าลูกจ้าง คือ สมาชิกขององค์กรมาตรฐานการสำคัญและจำเป็นที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของคนงาน สวัสดิการจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร และลดปัญหาข้อขัดแย้ง

สวัสดิการในทัศนะของนายจ้าง คือ ค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของนายจ้าง รัฐบาลและสหภาพแรงงานและที่สำคัญ คือ สวัสดิการเป็นต้นทุนการผลิตนายจ้าง ในทัศนะของลูกจ้าง สวัสดิการแรงงาน คือ ค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน เป็นประโยชน์ของลูกจ้างที่ส่วนหนึ่งกฎหมายข้อบังคับให้นายจ้างต้องปฏิบัติ นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรอง และเป็นความรับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย คือ รัฐ นายจ้าง และลูกจ้างที่ต้องร่วมมือกันจัดสวัสดิการ

สวัสดิการอาจมองได้ว่าเป็นผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือจากเงินเดือน โดยกำหนดให้ในรูปที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน

สวัสดิการแรงงานเป็นภาวะของการมีสุขภาพดี หรือเป็นสภาวะที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะดวกสบาย หรือการกินคืออยู่ดีของลูกจ้าง สวัสดิการแรงงานถือว่าเป็นภาวะทางศีลธรรม ของธุรกิจอุตสาหกรรมและสหภาพแรงงาน รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารงานบุคคล

ระดับกิจกรรม คำว่าสวัสดิการแรงงาน มีความหมายเป็นโปรแกรมบริการ“Service program” ที่จัดให้แก่ลูกจ้างโดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจเป็น โปรแกรมที่จัดขึ้น โดยเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานทั้งหมด

ภิญโญ สาธร (2546 : 387) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน ทั้งในขณะที่บุคลากรยังปฏิบัติงานอยู่ หยุดพักงานชั่วคราว และในระหว่างพ้นจากหน้าที่ไปแล้ว เพื่อบำรุงขวัญบุคลากร ได้ทำงานอย่างสบายใจมีความพอใจกับงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สวัสดิการอาจให้เป็นเงินหรือให้เป็นบริการความสะดวกต่าง ๆ ก็ได้แต่จะต้องเป็นพิเศษ เพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้อาจเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัยและความสะดวกสบายต่าง ๆ การศึกษาหรือข่าวสาร ครอบคลุมความรู้ ความมั่นคงในทางการเงิน การพักผ่อน หรือสันทนาการ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาทั้งในด้านส่วนตัว ครอบครัว และการให้ผลประโยชน์หรือความแน่ใจที่เกี่ยวกับชุมชนหรือสังคมทั่วไป

สุดาศิริ เสงพุลธนา (2546 : 48-49) ได้ให้ความหมายว่าสวัสดิการ หมายถึง สภาพการที่บุคคลหรือชุมชนมีการกินดีอยู่ดี มีความเจริญรุ่งเรืองหรือความสมบูรณ์สุข หรืออาจหมายถึงสิ่งที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะดวกหรือความกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง

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

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

สุรพล ปธานวนิช (2552 : 18) กล่าวว่าสวัสดิการถือเป็นค่าตอบแทนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์ค่อนข้างลึกซึ้งกว่าค่าจ้างเงินเดือน กล่าวคือ ค่าจ้าง เงินเดือน เป็นค่าตอบแทนการทำงานที่เน้นในแง่เศรษฐกิจในขณะที่สวัสดิการเป็นค่าตอบแทนการทำงานที่นอกจากจะมีส่วนในทางเศรษฐกิจแล้วยังมุ่งหวังผลลัพธ์ในแง่สังคมและจิตใจด้วย ดังนั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียก

สวัสดิการว่า “ผลประโยชน์ที่เกื้อกูล” การที่บุคคลจะพิจารณาตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในหน่วยงานแห่งใดนั้นปัจจัยที่มักจะต้องคำนึงถึงประการหนึ่งก็คือ หน่วยงานดังกล่าวจัดสวัสดิการให้คนงานมากพอที่เขาจะใช้ชีวิตการทำงานได้เพียงไร ในภาวะที่ไม่มีทางเลือกเป็นอย่างอื่น เขาอาจจะตัดสินใจเข้าทำงานอย่างฉับพลันจนแลดูเหมือนกับว่าเรื่องนี้ มิใช่ข้อที่น่าคำนึง ทั้งนี้เพราะชีวิตการทำงานมีระยะเวลาครึ่งหนึ่งของอายุขัย จึงเป็นธรรมดาที่บุคคลต้องแสวงหาที่ที่จะให้ความสุขบ้างตามสมควรใช้เพียงแต่เท่านั้นไม่ การทำงานยังมีความสัมพันธ์กับการใช้ชีวิตในด้านอื่นด้วย แม้แต่การสนทนากับสมาชิกครอบครัว หรือในหมู่มิตรสหายก็มักหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะพูดถึงเรื่องนี้ หากหน่วยงานที่เขาสังกัดอยู่ให้ความสุขกายสบายใจได้แล้ว เขาก็จะกล่าวถึงด้วยความรักความภาคภูมิใจ ดังนั้น สวัสดิการ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง และศักดิ์ศรีของการดำรงชีวิตในสังคมอยู่ไม่น้อย

6.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการ

วัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการ ได้มีนักวิชาการให้คำอธิบายไว้ ดังนี้

มนทพร ภูตระกูล (2552 : 32) ได้ให้ความเห็นว่าการจัดสวัสดิการ เป็นการประมุลคนใน ตลาดแรงงาน ถ้าหน่วยใดมีสวัสดิการดีย่อมสามารถดึงคนมาสู่ระบบบริหารงานบุคคลได้มากนั้น ย่อมหมายถึง โอกาสที่จะเลือกคนที่มีความสามารถให้ร่วมงานกับองค์กร ได้มากขึ้น นอกจากนั้น ยังเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กร เมื่อบุคคลได้รับสวัสดิการดี มีความมั่นคงในการทำงาน ย่อมลดอัตราการลาออก องค์กรไม่จำเป็นจะต้องลงทุนพัฒนาคนใหม่ขึ้นมาอีก

เสนาะ ดิยาวี (2545 : 228-229) ได้สรุปวัตถุประสงค์ ไว้ว่า การจัดสวัสดิการนั้นมี วัตถุประสงค์เพื่อลดอัตราการลาออก และจงใจให้คนทำงาน เพื่อให้บุคคลากรได้พักผ่อน 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
- หลักในการจัดสวัสดิการได้มีนักวิชาการให้คำอธิบายไว้ ดังนี้

ภิญโญ สาธร (2547: 387-389) กล่าวว่า การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรควรคำนึงถึงผลของสวัสดิการที่จะย้อนกลับมาสู่หน่วยงานเป็นสำคัญ เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงาน ถ้าบุคลากรรับแต่ประโยชน์และบริการโดยไม่ตอบสนองหน่วยงานในด้านการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้น สวัสดิการที่จัดบริการให้ก็ไร้ความหมาย หน่วยงานเสียเงินลงทุนสูญเปล่า ดังนั้น การที่จะให้การจัดสวัสดิการบรรลุเป้าหมายและเกิดผลดีทั้งแก่บุคคลในหน่วยงานและองค์กรหรือหน่วยงานอย่างแท้จริงจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์และ เทคนิคในการจัดสวัสดิการ ดังต่อไปนี้

1. หลักความเสมอภาค สวัสดิการทุกชนิดจะต้องให้แก่บุคลากร โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด อย่าให้มีการใช้อภิสิทธิ์ในด้านรับสวัสดิการ
2. หลักแห่งประโยชน์ การจัดสวัสดิการควรคำนึงประโยชน์ที่ได้รับให้คุ้มค่าในการจัด และเมื่อดำเนินการไปแล้วจะได้ผลทั้งทางหน่วยงานและส่วนตัวตรงตามเป้าหมาย
3. หลักแห่งความจงใจ การจัดสวัสดิการจะต้องเป็นสิ่งที่มีความตั้งใจให้เกิดกำลังใจมีแนวโน้มที่จะกระทำหรือทำงานให้เกิดผลแก่ตนเองและความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานให้ทวีมากขึ้น
4. หลักแห่งการตอบสนองความต้องการการจัดสวัสดิการต้องคำนึงว่าสิ่งที่จัดให้อำนวยความสะดวกเพื่อเกื้อกูลแก่สมาชิกนั้น ตรงตามความต้องการของสมาชิกหรือไม่ ถ้าจัดไปโดยไม่คำนึงถึงความต้องการ มักจะไม่เกิดประโยชน์อะไร
5. หลักแห่งประสิทธิภาพ การจัดสวัสดิการนั้นต้องคำนึงว่าได้ผลดีที่สุด เกิดประโยชน์มากที่สุด สิ้นเปลืองเวลาและลงทุนน้อยที่สุด ได้รับบริการทั้งการจัดคุณภาพและปริมาณ
6. หลักแห่งการประหยัด การจัดสวัสดิการเรื่องใดควรคำนึงถึงหลักของความสิ้นเปลือง ถ้าหากทำโดยไม่ประหยัดแล้วจะกลายเป็นเรื่องของความฟุ่มเฟือยจะเสียประโยชน์มากกว่าได้ผล
7. หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ การจัดสวัสดิการก็เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การจัดสวัสดิการเรื่องใดถ้าไม่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจไม่ควรจะกระทำ

8. หลักแห่งความสะดวก การจัดสวัสดิการ ถ้าจะให้ได้ดีต้องมีระบบ ระเบียบ รูปแบบในการจัด ซึ่งเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวกคล่องตัวไม่ติดขัด ไม่ชักช้าเสียเวลาในการรับบริการจากสวัสดิการที่จัด

9. หลักแห่งงบประมาณในการจัดสวัสดิการ ต้องคำนึงถึงงบประมาณในการจัดผู้โครงการ เรื่องใดที่จะเป็นประโยชน์ เกื้อกูลแก่บุคลากร มีทุนดำเนินการหมุนเวียน หรือให้แล้วสูญเปล่าหมดไป มีงบประมาณสนับสนุนเพียงพอหรือไม่

10. หลักแห่งความยุติธรรม การจัดสวัสดิการต้องคำนึงถึงผลที่ได้รับของบุคลากรในโรงเรียน ไม่มีใครได้รับเหนือล้ำค่าสูงกว่ากัน ควรจะถือหลักความยุติธรรมในการจัดโครงการในทุกกรณีไป

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

สรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการสำหรับบุคคลในองค์กรนั้น จะต้องคำนึงถึงความจำเป็น ความเหมาะสมในการจัดสวัสดิการนั้น จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เหมาะกับงบประมาณของหน่วยงาน ให้บริการอย่างยุติธรรม จัดให้ทั่วถึง และตัดให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ประเภทของการจัดสวัสดิการได้มีนักวิชาการให้คำอธิบายไว้ ดังนี้

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

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

ด้านนันทนาการ ได้แก่ ประโยชน์และบริการที่องค์กรให้บุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินใจเป็นการช่วยลดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่การงาน และเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นได้มีกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ร่วมกัน

จะได้เกิดความรักใคร่สามัคคีต่อกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาต่าง ๆ การจัดทัศนอาจร การจัดตั้งสโมสร เป็นต้น

ด้านอำนวยความสะดวกสบาย เป็นประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ ด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ให้ทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งบริการมีหลายรูปแบบและบางรูปแบบมีลักษณะเป็นบริการทั้งด้านอำนวยความสะดวกสบายและด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดบริการรถรับส่ง บริการการแพทย์ การเคหะสงเคราะห์ การจัดให้มีการจำหน่ายสินค้า เป็นต้น

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

พงษ์สวัสดิ์ วิชัยดิษฐ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญโดยเฉพาะวิศวกรและคนงาน มีค่าเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยธำรงรักษา พบว่าเงินรายได้และผลตอบแทนที่ได้รับของทั้ง 3 ตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ในส่วนของวิศวกรพบว่าความแตกต่างของขนาดองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในส่วนของช่างผู้ควบคุมงานพบว่าความแตกต่างของระดับการศึกษา และขนาดองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ในส่วนของคนงานไม่พบความแตกต่าง และการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของทั้ง 3 ตำแหน่ง พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

สาริณี โตรุณ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) หัวหน้างานมีค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึง

พอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ค่านิยมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ค่านิยมในการทำงานด้านสุนทรีย์ ด้านการกระตุ้นให้ใช้ปัญญา ด้านวิถีชีวิต และด้านความหลากหลายของงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 57.5

สุพินดาควานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีรายได้และอายุการทำงาน แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน 3) พนักงานที่มีเพศ รายได้ และ อายุการทำงาน แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน 4) คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน 5) คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 6) ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 7) ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีอำนาจพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 2

เชษฐ รัชดาพรธนาธิกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความรู้สึกไม่แน่ใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัวแปรอิสระ 11 ตัวแปรร่วมพิจารณาพบว่ามีเพียง 6 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกทั้งหมด คือการรับรู้สถานะและศักยภาพขององค์กร การรับรู้สภาพเศรษฐกิจและสังคม การรับรู้ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ความสำคัญของตนเองต่อองค์กรและค่านิยมในการทำงาน โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนกับ

ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 48.50 สำหรับแนวทางในการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย การเก็บออม/สะสมเงิน พยายามหางานใหม่ที่มีความมั่นคงกว่าตั้งใจทำงานด้วยความขยัน ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ไม่มาทำงานสายและไม่ขาดงานโดยไม่จำเป็นหาอาชีพเสริมฝึกรอบมทักษะเพิ่มเติมจากภายนอกสถานประกอบการและศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อยู่เสมอ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือองค์กรควรมีการวางแผนและประเมินสถานการณ์ ทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่เสมอ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ลูกจ้างอย่างถูกต้อง ชัดเจนและสม่ำเสมอควรมีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะฝีมือให้แก่ลูกจ้างอย่างต่อเนื่องควรที่จะส่งเสริมหรือให้ความสำคัญในเรื่องค่านิยมในการทำงานทางด้านต่าง ๆ ที่ดีแก่ลูกจ้างด้วย เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานให้แก่ลูกจ้างต่อไป

วราวุธ ขุนทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดีมีความเครียดทางร่างกาย ทางอารมณ์ ทางพฤติกรรม อยู่ในระดับเล็กน้อยและ 2) ปัจจัยการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับร่วมงาน ลักษณะงานและปริมาณงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน

มาริสสา ทรงพระ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2) พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน 3) พนักงานที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และ 4) พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลตอบแทน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน

สัมพันธภาพในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมนุญในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร แตกต่างกันไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน

วิชิต ลิ้มโพธิ์ทอง(2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทอิตาซิเฟอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัดจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อยมีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารอยู่ในระดับปานกลางมีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยความสำเร็จอยู่ในระดับมากมีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยโครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าพนักงานในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มเพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันพนักงานในกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันพนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันพนักงานในกลุ่มสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อารีรัตน์ เข้มเพ็ชร (2547:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างเพศชายร้อยละ 2.20 เพศหญิงร้อยละ 2.10m อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 ปีขึ้นไป ประเภทการจ้างรายวันประเภทการจ้างรายเดือนอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปีอายุการทำงาน 1-3 ปีและอายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไปขนาดสถานประกอบการขนาดกลางขนาดสถานประกอบการขนาดใหญ่ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการจำแนกตามเพศพบว่าเพศชายจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการรวมอยู่ในระดับน้อยส่วนเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการรวมอยู่ในระดับน้อยจำแนกตามอายุพบว่าระดับทัศนคติต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการจำแนกตามอายุต่ำกว่า 25 ปีจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการรวมอยู่ในระดับน้อยอายุ 25 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการรวมอยู่ในระดับน้อยจำแนกตามประเภทการจ้างพบว่าระดับทัศนคติต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการจำแนกตามประเภทการจ้างรายวันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการรวมอยู่ในระดับน้อยส่วนประเภทการจ้างรายเดือนไปจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการรวมอยู่ในระดับน้อยจำแนกตามอายุการทำงานพบว่าระดับทัศนคติต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการจำแนกตามอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับ

ในสถานประกอบการรวมอยู่ในระดับน้อยอายุการทำงาน 1-3 ปีจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการรวมอยู่ในระดับน้อยส่วนอายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการอยู่ในระดับน้อยจำแนกตามขนาดอุตสาหกรรมพบว่าระดับทัศนคติต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการจำแนกตามขนาดอุตสาหกรรมจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการรวมอยู่ในระดับน้อยส่วนขนาดอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับในสถานประกอบการรวมอยู่ในระดับน้อย

ดวงประทีป เทียมทิพย์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เวเบอร์ เลข กรุ๊ป เวเบอร์ เลข ไทยแลนด์ จำกัดมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัทเวเบอร์ เลข กรุ๊ป เวเบอร์ เลข ไทยแลนด์ จำกัด โดยจำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและสถานภาพการสมรสกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท เวเบอร์ เลข กรุ๊ป เวเบอร์ เลข ไทยแลนด์ จำกัด จำนวน 80 คนเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละและค่าคะแนนเฉลี่ยผลการศึกษาค้นคว้าพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย เรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านความสะดวกสบายและด้านเศรษฐกิจกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของบริษัทในแต่ละด้านดังนี้ด้านสุขภาพอนามัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในระดับสูงด้านการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงานในระดับปานกลางด้านความสะดวกสบายกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการในการจัดทำเอกสารในระดับปานกลางและด้านเศรษฐกิจกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนในระดับปานกลาง

มนัสนันท์ มาลากุล ณ อรุชยา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการที่ได้รับ กรณีศึกษา : บริษัทไทยเพรซิเดนทึฟูดส์จำกัด (มหาชน)กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานของบริษัทไทยเพรซิเดนทึฟูดส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 คน จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงานและรายได้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตรฐานประเมินค่า 5 ระดับ แบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว และข้อเสนอแนะสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละและค่าคะแนนเฉลี่ยจากผลการศึกษาผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัทไทยเพรซิเดนทึฟูดส์จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม 2.63 กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงโดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างอายุไม่เกิน 25 คิดเป็น 2.46 26-35 ปี คิดเป็น 2.55, 36-45 ปี คิดเป็น 2.72, 46-55 ปี คิดเป็น 3.04 กลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษา ปวส./ อนุปริญญา

คิดเป็น 2.45 ปริญาตรี คิดเป็น 2.53 อื่นๆ คิดเป็น 2.72 กลุ่มตัวอย่างสถานภาพโสด, สมรส, หม้าย/หย่าร้าง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางกลุ่มตัวอย่างอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี, 1-5 ปี, 6-9ปี, 10 ปีขึ้นไปโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างรายได้ 5,000-10,000, 10,001-20,000, 20,001-30,000, 30,001ขึ้นไปโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมธี ศาสตร์สาระ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท นิโปร(ประเทศไทย) จำกัด ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ มีเหตุผลในการทำงานของพนักงานคือใกล้บ้าน การเข้ามาทำงานของพนักงานคือสมัครเอง การเดินทางมาทำงานของพนักงานคือรถบริษัท เวลาทำงานของพนักงานคือช่วงเวลา 7.30-19.30 น.หรือ 19.30-7.30 น. และ จำนวนชั่วโมงการทำงานนอกเวลาของพนักงานคือ 61 - 80 ชั่วโมง ระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับน้อยเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านสุขภาพอนามัยและ ด้านสันตนาการ ส่วนด้านเศรษฐกิจ และ ด้านการศึกษาและการพัฒนาบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับน้อยพนักงานที่มีอายุการศึกษารายได้ต่อเดือนและอายุงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05พนักงานที่มีเวลาทำงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่างกัน

จรินทร์ เสือโต (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัทเรเซอร์การไฟฟ้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26 – 35 ปีมีสถานภาพสมรสคือสมรสแล้วหรืออยู่ด้วยกันมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,000 – 8,000 บาทมีอายุงาน 1-2 ปีและทำงานอยู่ในแผนกปั๊ม&เชื่อม แผนกพันคอยล์ และแผนกประกอบปัจจัยในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกเข้าทำงาน ในบริษัทนี้เพราะมีสวัสดิการดีเข้ามาทำงาน โดยมีบุคคลแนะนำใช้รถมอเตอร์ไซด์ในการเดินทางมาทำงานเวลาการทำงานของพนักงานอยู่ในช่วง 08.00 – 20.00 น.หรือ 20.00 -08.00 น. และมีจำนวนชั่วโมงการทำงานนอกเวลาจำนวน 61-80 ชั่วโมงพนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการโดยรวมด้านเศรษฐกิจด้านสุขภาพอนามัยและด้านสันตนาการอยู่ในระดับปานกลางส่วนด้านการศึกษาและการพัฒนาบุคลากรพนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยพนักงานที่มีเพศและสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการโดยรวมไม่แตกต่างกันส่วนพนักงานที่มีอายุการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05พนักงานที่มีวิธีการเข้ามาทำงานในบริษัทแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการไม่แตกต่างกันส่วนพนักงานที่มีเหตุผลในการเลือกเข้าทำงานวิธีการเดินทางมาทำงานเวลาการทำงาน

และจำนวนชั่วโมงการทำงานนอกเวลาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบไปด้วยสวัสดิการด้านเศรษฐกิจสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยสวัสดิการด้านสันตินาการ และสวัสดิการด้านการศึกษาและการพัฒนาบุคลากรปัจจัยเหล่านี้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของ ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน)