

ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี

งามจิต อินทวงศ์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

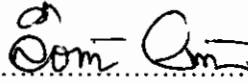
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ งามจิต อินทวงศ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

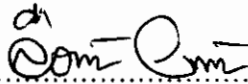

.....

(ดร. ลือชัย วงษ์ทอง)

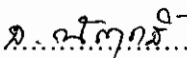
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

 ประธานกรรมการ
.....

(ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

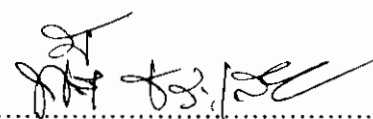
 กรรมการ
.....

(ดร. ลือชัย วงษ์ทอง)

 กรรมการและเลขานุการ
.....

(อาจารย์เอกถักษณ์ นัตถฤทธิ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันธ์นีย์ ธาระเสนา)

วันที่ 22 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี” งานวิจัยนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความร่วมมือของ
พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในวิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี และ
ด้วยความกรุณาของ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำปัญหาพิเศษ โดยท่านได้
เสียสละเวลาอันมีค่ามาให้คำแนะนำสั่งสอน ตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาในแต่ละขั้นตอน
ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นขวัญและกำลังใจในการเรียนระดับปริญญาโท
ในครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ
จังหวัดชลบุรี ที่อนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์
ครบถ้วน และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านสวัสดิการของพนักงาน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในวิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี และช่วยเหลือ
ในทุก ๆ ขั้นตอนของการจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท รุ่นที่ 4
สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกคน

งามจิต อินทวงศ์

54930148: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความต้องการสวัสดิการ/ สวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย

งามจิต อินทวงศ์: ความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี (WELFARE NEEDS OF PERSONNEL AT
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN-OK, BANGPRA CAMPUS,
CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ลือชัย วงษ์ทอง, ปร.ด., 112 หน้า. ปี พ.ศ.
2556.

การวิจัยเรื่อง ความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงความต้องการสวัสดิการ
ของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี
2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และ ประเภทพนักงาน โดยทำการศึกษาจากพนักงาน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี จำนวน 119 คน
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีสถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการ
สวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการ
สวัสดิการ ด้านสุขภาพและอนามัยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน
สุดท้ายคือ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการ
สวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและประเภทพนักงาน ต่างกันมีความต้องการสวัสดิการ
แตกต่างกัน

54930148: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: WELFARE NEEDS/ WELFARE FOR PERSONNEL

NGAMJIT INTAWONG: WELFARE NEEDS OF PERSONNEL AT
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN-OK, BANGPRA CAMPUS,
CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: LUECHAI WONGTHONG, Ph.D. 112 P. 2013.

This study aims 1) to explore welfare needs of the personnel at Rajamangala University of Technology Tawan-Ok, Bangpra campus, Chon Buri province and 2) to compare welfare needs of the studied personnel classified by sex, age, in-service time, educational level, and category of personnel. The population consists of 119 personnel. The statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings show that holistically the level of welfare needs of the personnel at Rajamangala University of Technology Tawan-Ok, Bangpra campus, Chon Buri province is rated the highest. When considered by aspect, it is found that the aspects rated the highest are health, remuneration, and welfare, respectively. The comparison of the level of welfare needs shows that the level of welfare needs of the personnel with the differences of sex, age, in-service time, educational level, and category is different.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	9
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ	19
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	29
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ	36
แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ.....	42
ทฤษฎีความต้องการสามปัจจัย	55
ประวัติและ โครงสร้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ.....	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
วิธีการวิจัย.....	65
ประชากร	65
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	67
4 ผลการวิจัย	69
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	69
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี	71
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการสวัสดิการของ พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี	78
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการวิจัย	88
อภิปรายผล	91
ข้อเสนอแนะ	93
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	106
ประวัติย่อของผู้วิจัย	112

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แหล่งอ้างอิงตัวแปร	6
2 เปรียบเทียบความต้องการพื้นฐานตามแนวคิดมาสโลว์กับประเภทสวัสดิการ	23
3 จำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี สายสนับสนุนการสอนและ พนักงานสายวิชาการ	66
4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล.....	69
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านค่าตอบแทน	71
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ..	73
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านสุขภาพและอนามัย	75
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมรายด้านต่าง ๆ	77
9 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจำแนกตามเพศ.....	78
10 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจำแนกตามอายุ.....	80
11 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	82
12 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	84
13 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจำแนกตามประเภทพนักงาน	86

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2	รูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model)	12
3	ลำดับความต้องการของมาสโลว์.....	22
4	รูปแบบของพฤติกรรม	30
5	แนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์	33
6	แนวความคิดที่มีเหตุผล	33
7	โครงสร้างส่วนราชการและส่วนงานภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก..	57

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตมีการกำหนดให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการในสถาบันอุดมศึกษา มีสถานะเป็นข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้จัดจ้างพนักงานทดแทนอัตราข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการออกนอกระบบในปี พ.ศ. 2545 โดยให้ได้รับเงินเดือนในอัตราที่มากกว่าข้าราชการ คือ เพิ่มขึ้น 1.7 เท่า สำหรับข้าราชการ สาย ก. และเพิ่มขึ้น 1.5 เท่า สำหรับข้าราชการ สาย ข. และ สาย ค. ตามข้อเสนอของคณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ (คปร.) ซึ่งมีนายพิชัย รัตตกุล รองนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการกำหนดอัตราพนักงานมหาวิทยาลัยทดแทนอัตราข้าราชการ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 ขึ้น จึงมีการกำหนดเกี่ยวกับพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างเป็นทางการ

ปัจจุบันในสถาบันอุดมศึกษาไม่มีการบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาแล้ว โดยสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จะใช้การบรรจุและแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยทดแทนอัตราข้าราชการเดิม ซึ่งพนักงานมหาวิทยาลัย มีสิทธิที่จะได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ และตำแหน่งผู้บริหารเช่นเดียวกันกับข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยบางแห่งยังคงดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ ซึ่งอาจรวมถึงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกแห่งนี้เป็นมูลเหตุแห่งปัจจัยที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย วิทยาเขตบางพระ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงให้มากที่สุด สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงระบบการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ ซึ่งหากพนักงานมหาวิทยาลัย ได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแล้วจะทำให้ขวัญและกำลังใจดีขึ้นและรู้สึกมีความมั่นคงในการประกอบวิชาชีพ อันจะส่งผลให้คุณภาพของพนักงานมหาวิทยาลัย ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เชื่อมโยงไปถึงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ฉะนั้น หากพนักงานมหาวิทยาลัยไม่มีขวัญกำลังใจและมีคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี หรือแรงจูงใจในการประกอบวิชาชีพ และขาดสวัสดิการสิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่นในการเสริมสร้างความมั่นคงต่อ

การประกอบวิชาชีพแล้ว ก็อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพในการปฏิบัติหน้าที่สิ่งที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของงาน คือ ตัวบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ

พนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งนับวันจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นตามการเจริญเติบโตของมหาวิทยาลัยต่างตกอยู่ในสภาพไม่มั่นคงในอาชีพการงาน สำหรับวิกฤตเสถียรภาพและความไม่ชอบธรรมที่เกิดแก่พนักงานมหาวิทยาลัยเฉพาะส่วนบุคคลนั้น มีหลายประการ ดังประเด็นที่เป็นรูปธรรมได้แก่

พนักงานมหาวิทยาลัยมีความรู้สึกไม่มั่นคงในการประกอบอาชีพการงานเกรงว่าอาจถูกเลิกจ้าง หรือลดเงินเดือน หรือถูกปรับเป็นลูกจ้างวันใดวันหนึ่งก็ได้ หากมหาวิทยาลัยไม่ออกนอกระบบ หรือไม่มี พระราชบัญญัติรองรับ การไม่มีสิทธิเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลทั้งของตนและครอบครัวจากรัฐดังเช่นข้าราชการ แต่ต้องจ่ายเบี้ยประกันสังคมเองเพื่อให้ได้สวัสดิการ รักษาพยาบาลที่มีข้อจำกัดมาก อาทิ ไม่ครอบคลุมไปถึง พ่อ แม่ จำกัดเฉพาะการรักษา/ ยา พื้นฐาน จำกัดให้รับบริการได้เฉพาะสถานพยาบาลที่กำหนด ฯลฯ ไม่ต่างไปจากลูกจ้างบริษัทเอกชนทั่วไป ไม่มีกองทุนบำเหน็จ บำนาญ หลังเกษียณอายุราชการ ไม่มีสวัสดิการค่าเช่าบ้าน และค่าเล่าเรียนบุตร รวมถึง ระบบการพิจารณาความคิดความชอบของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการก็เช่นกัน ที่ทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (รวมทั้งลูกจ้างชั่วคราว) ถดถอยลงอย่างมาก ทั้งนี้เพราะสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดให้ปันผลรางวัลตามผลการปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัยแก่บุคลากรที่เป็นข้าราชการเท่านั้น พนักงานมหาวิทยาลัยจึงเป็นดังเช่นบุคคลนอกกฎหมายที่สร้างผลงานไร้ความหมาย

การจัดสวัสดิการมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร และเป็นการให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากร ทั้งนี้เพื่อเพิ่มผลผลิตที่ได้รับจากบุคลากรทำให้บุคลากรจงรักภักดีกับองค์กรและมีความรู้สึกรักตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ระบบบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องจะต้องเอื้อต่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพทำให้รู้สึกมีความมั่นคงในการประกอบวิชาชีพ กล่าวคือมีระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับที่ติและมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีรายได้ที่เหมาะสมกับฐานะทางสังคมและวิชาชีพ นอกจากนี้จะจัดระบบเงินเดือน ค่าตอบแทนให้เหมาะสมแล้วระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับที่ติที่มีความสำคัญซึ่งจะต้องจัดให้มีความเหมาะสมและเพียงพอเช่นเดียวกัน แต่จากสภาพปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ของระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับที่ติในปัจจุบันได้แสดงให้เห็นว่าระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับที่ติสำหรับ

พนักงานมหาวิทยาลัยนั้น จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาในความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ให้มีความเหมาะสม เป็นธรรม ดังนั้นจึงต้องทำการศึกษาข้อมูลความต้องการที่ตรงและเพียงพอกับการดำรงชีวิตของพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความต้องการในขั้นต้น เพียง 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และด้านสุขภาพและอนามัย เนื่องจากสวัสดิการทั้ง 3 ด้านดังกล่าว เป็นความต้องการพื้นฐานที่มหาวิทยาลัยควรจัดให้แก่พนักงาน และเมื่อก้าวถึงมหาวิทยาลัยแห่งอื่น ๆ ซึ่งได้ดำเนินการจัดให้แก่พนักงานแล้ว

ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาความต้องการในสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้ มาวิเคราะห์ตามข้อเท็จจริงอย่างเป็นรูปธรรมเหมาะสมกับความต้องการตามสถานะเศรษฐกิจสังคมปัจจุบันและพนักงานมหาวิทยาลัยจะได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึงและได้รับสวัสดิการที่ตรงตามความต้องการมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและประเภทพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา ผู้วิจัยทำการศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี แยกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และด้านสุขภาพและอนามัย
2. ขอบเขตของประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี สายสนับสนุนการสอนและ

สายวิชาการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 135 คน (ข้อมูลจากกองบริหารงานบุคคล วันที่ 31 ตุลาคม 2555)

3. ขอบเขตของระยะเวลาที่ทำการศึกษาตามแผนพัฒนาบุคลากร ของปีการศึกษา 2556 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2555 ถึง เดือนเมษายน 2556

นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในงานวิจัยเรื่องความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้กำหนด ความหมายของคำต่าง ๆ ไว้ดังนี้

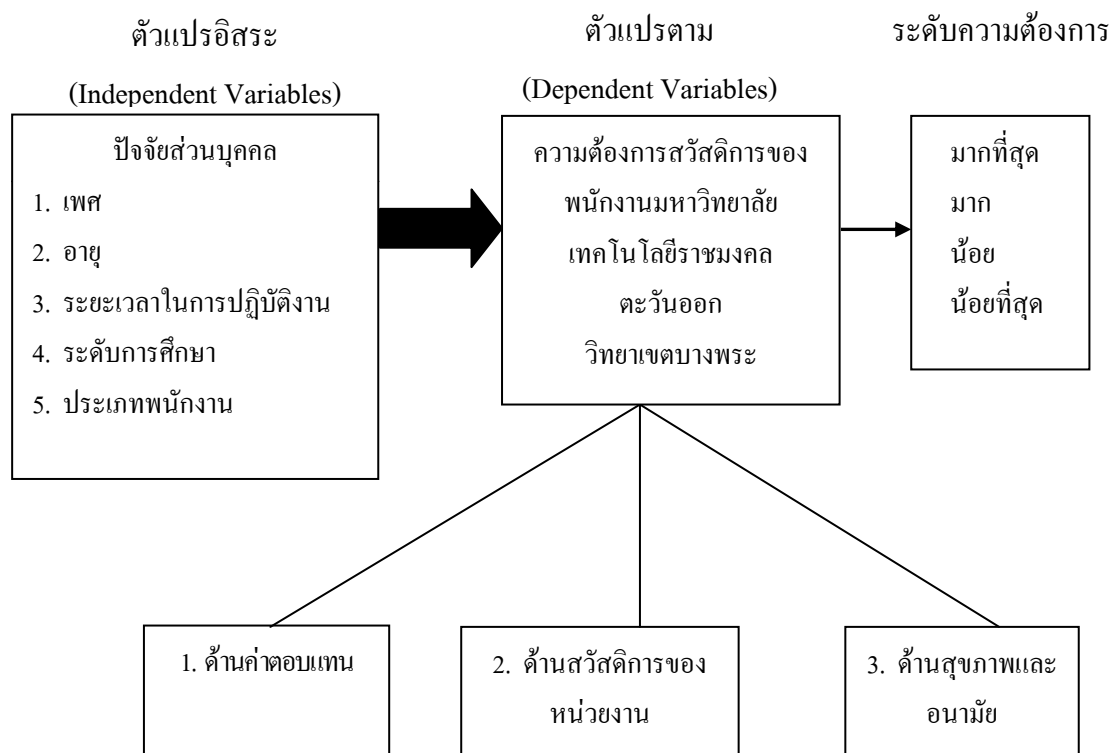
1. มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
2. พนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง เจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ผ่านการสอบบรรจุ พนักงาน มหาวิทยาลัย และได้จัดทำสัญญาจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่ ในสังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณ แผ่นดิน หรือเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย
3. ประเภทพนักงาน หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ตำแหน่งประเภทวิชาการ (โดยไม่รวมผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน/ สำนัก รองผู้อำนวยการสถาบัน/ สำนัก และหัวหน้าสำนักงานคณบดี) และพนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งประเภทสนับสนุน
4. สวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่มีมหาวิทยาลัยเื้ออำนวยการให้ปฏิบัติงานมีชีวิตและสภาพ ความเป็นอยู่ที่ดี และสะดวกสบาย
5. ด้านค่าตอบแทน หมายถึง การได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่นที่เพียงพอ เหมาะสม กับปริมาณงาน ในส่วนที่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง ค่าเบี้ยประชุม เงิน ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง และการเลื่อนเงินเดือนประจำปีตามที่ระเบียบของมหาวิทยาลัย ฯ กำหนด
6. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน หมายถึง สภาพที่พนักงานมหาวิทยาลัย วิทยาเขต บางพระ เกิดความรู้สึกขาดแคลนหรือไม่เพียงพอ หรือที่คาดการณ์ว่าควรจะมี ควรจะเป็น และควร จะเกิดใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี
7. ด้านสุขภาพและอนามัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและจิตใจ ประกอบด้วย สภาพการทำงานที่รู้สึกสะดวก สบายไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ อนามัย สถานที่พักผ่อน ออกกำลังกายมีอยู่อย่างเหมาะสม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี
2. ใช้เป็นแนวทางในการให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนำผลการศึกษาวិจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย การวางแผน และดำเนินการ ให้เป็นไปตามผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการของ พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี โดยยอมรับว่าผลที่ได้รับอาจแตกต่างกัน แต่สอดคล้องตามสภาพจริง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ หลักในการจัดสวัสดิการตามความเห็นของ เอ็ดวิน (Edwin, 1996) และการจัดสวัสดิการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2535) โดยได้นำมาใช้ในการสร้างตัวแปรและมาทำการประยุคต์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แหล่งอ้างอิงตัวแปร

ตารางที่ 1 แหล่งอ้างอิงตัวแปร

ตัวแปร	แหล่งที่มา
ด้านคำตอบแทน	<p>ทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ</p> <p>ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>สมพงษ์ เกษมสิน (2526 หน้า 320-321 อ้างถึงใน วิชาลีนี สุวรรณภาพ, 2548, หน้า 12) แบ่งปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจและสร้างขวัญในการทำงานแบ่ง เป็น 2 ประการ 1) สิ่งจูงใจเป็นเงิน ได้แก่ สิ่งจูงใจที่มีลักษณะเห็นง่าย และมีประสิทธิภาพโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น 2) สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ สิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน เป็นต้น</p> <p>สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2535) การจัดสวัสดิการทั้งรัฐจัดให้และนอกเหนือจากที่รัฐจัดให้ควรมีการปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ พบว่า 1) ค่าตอบแทนในส่วนของเงินเดือน ซึ่งถือเป็นค่าตอบแทนที่สำคัญของข้าราชการควรมีการประสานข้อมูล เพื่อให้เกิดมาตรฐานที่จะไม่ทำให้ค่าตอบแทนภาครัฐและภาคเอกชนแตกต่างกัน โดยทั้งนี้รัฐต้องควบคุมด้านการผลิตให้การสนองตอบมีความสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด อีกทั้งต้องคำนึงถึงการขยายตัวทางภาวะเศรษฐกิจ รายได้ประชาชาติและดัชนีค่าครองชีพประกอบด้วย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความจำเป็นในการปรับปรุงอัตราเงินเดือน ทั้งนี้เพราะเมื่อปัจจัยเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปบัญชีเงินเดือนก็ควรมีการปรับปรุงตามด้วย ราชการจึงควรกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ บนพื้นฐานความจำเป็นของตนเองจะดีกว่า 2) ค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา หรือค่าอาหารทำนอกรอกเวลามีอัตราที่ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจ จึงควรมีการปรับอัตราใหม่ให้เหมาะสม 3) ค่าที่พักในการเดินทางไปราชการควรให้ข้าราชการระดับล่างและระดับการเบิกจ่ายในลักษณะเหมาะสมกับสภาพพื้นที่แทนการเบิกได้เท่าที่จ่ายจริง</p>

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งที่มา
ด้านสวัสดิการ	แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ
ของหน่วยงาน	<p>หลักในการจัดสวัสดิการตามความเห็นของเอดวิน (Edwin, 1996)</p> <p>1) ต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง ฝ่ายบริหารควรศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการ ไม่ควรดำเนินการตามข้อเรียกร้องบางกลุ่ม เพราะบางครั้งการจัดโครงการด้านสวัสดิการบางอย่างขึ้นแล้วไม่มีผู้ที่สนใจใช้บริการ ทำให้การดำเนินการไม่สัมฤทธิ์ผลเกิดความสิ้นเปลือง ไม่คุ้มค่า ทั้งหมด 2) ต้องตอบสนองความต้องการของคนทั้งหมด หรือ โดยส่วนรวม ไม่ใช่เพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น เช่น หากจะจัดการประกันภัยแก่พนักงาน ก็ควรจัดในลักษณะการประกันภัยแบบเป็นกลุ่ม เพราะมีผลประโยชน์คุ้มครองคนทั้งกลุ่มและประหยัดค่าใช้จ่าย 3) มีขอบเขตการให้กว้างขวาง ครอบคลุมทุกคน เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้บริการด้านสวัสดิการได้มากที่สุด โดยทั่วถึง การจัดสวัสดิการบางประเภทอาจทำให้พนักงานบางกลุ่มไม่มีโอกาสใช้บริการจนก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานทุกคนได้ ก็ควรจัดสวัสดิการอื่นขึ้นทดแทน 4) ควรมีแบบอย่างเดียวแก่ทุกคน และมีความเสมอภาค การให้พนักงานมีสิทธิได้รับสวัสดิการจากองค์กรเท่าเทียมกันทุกคน ก่อให้เกิดความพอใจทุกฝ่าย ปัจจุบันการให้สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลเกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลหลายฝ่าย เช่น นายจ้าง ลูกจ้าง รัฐบาล การแข่งขัน หรือกฎหมายแรงงาน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2535) การจัดสวัสดิการทั้งรัฐจัดให้และนอกเหนือจากรัฐจัดให้ควรมีการปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ พบว่า</p> <p>1) สวัสดิการที่รัฐจัดให้เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ควรปรับปรุงอัตราเงินเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาลคนไข้ในโรงพยาบาลเอกชนสูงขึ้น และควรเบิกค่ารักษาพยาบาลสำหรับคนไข้นอกโรงพยาบาลได้จำนวนด้วย 2) เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร รัฐควรขยายการช่วยเหลือการศึกษาแก่ข้าราชการ ให้สามารถเบิกค่าเล่าเรียนได้ถึงระดับปริญญาตรีโดยอาจกำหนดมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายประกอบด้วย เช่น ระดับปริญญาตรีจะต้องได้เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.5 และกำหนดระยะเวลาตามหลักสูตรปกติ เป็นต้น</p>

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งที่มา
ด้านสุขภาพและ อนามัย	<p>3) ค่าเช่าบ้าน ควรส่งเสริมให้ข้าราชการ ได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งจะให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้เพราะการช่วยเหลือค่าเช่าบ้านเท่าที่เป็นอยู่ปัจจุบันยังไม่ทั่วถึง และมีลักษณะเป็นการให้ช่วยเหลือเฉพาะข้าราชการเพียงบางส่วนเท่านั้น โดยรัฐอาจตั้งกองทุนหมุนเวียนเพื่อที่อยู่อาศัยขึ้นและให้ข้าราชการกู้ด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ</p> <p>แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ</p> <p>สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์ (2542, หน้า 21-22) ได้แบ่งประเภทของสวัสดิการไว้อีก ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้ 1) สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย คือ สวัสดิการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานที่เจ็บป่วยในขณะที่เป็นพนักงาน โดยช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลในระดับหนึ่ง หรือออกค่าใช้จ่ายทั้งหมด ทั้งนี้อาจครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือนร้อนของพนักงานในด้านค่าใช้จ่ายดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานในลักษณะการจัดให้มีการตรวจร่างกายประจำปี การจัดห้องพยาบาลประจำองค์กร จัดพยาบาล/ แพทย์มาให้บริการการรักษา เป็นต้น 2) สวัสดิการประเภทสันทนาการ คือ สวัสดิการที่จัดไว้ให้พนักงานได้มีการพักผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน การส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น การจัดท่องเที่ยวประจำปี การจัดห้องอาหารของพนักงาน การจัดห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย เป็นต้น 3) สวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ให้แก่พนักงานการออกแบบห้องทำงานหรือสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด สดวก ถูกสุขลักษณะที่ดี การมีอุปกรณ์การทำงานที่พร้อม มีบรรยากาศการทำงานที่ดี สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลผลิตรวมเพิ่มขึ้น</p>

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องที่จะศึกษาและนำมาสร้าง
เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ
ดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ
6. ทฤษฎีความต้องการสามปัจจัย
7. ประวัติและโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขต
บางพระ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

สิริวรรณ อัสวกุล (2528, หน้า 1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของ
มนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรม
ของบุคคล

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530, หน้า 109) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก
ของบุคคลที่มีต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ
หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงบุคคลอื่น

ชิษณุกร พรภาณุวิษณุ (2540, หน้า 6) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก
ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น
ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่
ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540, หน้า 8) และ สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540, หน้า 10) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

ฟินน์ (Finn, 1962, p. 390) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตใต้สำนึกและใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวังหรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

ฟังก์ และแวกนอลส์ (Funk & Wagnalls, 1963, p. 239) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าน่าจะมีน่าจะเป็นอย่างที่เกิดขึ้นได้

เกตเซลส์, เจมส์ และ โรนอล (Getzels, James, & Ronall, 1964, pp. 390-398) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะแต่ละคนมีความคิดและความต้องการต่างกัน อันทำให้พฤติกรรมทางสังคมที่ถูกกำหนดจากความคาดหวังของบุคคลอื่นและความต้องการส่วนตัวของตนเองต่างกันด้วย

รีดเดอร์ (Reeder, 1971, p. 157) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ท่าทีของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัว โดยความคาดหวังหรือความต้องการให้บุคคลนั้น ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ

ทฤษฎีความคาดหวัง

อริยา คูหา (2546, หน้า 73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จและในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ เอ็ดเวิร์ด ซี ทอลแมน (Edward C. Tolman) แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่ วูรัม (Vroom) ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับสมมติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่มีความรู้ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด
3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่
4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มี

มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้นเพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่วูรัม (Vroom, 1990) เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน บาร์ตอลและมาติน (Bartol & Martin, 1991 อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทร์สุกรี, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้ว โอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำการสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่
2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่
3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น

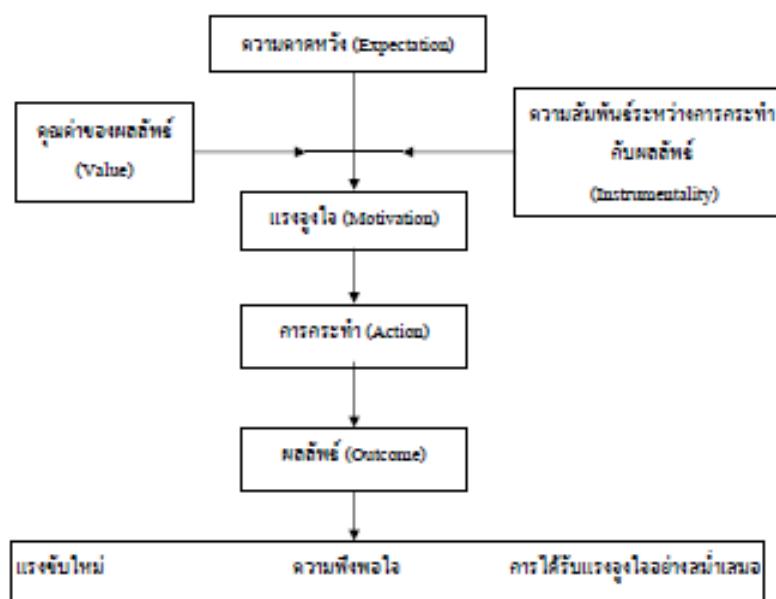
ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางทีเรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ) = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

1. คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดีในร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ
2. ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

จากที่กล่าวมาแล้ว สามารถอธิบายได้ในลักษณะของรูปแบบทฤษฎีแห่งความคาดหวัง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model)

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ซึ่งนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง จึงเกิดสมมติฐานดังนี้ (อุไรวรรณ เกิดผล, 2539)

1. พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม
2. มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน
3. บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว

ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผลในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสถานะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ในเรื่องของความคาดหวังจึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่

สุรางค์ จันทร์อม (2527 อ้างถึงใน มณฑิรา เขียวยิ่ง และคณะ, 2540) กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สกาเวเดือน ปธนสมิทธิ์ (2540, หน้า 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออก ดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธจึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

เบญญา นิลลาบุตร (2540, หน้า 10) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

แบลร์ (Blair, 1998 อ้างถึงใน วิภาดา วัฒนนามกุล, 2539, หน้า 13) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นค่านิยมทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่อผลของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ประเภทของความคาดหวัง

ความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ มีทั้งความคาดหวังในระยะสั้น และความคาดหวังในระยะยาว

นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ (Hurlock, 1973, pp. 184-185) ความคาดหวังนี้จะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

ไพบูลย์ เทวรักษ์ (2537) และสิริวรรณ อัสวกุล (2528, หน้า 46-47) กล่าวถึง ความคาดหวังทางบวกว่าเมื่อบุคคลต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องทำบางสิ่งให้สำเร็จ ความหวังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เป็นการยากที่จะกระตุ้นตนเองให้มีความพยายามและอดทนในการกระทำสิ่งที่ตน เชื่อว่าจะประสบความสำเร็จ

โสริช โปธิแก้ว (2527, หน้า 79) กล่าวถึง ความคาดหวังทางลบว่า เป็นความคาดหวังทางร้าย เช่น ถ้าเราจะอยู่อย่างนี้ดูเราจะเป็นอย่างไรหนอ ความคาดหวังในทางร้าย มักทำให้เกิด ความกลัว ความวิตกกังวล ซึ่งทำให้ชีวิตขาดความสมดุลได้

สรุปได้ว่า ความคาดหวังมีทั้งในทางบวกและทางลบ ในระยะสั้นและระยะยาว ความคาดหวังเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ความคาดหวังทางบวกเป็นไปในทางที่ดีมักทำให้เกิดความพยายาม ความคาดหวังด้านลบนั้นทำให้เกิดความวิตกกังวลขาดความสมดุลชีวิต

พลังของความคาดหวัง

ความเข้มข้นหรือความรุนแรงของความคาดหวัง ขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่ต้องการอยู่ใกล้ หรือไกลจากตัวเรามากน้อยเพียงใด และขึ้นอยู่กับความสำคัญของเป้าหมาย ถ้าหากได้มายากลำบาก ต้องต่อสู้มากก็จะทำให้เกิดพลังความหวังสูงขึ้น ส่วนเป้าหมายที่สูงเกินความสามารถ อาจทำให้เกิดความท้อใจได้ (Hurlock, 1973, pp. 185-186)

สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส คีวงสุวรรณ และฐิติพงษ์ ธรรมานุสรณ์ (2522, หน้า 80-181) กล่าวว่า สภาวะที่ส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุดนั้นขึ้นอยู่กับความเข้มของความต้องการ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. บุคคลขาดสิ่งที่ต้องการอยู่มากหรือน้อยจึงจะถึงระดับที่เขาพอใจ ถ้าขาดมากหรือต้องการมาก ก็จะช่วยส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุด
2. สิ่ง que บุคคลต้องการนั้นมีประโยชน์เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับประโยชน์มาก ความเข้มของความต้องการก็จะมากขึ้น

พัชรี วรรณ (2522, หน้า 124-125) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความคาดหวังก็จะแสวงหาวิธีการที่จะประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง และเมื่อสมหวังจะทำให้มีความต้องการสูงขึ้น เข้มข้นขึ้น หากผิดหวังปริมาณความต้องการ และความเข้มขึ้นก็จะลดลงและจางหายไป

แบนดูรา (Bandura, 1997, pp. 84-85) อธิบายความคาดหวังที่เกี่ยวกับความสามารถ บุคคลเป็น 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 เกี่ยวกับปริมาณความคาดหวัง (Magnitude) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถ

ของตนในการกระทำพฤติกรรมหนึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล หรือแตกต่างกันไปในบุคคลเดียวกัน เมื่อต้องทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกันเป็นการคาดหวังของบุคคลว่าตนจะทำงานสำเร็จถึงระดับใด เมื่อต้องทำงานที่มีระดับความยากง่ายแตกต่างกัน

มิติที่ 2 เกี่ยวกับการแผ่ขยาย (Generality) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตน อาจแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ประสบการณ์บางอย่างไม่ทำให้ความคาดหวังแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่น

มิติที่ 3 เกี่ยวกับความเข้ม (Strength) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตน มีความเข้มข้นน้อย คือ ไม่มั่นใจในความสามารถของตน เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังจะทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนลดลงแต่ถ้ามีความเข้มหรือมั่นใจมาก บุคคลจะมีความบากบั่นมานะพยายามแม้จะประสบความล้มเหลวบ้างก็ตาม

สรุปว่า ความคาดหวังของบุคคลจะมีอิทธิพลสูงที่สุดขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับจากความคาดหวัง เป็นที่พอใจมากน้อยเพียงใด ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลประสบความสำเร็จในความคาดหวังแล้ว เพิ่มคุณค่ามากขึ้น ความคาดหวังนั้นก็จะมีอิทธิพลสูงสุดแก่เขา

พัฒนาการของความคาดหวัง

เด็กได้พัฒนาระดับของความคาดหวังก่อนที่จะเข้าสู่วัยรุ่น โดยมักจะคิดว่าโตขึ้นเขาควรจะเป็นอย่างไรในอนาคต ซึ่งความคาดหวังอาจจะสอดคล้องกับความจริงก็ได้

เฮร์ล็อก (Herlock, 1973, pp. 187-191) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเกิดได้จาก

1. การฝึกฝนในวัยต้น (Early Training) ก่อนเข้าสู่วัยรุ่นบิดามารดาจะฝึกฝนให้ลูกได้รับความสำเร็จในตนเอง โดยบิดามารดาจะตั้งความคาดหวังไว้ และหวังว่าลูกควรจะทำให้ได้มากน้อยเพียงใด แล้วจะสอนให้ลูกทำดู

2. ความทะเยอทะยานของบิดามารดา (Parental Ambitions) บิดามารดาอาจจะใฝ่ฝันหรือหวังให้ลูกเป็นอะไร ตั้งแต่เด็กยังไม่คลอด สิ่งที่บิดามารดาหวังให้ลูกเป็นอย่างไรจะเป็นแบบที่หล่อหลอมความคาดหวังของบิดามารดาที่มีต่อเด็กตลอดชีวิต บิดามารดาอาจจะตัดสินใจไว้เลยว่าลูกหลานควรจบการศึกษาระดับใด เรียนได้ดีเพียงใด ประกอบอาชีพอะไร สถานภาพทางสังคมระดับใดและควรมีกิจกรรมอะไรมาช่วยส่งเสริมความสามารถของลูก การที่บิดามารดาที่มีความทะเยอทะยานอยากให้ลูกเป็นตามการตั้งความคาดหวังจากตัวบิดามารดาเองและทำไปโดยไม่พิจารณาถึงความสามารถของลูกว่าจะทำได้หรือไม่ซึ่งการริสัน (Garrison, 1965) ได้ทำการศึกษา พบว่า บิดามารดาจะหวังให้ลูกมีในสิ่งที่ตนเองไม่เคยมีมาก่อน เช่น เงิน รถยนต์ เพื่อน การศึกษาที่ดีหรือกิจกรรมที่จะทำให้มีชื่อเสียง ความคาดหวังของบิดามารดาบางคนเกิดจากการแข่งขันกับบิดามารดาผู้อื่น ๆ โดยอยากให้ลูกของตนดีกว่าลูกคนอื่น นอกจากนี้ยังมาจากประสบการณ์ส่วนตัว การมองเห็นคุณค่า

หรือการได้รับผลตอบแทนในอาชีพที่ดีมีผลทำให้บิดามารดาอยากให้อุปการะอาชีพนั้นๆ

3. ความคาดหวังจากบุคคลภายนอก (Expectation of Significant Outsiders) ความคาดหวังของเด็กจะได้รับอิทธิพลจากบุคคลที่เด็กคิดว่าสำคัญอื่น ๆ เช่น ครู เพื่อน

4. การแข่งขันกับเพื่อน (Competition with Others) ความคาดหวังบางอย่างมีพื้นฐานมาจากการอยากชนะคนอื่น จึงมีการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นทั้งในระดับเดียวกัน และสูงหรือต่ำกว่า เช่น เปรียบเทียบความสามารถทางการเรียน

5. วัฒนธรรมจารีตประเพณี (Cultural Traditions) ในสังคมประชาธิปไตย เชื่อว่าเด็กมีศักยภาพในการคิดและการกระทำ ซึ่งในสังคมอเมริกันมากกว่าสังคมอื่น ๆ ที่ยังจำกัดขอบเขต ทำให้เด็กไม่สามารถแสดงออกในสิ่งที่ต้องการ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การที่เด็กถูกสกัดกั้นทำให้ไม่มีความมั่นใจ ระดับความมุ่งหวังก็จะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

6. สื่อมวลชน (Mass Media) สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของวัยรุ่น รวมทั้งการรับเอาแบบอย่างของบุคคลในอุดมคติ สตอง (Strang, 1957 อ้างถึงใน วัลลภ ปิยะมโนธรรม, 2536) ศึกษาพบว่า สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความคาดหวังระยะยาวมากกว่าความคาดหวังระยะสั้น

7. ประสบการณ์ (Past Experiences) ถ้าบุคคลมีความจำกัดในประสบการณ์ทำให้ไม่สามารถประเมินความสามารถที่แท้จริง ได้ถูกต้องในด้านความคาดหวังทางอาชีพ นอกจากจะมีประสบการณ์ ซึ่งเป็นตัวตัดสินความคาดหวังว่าจะได้รับผลสำเร็จเพียงใด หรือจะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวที่เคยเกิดขึ้นในอดีต

8. ความสนใจและค่านิยม (Interests and Values) ความสนใจมีอิทธิพลเหนือความคาดหวัง 2 ประการ คือ

8.1 ความสนใจเป็นสิ่งตัดสินว่าความคาดหวังนั้นพัฒนาขึ้นอย่างไร

8.2 ความสนใจเป็นสิ่งที่บอกถึงระดับความคาดหวัง ถ้าในสังคมนั้นมีค่านิยมหรือให้ความสำคัญต่อสิ่งที่บุคคลสนใจมากพอ ความคาดหวังก็จะสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันถ้าในสังคมไม่ยอมรับสิ่งที่บุคคลสนใจ ความคาดหวังของเขาก็จะอ่อนลง

องค์ประกอบของความคาดหวัง

เลอวิน (Lewin, 1944, p. 133) กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐานในการสร้างระดับความคาดหวัง ได้แก่ มาตรฐานของสังคม แรงผลักดัน ความขัดแย้ง การตัดสินใจ ลักษณะของพฤติกรรม ค่านิยม ความสำเร็จ ความล้มเหลว และพัฒนาการของบุคลิกภาพ

ปรีชา ชรรมา และถาวร เกิดเกียรติพงษ์ (2516, หน้า 8) กล่าวว่า กิจกรรมต่าง ๆ ที่เรากระทำในชีวิตประจำวันเป็นการปฏิบัติตามอันดับของบทบาทต่าง ๆ ซึ่งบุคคลได้เรียนรู้และตามที่บุคคลอื่นมุ่งหวังให้กระทำ พฤติกรรมทางสังคมพัฒนาจากการตอบสนองต่อบุคคลอื่นและจาก

การปะสังสรรค์ทางสังคมบุคคลจะคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าคนอื่นจะแสดงอาการตอบสนองต่อตนเองอย่างไร แล้วบุคคลจะรับพฤติกรรมนั้นไว้เป็นแนวปฏิบัติในครั้งต่อไป

สรุปได้ว่า ความคาดหวังนั้นมีพื้นฐานมาจากแรงผลักดัน ค่านิยม และมาตรฐานทางสังคม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

ปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังแตกต่างกัน

บุคคลมีความคาดหวังต่างกันทั้งสิ่งที่คาดหวัง และระดับของความคาดหวัง อันเนื่องจากปัจจัยต่อไปนี้คือ (Hurlock, 1973, pp. 191-194)

1. วัฒนธรรม (Cultural Ideals) วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมทำให้มาตรฐานความคาดหวังของบุคคลต่างกัน ซึ่งมาตรฐานนี้ครอบคลุมถึงระดับความสำเร็จ และทัศนคติต่อความสำเร็จ เมื่อเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเอง และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลในสังคมจึงแตกต่างกันไป

2. ประเภทของครอบครัว (Kind of Family) บุคคลที่มาจากครอบครัวที่มั่นคงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดมุ่งหมายในอนาคตสูงกว่าบุคคลที่มาจากครอบครัวไม่มั่นคง บุคคลที่ต้องโยกย้ายถิ่นบ่อย ๆ ไม่สามารถคาดหวังหรือวางแผนอนาคตของตนเองได้ชัดเจนเท่าผู้ที่ไม่ต้องย้ายถิ่น

ขนาดของครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตั้งเป้าหมายของบุคคล บุคคลที่มาจากครอบครัวขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ มากกว่าบุคคลที่มาจากครอบครัวขนาดใหญ่ เพราะครอบครัวขนาดเล็กสามารถบังคับและทุ่มเทส่งเสริม ตลอดจนสามารถวางแผนทางให้บุคคลไปสู่ความสำเร็จได้มากกว่าครอบครัวขนาดใหญ่

3. สถานภาพทางสังคม (Ordinal Position) ครอบครัวที่มีฐานะเศรษฐกิจปานกลางและฐานะเศรษฐกิจสูง บิดามารดาจะให้ความคาดหวังและโอกาสแก่ลูกคนแรกมากที่สุด โดยเฉพาะลูกชาย ซึ่งตรงกันข้ามกับครอบครัวที่ฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ลูกคนสุดท้ายที่จะได้รับการส่งเสริมจากบิดามารดาและพี่ ๆ มากที่สุด เพราะบิดามารดามีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้นที่เติบโตและมีงานทำ เพื่อให้สมาชิกคนอื่นในครอบครัวได้ขยับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้น

4. วินัย (Discipline) บุคคลที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบอัตตาธิปไตย มักจะตั้งความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยจะตั้งความที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5. สถานภาพในกลุ่ม (Group Status) กลุ่มจะมีอิทธิพลเล็กน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับฐานะของบุคคลในกลุ่มและความคาดหวังของกลุ่มที่มีต่อวัยรุ่นเอง ถ้าฐานะในกลุ่มมีความมั่นคงและไม่จำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกในกลุ่ม ระดับความคาดหวังของบุคคลก็จะใกล้เคียงความเป็นจริง แต่คนที่ไม่มียุทธศาสตร์สำคัญและต้องการเลื่อนขั้นตนเองเข้าสู่ผู้นำชุมชนทำให้

การตั้งความคาดหวังหลาย ๆ อย่าง ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

6. การใช้กลไกทางจิต (Use of Escape Mechanisms) การใช้กลไกทางจิตที่มีผลต่อการตั้งความคาดหวังมากที่สุดคือ การฝันกลางวัน เช่น ฝันอยากเป็นพระเอกหรือนางเอก บุคคลจะตั้งความคาดหวังไว้ว่าจะต้องประสบความสำเร็จ และหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งอาจจะเป็นการตั้งความคาดหวังที่ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

7. การบอกความคาดหวัง (Verbalization of Aspirations) ความคาดหวังที่บุคคลบอกกล่าวมักจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง มากกว่าคนที่เก็บไว้และคิดอยู่คนเดียว

8. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past Failures and Successes) บุคคลที่ประสบความสำเร็จเสมอ ๆ มีแนวโน้มที่จะตั้งความคาดหวังว่าจะได้รับความสำเร็จอีก ในทำนองเดียวกับบุคคลที่ผิดหวังซ้ำ ๆ มักคิดว่าจะผิดหวังอีก ประสบการณ์เช่นนี้มีผลต่อการตั้งความคาดหวังในอนาคตว่าจะตั้งได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่เพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ดีเซคโค (Dececco, 1986, p. 167 อ้างถึงใน ประเทิน มหาจันทร์, 2521, หน้า 88) ที่ว่าบุคคลกำหนดความคาดหวังไว้อย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมานั้นคือบุคคลที่ประสบผลสำเร็จมาก่อน ความคาดหวังในการทำงานครั้งต่อไปจะสูง และใกล้เคียงความสามารถจริงมากขึ้น หากประสบความล้มเหลวติดต่อกันเป็นเวลานาน ความคาดหวังจะลดต่ำลงมาเพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกว่าตนไร้ค่า

9. เพศ (Sex) บรรยากาศของบ้านและสถานที่ทำงานมักจะกระตุ้นให้เพศชายตั้งความคาดหวังสูงกว่าเพศหญิง บิดามารดาคาดหวังในตัวเพศชายมากกว่าตัวเพศสาว เพศชายถูกกระตุ้นให้มีความคาดหวังทางการกีฬา การงานและการประกอบอาชีพ

10. เซาวิปัญญา (Intelligence) เมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มที่มีค่านิยมต่อความสำเร็จสูงมักจะตั้งความคาดหวังให้ตนประสบความสำเร็จเหนือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง คนที่ฉลาดจะตั้งความคาดหวังจากความสนใจและความสามารถของตนมากกว่าทำตามจุดมุ่งหมายและค่านิยมของกลุ่มที่ตั้งไว้

11. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ในเรื่องการชดเชย บุคคลที่ไม่ยอมรับความสามารถตนเองจะตั้งความคาดหวังไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริงเพื่อเป็นการปกปิด บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองจะตั้งความคาดหวังสอดคล้องกับความจริง ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลต่ำมีแนวโน้มตั้งความคาดหวังไว้สูงเพราะเชื่อมั่นในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว บุคคลที่มีความวิตกกังวลสูงจะอยู่กับความล้มเหลวในอดีตทำให้มองอนาคตในแง่ดีน้อยกว่าที่ควรจะเป็นบุคคลที่มีปัญหาทางอารมณ์ มักจะมีความกลัวและความกังวลใจในความสำเร็จ มีแนวโน้มตั้งความคาดหวังต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริงมาก

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและความเป็นไปในอนาคตของบุคคล การที่บุคคลตั้งความหวังย่อมได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของตนเอง ความคาดหวังดังกล่าวรวมไปถึงความคาดหวัง หรือความต้องการที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย

ความสำคัญของความคาดหวัง

รัสเซลล์ (Russell, 1956, p. 156) กล่าวว่า “ความคาดหวังจัดเป็นทัศนคติอีกรูปแบบหนึ่ง ที่มีผลต่อการคิดของบุคคล”

ประเทิน มหาจันทร์ (2521, หน้า 88) กล่าวว่า ความมุ่งหวังจัดเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญ ซึ่งส่งผลถึงแนวคิดและการประพฤติปฏิบัติของเยาวชน

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (2523, หน้า 5) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2536, หน้า 41) กล่าวถึง ความมุ่งหวังตามทฤษฎีของแอดเลอร์ว่า ความมุ่งหวังเป็นสิ่งที่อยากเป็นในอนาคตของแต่ละคนที่แตกต่างกันไปนั้นมีอิทธิพลต่อความประพฤติหรือบุคลิกภาพ ไม่น้อยไปกว่า “ความทรงจำ” หรือประสบการณ์จากอดีตตามที่พรอยด์เน้นและบุคคลจะประพฤติตัวตามที่คาดหวังไว้จนเป็นนิสัยของตัวเอง ตลอดจนไปถึงการกำหนดนิสัยคนอื่นว่าต้องเป็นไปตามบทบาทที่คาดหวังไว้อีกด้วย

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของคนเรามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเอง และบุคคลอื่น เพราะแรงกระตุ้นจากความคาดหวังในจุดมุ่งหมายนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2526, หน้า 323) กล่าวถึง ความต้องการ ว่าหมายถึง ความอยากได้ ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการความขาดสมดุลเนื่องมาจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้วร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่งและก็จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

ดังที่ แซมมวลสัน (Samuelson, 1917 อ้างใน กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534, หน้า 159) กล่าวว่า มนุษย์นั้น เพียรพยายามทุกวิถีทางในอันที่จะให้บรรลุความต้องการที่ละชั้น เมื่อความต้องการชั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นนั้นก็จะลดความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไปไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่จะเกิดความสนใจและความต้องการสิ่งใหม่อีกต่อไป แต่ความต้องการชั้นต้น ๆ ที่ได้รับการตอบสนองไปเรียบร้อยแล้วนั้น อาจกลับมาเป็นความจำเป็นหรือความต้องการ

ครั้งใหม่อีกได้ เมื่อการตอบสนองความต้องการครั้งแรกได้สูญเสียหรือขาดหายไป และความต้องการที่เคยมีความสำคัญจะลดความสำคัญลง เมื่อมีความต้องการใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่

นอกจากนั้นแล้ว Gilmer กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัยรวมทั้งสิ่งอื่น ๆ ด้วย เช่น การยอมรับนับถือ สถานภาพ การเป็นเจ้าของ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปความต้องการเหล่านี้ยากที่จะได้รับการตอบสนองจนอิ่มและพอใจทั้ง ๆ ที่ก็ได้รับอยู่แล้ว ทุกวันนี้คนเราพยายามทำงานก็เพื่อจะสนองความต้องการของตน ทำงานเพื่อเงิน เพราะเงินเป็นสื่อกลางของการแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ แต่ถ้ามองให้ลึกกลงไปแล้วการทำงานไม่ใช่เพื่อเงินแต่อย่างเดียวเสมอไป เศรษฐีมีเงินมหาศาลก็ยังทำงานทั้ง ๆ ที่ทำงานแล้วได้เงินเป็น ค่าตอบแทนเพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ การทำงานเพื่อเงิน เป็นเพียงเหตุผลประการหนึ่งเท่านั้น ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากที่คนต้องการได้รับจากการทำงานซึ่งบางครั้งเงินไม่สามารถซื้อความต้องการบางอย่างได้เพราะความต้องการของมนุษย์ มีอยู่ 3 ประการ (นิพนธ์ คันธเสวี, 2528, หน้า 71; เสถียร เหลืองอร่าม, 2525, หน้า 10-18)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย หรือความต้องการทางสรีระ (Physical or Physiological Needs) หรือ ความต้องการปฐมภูมิ (Primary Needs) หรือ ความต้องการทางด้าน ชีววิทยา (Biological Needs) หรือความต้องการปฐมภูมิ (Primary) เป็นความต้องการทางชีววิทยา หรือ ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานอันดับแรกหรือขั้นต่ำสุดของมนุษย์ซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับชีวิต เป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์ เพื่อการมีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการที่มีมาตั้งแต่กำเนิด ความต้องการชนิดนี้หากไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกตึงเครียดอยู่ตลอดเวลา และมีความกระวนกระวาย

2. ความต้องการทางด้านจิตใจ หรือ ความต้องการในระดับสูง หรือ ความต้องการทางด้านจิตวิทยา หรือความต้องการทุติยภูมิ หรือความต้องการที่เกิดใหม่ (Psychological Needs or Secondary Needs or Acquired Needs) เป็นความต้องการที่ส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายหลัง หลังจากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บางครั้งจึงเรียกความต้องการทางจิตใจว่า ความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ (Acquired Needs) เพราะเป็นความต้องการที่เกิดจากความรู้และการเรียนรู้ประสบการณ์ การสนองตอบต่าง ๆ ก็เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เป็นแรงขับ (Drive) ชนิดหนึ่งที่ไม่หยุดอยู่กับที่ (Dynamic) ไม่มีรากฐานจากความต้องการทางร่างกาย แต่อาศัยกลไกทางสมอง ที่สั่งสมจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจเหมือนกันหรือต่างกันก็ได้ เนื่องจากแต่ละคนมีระดับความต้องการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การเรียนรู้ และประสบการณ์ ความต้องการทางจิตใจเป็นความต้องการที่สลับซับซ้อน และมีความแตกต่างกันมากระหว่างบุคคล

3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการทางจิตใจ แต่เน้นหนักในด้านความต้องการที่จะดำรงชีวิตให้เป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น หรือมีความเป็นอยู่ดีกว่าบุคคลอื่น เช่น ต้องการความปลอดภัย ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ต้องการความยอมรับในสังคม ต้องการความก้าวหน้า เป็นต้น

ตามธรรมชาติแล้วมนุษย์มีความต้องการมากมายหลายอย่างจนไม่มีขอบเขตจำกัด ซึ่งทั้งความต้องการที่เกิดจากความคิดคำนึง หรือความต้องการด้านจิตใจ หรือความต้องการทางกาย ซึ่งเป็นความต้องการที่ขาดมิได้และในบรรดาความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์นั้นยากที่จะได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจเพราะเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ (Maslow, 1959) ได้กำหนดคสมมติฐาน ซึ่งมีความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมความต้องการ (Need) ของมนุษย์ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการมีอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุดแต่สิ่งที่มีมนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีขั้นตอนตามลำดับความสำคัญ (A Hierarchy of Needs) หมายถึง เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการสนองทันที (Demand Satisfaction)

ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการการจูงใจ ความต้องการเหล่านี้ อาจจะแยกประเภทได้ในแนวทางต่าง ๆ กัน มาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการของคนอาจจะแบ่งออกได้ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการในเรื่องของปัจจัย 4 จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง Maslow ได้ชี้ให้เห็นว่า บุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในภาวะของการขาดแคลนอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคมและการมีชื่อเสียงอยู่แล้ว บุคคลผู้นั้นจะมีความต้องการในเรื่องอาหารมากกว่าสิ่งใด

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่อยู่ระดับสูงขึ้นไป จะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจาก

อันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วยและความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ หรือกล่าวในอีกนัยหนึ่งก็คือ การให้ความแน่นอนหรือรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและด้านความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ซึ่งคนมีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญและความต้องการทางด้านสถานภาพ

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เมื่อบุคคลหนึ่งก็ตามโดยไม่มีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าจะเป็นอย่างไรร บุคคลผู้นั้นจะผลักดันชีวิตของเขาเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุด ตามที่เขาคาดหมายไว้และข่มขืนอยู่กับขีดความสามารถของเขาด้วยเมื่อเขาต้องการเป็นอะไรเขาจะพยายามเป็นไปให้ได้



ภาพที่ 3 ลำดับความต้องการของมาสโลว์

ซึ่ง สุรพล ปธานวนิช (2524, หน้า 70) ได้ศึกษาวิจัยและเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับลำดับ
ขั้นของความต้องการซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบได้กับรูปแบบของสวัสดิการได้ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความต้องการพื้นฐานตามแนวคิดมาสโลว์กับประเภทสวัสดิการ (สุรางค์รัตน์
วศินารมณ, 2540, หน้า 53)

ลำดับขั้น	ความต้องการมนุษย์	ประเภทสวัสดิการ
1	ความต้องการถ่ายภาพ	อาหาร ที่พัก วันลา สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน
2	ความต้องการทางด้านความมั่นคงและ ปลอดภัย	ความมั่นคงในชีวิต การประกันชีวิต ความปลอดภัยในการทำงาน
3	ความต้องการด้านความรักและการยอมรับ	การนันทนาการ การกีฬา
4	ความต้องการการยกย่อง	การจัดกิจกรรมเพื่อประกาศเกียรติคุณใน วาระต่าง ๆ
5	ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	ทุนการศึกษา ฝึกอบรม ฌาน บริการ ห้องสมุด

ทฤษฎีความต้องการตามแนวความคิดของเมอร์เรย์ (Murray)

ทฤษฎีความต้องการตามแนวความคิดของเมอร์เรย์ (Murray) สามารถอธิบายได้ว่าใน
เวลาเดียวกันบุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่ง ที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงาน
ซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมิตรสัมพันธ์ ความต้องการอิสระ
สามารถสรุปได้ดังนี้ (โยธิน ศันสนยุทธ, 2530, หน้า 36)

1. ความต้องการที่จะเอาชนะด้วยการแสดงออกความก้าวร้าว (Need for Aggression)
ความต้องการที่จะเอาชนะผู้อื่น เอาชนะต่อสิ่งขัดขวางทั้งปวงด้วยความรุนแรง มีการต่อสู้ การแก้แค้น
การทำร้ายร่างกาย หรือฆ่าฟันกัน เช่น การพุดจากระทบกระแทกกับบุคคลที่ไม่ชอบกัน หรือ
มีปัญหากัน เป็นต้น

2. ความต้องการที่จะเอาชนะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ (Need for Counteraction)
ความต้องการที่จะเอาชนะนี้ เป็นความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรค ความล้มเหลวต่าง ๆ ด้วยการสร้าง
ความพยายามขึ้นมา เช่น เมื่อได้รับคำดูถูกดูหมิ่น ผู้ได้รับจะเกิดความพอกเพียรพยายามเพื่อเอาชนะ
คำสบประมาทจนประสบความสำเร็จเป็นต้น

3. ความต้องการที่จะยอมแพ้ (Need for Abasement) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะยอมแพ้ ยอมรับผิด ยอมรับคำวิจารณ์ หรือยอมรับการถูกลงโทษ เช่น การเผาตัวตาย เพื่อประท้วงระบบการปกครอง พันท้ายนรสิงห์ไม่ยอมรับอภัยโทษ ต้องการจะรับโทษตามกฎหมาย เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะป้องกันตนเอง (Need for Defendant) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองจากคำวิพากษ์วิจารณ์ การตำหนิติเตียน ซึ่งเป็นการป้องกันทางด้านจิตใจ พยายามหาเหตุผลมาอธิบายการกระทำของตน มีการป้องกันตนเองเพื่อให้พ้นผิดจากการกระทำต่าง ๆ เช่น ให้เหตุผลว่า สอบตกเพราะครูสอนไม่ดี ครู อาจารย์ที่ไม่มีวิญญูณครู ก็เกี่ยวข้องบรมสั่งสอนศิษย์ หรือประเภท ไร่ไม่ดีโทษปีโทษกลอง

5. ความต้องการเป็นอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวาง ต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเป็นตัวของตัวเอง

6. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความต้องการที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ยากลำบากให้ประสบความสำเร็จจากการศึกษาพบว่า เพศชายจะมีระดับความต้องการความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

7. ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะทำให้อื่นรักใคร่ ต้องการรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเอาอกเอาใจ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

8. ความต้องการความสนุกสนาน (Need for Play) เป็นความต้องการที่จะแสดง ความสนุกสนาน ต้องการหัวเราะเพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียดมีการสร้างหรือเล่าเรื่องตลกขบขัน เช่น มีการพักผ่อนหย่อนใจมีส่วนร่วมในเกมส์กีฬา เป็นต้น

9. ความต้องการแยกตนเองออกจากผู้อื่น (Need for Rejection) บุคคลมักจะมี ความปรารถนาในการที่จะแยกตนเองออกจากผู้อื่น ไม่มีความรู้สึกริษยาชังกับบุคคลอื่น ต้องการ เหมินเฉยจากผู้อื่น ไม่สนใจผู้อื่น

10. ความต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Need for Succedanea) ความต้องการ ประเภทนี้จะเป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสนใจ เห็นอกเห็นใจ มีความสงสารในตนเอง ต้องการได้รับความช่วยเหลือ การดูแล ให้คำแนะนำดูแลจากบุคคลอื่นนั่นเอง

11. ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for Nurture) เป็น ความต้องการที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมในการทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น โดยการให้ความช่วยเหลือ ให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ

12. ความต้องการที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น (Need for Exhibition) เป็น

ความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นได้เห็น ได้ยินเกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง ต้องการให้ผู้อื่นมีความสนใจ สนุกสนาน แปลกใจ หรือตกใจในเรื่องราวของตนเอง เช่น เล่าเรื่องตลกขบขันให้บุคคลอื่นฟังเพื่อบุคคลอื่นจะเกิดความประทับใจในตนเอง เป็นต้น

13. ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Need for Dominance) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นมีการกระทำตามคำสั่งหรือความคิด ความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น

14. ความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้อาวุโสกว่า (Need for Deference) เป็นความต้องการที่ยอมรับนับถือผู้ที่อาวุโสกว่าด้วยความยินดี รวมทั้งนิยมชมชื่นในบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่าพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับบุคคลดังกล่าวด้วยความยินดี

15. ความต้องการหลีกเลี่ยงความรู้สึกล้มเหลว (Need for Avoidance of Inferiority) ความต้องการจะหลีกเลี่ยงให้พ้นจากความอับอายทั้งหลาย ต้องการหลีกเลี่ยงการดูถูก หรือการกระทำต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความละอายใจ รู้สึกอับอายล้มเหลว พ่ายแพ้

16. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากอันตราย (Need for Avoidance Harm) ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางด้านร่างกาย ต้องการได้รับความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

17. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกตำหนิหรือถูกลงโทษ (Need for Avoidance of Blame) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการลงโทษด้วยการคล้อยตามกลุ่ม หรือยอมรับคำสั่ง หรือปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกลุ่มกฎเกณฑ์เพราะกลัวถูกลงโทษ

18. ความต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Need for Orderliness) เป็นความต้องการที่จะจัดสิ่งของต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความประณีต งดงาม

19. ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียง เป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของคนที่มีความไว้วางใจสูงสุดความสามารถ เช่น การไม่ยอมขโมย แม้ว่าตนเองจะหิว หรือไม่ยอมทำความผิด ไม่คดโกงผู้ใดเพื่อชื่อเสียงวงศ์ตระกูล เป็นต้น

20. ความต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need for Contrariness) เป็นความต้องการที่อยากจะได้เด่น น่าสมยศ ไม่เหมือนใคร

จากแนวความคิดของเมอร์เรย์ สามารถสรุปได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้น ก่อให้เกิดความรู้สึกซาบซึ้ง ความต้องการนี้ บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงกระตุ้นภายในของบุคคล และบางครั้งอาจเกิดความต้องการเนื่องจากสภาพสังคมก็ได้ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากสภาพทางร่างกายและสภาพทางจิตใจนั่นเอง

ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory)

เดวิด ซี แมคคิลเลนด์ เป็นผู้เสนอทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ขึ้น โดยสรุปว่า คนเราเรียนรู้ความต้องการจากสังคมที่เกี่ยวข้อง ความต้องการจึงถูกก่อตัวและพัฒนาตลอดช่วงชีวิตของแต่ละคน และเรียนรู้ว่าในทางสังคมแล้ว เรามีความต้องการที่สำคัญสามประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้นในชีวิต มีผู้มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

- 1.1 มีเป้าหมายในการทำงานสูง ชัดเจนและท้าทายความสามารถ
- 1.2 มุ่งที่ความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัล หรือผลตอบแทนเป็นเงินทอง
- 1.3 ต้องการข้อมูลย้อนกลับในความก้าวหน้าสู่ความสำเร็จทุกระดับ
- 1.4 รับผิดชอบงานส่วนตัวมากกว่าการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนควบคุม สร้างอิทธิพล หรือรับผิดชอบในกิจการของผู้อื่น ผู้มีความต้องการอำนาจจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

- 2.1 แสวงหาโอกาสในการควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น
- 2.2 ชอบการแข่งขันในสถานการณ์ที่มีโอกาสให้ตนเองครอบงำคนอื่นได้
- 2.3 สนุกสนานในการเชิญหน้าหรือโต้แย้งต่อสู้กับผู้อื่น

ความต้องการอำนาจมีสองลักษณะ คือ อำนาจบุคคล และอำนาจสถาบัน อำนาจบุคคลมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าองค์กร แต่อำนาจสถาบันมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยทำงานร่วมกับคนอื่น

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะรักษามิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไว้อย่างใกล้ชิด ผู้มีความต้องการความผูกพันมีลักษณะ ดังนี้

- 3.1 พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน
- 3.2 อยากให้บุคคลอื่นชื่นชอบตัวเอง
- 3.3 สนุกสนานกับงานเลี้ยง กิจกรรมทางสังคม และการพบปะสังสรรค์
- 3.4 แสวงหาการมีส่วนร่วม ด้วยการร่วมกิจกรรมกับกลุ่ม หรือองค์กรต่าง ๆ

สัดส่วนของความต้องการทั้งสามนี้ ในแต่ละคนมีไม่เหมือนกันบางคนอาจมีความต้องการอำนาจสูงกว่าความต้องการด้านอื่น ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความต้องการความสำเร็จสูง เป็นต้น ซึ่งจะเป็นส่วนที่แสดงอุปนิสัยของคนคนนั้นได้

ความต้องการตามหลักพุทธศาสนา

ในทางพุทธศาสนา กล่าวถึง ความต้องการของมนุษย์ หรือความอยากซึ่งเรียกว่า กิเลส มีอยู่ 3 อย่าง คือ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2538, หน้า 67-70)

1. กามตัณหา คือ ความอยากในกามคุณทั้ง 5 คือ ความอยากหรือปรารถนาในสิ่งน่ารัก โคร่พอใจ ซึ่งอาจเป็น รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส มิใช่หมายถึงความต้องการทางเพศเพียงอย่างเดียว อย่างเช่นที่คนส่วนใหญ่เข้าใจกัน

2. ภวตัณหา คือ ความอยากมี อยากเป็น อยากได้

3. วิภวตัณหา คือ ความไม่อยากมี ไม่อยากเป็น ไม่อยากได้

กล่าวไว้นั้น เมื่อเทียบกับหลักธรรมของพุทธศาสนา เปรียบได้กับอริยมรรค 4 คือ (เสถียร เหลืองอร่าม, 2525, หน้า 21)

1. ลาภ ซึ่งได้แก่ ทรัพย์ ศฤงคาร (สิ่งที่ทำให้เกิดความรัก, ความใคร่) เงินทอง

2. ยศ ได้แก่ ตำแหน่ง เจริญศุขา ปริญา วิชฐานะ

3. สรรเสริญ ได้แก่ ความเคารพ นับถือจากผู้อื่น

4. ความสุข ทั้งในร่างกายและจิตใจ

ความต้องการที่เหมือนกันของมนุษย์ (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534, หน้า 219-220)

มนุษย์มีความต้องการมากมายหลายอย่างแต่ในแง่ของความสัมพันธ์ มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่เหมือนกันทุกคนก็คือ

1. ความรู้สึก “เป็นคนสำคัญ” ฉะนั้นจึงทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญ ยกให้เขาเป็นคนสำคัญ เช่น การใส่ใจกับผู้อื่น จำชื่อเพื่อนได้ มีของมาฝาก ขอรับคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือ

2. มนุษย์มีความต้องการอีกอย่างหนึ่ง คือ “ความยกย่อง หรือ ชื่นชม” ดังนั้นควรฝึกหัดยกย่องผู้อื่นเป็นประจำทุกครั้งที่เห็นใครกระทำความดี ๆ หรือ มีความคิดดี ๆ แต่ควรระวัง ทำด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งแกล้งทำ

3. อยากให้คนอื่น “รัก” และ “ชอบ” ตนยิ่งคนรักยิ่งชอบมากเท่าไร ยิ่งปลื้มปิติใจมากขึ้นเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงควรทำให้เขาเกิดความรู้สึกนี้ให้มากขึ้น

4. มนุษย์ทุกคนอยากสบายแต่ “จี๋เกียจ” และต้องการแนวร่วมคือ คน “จี๋เกียจ” เหมือนเขา จึงบอกว่าท่านจี๋เกียจมากกว่าเขาเสียอีก เขาจะอุ่นใจขึ้นและคบท่านได้อีกนาน แต่อย่าไปบอกว่าท่านขยันกว่าเขาก็แล้วกัน ทำให้เขามีความหวัง และรู้สึกว่ายังมีคนสู้เขาไม่ได้อีกมากมาย เขาจะอยู่ในโลกนี้ได้อย่างมีความสุข และรักท่านขึ้นอีกหลายเท่า

มนุษย์อยากได้สิ่งทั้งสิ้น มนุษย์ต่อสู้ คดิรน ลงทุน ทำงานหนัก เล่นการพนัน เป็นโจร ปล้นฆ่า ก็เพื่อชีวิตจะได้รับสิ่งทั้งสิ้นเท่านั้น แม้ว่ามนุษย์จะมีความต้องการอื่นอีกมากมาย

แต่ความปรารถนาทั้งสี่ประการดังกล่าวเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการมากในการติดต่อสัมพันธ์กัน

นอกจากนั้นแล้วมนุษย์ยังต้องการสิ่งอื่น ๆ อีกมากมายได้แก่ ความสุข มนุษย์ทุกคนล้วนแล้วแต่ต้องการความสุข ไม่อยากพบกับความทุกข์ ถ้าไม่อยากพบกับความทุกข์ จะทำอย่างไรดีละ พระพุทธเจ้าทรงกล่าวว่า “เว้นเหตุแห่งทุกข์ย่อมมีสุขในที่ทั้งปวง” คำถามต่อมา แล้วอะไรจะเป็นเหตุแห่งทุกข์ จะรู้ได้อย่างไร คำตอบคือต้องมีปัญญา คิด ไตร่ตรองให้รอบคอบในทุก ๆ เรื่อง มีสติที่ระลึกอยู่เสมอตลอดเวลาว่าจะทำอะไร และที่เราจะทำนั้นก่อให้เกิดผลใดบ้าง เกิดความเดือดร้อนต่อตนเองและผู้อื่น เรียกว่า พิจารณาให้ถ่องแท้แน่ใจเสียก่อนจึงจะลงมือกระทำ หรือปฏิบัติ ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของ “ความถูกต้อง ความดีงาม ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น” นั่นแหละจึงจะเป็นความสุขที่เป็นความสุขจริง ๆ ไม่ใช่เป็นความสุขที่นำความทุกข์มาให้เราภายหลัง

เมื่อทราบแล้วว่า มนุษย์ส่วนใหญ่มีความต้องการสิ่งใดบ้าง ย่อมช่วยให้เราพอใจจะเห็นแนวทางในการตอบสนอง ความต้องการ ดังกล่าวของมนุษย์ที่เราติดต่อ โดยมุ่งหวังให้เกิดความรู้สึกรักใคร่ พึงพอใจต่อกัน อันจะนำไปสู่มนุษยสัมพันธ์ที่ดีและยาวนาน

วีเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล (2540, หน้า 44-46) กล่าวถึง การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้หลักว่า เมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็ต้องการสิ่งนั้นเช่นกัน ส่วนความต้องการด้านจิตใจให้ยึดหลักที่ว่าจงเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

1. พยายามชอบและให้ความสนใจกับบุคคลทั่วไป
2. มองโลกแง่ดีและมีอารมณ์ขัน
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
4. แสดงความเป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือกับบุคคลทั่วไป
5. รู้จักทักทายปราศรัยกับบุคคลทั่วไป และเรียกชื่อคนให้ถูกต้อง
6. ยิ้มแย้มแจ่มใสกับคนทั่วไปเป็นปกตินิสัย
7. มีความจริงใจ ไม่เสแสร้ง
8. รับฟังความคิดเห็นและให้การยอมรับนับถือผู้อื่น
9. มีความอดทน อดกลั้น มีความมั่นคงในอารมณ์และรู้จักกาลเทศะ
10. รู้จักเหตุผลและประมาธการ

สรุปได้ว่า ความต้องการ คือความขาดแคลนบางสิ่งบางอย่างของมนุษย์ อาจจะเป็นทางสรีระหรือทางจิตใจ ความต้องการหรือความอยากได้สิ่งใดสิ่งหนึ่งมาตอบสนองจะเป็นสาเหตุทำให้มนุษย์ต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหรือการกระทำ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งนั้น ๆ ที่กำลังต้องการอยู่ พฤติกรรมที่แสดงออกในแต่ละครั้งจะสืบเนื่องมาจากการมีสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้น (Motivate) ทำให้เกิด กล่าวคือ พฤติกรรมจะแสดงออกก็ต่อเมื่อความต้องการที่เป็นสาเหตุเหล่านั้น กำลังต้องการ

จะให้ได้รับการตอบสนองและจะกลายเป็นตัวกระตุ้นที่มีอิทธิพลทำให้ต้องมีการตอบสนองออกซึ่งพฤติกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การจูงใจ หมายถึง การที่ผู้นำจะใช้ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลมาใช้ในการกระตุ้นให้พนักงานใช้ศักยภาพที่ตนมีอยู่ในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูง ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สิ่งต่าง ๆ ที่จะเป็ยสิ่งกระตุ้น (Stimulus) จากภายนอก (Extrinsic) ทำให้บุคคลพึงพอใจ และนำความสามารถของตนออกมาใช้ในการทำงาน เช่น รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่งเป็นต้น ส่วนปัจจัยภายใน (Intrinsic) ได้แก่ความมุ่งหวังความทะเยอทะยาน หรือความปรารถนาอื่นใดที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลนั้น เช่น การได้เป็นหัวหน้า การได้เป็นเจ้าของกิจการ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ดังนั้นองค์การธุรกิจสามารถนำศักยภาพที่พนักงานมีมาใช้ในการดำเนินงาน โดยการชักจูงด้วยปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ในยุคเริ่มต้นของการศึกษาเรื่องแรงจูงใจจะมุ่งเน้นไปที่ผลตอบแทนไม่ว่าจะในรูปแบบใด ที่จะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานบนพื้นฐานที่ว่าถ้าผลตอบแทนสูงประสิทธิภาพในการทำงานก็จะสูงตามไปด้วย ถ้าผลตอบแทนต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ ดังนั้นการจูงใจพนักงานจึงมักมุ่งไปที่การให้ผลตอบแทนโดยตรง ได้มีนักวิชาการ ให้แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ไว้ดังนี้

ธูนิดา ปัตตานี (2546, หน้า 12) ให้ความเห็นว่ แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเองหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพลังหรือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายใน หรือภายนอกเพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้

สมคิด บางโม (2545, หน้า 179-186) กล่าวว่า การจูงใจหรือการกระตุ้นให้พนักงานทำงานเป็นภารกิจหนึ่งของผู้บริหาร หลักสำคัญที่กระตุ้นให้พนักงานทำงานหรือขยันทำงานนั้นจะต้อง เป็นมาตรการหรือวิธีการที่ตั้งขึ้นแล้วจะมีพนักงานเพียงบางคนหรือบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ ไม่ใช่ทุกคนได้ประโยชน์ มาตรการนั้นจะกลายเป็นสวัสดิการ ไม่ใช่การจูงใจหรือกระตุ้นให้ทำงาน เช่น การให้ความดีความชอบ 2 ชั้น รางวัลพนักงานดีเด่น เบี้ยขยัน ค่าคอมมิชชัน

ธิดา พาหอม (2544, หน้า 128) รูปแบบของพฤติกรรมจูงใจต้องมีความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องนำมาช่วยในการศึกษาและเข้าใจถึงภาวะการณ์จูงใจต่าง ๆ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก ต่างก็มีสาเหตุมาจากความต้องการ ดังนี้คือ

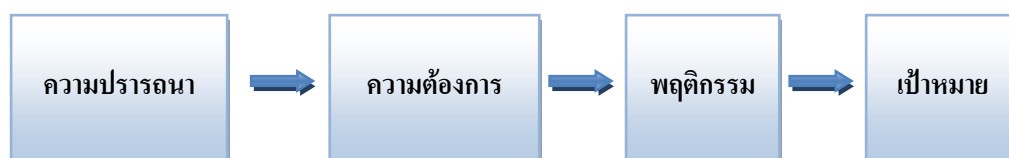
1. ความต้องการ คือ สาเหตุพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ทั้งนี้เป็นไปตามหลักความจริงที่ว่าคนทุกคนต่างมีความต้องการที่หวังจะได้รับการตอบสนองเสมอ และในการแสวงหาสิ่งต่าง ๆ

มาตอบสนองนั่นเอง บุคคลนั้น ๆ ก็จะต้องแสดงออกเป็นการกระทำหรือที่เรียกว่า พฤติกรรม

2. ความปรารถนา คือ ความต้องการที่จะระบุออกมาเป็นสิ่งของ หรือความปรารถนาเฉพาะอย่าง เช่น การอยากได้ซึ่งตำแหน่งที่มีเกียรติเป็นต้น

3. พฤติกรรม หรือการกระทำที่แต่ละคนแสดงออกมาในขณะที่ทำการตอบสนองความต้องการของตน เช่น ความขยันขันแข็ง ความคิดสร้างสรรค์ความกระตือรือร้นหรือการแสดงทัศนคติให้การร่วมมือ

4. เป้าหมาย คือ จุดประสงค์ของพฤติกรรมที่มุ่งหวังจะได้รับจากการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม เป้าหมายอาจเป็นสิ่งของสภาพเงื่อนไข หรือกิจกรรมต่าง ๆ ก็ได้ เช่น การขยันทำงานเพื่อหวังได้เงินมาซื้อของกินของใช้ หรือความสบายใจในการทำงาน หรือการได้ทำสิ่งที่ตนชอบพอ



ภาพที่ 4 รูปแบบของพฤติกรรม

ตุลามาหาพสุธานนท์ (2545, หน้า 211) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ แรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลหรืออินทรีย์ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่สนองตอบต่อความต้องการของตน นั่นคือความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการ (Need) แรงขับ (Drives) และรางวัลเป็นสิ่งล่อใจ (Incentives) รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมเหล่านั้นไว้แต่ละบุคคลจะเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้จะเป็นผลมาจากลักษณะของบุคคล บรรยากาศ และสภาวะแวดล้อมขององค์การ การจูงใจคือความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์การบรรลุเป้าหมายโดยมีเงื่อนไขว่าการทุ่มเท นั้นเพื่อสนองความต้องการของคนนั้น การระบุว่าให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายเพราะการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานให้องค์การซึ่งแสดงถึงพลังที่กระตุ้นพฤติกรรม การกำหนดทิศทางของพฤติกรรมมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น

การจูงใจในการทำงาน คือ การสร้างส่วนประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้คนมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทุ่มเทและเสียสละเพื่องานและหน่วยงาน การสนองตอบความต้องการของคน งานย่อมสร้างความกระตือรือร้น และกำลังใจให้เขาตั้งใจในการทำงาน ซึ่งเท่ากับเป็นการบำรุงขวัญและกำลังใจให้คนทำงานมีขวัญและกำลังใจที่เต็มใจทำงานอย่างไม่ย่อท้อ

อรุณ รักธรรม (2553, หน้า 268) แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ก็เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมาเหล่านี้จะแสดงออกในบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาความสามารถของตนออกมาได้ นั่นคือแรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

สุพัตรา สุภาพ (2536, หน้า 138-140) ให้ความคิดเห็นว่า แรงจูงใจคือสิ่งที่ทำให้มีกำลังทั้งกายและใจในการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายทาง ดังนี้

1. งาน งานแต่ละอย่างนั้นจะเหมาะสมกับคนบางประเภทเท่านั้น ไม่ใช่ทุกคนจะทำได้ทุกอย่าง บางคนจึงทำเพราะเห็นว่าดีกว่าไม่มีงานทำ แรงจูงใจแบบนี้ทำให้คนนั้นต้องขวนขวายหาความรู้และทำใจให้รักงานมากกว่าที่ชอบงานนั้น การรักงานจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ทำงานได้ดี

2. ค่าจ้างที่น่าพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงาน หรือว่าได้ค่าตอบแทนมาก ก็ยิ่งอยากทุ่มเทงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเฉพาะเงินมีความสำคัญต่อคนในการที่อยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน แต่เงินก็ไม่ได้เป็นแรงจูงใจอย่างเดียวที่ทำให้คนอยากทำงาน

3. คน หรือผู้คนรอบตัว ซึ่งมีหลายประเภท เช่น เหนือกว่าคือ “นาย” ต่ำกว่า “ลูกน้อง” เท่า ๆ กันคือ “เพื่อน” บุคคลดังกล่าวมีส่วนทำให้เราอยากทำงาน หรืออยากหนีงาน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมนุษย์ชอบอยู่กับคนอื่น และไม่ชอบแตกต่างกับคนอื่น บางครั้งจึงทำอะไรตามเพื่อน แม้จะฝืนใจทำเพื่อให้เขายอมรับก็ตาม การให้เพื่อนยอมรับจึงเป็นแรงจูงใจอยากให้ทำงาน

4. โอกาส ถ้าทำงานใดก็ตาม มีโอกาสที่จะได้รับความดีความชอบ ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ย่อมเป็นแรงจูงใจอยากให้ทำงาน ซึ่งการเลื่อนขั้นนี้ต้องทำด้วยความเป็นธรรม โดยขึ้นอยู่กับความดี (Merit System) ไม่ใช่เล่นพวกจนหมดกำลังใจในการทำงาน

5. สภาพแวดล้อม ซึ่งจะต้องดีมีมาตรฐานไม่ว่าจะในด้านสถานที่ทำงานไม่ว่าจะเป็นโต๊ะทำงาน เก้าอี้ ห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหาร ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ เป็นสภาพการทำงานที่ต้องถูกสุขลักษณะ มีความสะดวก สบาย มีอุปกรณ์การทำงานครบถ้วน เช่น เครื่องเขียน โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

6. สวัสดิการ หรือ การบริการที่จำเป็นแก่ผู้ที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นรถรับส่ง น้ำดื่ม กระดาษชำระ การรักษาพยาบาล โบนัส บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น สวัสดิการที่ดีจะเป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงาน เพราะมั่นใจได้ว่า ทำงานแล้วองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเราในยามทุกข์หรือสุข

7. การบริหารงาน เป็นระบบให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เช่น การรับคนเข้าทำงานตามความสามารถและเหมาะสมแก่ตำแหน่ง รวมทั้งมีการพิจารณาความดี

ความชอบด้วยความเป็นธรรม ไม่มีระบบกลั่นแกล้งหรือข่มขู่ให้เกิดความหวาดกลัว ยิ่งไปกว่านั้นองค์กรจะต้องมีแผนงาน โครงการและนโยบายที่มีประสิทธิภาพและสามารถสัมฤทธิ์ผลได้

8. ความมั่นคง โดยเฉพาะหากองค์กรที่ไม่ดีง่าย ๆ จะทำให้ผู้นำเกิดความมั่นใจและมีกำลังใจที่จะช่วยสร้างสรรค์ให้บริษัทก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

9. ความต้องการทางสังคม ต้องการให้ได้รับการยกย่องชมเชย ปลอดภัย อยากรักและถูกรัก

วริวิทย์ พัฒนาอิทธิกุล (2547) ได้สรุปประเด็นประเภทของแรงจูงใจ (Classification of Motives) ออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

1. แรงจูงใจทั่วไป (Generic Motives) ปกติจะหมายถึง แรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจาก ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศการต่อสู้เพื่อการดำรงชีวิต ความภาคภูมิใจ ความสามารถเข้าสังคมได้ ความอยากรู้อยากเห็น ความกลัว และการปกป้องตนเอง

2. แรงจูงใจด้านร่างกาย (Physiological Motives) จะเป็นแรงจูงใจที่เกี่ยวกับการทำหน้าที่พื้นฐานของร่างกายด้านกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ การกำจัดของเสีย ออกจากร่างกาย การพักผ่อน การทำงาน และความสุขสบายทางร่างกาย เป็นต้น

3. แรงจูงใจด้านจิตวิทยา (Psychological Motives) คือแรงจูงใจทั้งหลายที่มีอยู่ในจิตใจ (Mind) เช่นความปลอดภัย ความรัก การบรรลุการปรารถนา ความภาคภูมิใจ การสร้างชื่อเสียงให้กับตัวเอง การแสวงหาสถานภาพ การเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ๆ ความสุข ความเศร้า และการมีอำนาจ เป็นต้น

4. แรงจูงใจที่แบ่งเป็นลำดับ

4.1 แรงจูงใจลำดับแรก (Primary Motives) เป็นการจำแนกประเภทของแรงจูงใจที่ขึ้นอยู่กับลักษณะของความสำเร็จเป็นหลัก โดยแรงจูงใจเบื้องต้นจะเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการยังชีพของบุคคล

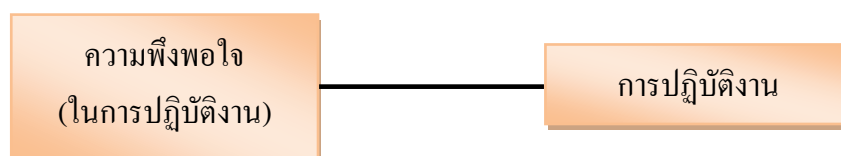
4.2 แรงจูงใจลำดับสอง (Secondary Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการด้านสังคมและด้านจิตวิทยา โดยปกติแล้ว แรงจูงใจลำดับสองจะเริ่มมีความสำคัญได้ก็ต่อเมื่อแรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการลำดับแรก ได้รับการตอบสนองให้เป็นที่พอใจแล้วเท่านั้น นั่นคือแรงจูงใจลำดับสองจะเป็นแรงจูงใจที่ต่อเนื่องมาจากแรงจูงใจลำดับแรก ได้มีการกล่าวว่า แรงจูงใจลำดับแรกเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งที่ต้องการพื้นฐานด้านร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ซึ่งเป็นแรงจูงใจด้านร่างกาย ส่วนแรงจูงใจลำดับสองก็เป็นแรงจูงใจที่มาจากแรงจูงใจด้านความสนใจเกี่ยวกับแรงจูงใจลำดับสองเป็นความสำคัญ เนื่องจากแรงจูงใจลำดับแรกมักได้รับการตอบสนองเป็นที่น่าพอใจแล้ว

5. แรงจูงใจที่รู้สึกตัวกับแรงจูงใจที่ไม่รู้สึกตัว (Conscious and Unconscious Motives) เป็นการจำแนกแรงจูงใจวิธีหนึ่งที่คำนึงถึงสถานะของความรู้สึกตัวในการกระทำการซื้อหรือไม่ บุคคลส่วนน้อยที่จะรู้สึกตัวถึงแรงจูงใจในการซื้อของคน ทำให้การวิจัยการจูงใจของผู้บริโภคเป็นเรื่องที่ทำได้ยากด้วย โดยทั่วไปความต้องการที่มีอยู่ของบุคคลมักจะเกี่ยวข้องกับข้อกับแรงจูงใจหลายชนิด และผู้บริโภคอาจจะรู้ถึงแรงจูงใจดังกล่าวเพียง 1-2 อย่างเท่านั้น ในขณะที่เวลาใดเวลาหนึ่งนอกจากนี้ บุคคลก็อาจจะไม่รู้ถึงแรงจูงใจที่แท้จริงของเขาเองด้วย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ พบว่า การจูงใจ ขวัญของพนักงาน และประสิทธิภาพการทำงาน จะมีความสัมพันธ์กันเสมอ ถ้าหากขวัญของพนักงานดีหรืออยู่สูงแล้ว ก็จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีและสูงขึ้นด้วย กล่าวคือ ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองสิ่งจูงใจที่ตนมีเป็นที่น่าพอใจแล้ว ก็จะทำให้ขวัญของเขาดีขึ้นด้วย

แนวคิดการจูงใจของวูร์ม (Vroom)

แนวคิดการจูงใจของวูร์ม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน ธนียา ปุญญาสวัสดิ์, 2549, หน้า 15) อยู่ในกลุ่มแนวความคิดที่มีเหตุผล (Rational School) กลุ่มนี้มีความคิดเห็นขัดแย้งกับแนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์เกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังภาพที่ 5 และ 6



ภาพที่ 5 แนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์



ภาพที่ 6 แนวความคิดที่มีเหตุผล (ปิยะพร จันทรสา, 2545, หน้า 10)

วูร์ม ได้พัฒนาแนวคิดหรือตัวแบบการคาดหวังเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Expectancy Model of Motivation) เนื้อหาของแนวคิดนี้กล่าวว่า บุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ และเลือกทางหนึ่งซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด โดยองค์ประกอบประการแรก

ก็คือ การคาดหวังของสิ่งที่จะเกิดขึ้นที่ไปมีอิทธิพลต่อการเลือกองค์ประกอบที่สองถือว่า แนวคิดนี้รวมเอาปัจจัยที่สำคัญ 2 ปัจจัยเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งปัจจัยแรกคือ ความคาดหวังของผลตอบแทนนั้น ส่วนปัจจัยที่ 2 วูร์ม เรียกว่า การคาดหวัง (Expectancies) และความพึงพอใจหรือความชอบ (Valences) นอกจากนี้ปัจจัยที่สำคัญ 2 ชนิดดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญ คือ

1. ผลตอบแทนหรือรางวัล แบ่งเป็น 2 ระดับ ผลตอบแทนระดับที่หนึ่ง หมายถึง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเช่น การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายถือว่าเป็นผลของความพยายามในการปฏิบัติงาน ส่วนผลตอบแทนระดับที่สอง เป็นผลที่เกิดตามมาเนื่องจากผลตอบแทนระดับที่หนึ่ง เช่น การได้รับเงินค่าจ้างเพิ่มขึ้น

2. สื่อกลางหรือเครื่องมือ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนระดับที่หนึ่งกับผลตอบแทนระดับที่สอง

วูร์ม ได้สรุปการจูงใจเท่ากับความคาดหวังคูณด้วยความพึงพอใจ (Motivation Expectancies Valences) กล่าวคือ ถ้าความคาดหวังหรือความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 0 (ศูนย์) แรงจูงใจจะมีค่าเท่ากับ 0 (ศูนย์) ด้วย

ทฤษฎีของซาเลซนิค (Zaleznik)

ทฤษฎีของซาเลซนิค (Zaleznik) เป็นแนวความคิดการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานสถานภาพของงานที่น่าสนใจ การจัดองค์กรและการจัดการ สภาพของการปฏิบัติงานและนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน

2. รางวัลภายใน เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

อัลเดอร์เฟอร์ มีความเห็นว่าความต้องการของมนุษย์น่าจะแยกแยะเป็น 3 ประเภท คือ

E (existence) หรือความต้องการอยู่รอด

R (relatedness) หรือความต้องการมีสัมพันธ์ทางสังคม

G (growth) หรือความต้องการก้าวหน้าและเติบโต

ซึ่งความต้องการแต่ละประเภทเรียงจากต่ำไปสูงได้ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 390-391)

ความต้องการอยู่รอดจะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในองค์กร คือ ความต้องการ

ค่าจ้าง โบนัส และผลตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี

ความต้องการมีสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง ความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษย์สัมพันธ์สำหรับในองค์กร คือ ความต้องการที่จะเป็นผู้นำหรือผู้มีฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตามและความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรกับบุคคลอื่น

ความต้องการก้าวหน้าและเติบโตเป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของู้ทำงานการพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ ความสามารถสำหรับในองค์กรคือ ความต้องการที่จะได้นับความรับผิดชอบเพิ่ม หรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ ๆ อีกหลาย ๆ ด้านมากขึ้น

ทฤษฎี ERG มีข้อสมมุติฐาน 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) คือ ถ้าหากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนอง ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) คือ ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากขึ้น

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) คือ ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่าได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ

1. เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังงานของร่างกายให้เกิดการกระทำ
2. เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่กระทำอย่างมีทิศทาง

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ เป็นกระบวนการที่จะเกิดขึ้นกับตัวบุคคลเมื่อได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการหรือความจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความต้องการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจเป็นแรงผลักดันทั้งภายในร่างกายและภายนอกร่างกาย หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการตอบสนองในรูปของการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัด ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร บรรลุตามจุดประสงค์ที่ต้องการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ

ความหมายของขวัญและกำลังใจ

สุรางค์ ไคว้ตะกุล (2514 อ้างถึงใน ลัดดา แสงเมือง, 2548, หน้า 11) ให้คำจำกัดความขวัญและกำลังใจ หมายถึง สภาพที่ทุกคนภายในกลุ่ม ทราบถึงวัตถุประสงค์แห่งการทำงานของของกลุ่มหรือวัตถุประสงค์ของแต่ละคนในการที่จะทำงานนั้นเป็นวัตถุประสงค์ที่มาชัดเจนอย่างสุดความสามารถ และพยายามที่จะให้ถึงจุดหมายปลายทางที่วางไว้

สมพงษ์ เกษมสิน (2517 อ้างถึงใน ลัดดา แสงเมือง, 2548, หน้า 11) ให้คำนิยามขวัญและกำลังใจเป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่าง และขวัญกำลังใจที่ดีเกี่ยวกับการทำงานนั้น ก็คือความตั้งใจของคนทำงานที่จะอุทิศเวลาและแรงกายของตนเพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์การ

เสนาะ ติเยาว์ (2535, หน้า 293) ให้คำนิยามว่า ขวัญและกำลังใจคือ สภาพทางจิตใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันมีผลต่างวัตถุประสงค์ของบุคคลและองค์การ

อารยา เจริญกุล (2540 อ้างถึงใน วิภา โหมยิตสุรังกุล, 2546, หน้า 69) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึงสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่นความรู้สึกรู้สึกหรือความนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์การที่อยู่รอบตัวเขาและจะมีปฏิกิริยาโต้กลับคือพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น

พิชญ เขตต์อนันต์ (2541) ให้ความหมายของคำว่า “ขวัญกำลังใจ” หมายถึง ลักษณะหรือทัศนคติหรือแรงผลักดันของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ในกลุ่มที่จะทำงานตามวัตถุประสงค์แห่งการทำงานร่วมกันของกลุ่มเพื่อจะต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในอันที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบแห่งพฤติกรรมในการที่จะแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น ความรักหมั่นคณะหรือความเอื้อของของกลุ่ม

บุญเสริม รวมทรัพย์ (2542) กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจ คือ สภาวะความรู้สึกรู้สึกทางจิตใจ (Senses) ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน ผู้ร่วมงาน และหน่วยงาน หรือองค์กรที่มีต้นสังกัดโดยความรู้สึกนั้นแสดงออกในรูปการมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรหรือหน่วยงาน (Sense of Belonging) ความรู้สึกอันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับผู้ร่วมงาน (Sense of Unity) ความรู้สึกในการได้รับการยอมรับในผลสำเร็จของงาน (Sense of Success) ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพและตำแหน่งหน้าที่การงานที่ตนปฏิบัติ (Sense of Security)

วิจิตร อวระกุล (2542, หน้า 50) ให้คำนิยามว่า กำลังขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นความสนใจของบุคคลในกลุ่มที่มุ่งหน้าปฏิบัติในความรับผิดชอบของตนเองอย่างไม่ลดละ ทั้งนี้เพื่อจะให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กลุ่มได้วางไว้

เวบเตอร์ (Webster, 1968 อ้างถึงใน วัตชนะ มหิพันธ์, 2544, หน้า 9) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ขวัญและกำลังใจ หมายถึง สภาวะทางจิตใจซึ่งอาจแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ อาทิ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า และความเชื่อมั่น ในทางตรงกันข้ามก็อาจแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวง การขาดความเชื่อมั่น เป็นต้น

ในเรื่องของขวัญกำลังใจนี้ นับว่าเป็นเรื่องที่ยุ่ยากสลับซับซ้อนพอสมควรเป็นการยากที่จะให้คำจำกัดความ และความหมายที่ชัดเจนได้ โดย เมโย (Mayo, 1930 อ้างถึงใน สุเมธ เดียววิเศษ, 2539, หน้า 157) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับในองค์กร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า

“คนเราทำงานมิได้มุ่งหวัง เพียงเงินอย่างเดียว แต่สิ่งที่คนปรารถนาจะได้ในขณะเดียวกันคือ ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ตนทำงานและตนเองสามารถทำงานให้ได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ จากการค้นพบเกี่ยวกับความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคนในขณะทำงานนี้เอง ทำให้คำว่า “ขวัญ” เริ่มมีการการใช้ตั้งแต่นั้นมา”

จากความหมายและคำนิยามต่าง ๆ ข้างต้น อาจจะสรุปนิยามและความหมายได้ว่า ขวัญกำลังใจ เป็นทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนการให้ความร่วมมือด้วยสมัครใจในการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดขององค์กร ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนี้ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นสิ่งจำเป็นในการบริหารงานบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการที่จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงาน หากขวัญดีบุคคลก็ย่อมมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานสูงขึ้น หากขวัญไม่ดีบุคคลย่อมเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย และไม่พอใจที่จะปฏิบัติงานอันส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน ในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรรู้จักการบำรุงขวัญบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลดี

ความสำคัญของขวัญและกำลังใจ

ความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นนามธรรมมองไม่เห็น แต่สามารถจะสังเกตได้จากการแสดงออกไม่ว่าเป็นโยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล หากหน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดีก็จะแสดงออกมาในลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงาน และพยายามสร้างผลงานออกมาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

ด้วยเหตุที่ขวัญและกำลังใจที่มีความสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารแผนใหม่และทฤษฎีบริหารงานบุคคลในปัจจุบันจึงพยายามหาวิธีการในการที่จะผสมผสานจิตใจของผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้ลุล่วงไปได้และวิธีที่ได้รับความนิยมและนิยมกันมาก อีกวิธีหนึ่งก็คือ “การจูงใจ”

ขวัญกำลังใจเป็นการสนับสนุนและจูงใจให้สมาชิกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรและยังเสนอ ความคิดเห็นต่าง ๆ ในการปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น จะเห็นได้ว่าในองค์กรที่สมาชิกที่มีขวัญกำลังใจดีจะมีบรรยากาศในหน่วยงานแจ่มใส ร่าเริง การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สมาชิกมีความสนใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ สามารถวิพากษ์วิจารณ์ให้ข้อคิดเห็นเสนอแนะต่าง ๆ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ และทุกคนพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลืองานพิเศษด้วยความเต็มใจส่วนลักษณะของสมาชิกในองค์กรที่มีขวัญเสีย จะมีบรรยากาศในหน่วยงานไม่แจ่มใสมีการทะเลาะกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีความเฉื่อยชา ความล่าช้าของการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ งานมีความผิดพลาด เชื่อถือไม่ได้มากขึ้นผิดปกติ ขาดงาน ลางานมากกว่าปกติ มีการลาออกหรือย้ายไปอยู่ที่อื่นด้วยความสมัครใจในอัตราเพิ่มมากขึ้นอย่างผิดปกติ ผู้ได้บังคับบัญชามีความเอ็นดูต่อผู้บังคับบัญชา ไม่มีการเชื่อฟัง ไม่สุภาพและมักแข็งข้อหรือขัดคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเสมอ มีคำร้องทุกข์หรือคำร้องเรียนมากผิดปกติ จึงสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นอย่างยิ่ง ถ้าขวัญของบุคลากรดีทั้ง โดยส่วนตัวและส่วนรวมย่อมส่งผลให้งานของหน่วยงานติดตามไปด้วย และการที่ขวัญของกลุ่มอยู่ในระดับสูงก็จะช่วยสร้างพื้นฐาน สำหรับการปฏิบัติงานที่ดีด้วย (Lewis, 1979, p. 32)

นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2529, หน้า 120 อ้างถึงใน วิชาสินี สุวรรณภาพ, 2548, หน้า 9) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานว่า ขวัญเป็นการแสดงออกทางภาวะจิตใจ หรือความรู้สึก ทศนคติของคนในหน่วยงานที่มีต่องานบุคคลหรือเพื่อนร่วมงานต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ต่อความสำเร็จตามจุดหมายขององค์กร ต่อความเชื่อมั่นในตัวผู้นำ ขวัญของคนในหน่วยงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการตรวจสอบอยู่เสมอ ถ้าร่างกายเรารู้สึกว่าสุขภาพดีวัดได้ด้วยความแข็งแรง หน่วยงานของเราก็จะมีความมั่นคงก็จะวัดได้ด้วยขวัญของคนทำงาน ขวัญในหน่วยงานจะดูได้จากทัศนคติของคนที่มีต่อหน่วยงาน ความกระตือรือร้นของคนทำงาน ความสามัคคีของคนในหน่วยงาน การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีขึ้นในหน่วยงานดังนั้น หน่วยงานจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบำรุงขวัญเพื่อให้คนทำงานด้วยดีและทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534, หน้า 242 อ้างถึงใน วิชาสินี สุวรรณภาพ, 2548, หน้า 10) กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานว่า ในการบริหารบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ทุกคนร่วมกันทำงานอย่างมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ทำงานด้วยความพึงพอใจ โดยแต่ละคนมุ่งมั่นถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างแรงกล้า และพยายามที่จะรักษาไว้ ซึ่งสัมพันธ์ภาพอันดีงามระหว่างกันและกันในกลุ่มสมาชิก โดยมีความมุ่งหวังจะให้ภาระหน้าที่การงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างให้มีขึ้นได้โดยองค์กรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งขวัญและกำลังใจที่ดีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการบริหารงานเนื่องจากกำลังใจที่ดียิ่งจะเพิ่มกำลังการทำงานให้

สูงขึ้น ผลที่ตามมาคือผลผลิตขององค์กรจะสูงขึ้นไปด้วยตามที่นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญ และกำลังใจไว้นั้น

มุสดี สัตยามานะ (2514, หน้า 89) ได้สรุปความสำคัญของกำลังขวัญต่อการปฏิบัติงานได้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ จงรักภักดีให้มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน
4. ทำให้องค์การเป็นองค์การที่แข็งแกร่ง สามารถฝ่าฟันอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในองค์การมากขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์การของตนเอง

ไมเคิล (Michael, 1971 อ้างถึงใน ชูเกียรติ ก่อเกิด, 2531, หน้า 20) ได้ชี้ให้เห็นว่า

หน่วยงานกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในกรณีที่มีขวัญและกำลังใจสูง ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานเพื่อหน่วยงานเป็นอันดับแรก และเพื่อบำเหน็จรางวัลเป็นอันดับรองลงมา ส่วนขวัญกำลังใจต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานเพื่อเงินเป็นอันดับแรก

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานนั้น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐที่เป็นข้าราชการที่นับได้ว่าเป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาประเทศ ขวัญและกำลังใจจะเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานว่าจะออกมาในรูปแบบใด ซึ่งหากข้าราชการมีขวัญกำลังใจที่ไม่ดีอาจจะแสดงออกมาโดยการละทิ้งหน้าที่ราชการ เฉื่อยชา อารมณ์ไม่ดี ไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจหรือมาทำงานสายและอื่นๆ ย่อมนำมาซึ่งความเสื่อมและหย่อนสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน และผู้ที่จะต้องแบกรับภาระอันเกิดจากความเสื่อมต่าง ๆ เหล่านี้ คือประชาชน ดังนั้น หน่วยงานราชการจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของขวัญและกำลังใจของข้าราชการ อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อสาธารณประโยชน์ของชาตินั่นเอง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ

สุชน จุฑาทิพย์ (2515, หน้า 88 อ้างถึงใน วิลาสินี สุวรรณภาพ, 2548, หน้า 11) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการ ว่าประกอบด้วยความภาคภูมิใจ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สถานภาพการยอมรับจากหน่วยงาน รายได้ของนักวิชาการ การสื่อข้อความในหน่วยงาน ความอุทิศตนเพื่องานความพอใจในงานสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ

ผู้ร่วมงานในด้านการปฏิบัติงาน สภาพการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาความร่วมมือ และประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ความพอใจในสภาพการทำงานและความสามารถของผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาใช้เหตุผลในการปฏิบัติงานและความรังเกียจเดียดฉันท์จากผู้ร่วมงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2517, หน้า 222-223 อ้างถึงใน บัญชา สมบุญ, 2547, หน้า 18) ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้าที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
2. ความพอใจหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่
3. ความพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายดำเนินงานขององค์การของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์การและระบบงาน
4. การให้บำเหน็จ รางวัล และการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ดี
5. สภาพของการปฏิบัติงาน
6. สภาพของผู้ปฏิบัติงานทั้งกายและใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 320-321 อ้างถึงใน วิลาสินี สุวรรณภาพ, 2548, หน้า 12) แบ่งปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจและสร้างขวัญในการทำงานแบ่งเป็น 2 ประการ

1. สิ่งจูงใจเป็นเงิน ได้แก่ สิ่งจูงใจที่มีลักษณะเห็นง่าย และมีประสิทธิภาพโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น
2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ สิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน เป็นต้น

ฉัฐพล ชันชไชย (2526, หน้า 11-12) ได้กำหนดแนวทางในการศึกษาขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ของขวัญและกำลังใจ โดยได้ปรับปรุงเพิ่มเติมจากแนวความคิดของ David G. Moore และ Robert K. Burns ว่าองค์ประกอบของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สภาพการปฏิบัติงาน
2. ความเพียงพอของรายได้
3. ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา
5. การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ

6. สถานภาพและการยอมรับนับถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การระบุตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของงาน
9. โอกาสความก้าวหน้า
10. ความสามารถของผู้ร่วมงาน
11. ความสำเร็จของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
12. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
13. ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
14. การอุทิศตนเพื่องานของบุคคลในหน่วยงาน
15. สภาพความพึงพอใจในหน่วยงาน
16. สภาพความพอใจในงาน
17. ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
18. ความเหมาะสมของปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ
19. ความยุติธรรมในหน่วยงาน
20. สวัสดิการในหน่วยงาน

อุทัย หิรัญโต (2531, หน้า 162 อ้างถึงใน วิชาสรีณี สุวรรณภาพ, 2548, หน้า 12) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดกำลังขวัญที่ดีว่าประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บทบาทของผู้บังคับบัญชาที่มีผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
2. การมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติหรือรับผิดชอบ
3. การจัดสภาพการทำงาน (Working Condition)
4. ระบบการวัดผลความสำเร็จในการทำงาน
5. โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการยอมรับ
6. การให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษ

สุรพล พะยอมแย้ม (2541, หน้า 66-68 อ้างถึงใน วิชาสรีณี สุวรรณภาพ, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยหลักที่เป็นตัวกำหนดขวัญ ซึ่งแบ่งได้ 6 ประเภท คือ เป้าหมายของหน่วย ฐานะของบุคคลในหน่วยงาน ความพอใจในงาน การบังคับบัญชาในระดับต้น การบังคับบัญชาในระดับสูง และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นมีอยู่มาก ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้หรือการทำงานร่วมกันของบุคคลหลาย ๆ คนจะต้องมีขวัญในการทำงานที่ดี มีความเต็มใจในการทำงานและมีความสุขกับการทำงาน

รวมถึงให้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความรู้สึกอยากทำงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องรู้ให้แน่ชัดว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาไม่พอใจ การที่ผู้ได้บังคับบัญชาจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจ และการที่องค์กรใดมีสิ่งจูงใจมาก ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นย่อมจะมีขวัญและกำลังใจมากขึ้นด้วยเช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

สวัสดิการเป็นผลตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือน เป็นงานที่มีความสำคัญต่อทุกหน่วยงาน ถือว่าเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ ให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้นทุกหน่วยงานของทางราชการจึงพยายามจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตนมากที่สุดเพราะเป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่า เงินเดือนหรือค่าตอบแทนของข้าราชการนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับภาคเอกชนในระดับเดียวกันแล้ว การทำงานในภาคเอกชนจะได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่สูงกว่า ซึ่งถ้าปล่อยให้ช่องว่างนี้ห่างกันมากเกินไป ก็จะทำให้เกิดภาวะสมองไหล คือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในภาครัฐลาออกไปทำงานในภาคเอกชนหมด หรือผู้ที่จบการศึกษาใหม่ มีความรู้ความสามารถสูงสมัครเข้าทำงานในภาคเอกชนหมด ในภาครัฐก็จะขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงาน หรือก็มีแต่คุณภาพต่ำ ทำให้ประเทศชาติไม่พัฒนาเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะการพัฒนาให้ประเทศชาติเจริญก้าวหน้าไปได้ ข้าราชการเป็นกลไกหลักและเป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการบริหารประเทศ หากเครื่องมือหรือกลไกหลักขาดประสิทธิภาพ ก็ไม่สามารถที่จะพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้ ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีความตั้งใจเพียงใดก็ตาม ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจอย่างหนึ่งให้ผู้มีความรู้ความสามารถอยู่ในภาครัฐต่อไปก็คือ “การสวัสดิการ” ที่ดินนั่นเอง ถึงแม้ในภาพรวมแล้วจะสู้ภาคเอกชนไม่ได้ แต่ถ้ามีความใกล้เคียงไม่ต่างกันมากนัก ก็จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าเหล่านี้ไว้ได้ เพราะในส่วนของข้าราชการยังมีสิ่งอื่นชดเชยให้อีก คือ ความมั่นคงในอาชีพและความมีเกียรติในสังคม

โดยทั่วไป “สวัสดิการ” เป็นที่รู้จักกันดีในคำภาษาอังกฤษว่า “Welfare” หากแต่ในวงการธุรกิจ เช่น ธนาคารพาณิชย์ มักจะนิยมใช้คำว่า “Fringe Service” อย่างไรก็ตาม คำภาษาไทยที่นิยมใช้และรัดกุมดี ก็มักเรียกว่าสวัสดิการ ทั้งนี้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

คณัย บุณนาค และคณะ (2528) สวัสดิการในราชการไทย หมายถึง สิ่งที่ทางราชการจัดให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างทั้งที่เป็นเงินหรือสิ่งของเพื่อช่วยเหลือในการครองชีพ หรือเพื่อทำให้เกิดความมั่นคงในการดำรงชีวิต และเป็นการบำรุงขวัญกำลังใจของข้าราชการและลูกจ้าง ซึ่งโดยปกติจะจัดเพื่อให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างทุกคนหรือให้คนส่วนใหญ่ได้รับ

เดล (Dale, 1971 อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมคุลย์, 2536, หน้า 38) สวัสดิการ หมายถึง ประโยชน์ต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้แก่บุคคลในหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นตัวเงินที่นอกเหนือจากค่าจ้าง และเงินเดือนตามปกติ เพื่อให้เป็นการช่วยเหลือในเรื่องการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ หรือการออกจาก หน่วยงาน โดยการลาออกหรือไล่ออกโดยกะทันหัน หรือการพ้นจากองค์กร โดยการเกษียณอายุ หรืออาจจะเป็นการให้ความสะดวกสบายบางอย่าง เช่น การลาหยุดพักผ่อนแต่ได้รับเงินเดือน ตามปกติ การจัดสถานที่ทำงานให้สะดวกสบายน่าทำงาน

เฟรนด์เลนเดอร์ (Friendlender, 1976 อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมคุลย์, 2536, หน้า 38) อธิบายว่า สวัสดิการสังคมเป็นระเบียบ นโยบาย ผลประโยชน์ และบริการ ซึ่งจะทำให้การดำเนินการ จัดบริการต่าง ๆ เป็นไปสอดคล้องกับความต้องการของสังคม เป็นที่ยอมรับกันว่าสวัสดิการเป็น บริการพื้นฐานที่มีความสำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและถาวร เปลี่ยนแปลงจากสภาวะ ที่เคยยากลำบากไปสู่ที่คาดหวังว่าน่าจะดีกว่า รวมไปถึงอุดมสมบูรณ์ในที่สุด

เพอสัน (Person, 1968 อ้างถึงใน วันทนิย์ วาสิกะสิน, 2541) สวัสดิการ หมายถึง การดำเนินการด้วยความสมัครใจของนายจ้างในอันที่จะจัดสภาพการทำงานในโรงงานหรือบริษัท และความสุภาพใจของคณาจารย์ในระบบอุตสาหกรรมโดยไม่คำนึงถึงว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่กฎหมาย กำหนดธรรมเนียมปฏิบัติในอุตสาหกรรมหรือสภาพของตลาดแรงงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการและพลเรือน (2535) การจัดสวัสดิการที่รัฐจัดให้และ นอกเหนือจากที่รัฐจัดให้ควรมีการปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ พบว่า

1. ค่าตอบแทนในส่วนของเงินเดือน ซึ่งถือเป็นค่าตอบแทนที่สำคัญของข้าราชการควรมี การประสานข้อมูล เพื่อให้เกิดมาตรฐานที่จะไม่ทำให้ค่าตอบแทนภาครัฐและภาคเอกชนแตกต่างกัน มากนัก โดยทั้งนี้รัฐต้องควบคุมด้านการผลิตให้การสนองตอบมีความสมดุลกับความต้องการ มากที่สุด อีกทั้งต้องคำนึงถึงการขยายตัวทางภาวะเศรษฐกิจ รายได้ประชาชาติและดัชนีค่าครองชีพ ประกอบด้วย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความจำเป็นในการปรับปรุงอัตราเงินเดือน ทั้งนี้เพราะ เมื่อปัจจัยเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปปัญหาเงินเดือนก็ควรมีการปรับปรุงตามด้วยเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตาม การแก้ปัญหาค่าตอบแทนภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนย่อมมีความคล่องตัวแตกต่างกัน โดยรัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนนั้นย่อมมีความคล่องตัวมากกว่าเพื่อที่จะให้มีความสามารถในการ เลี้ยงตนเองได้ ขณะที่ภาครัฐต่อความจำเป็นที่จะต้องตนเองหรือหากำไรใด ๆ ดังนั้นการจะนำ มาตรฐานการให้ตอบแทนของรัฐวิสาหกิจหรือเอกชนมาใช้กับราชการ โดยตรงอาจไม่เหมาะสม ที่เดียวนัก ราชการจึงควรกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ บนพื้นฐานความจำเป็นของตนเองจะดีกว่า

2. สวัสดิการที่รัฐจัดให้เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ควรปรับปรุงอัตราเงินเกี่ยวกับการรักษา พยาบาล โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาลคนไข้ในโรงพยาบาลเอกชนสูงขึ้นและควรเบิกค่ารักษาพยาบาล

สำหรับคนใช้นอกโรงพยาบาลได้จำหน่ายด้วย

3. ค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา หรือค่าอาหารทำการนอกเวลาเมื่ออัตราที่ไม่สอดคล้องกับ

ค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจ จึงควรมีการปรับอัตราใหม่ให้เหมาะสม

4. ค่าที่พักในการเดินทางไปราชการควรให้ข้าราชการระดับล่างและระดับการเบิกจ่าย
ในลักษณะเหมาะสมให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่แทนการเบิกได้เท่าที่จ่ายจริง

5. เงินช่วยเหลือการศึกษานูตร รัฐควรขยายการช่วยเหลือการศึกษาแก่ข้าราชการให้
สามารถเบิกค่าเล่าเรียนได้ถึงระดับปริญญาตรี โดยอาจกำหนดมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายประกอบด้วย
เช่น ระดับปริญญาตรีจะต้องได้เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.5 และกำหนดระยะเวลาตามหลักสูตรปกติ
เป็นต้น

6. ค่าเช่าบ้าน ควรส่งเสริมให้ข้าราชการได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งจะให้เกิด
ความเป็นธรรมมากขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้เพราะการช่วยเหลือค่าเช่าบ้านเท่าที่เป็นอยู่ปัจจุบันยังไม่ทั่วถึง
และมีลักษณะเป็นการให้ช่วยเหลือเฉพาะข้าราชการเพียงบางส่วนเท่านั้น โดยรัฐอาจตั้งกองทุน
หมุนเวียนเพื่อที่อยู่อาศัยขึ้นและให้ข้าราชการกู้ด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ

“สวัสดิการสังคม” หมายถึง กิจกรรมทั้งหลายทั้งปวงที่หน่วยงานรัฐบาลหรือหน่วยงาน
เอกชนจัดขึ้นอย่างมีระบบระเบียบ เพื่อป้องกันขจัดปิดเป่าหรือแก้ปัญหาสังคมต่าง ๆ หรือเพื่อ
ปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลแต่ละคน กลุ่มชน หรือชุมชนให้ดีขึ้น ในการจัดบริการ หรือ
กิจกรรมตามนัยนี้ ซึ่งอาจจะเป็นบริการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นเอง หรือสนับสนุนให้
หน่วยงานอื่นจัดขึ้นก็ตาม จำเป็นต้องอาศัยหลักวิชาและทักษะของนักวิชาชีพหลายสาขาร่วมกัน
ดำเนินการ (แบบสหวิชาชีพ) เช่น แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย นักการศึกษา วิศวกร นักการศาสนา
และนักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

สวัสดิการสังคม เป็นกิจกรรมที่จัดไว้อย่างมีระเบียบในอันที่จะช่วยเหลือจุนเจือบุคคลและ
สภาวะแวดล้อมของเขาโดยใช้เทคนิค วิธีการต่าง ๆ ที่ช่วยให้บุคคล กลุ่มชน และชุมชน บรรลุความ
ต้องการ จนสามารถแก้ไขปัญหา ปรับตัวให้อยู่ในสังคม ตลอดจนปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ จนทำให้ฐานะ
ทางเศรษฐกิจและสังคมดีขึ้นกว่าเดิม

วิจิตร ระวิวงศ์ (2534 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์, 2536, หน้า 38) ได้ให้
ความหมายของสวัสดิการสังคมว่า หมายถึง กิจกรรมที่รัฐบาลและเอกชนทุกระดับ จัดให้มีขึ้นทั้งที่
เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อประกันความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน โดยอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มี
ความรู้จากหลายสาขา ไม่เฉพาะแต่นักสังคมสงเคราะห์เท่านั้น และยังมีความหมายรวมถึงมาตรการ
ป้องกันและส่งเสริมสวัสดิการสังคมให้ดีขึ้นด้วย ประการที่สำคัญ สวัสดิการสังคมถือเป็นส่วนหนึ่ง
ของงานพัฒนาสังคม

พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ (2536 อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน, 2541, หน้า 1) ผู้สมควรได้รับ “สวัสดิการสังคม” มิได้หมายถึงเฉพาะแค่นายกจนเท่านั้น แต่จะหมายถึง คนที่ไม่ยากจนแต่มีปัญหาความเดือนร้อนด้วย สวัสดิการสังคมต้องเป็นสิ่งที่ให้กับทุกคนที่สมควรจะได้รับ

รีด และ โรเบิร์ตสัน (Reid & Robertson, 1965) ให้ความคิดเห็นในหนังสือ ฟริง เบเนฟิต (Fringe Benefit) ไว้ว่า ฟริง เบเนฟิต (Fringe Benefit) ผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับทั้งหมดจากนายจ้าง โดยนับบนพื้นฐานทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะเรื่องค่าจ้างแรงงานและที่ได้เป็นค่าตอบแทนหรือบริการพิเศษอื่น ๆ ในรูปแบบข้อผูกพันต่าง ๆ ที่ได้ตกลงกันไว้ไม่ว่าจะเป็น ค่าแรงวันหยุด จ่ายให้เมื่อหยุดงาน เงินชดเชยเมื่อออกจากงาน โดยคุณสมบัตินี้ของฟริง เบเนฟิต (Fringe Benefit) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. เงินค่าตอบแทนทั้งหมดที่ลูกจ้างได้รับ
2. เป็นผลประโยชน์ที่สามารถเลือกได้ว่าจะรับเป็นเงินหรือการได้รับบริการอื่นก็ได้
3. ผลประโยชน์ต้องเป็นสิ่งที่ได้ประโยชน์กับลูกจ้างส่วนใหญ่เกือบทั้งหมด
4. โดยค่าจ้างที่ได้รับจะมากหรือน้อยจะแปรผันไปตามขนาดของงานที่ได้รับมอบหมาย

สรุปความหมายของ “สวัสดิการสังคม” หมายถึง ระบบการจัดสรรและจัดการบริการสังคมในลักษณะของโครงการ หรือบริการต่าง ๆ ให้กับคนทุกคนในสังคม ภายใต้หลักการสิทธิความเท่าเทียมกัน ความเสมอภาค และความเป็นธรรมทางสังคม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม การพัฒนาสังคมโดยรวม รวมทั้งการสร้างระบบความมั่นคงของมนุษย์และสังคมในระยะยาว

ความสำคัญของสวัสดิการ

สวัสดิการถือว่าเป็นค่าตอบแทนทางอ้อม ที่นับวันจะมีความสำคัญมากขึ้น โดยสวัสดิการมีความสำคัญ 3 ประการ คือ (เสนาะ ดิยาวี, 2535, หน้า 284)

1. ในแง่ของสังคม รัฐบาลเห็นความสำคัญของค่าตอบแทนทางอ้อมจึงส่งเสริมให้องค์การจ่ายให้กับพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ และจะให้ส่วนลดภาษีส่วนหนึ่งสำหรับลูกจ้างและขณะเดียวกันนายจ้างก็ได้ประโยชน์โดยการนำเอาค่าตอบแทนทางอ้อมนั้นนำไปเป็นรายจ่ายของธุรกิจในการคำนวณกำไรสุทธิประจำปี เช่น ค่ารักษาพยาบาล หรือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงานไม่ถือว่าเป็นรายได้ในแง่ของพนักงานที่จะไปรวมคำนวณสำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และในแง่ขององค์กรก็เป็นรายจ่ายที่นำไปคำนวณกำไรขาดทุนประจำปีขององค์กรได้ การให้ประโยชน์ทั้งแก่นายจ้างและพนักงานให้มีการจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อมมากขึ้น จนถือได้ว่าค่าตอบแทนประเภทนี้มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

2. ในแง่สถานประกอบการ การที่สถานประกอบการจัดสวัสดิการแก่พนักงานก็จะเป็นการจูงใจให้คนเข้ามาทำงานในสถานประกอบการและยังคงทำงานต่อไป หากสถานประกอบการใดให้สวัสดิการน้อยกว่าสถานประกอบการอื่น ก็จะทำให้มีอัตราหมุนเวียนแรงงานสูง นอกจากนี้ การจัดสวัสดิการยังช่วยลดความขัดแย้งระหว่างนายจ้างและพนักงาน เป็นการลดบทบาทสหภาพแรงงานในการเรียกร้องสวัสดิการต่าง ๆ

3. ในแง่ของพนักงาน สวัสดิการจะช่วยพนักงานในด้านของรายจ่ายต่าง ๆ เช่น การที่สถานประกอบการจัดให้มีการประกันสุขภาพให้กับพนักงานจะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของพนักงานในแง่ค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วย เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ

วัตถุประสงค์หรือคาดหวังถึงผลที่จะได้รับค่าตอบแทนจากการจัดสวัสดิการโดยทั่วไปแล้วสามารถจำแนกวัตถุประสงค์ขององค์การต่อการจัดสวัสดิการได้ออย่างน้อย 5 ประการ (กุลธนะ หนาพงศธร, 2529, หน้า 304-305 อ้างถึงใน สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์, 2542, หน้า 20) ดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างและเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยเกื้อกูลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. เพื่อเป็นการบำรุงรักษาบุคลากรให้ยังคงทำงานอยู่กับองค์การต่อไป ในขณะที่เดียวกันสวัสดิการที่องค์การหนึ่ง ๆ จัดจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถหันมาสนใจและสมัครเข้ามาทำงานอยู่กับองค์การต่อไป
3. เพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือความอนุเคราะห์แก่บุคลากรขององค์การ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่เดือดร้อน การให้สวัสดิการถือว่าการให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม นอกจากนี้ถือว่าการรักษาผลประโยชน์ขององค์การในแง่ป้องกันมิให้องค์การได้รับความกระทบกระเทือนจากการที่บุคลากรขององค์การประสบปัญหา หรือภาวะกังวลใจ จนมีอาจปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถ
4. เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างองค์การกับบุคลากรขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับแบ่งปันไม่เท่าเทียมกัน การจัดบริการสวัสดิการเป็นการช่วยทำให้สัมพันธภาพระหว่างสองฝ่ายเป็นไปอย่างราบรื่น
5. เพื่อช่วยทำให้การบริหารงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะเมื่อบุคลากรขององค์การได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอแล้ว ย่อมเกิดศรัทธา ความจงรักภักดีต่อองค์การจะมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ เป็นผลทำให้องค์การนั้น สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จุดมุ่งหมายของการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรในองค์กร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542, หน้า 252) มีดังนี้

1. เพื่อให้หน่วยงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินชีวิตของพนักงาน
3. เพื่อเพิ่มผลผลิตให้กับหน่วยงาน
4. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. เพื่อเป็นสิ่งล่อใจในการจัดการพนักงานเข้าทำงานในหน่วยงาน
6. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อหน่วยงาน
7. เพื่อป้องกันความขัดแย้งและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
8. เพื่อลดการร้องทุกข์ของพนักงานในหน่วยงาน
9. เพื่อลดข้อพิพาทกับสหภาพแรงงาน
10. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อุทิศเวลาแรงงานในการปฏิบัติงาน อย่างดี และ

เต็มใจ

11. เพื่อลดการขาดงาน ลางานและเปลี่ยนงานของผู้ปฏิบัติงานใน

ประเภทของสวัสดิการ

สุดาศิริ วสวงศ์ (2537, หน้า 184 อ้างถึงใน สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์, 2542, หน้า 20-21) แบ่งประเภทสวัสดิการเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. สวัสดิการที่กฎหมายระบุไว้ในกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หมายถึง สวัสดิการที่รัฐบังคับนายจ้างจัดกับลูกจ้างทุกคนในองค์กร เช่น นายจ้างต้องจัดน้ำดื่มที่สะอาดถูกสุขอนามัยไว้ให้ลูกจ้าง จัดหาห้องน้ำ และส่วนอื่นถูกต้องตามสุขลักษณะ และมีปริมาณเพียงพอแก่ลูกจ้าง
2. สวัสดิการทางเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการประเภทที่มีได้บังคับไว้ นายจ้างมีอิสระที่จะจัดให้หรือไม่ก็ได้ สวัสดิการประเภทนี้ ได้แก่ การบำเหน็จรางวัลในการทำงาน การแบ่งผลกำไร การสร้างความก้าวหน้าให้แก่คนงาน
3. สวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นสวัสดิการที่คำนวณเป็นเงินได้น้อยกว่าประเภทอื่น ๆ สวัสดิการประเภทนี้มักจะแสดงออกในรูปการจัดการงานบุคคลที่ดี การจัดกิจกรรมบันเทิง การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้การกู้ยืม และการให้คำปรึกษาแก่คนงาน

สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์ (2542, หน้า 21-22) ได้แบ่งประเภทของสวัสดิการไว้อีก ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย คือ สวัสดิการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานที่เจ็บป่วยในขณะที่เป็นพนักงาน โดยช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลในระดับหนึ่ง หรือ

ออกค่าใช้จ่ายทั้งหมด ทั้งนี้อาจครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือนร้อนของพนักงานในด้านค่าใช้จ่ายดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานในลักษณะการจัดให้มีการตรวจร่างกายประจำปี การจัดห้องพยาบาลประจำองค์กร จัดพยาบาล/ แพทย์มาให้บริการการรักษา เป็นต้น

2. สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต คือ สวัสดิการที่จัดให้เพื่อช่วยพนักงานให้มีความมั่นคงในชีวิตของพนักงานและครอบครัวของพนักงาน เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน เพื่อเป็นการออมเงินให้พนักงานในระยะยาวเมื่อพนักงานพ้นจากงาน การจัดทำประกันชีวิตพนักงาน เพื่อช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน เป็นหลักประกันความมั่นคงให้แก่พนักงาน

3. สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เพื่อการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานที่มีผลกระทบต่อภาวะการครองชีพพนักงาน เช่น เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลืองานศพพนักงาน/ครอบครัวพนักงาน การจัดสวัสดิการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น

4. สวัสดิการประเภทจิตใจ คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการจูงใจให้พนักงานมาร่วมทำงานกับองค์กร และการสร้างกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โดยองค์กรจะจัดให้ในรูปแบบของเงินหรือวัตถุตามความสามารถในการปฏิบัติงาน

5. สวัสดิการประเภทการศึกษา คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน การจัดอบรมสัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับพนักงาน เป็นต้น

6. สวัสดิการประเภทสันทนาการ คือ สวัสดิการที่จัดไว้ให้พนักงานได้มีการพักผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน การส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น การจัดท่องเที่ยวประจำปี การจัดห้องอาหารของพนักงาน การจัดห้องพักผ่อนห้องออกกำลังกาย เป็นต้น

7. สวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงานการออกแบบห้องทำงานหรือสถานที่ทำงานให้มีความสะดวก สะอาด ถูกสุขลักษณะที่ดี การมีอุปกรณ์การทำงานที่พร้อม มีบรรยากาศการทำงานที่ดี สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลผลิตรวมเพิ่มขึ้น

โดยสรุป การจำแนกประเภทของสวัสดิการนั้น คือการคำนึงถึงคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กรนั่นเอง และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ควรให้ความสำคัญในการจัดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ซึ่งเปรียบ

ได้กับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์คือปัจจัย 4 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

หลักในการจัดสวัสดิการ

การจัดการด้านสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลให้แก่พนักงานลูกจ้าง หรือคนงานในหน่วยงานหรือองค์กรเป็นบริการอย่างหนึ่งที่อำนวยความสะดวกสบายให้แก่คนงาน พนักงานหรือลูกจ้าง และสามารถจูงใจให้พนักงาน ลูกจ้าง หรือคนงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน หลักของการจัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลที่ดี จึงต้องตรงตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยสร้างสรรพันธะทางใจขึ้นกับหน่วยงาน หรือองค์กรและพนักงาน ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ ดังนั้นนักบริหารงานบุคคลจึงต้องศึกษาพิจารณาถึงความต้องการอันแท้จริงของพนักงาน ลูกจ้าง และคนงานที่ประสงค์จะได้รับด้วย เพื่อสามารถให้การจัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลแก่ลูกจ้างเจ้าหน้าที่ได้อย่างแท้จริง

สำหรับหลักในการจัดสวัสดิการนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521, หน้า 242) แยกพิจารณาเป็น 3 ประเด็น ดังนี้คือ

1. พิจารณาถึงคนงาน พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือองค์กรซึ่งเป็นผู้ให้บริการ
2. พิจารณาถึงหน่วยงานหรือองค์กรซึ่งเป็นผู้ให้บริการ
3. พิจารณาถึงสิ่งประกอบอื่น ๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดการให้สวัสดิการทั้ง 3 ด้านนี้ จะมีความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งและเป็นตัวประกอบที่สำคัญที่จะเป็นสิ่งที่กำหนดในเรื่องส่วนตัว (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521, หน้า 242)

เอดวิน (Edwin, 1996) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักในการจัดสวัสดิการไว้ดังนี้

1. ต้องตอบสนองความต้องการของคนงานอย่างแท้จริง ฝ่ายบริหารควรศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการ ไม่ควรดำเนินการตามข้อเรียกร้องบางกลุ่ม เพราะบางครั้งการจัดโครงการด้านสวัสดิการบางอย่างขึ้นแล้วไม่มีผู้ที่สนใจมาใช้บริการทำให้การดำเนินการไม่สัมฤทธิ์ผลเกิดความสิ้นเปลืองไม่คุ้มค่า
2. ต้องตอบสนองความต้องการของคนทั้งหมด หรือโดยส่วนรวมไม่ใช่เพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น เช่น หากจะจัดการประกันภัยแก่พนักงานก็ควรจัดในลักษณะการประกันภัยแบบเป็นกลุ่ม เพราะมีผลประโยชน์คุ้มครองคนทั้งกลุ่มและประหยัดค่าใช้จ่าย
3. มีขอบเขตการให้กว้างขวางครอบคลุมทุกคน เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้บริการด้านสวัสดิการได้มากที่สุด โดยทั่วถึง การจัดสวัสดิการบางประเภทอาจทำให้พนักงานบางกลุ่มไม่มีโอกาสใช้บริการ จนก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ

พนักงานทุกคนได้ ก็ควรจัดสวัสดิการอื่นขึ้นทดแทน

4. ควรมีแบบอย่างเดียวกันแก่ทุกคน และมีความเสมอภาค การให้พนักงานมีสิทธิได้รับสวัสดิการจากองค์การเท่าเทียมกันทุกคน ก่อให้เกิดความพอใจทุกฝ่าย ปัจจุบันการให้สวัสดิการและประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องเกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลหลายฝ่าย เช่น นายจ้าง ลูกจ้าง รัฐบาล การแข่งขัน หรือกฎหมายแรงงาน

5. ควรจะคำนวณต้นทุนสวัสดิการที่จัดให้ถูกต้องและมีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ เพื่อเป็นหลักในการควบคุมและสะดวกในการติดตามผลว่าคุ้มค่าหรือไม่ การคำนวณต้นทุนจะต้องพิจารณาถึงประโยชน์ที่พนักงานได้รับจะคุ้มค่าหรือไม่และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นองค์การจะสามารถรับภาระได้หรือไม่ และการจัดให้จะต้องนำไปปฏิบัติได้ง่าย สะดวกรวดเร็วไม่สร้างภาระและเงื่อนไขที่ยุ่งยากให้ผู้เกี่ยวข้อง

กัญญา สาทร (2526 อ้างถึงใน สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และภavana พัฒนศรี, 2538, หน้า 28-29) ให้ทัศนะว่า สวัสดิการที่ดีควรประกอบด้วยหลักการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. หลักแห่งความยุติธรรม ซึ่งควรยึดเป็นการจัดและให้ความยุติธรรม โดยมีเลือกปฏิบัติ
2. หลักแห่งความสะดวก การให้บริการสวัสดิการควรรวดเร็ว สะดวก และมีระเบียบในการให้บริการ
3. หลักแห่งงบประมาณ การที่สวัสดิการคือส่วนหนึ่งของต้นทุนการผลิต การจัดทำแผนสวัสดิการจึงควรคำนึงถึงงบประมาณที่จะใช้ และความสามารถในการดำเนินงานสวัสดิการได้อย่างต่อเนื่อง
4. หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ สวัสดิการที่จัดขึ้นควรมีวัตถุประสงค์เพื่อการบำรุงขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความรัก ความผูกพันต่อสถานประกอบการ
5. หลักแห่งการประหยัด เป็นหลักที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพราะถ้าสวัสดิการกระทำโดยขาดหลักการประหยัดแล้วจะกลายเป็นความฟุ่มเฟือย จะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี
6. หลักแห่งประสิทธิภาพ ผลที่ได้จากการจัดสวัสดิการควรเกิดประโยชน์สูงสุด ใช้เวลาน้อยและลงทุนต่ำ แต่ได้รับบริการที่ดีทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ
7. หลักแห่งการสนองตอบความต้องการ สวัสดิการที่จัดให้ต้องสอดคล้องกับความต้องการของลูกจ้างส่วนใหญ่
8. หลักแห่งความจงใจ สวัสดิการที่ให้ควรก่อให้เกิดแรงจูงใจ หรือกำลังใจที่จะทำงานให้เกิดผลดีแก่ตนเองและความก้าวหน้าของกิจการ
9. หลักแห่งประโยชน์ เมื่อจัดสวัสดิการใด ๆ แล้ว ประโยชน์ที่ได้ควรต้องคุ้มค่า ได้ผลตามเป้าหมายทั้งลูกจ้าง และนายจ้าง

10. หลักความเสมอภาค ซึ่งต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด จากหลักการจัดสวัสดิการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า หลักการจัดสวัสดิการที่ดีควรจะจัดให้ด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ทั้งนี้ควรจะต้องตรงตามความต้องการโดยยึดหลักแห่งประโยชน์ คำนึงถึงความคุ้มค่าที่ได้รับในการเลือกวิธีการดำเนินการ

องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมประเทศไทย

องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมประเทศไทย ประกอบด้วย

1. บริการประกันสังคม (Social Insurance) เป็นบริการที่เกิดขึ้นตาม พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งกฎหมายดังกล่าวใช้สถานประกอบการที่มีลูกจ้าง ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม
2. บริการสงเคราะห์ประชาชน (Public Assistance) เป็นบริการที่ รัฐจัดช่วยเหลือแก่ประชาชนและครอบครัวที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เป็นการช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ เฉพาะหน้า (Relief) และตลอดจนให้บริการอื่น ๆ ที่จำเป็น
3. บริการสังคม (Social Services) เป็นบริการที่รัฐหรือเอกชนมีความ พร้อมที่จะทำหน้าที่ให้บริการซึ่งมุ่งส่งเสริมสวัสดิภาพของบุคคลในสังคมให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามอัธยาศัย (ระพีพรรณ คำหอม, 2545, หน้า 15-16)

องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคม

องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมโดยทั่วไป มีการใช้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะ กว้าง และลักษณะแคบ ดังนี้

1. องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคม ในลักษณะกว้าง แบ่งได้ 7 ด้าน ประกอบด้วย
 - 1.1 การศึกษา (Education)
 - 1.2 สุขภาพอนามัย (Health)
 - 1.3 ที่อยู่อาศัย (Housing)
 - 1.4 การทำงานและมีรายได้ (Employment and Income Maintenance)
 - 1.5 ความมั่นคงทางสังคม (Social Security)
 - 1.6 บริการสังคม (Social Services)
 - 1.7 นันทนาการ (Recreation)
2. องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคม ในลักษณะแคบ แบ่งตาม พระราชบัญญัติความมั่นคงทางสังคมของประเทศสหรัฐอเมริกาแบ่งเป็น 3 บริการ ประกอบด้วย
 - 2.1 บริการประกันสังคม (Social Insurance)
 - 2.2 บริการสงเคราะห์ประชาชน บริการประชาสงเคราะห์บริการสาธารณสุขการ

(Public Assistance)

2.3 บริการสังคม (Social Services)

รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม

ในที่นี้ รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ในการจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสม เป็นธรรม ทัวถึง เท่าเทียม มีมาตรฐานเป็นรูปแบบที่มีความหลากหลายเป็นสวัสดิการแบบทางเลือกให้กับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ในสังคม

กลไกการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง กลไกที่ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมเกิดขึ้น ได้แก่ กลไกของนโยบาย กลไกการบริหารจัดการ และกลไกการดำเนินงาน ซึ่งการจัดสวัสดิการสังคมจะบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับการใช้กลไกการทำงานทั้ง 3 ส่วนไปพร้อม ๆ กัน

จุดแข็ง หมายถึง จุดเด่นหรือจุดเข้มแข็ง หรือข้อดีที่ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จุดอ่อน หมายถึง ข้ออ่อนหรือข้อเสียที่ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมเกิดปัญหาอุปสรรค และไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

ทางเลือกของรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การที่ภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคมมีส่วนร่วมกำหนด ร่วมจัดรูปแบบสวัสดิการสังคมที่มีมากกว่า 1 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบรัฐสวัสดิการ รูปแบบสวัสดิการสังคมพหุลักษณะ รูปแบบสวัสดิการสังคมประชานิยม รูปแบบสวัสดิการสังคมท้องถิ่น และรูปแบบสวัสดิการสังคมเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น

รูปแบบสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบสวัสดิการที่เกิดจากการจัดสวัสดิการมากกว่า 1 รูปแบบขึ้นไป ถือเป็นรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการจัดระเบียบโลกใหม่ (New World Order Model) ของนักคิดสวัสดิการสังคมทั่วโลกที่เชื่อว่า หลังยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลให้ระบบสวัสดิการสังคมในอดีตที่ผ่านมามีต้องปรับตัวใหม่ เนื่องจากความหลากหลายของชนเผ่า เชื้อชาติ วัฒนธรรมมีมากขึ้น การจัดสวัสดิการในรูปแบบนี้จึงให้ความสำคัญกับมนุษย์ทุกคน (Welfare for All) ภายใต้หลักการสิทธิ ความเท่าเทียม ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และความต้องการของประชาชน ในที่นี้หมายถึง 3 ส่วนหลัก ได้แก่

1. สวัสดิการกระแสหลัก หมายถึง สวัสดิการโดยรัฐ เป็นการจัดสวัสดิการภาคบังคับของรัฐที่จัดให้กับประชาชน โดยคำนึงถึง ความครอบคลุม ทัวถึง เป็นธรรม ครบถ้วน รูปแบบที่จัดให้ เช่น การจัดบริการในรูปแบบของสถาบัน การจัดบริการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสวัสดิการกระแสหลักนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดโดยผ่านกลไกระบบการเงินการคลัง ระบบภาษีของรัฐบาล และโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรเป็นหลัก เช่น รูปแบบสวัสดิการพื้นฐาน (ภาคบังคับ) รูปแบบสวัสดิการท้องถิ่น เป็นต้น

2. สวัสดิการกระแสรอง หมายถึง สวัสดิการทางเลือกที่เกิดขึ้นจากศักยภาพ ความเข้มแข็งของภาคชุมชน ภาคประชาชน และภาคพื้นถิ่น สวัสดิการในรูปแบบนี้จะเกิดขึ้นจากความสนใจ ความสมัครใจร่วมกันของกลุ่มเป้าหมายเป็นรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ การจัดระบบสวัสดิการจึงขึ้นอยู่กับข้อตกลงร่วมกัน ประกอบด้วย

สวัสดิการพื้นถิ่น หมายถึง การสร้างหลักประกันผ่านช่องทางของวัฒนธรรมให้กับคนในชุมชน เป็นสวัสดิการที่เกิดขึ้นจากฐานคิดด้านประเพณี ด้านวัฒนธรรมเฉพาะถิ่น ด้านภูมิปัญญาชาวบ้าน ด้านศาสนา ด้านจิตวิญญาณ ด้านอื่น ๆ เช่น กองบุญข้าว กองทุนซากาดในศาสนาอิสลาม เป็นต้น

สวัสดิการชุมชน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้ให้ความหมายสวัสดิการชุมชน หมายถึง การสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงของคนในชุมชน หมายถึง ทุกอย่างที่จะทำให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในรูปแบบของสิ่งของ เงินทุน น้ำใจ การช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย เช่น กองทุนสัจจะออมทรัพย์ กองทุนออมวันละบาท กองทุนสวัสดิการผู้นำชุมชน กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน เป็นต้น

3. สวัสดิการท้องถิ่น หมายถึง สวัสดิการโดยรัฐที่เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เป็นรูปแบบการจัด สวัสดิการร่วมระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่น โดยใช้แผน โครงการ กิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมที่ตอบสนองกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

ทิศทางการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การคาดการณ์ถึงการปรับตัวของระบบการจัดสวัสดิการสังคมไทยในอนาคตที่น่าจะเกิดขึ้น หรือเป็นไปได้ในระยะ 5-10 ปีข้างหน้า ในที่นี้จะคาดการณ์เป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น (5 ปี) และระยะยาว (10 ปีขึ้นไป)

ปัจจุบันทางราชการได้จัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการมากมายหลายประเภททั้งที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ฯลฯ และที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น สิทธิการลาต่าง ๆ เป็นต้น จากเจตนาธรรมณ์ในการกำหนดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ที่ทางราชการจัดให้แก่ข้าราชการ สามารถสรุปความหมายของสวัสดิการ ได้คือ ค่าตอบแทนต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินที่ทางราชการจ่ายให้แก่ข้าราชการลูกจ้างของส่วนราชการ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับเป็นประจำอยู่แล้ว เพื่อช่วยให้ข้าราชการและลูกจ้างส่วนราชการเกิดความมั่นคงในการดำรงชีวิต เป็นเครื่องมือจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามารับราชการและรักษาบุคคลเหล่านั้นให้อยู่ในระบบราชการ ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและที่สำคัญที่สุดเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ข้าราชการและลูกจ้างส่วนราชการ ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยังเกิดประสิทธิผล

ดังนั้น สวัสดิการจึงนับเป็นแนวทางหนึ่ง ที่จะช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจาก ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งจะเป็ผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุถึงวัตถุประสงค์ตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ ฉะนั้นการจัดสวัสดิการจึงควรที่จะได้มีการวางนโยบาย มีแผนการดำเนินงาน รวมทั้งโครงการไว้อย่างรอบคอบและสุขุม โดยคำนึงถึงคุณค่าของมนุษย์ (Human Value) เพื่อที่ สวัสดิการจะเป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานซึ่งจะเป็นผลสะท้อนต่อคุณภาพของผลงาน ได้ ไม่มากก็น้อย

ทฤษฎีด้านสวัสดิการเศรษฐกิจ

การให้สวัสดิการทางด้านนี้นั้น อาจจัดได้ทั้งในรูปของการช่วยเหลือทางการเงินและใน รูปบริการที่ไม่เกี่ยวกับเงิน เช่น การจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวของเจ้าหน้าที่ ตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ ตั้งเงินทุนสวัสดิการเพื่อกู้ยืมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ให้เงินค่าเช่าบ้านจัดสรรที่ดินและอาคาร สงเคราะห์เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีที่ดินและบ้านเป็นของตนเอง จัดพาหนะรับส่ง จัดตั้งร้านค้าหรือ สหกรณ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ซื้อสินค้าในราคาถูก เป็นต้น (Clothier & Spriegel, 1954, p. 389 อ้างถึงใน อมรชัย รัตนวรพิพัฒน์, 2550)

ผู้วิจัยสรุปจากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องแล้วจะเห็นว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่ จะทำให้คุณภาพชีวิตของตนมีความเป็นอยู่ที่ดี สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

ความต้องการทางร่างกาย (Basic Physical Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ที่สำคัญ ที่สุด ในการดำรงชีวิตมนุษย์เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้

ความต้องการความปลอดภัย (Safety and Security Needs) เป็นสิ่งสำคัญรองลงมาที่จะ ทำให้มนุษย์มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งถ้าขวัญและกำลังใจดี ผลงานในองค์กรที่มนุษย์ ได้กระทำก็จะดีด้วย

ความต้องการทางสังคม (Social and Belonging Needs) เป็นความต้องการที่ใ้บุคคล หรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของตน หลังจากที่ได้รับความต้องการ 2 ประการแรก

สำหรับความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem and Respect Needs) และ ความต้องการที่จะได้รับ ความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Need) เป็นความต้องการ ชั้นสูงซึ่งมนุษย์ มีความต้องการหลังจากที่ได้รับความต้องการ 3 ประการแรก

ดังจะเห็น ได้ว่าสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกใน วิทยาเขตบางพระ ที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยนั้น เปรียบได้กับความต้องการขั้นแรกคือ ความต้องการทาง ร่างกายแล้ว ปัจจัยที่สามารถทำให้มนุษย์มีได้นั้นคือ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน กล่าวคือ เงินสามารถ นำไปซื้ออาหาร ที่อยู่อาศัย หรือยารักษาโรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และสิ่งจูงใจที่มีใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับ ความมั่นคงในงาน การจัดสวัสดิการแบบให้เลือกได้ การจัดให้มี

การติดต่อสื่อสารที่สะดวก ความยุติธรรม เป็นต้น ซึ่งหากขาดไปก็จะทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตได้อย่างยากลำบาก หรือการดำรงชีวิตให้เป็นไปตามปกติสุขได้ ความต้องการความปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นที่สองเป็นผลต่อเนื่องมาจากความต้องการขั้นแรก ซึ่งความต้องการขั้นแรกที่มนุษย์ได้รับเพียงพอหรือมากพอแล้วจะทำให้ได้รับความต้องการขั้นที่สองตามมา แต่ถึงอย่างไรก็ตาม สิ่งที่จะทำให้มนุษย์มีขวัญและกำลังใจที่ดีอีกอย่างหนึ่งนอกจากความต้องการขั้นแรกนั้นก็คือ สวัสดิการ

ทฤษฎีความต้องการสามปัจจัย

แมคคลีแลนด์ (McClelland, 1985 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2544, หน้า 32) มีความคิดว่าการทำงานนั้นมีแรงจูงใจหรือความต้องการสามประการคือ

1. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง พลังผลักดันที่ต้องการแสดงออกถึงความดีเด่น ความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จได้ดีกว่าคนอื่นหรือดีกว่ามาตรฐานทั่วไป ความมุ่งมั่นพยายามต่อสู้ฟันฝ่าเพื่อความสำเร็จ คนที่มีความต้องการแบบนี้เป็นคนที่ยืดหยุ่น จะทำอะไรให้ได้ดีกว่าคนอื่น เป็นคนที่ถือว่าเป็นเรื่องที่ทำหายและเป็นคนที่รับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่อการทำงานของตน

2. ความต้องการที่จะมีอำนาจ (Power) หมายถึง ความต้องการที่จะมีอิทธิพลและเข้าไปควบคุมกำกับคนอื่นให้กระทำตามที่ตนต้องการ คนพวกนี้ชอบทำตัวเป็นคนคุมเกม ชอบมีอำนาจ ชอบศักดิ์ศรีมากกว่าที่จะให้ความสำคัญต่อการทำงานที่ดี และชอบทำงานในลักษณะที่แข่งขันกับคนอื่น

3. ความต้องการที่จะผูกพัน (Affiliation) หมายถึง ความต้องการที่จะให้คนอื่นชอบและเป็นมิตรด้วย คนพวกนี้ต้องการบรรยากาศการทำงานแบบต่างฝ่ายต่างเข้าใจและร่วมมือกันทำงาน

โดยสรุปแล้ว คนที่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูง จะประสบความสำเร็จถ้าได้บริหารกิจการของตนเอง หรือได้บริหารงานหน่วยงานอิสระภายในองค์กรขนาดใหญ่ แต่คนเหล่านี้ไม่จำเป็นจะต้องเป็นนักบริหารที่ดีสำหรับองค์กรขนาดใหญ่เสมอไป นอกจากนี้ นักวิชาการบางท่านเชื่อว่า คนที่มีความต้องการอยากมีอำนาจมาก และมีความต้องการที่จะผูกพันน้อยจะเป็นคนที่เป็นนักบริหารที่ดี

ประวัติและโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ

ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 เป็นต้นมา โดยในพระราชบัญญัติ ฉบับนี้ ได้กำหนดให้รวมกลุ่มวิทยาเขตในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 4 วิทยาเขตและ 1 คณะ ตามมาตรา 65(3) ได้แก่ วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถวิทยาเขตอุเทนถวาย วิทยาเขตบางพระ วิทยาเขตจันทบุรี และคณะเกษตรศาสตร์บางพระ พร้อมทั้งให้ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตามมาตรา 5(3)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จัดการศึกษาทั้งในระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ กระจายอยู่ตามวิทยาเขตในสังกัดทั้ง 4 แห่ง ตามความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของแต่ละวิทยาเขต ซึ่งหน่วยงานแต่ละแห่งของมหาวิทยาลัย ล้วนมีประวัติในการก่อตั้ง และจัดการศึกษาด้านวิชาชีพไม่น้อยกว่า 50 ปี ดังนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จึงจัดเป็นมหาวิทยาลัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1 ใน 15 แห่ง ที่จัดการศึกษาระดับ ปริญญาสาขาวิชาชีพ ด้วยความเชี่ยวชาญมาอย่างยาวนานแห่งหนึ่งของประเทศไทย

การจัดการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จัดการศึกษาโดยมุ่งพัฒนาบุคคลให้มีความชัดเจนทางวิชาการ มีความเชี่ยวชาญเชิงบูรณาการ และมีคุณสมบัติที่จำเป็นตามลักษณะของงานอาชีพพร้อมที่จะทำงานและปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าทันสมัยต่อเทคโนโลยี รวมทั้งการปลูกฝังการมีระเบียบวินัย ความประณีต ความสำนึกในจรรยาชีพ มีคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และสังคม โดยเปิดสอนในสาขาวิชาที่หลากหลายภายใต้การจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตามมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ครั้งที่ 6/2553 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2553

บทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มุ่งเน้นที่จะต้องผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้แก่ชุมชนและประเทศชาติรวมทั้งสร้างสังคมความรู้ในอนาคต ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดการศึกษาเป็น 3 ระดับการศึกษา คือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท

ความเป็นมาของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2542 และวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2542 อนุมัติให้สถาบันอุดมศึกษาทั้ง 20 แห่ง (จุฬา, ธรรมศาสตร์, เกษตร, มหิดล, เชียงใหม่, ขอนแก่น ฯลฯ) จ้างพนักงานมหาวิทยาลัยทดแทนอัตราข้าราชการที่เกษียณอายุทั้งสายผู้สอนและสายสนับสนุน โดยให้สำนักงานประมาณพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการจ้าง ทั้งในกรณีทดแทนตำแหน่งเกษียณอายุราชการและตำแหน่งที่ว่างโดยเหตุอื่น กรณีเพิ่มตำแหน่งใหม่และตำแหน่งนักเรียนทุน ในหมวดเงินอุดหนุนทั่วไปในอัตราแรกบรรจุและบวกเพิ่มอีกร้อยละ 70.00 ของอัตราแรกบรรจุสำหรับสายผู้สอน และบวกเพิ่มอีกร้อยละ 50.00 ของอัตราแรกบรรจุสำหรับสายสนับสนุน ทั้งนี้ให้สถาบันอุดมศึกษาศึกษาดังกล่าวกำหนดจำนวนบุคคลที่จะจ้างและอัตราค่าจ้างได้ตามเหตุผลและความจำเป็น โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาสถาบันอุดมศึกษา และต้องอยู่ในวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2546 และวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2549 เห็นชอบในยุทธศาสตร์การปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ (พ.ศ. 2549-2551) และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ กล่าวคือ ยังคงไม่ให้เพิ่มอัตราข้าราชการเพิ่มใหม่

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 อนุมัติในหลักการให้สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จ้างบุคลากรผู้สอนและบุคลากรสนับสนุนการสอนทดแทนอัตราข้าราชการตามความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วน โดยให้สำนักงานประมาณจัดสรรงบประมาณสนับสนุนตามกำลังงบประมาณสำหรับอัตราค่าจ้างให้พิจารณากำหนดเท่ากับอัตราเงินเดือนข้าราชการแรกบรรจุบวกด้วยอัตราเพิ่มอีกไม่เกินร้อยละ 30.00 ของอัตราเงินเดือนแรกบรรจุ ในการจ้างบุคลากรผู้สอนซึ่งเป็นสาขาขาดแคลน

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 อนุมัติให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำหนดกรอบอัตรากำลังสำหรับตำแหน่งในสายอาจารย์ผู้สอนเป็นตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย โดยให้กระทรวงศึกษาธิการ นำเสนอองค์การกลางการบริหารงานบุคคลพิจารณา ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนให้กำหนดตำแหน่งเป็นพนักงานราชการ โดยให้นำเสนอคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย พนักงานราชการ พ.ศ. 2547 พิจารณา สำหรับอัตราค่าจ้างเนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ยังมีไม่มหาวิทยาลัยในกำกับ จึงให้ได้รับค่าจ้างเท่ากับของบุคลากรในระบบเดียวกัน โดยเมื่อได้รับอนุมัติกรอบอัตราค่าจ้างแล้ว ให้กระทรวงศึกษาธิการขอทำความตกลงในรายละเอียดกับสำนักงานประมาณต่อไป

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2549 เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลและมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดำเนินการตามแนวทางมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน

พ.ศ. 2542 และ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2542 (เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัย 20 แห่งได้) (เอกสารประกอบการบรรยายโครงการประชุมชี้แจง เรื่อง ระเบียบ ขอบบังคับ และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วันที่ 1 กันยายน 2552)

การจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัย

ตามพระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 หมวด 9 การบริหารงานบุคคลของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา กำหนดให้ทุกมหาวิทยาลัยจัดให้มี การกำหนดตำแหน่ง ระบบการจ้าง การบรรจุและการแต่งตั้ง อัตราค่าจ้างและค่าตอบแทน เงินเพิ่มและสวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนและการโอนย้ายตำแหน่ง การลาให้เป็นไปตามข้อบังคับของสภาสถาบันอุดมศึกษา

แต่เนื่องจากไม่มีการกำหนดเกณฑ์กลางและวิธีในการจัดสวัสดิการให้เป็นที่ชัดเจนจากหน่วยงานกลาง คือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานข้าราชการและพลเรือน หรือสำนักงานรัฐมนตรี เนื่องจากสวัสดิการที่มีอยู่อย่างชัดเจนเป็นของข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้พยายามศึกษาระบบสวัสดิการจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ อาทิ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ฯลฯ แต่เนื่องจากเงินในกองทุนพนักงานมหาวิทยาลัยเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอยู่ในปัจจุบัน เมื่อนำมาจัดระบบสวัสดิการซึ่งจะเพียงพอกับพนักงานมหาวิทยาลัย อันอาจจะทำให้ประสบปัญหาต่อการจัดระบบสวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยในอนาคตได้

ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัย ฯ ได้ดำเนินการจัดสวัสดิการในส่วนที่เกี่ยวข้องบางรายการให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัย ฯ ก่อน เช่น การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่ผ่านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาและนอกเวลาราชการ การจัดให้มีสวัสดิการบ้านพัก แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมตามความต้องการของพนักงานมหาวิทยาลัย

กฎหมาย/ ระเบียบ/ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับพนักงานมหาวิทยาลัย

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ “พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ทำงานในสถาบันอุดมศึกษา โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกจึงจัดทำข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 เพื่อเป็นแนวการปฏิบัติสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย

การจัดตั้งกองทุนสวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยจากเงินอุดหนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อให้การบริหารงานบุคคลในส่วนของพนักงาน

มหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพเกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยโดยรวม กองทุนจัดตั้งขึ้นเรียกว่า “กองทุนสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย” โดยรายรับของกองทุนประกอบด้วย

1. เงินงบประมาณแผ่นดินประเภทเงินอุดหนุนทั่วไป ที่มหาวิทยาลัยได้รับจัดสรรเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย และค่าใช้จ่ายบุคลากร
2. เงินที่ได้รับการจัดสรรจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย
3. เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคให้มหาวิทยาลัย
4. ดอกผลหรือประโยชน์ของเงินหรือทรัพย์สิน ตาม ข้อ 1, 2, และ 3

การจ้างและการแต่งตั้ง

การสรรหาและการเลือกสรรบุคคลเข้าเป็นพนักงาน ดำเนินการด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง คือ การสอบแข่งขัน การคัดเลือก และวิธีการอื่นตามที่คณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการสอบแข่งขัน และวิธีการอื่น เกณฑ์การตัดสิน การขึ้นบัญชี และการยกเลิกบัญชี ให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ว่าด้วยการสอบบรรจุและการคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการหรือเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเที่ยงธรรมและประโยชน์สูงสุดของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ จะต้องมิคุณสมบัติของตำแหน่ง และอัตราค่าตอบแทนตามที่คณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยอนุมัติ

การจ้างพนักงานให้ทำสัญญาจ้างตามแบบที่คณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย กำหนด โดยให้อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นผู้มีอำนาจสั่งจ้างและแต่งตั้ง

การทดลองปฏิบัติงานให้ทดลองปฏิบัติงานหนึ่งปี เมื่อการทดลองปฏิบัติงานมีผลการประเมินว่าเป็นผู้มีความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย กำหนด จะได้รับการต่อสัญญาจ้าง ซึ่งสัญญาจ้างมีช่วงระยะเวลาของอายุสัญญาตามปีงบประมาณ ดังนี้

1. ระยะแรกมีกำหนดเวลาสามปี
2. ระยะที่สองมีกำหนดเวลาสี่ปี
3. ระยะที่สามมีกำหนดระยะเวลาหกปี
4. ระยะที่สี่ให้อยู่ปฏิบัติงานจนเกษียณอายุ

การนับระยะเวลาสัญญาจ้าง ให้นับระยะเวลาต่อเนื่องกันทุกสัญญา และการต่อสัญญาจ้างจะกระทำโดยมิเงื่อนไขว่า มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรงบประมาณและพนักงานที่ได้รับการต่อสัญญาจ้างได้ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการงานของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ คุณภาพของผลงาน ปริมาณงาน ผลงานที่ปฏิบัติมา ความอดุสาหะ การรักษาและ จรรยาบรรณ และความเหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อใช้ประกอบพิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนขั้นค่าตอบแทน พัฒนาเพิ่มพูน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างแรงจูงใจให้การปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยให้มีการประเมินการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี อย่างน้อย ปีละสองครั้ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นวระ ทาสวรรณ และวรจนา แสงตาล (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการสวัสดิการ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีสถานภาพโสด พักอาศัยในบ้านของตนเอง และมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีสวัสดิการด้านการส่งเสริมทุนการศึกษามากที่สุด

ระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการสวัสดิการ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม อยู่ในระดับมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่พักอาศัยในมหาวิทยาลัย ด้านการศึกษา ด้านการสะสมทรัพย์สินและด้าน อื่น ๆ

ข้อเสนอแนะปรับปรุงระบบการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการยังคงดำเนินไปใน สภาพเดิมอย่างที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น โดยเฉพาะสวัสดิการด้านทุนการศึกษาแก่นักศึกษาเพิ่มมากขึ้นเพื่อ การพัฒนาตนเองควบคู่ไปกับความก้าวหน้าทางนวัตกรรมและการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะ สร้างความพึงพอใจให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการสูงขึ้นจากที่เป็นอยู่ได้

เบญจวรรณ ประจวบลาภ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 22-26 ปี ยังไม่มีบุตร และส่วนใหญ่อยู่ในสายงานสนับสนุนวิชาการ เงินเดือนที่ได้รับใน ปัจจุบันต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านประเภท/ ชนิดของสวัสดิการ ด้านเกณฑ์การช่วยเหลือในการรับสวัสดิการและด้านสิทธิ ประโยชน์ในการรับสวัสดิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน พนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อประเภทสวัสดิการด้านการศึกษามากที่สุด

ส่วนปัญหาอุปสรรคในการรับบริการสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องความไม่เพียงพอของสวัสดิการ สำหรับแนวทางการจัดสวัสดิการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดสวัสดิการประเภทสนับสนุน ด้านเศรษฐกิจ และสวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย ส่วนด้านการบริหารจัดการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว และควรมีรูปแบบการบริหารสวัสดิการที่พนักงานสามารถเลือกใช้สวัสดิการได้ตรงกับความต้องการของพนักงาน รวมทั้งเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในสวัสดิการด้วย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในด้านประเภท/ ชนิดของสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อประเภท/ ชนิดของสวัสดิการที่ได้รับ โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อประเภท/ ชนิดของสวัสดิการที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับแนวทางการจัดสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธนิยา ปุญญาสวัสดิ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการสำหรับข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม พบว่า ประชากรกรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี โสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการระหว่าง 1-5 ปี และอยู่ในตำแหน่งระดับ 6 มีรายได้ระหว่าง 10,000-19, 999 บาทต่อเดือน ยังไม่มีผู้อยู่ในความอุปการะ มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดและปริมณฑล มีความพึงพอใจต่อการใช้จ่ายประโยชน์จากสวัสดิการการให้กู้เงิน การสงเคราะห์สมาชิก การกีฬาและนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับรายได้ และจำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่จ่ายให้ในรูปแบบของตัวเงิน ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการด้านการให้กู้เงินหรือสวัสดิการด้านการสงเคราะห์สมาชิก นอกจากนี้ข้าราชการต้องการให้หน่วยงานจัดบริการรถรับ-ส่ง ร้านอาหารสวัสดิการ และจำหน่ายสินค้าราคาถูกจากโรงงานหรือผู้ผลิต

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการสวัสดิการของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด โดยสรุปข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัทลานนาอุตสาหกรรมเกษตรจากัดที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงเท่ากันจำนวน 204 คนคิดเป็นร้อยละ 51.00 อายุ 20-30 ปี จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 88.50 สถานภาพโสด จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 สำเร็จการศึกษาในระดับ ปวช.-ปวส. จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 ชำงานในลักษณะพนักงานรายเดือน จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตั้งกักแผนกผลิต จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 ระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี

จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 เงินเดือนค่าจ้างอยู่ที่ 7,001-10,000 บาท จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 ภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.80

ความต้องการในสวัสดิการของพนักงานบริษัทลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มีความต้องการในระดับปานกลาง ด้านสุขภาพอนามัย เป็นอันดับแรก รองลงมา เป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และด้านการศึกษา

ความต้องการในสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความต้องการในระดับปานกลางเป็นปริมาณและคุณภาพอาหารเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน โดยทั่วไปส่วนเรื่องอื่น ๆ มีความต้องการในระดับปานกลาง

ความต้องการในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความต้องการในระดับปานกลาง เป็นเบี่ยข้น เมื่อปฏิบัติงานใน 1 เดือน ไม่มีการขาดลาตามาสายเป็นอันดับแรกรองลงมาเป็นการจ่ายเงินพิเศษเช่น เงินโบนัสส่วนเรื่องอื่น ๆ มีความต้องการในระดับปานกลาง และน้อย

ความต้องการในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีความต้องการในระดับปานกลางเป็นการเดินทางท่องเที่ยวประจำปีของบริษัทเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นการเดินทางท่องเที่ยวประจำปีของบริษัทและการแจกของที่ระลึก ในกรณีที่ปฏิบัติงานกับบริษัทครบ 5 ปี หรือ 10 ปี ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีความต้องการในระดับน้อย

ความต้องการในสวัสดิการด้านการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีความต้องการในระดับปานกลาง เป็นเอกสารจุลสารทางวิชาการหรือความรู้ต่าง ๆ ที่บริษัทจัดหาให้อ่านเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นการบริการด้านข่าวสารเช่น หนังสือพิมพ์ที่จัดให้พนักงานได้อ่านเพื่อให้มีความรู้ทันเหตุการณ์ต่าง ๆ และการมีโอกาสเข้าร่วมอบรมสัมมนา กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น กิจกรรม 5 ส กิจกรรมความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีความต้องการในระดับน้อย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า บุคลากรในองค์กรมีความต้องการสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ซึ่งสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งที่รัฐควรจัดให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัยโดยถือหลักความเสมอภาคในการกำหนดเกณฑ์ทั่วไปและใช้พื้นฐานด้านความต้องการของมนุษย์เป็นหลัก สามารถจัดเป็นความต้องการด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านค่าตอบแทน 2) ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน 3) ด้านสุขภาพและอนามัย ซึ่งสวัสดิการแต่ละด้านที่กล่าวไปข้างต้นเป็น

สวัสดิการชั้นพื้นฐานและเป็นสิ่งที่สำคัญที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย วิทยาเขตบางพระ ทั้งนี้ก็เพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัยได้รับประโยชน์การตอบแทนพื้นฐานอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงกัน อันจะนำไปสู่ การปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพผู้วิจัยจึงนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการความต้องการสวัสดิการของ พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และประเภทพนักงาน ดังนี้

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ประชากร

ประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี สายสนับสนุนการสอนและ พนักงานสาย วิชาการ มีจำนวน 119 คน จากจำนวน 135 คน (กองบริหารงานบุคคล วันที่ 31 ตุลาคม 2555)

ตารางที่ 3 จำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ
จังหวัดชลบุรี สายสนับสนุนการสอนและ พนักงานสายวิชาการ

ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
สายวิชาการ	65	ลาศึกษาต่อ 14 คน
สายสนับสนุน	70	ลาออก 2 คน
รวมทั้งสิ้น	135	119

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามชนิดกำหนดให้เลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและประเภทพนักงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี โดยใช้การประมาณค่าเป็น 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนน ดังนี้

- 4 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก
- 2 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง และแนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ คำนึงถึงปัญหาจากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ตามการรับรู้และบริบทที่เกิดขึ้นจริง

และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่

3. ตรวจสอบความเที่ยง (Validity) โดยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรีที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน 1) ศาสตราจารย์ ดร.สิน พันธุ์พินิจ 2) นายไพฑูรย์ นิลเศรษฐ์ 3) อ.กฤษฎา นันทเพชร พิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหาสำนวนภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Variability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับบุคลากรวิทยาเขตบางพระที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น .8924

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้วไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี

2. นำหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถาม จำนวน 119 ฉบับ แจกที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบางพระ โดยทำการแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติในการศึกษา คือ

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent)

2. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ได้แก่ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการของหน่วยงานและด้านสุขอนามัย ใช้ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการเรียงลำดับของข้อมูล โดยเน้นการบรรยาย

เชิงพรรณนา

3. การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี กับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (μ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) นำเสนอแบบตารางประกอบการบรรยาย

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน พิจารณาจากคะแนนอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้ (มนัส วงศ์สีใส, 2551, หน้า 37)

$$\text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} = \frac{N-1}{N} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของระดับความต้องการสวัสดิการจากมหาวิทยาลัยของพนักงานมหาวิทยาลัย วิทยาเขตบางพระ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1.00-1.75 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยน้อยที่สุด

1.76-2.50 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยน้อย

2.51-3.25 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยมาก

3.26-4.00 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการความต้องการสวัสดิการ
พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี และ
เปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และประเภทพนักงาน โดย ทำการศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลตะวันออก จำนวน 119 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีสถิติค่าความถี่ (Frequency)
ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผล
การวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการสวัสดิการของพนักงาน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (119 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	38	31.93
หญิง	81	68.07

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (119 คน)	ร้อยละ (100.00)
อายุ		
อายุต่ำกว่า 25 ปี	10	8.40
อายุ 25-34 ปี	46	38.66
อายุ 35-45 ปี	53	44.54
อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป	10	8.40
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี	6	5.04
ปฏิบัติงาน 1-2 ปี	17	14.29
ปฏิบัติงาน 3-4 ปี	49	41.17
ปฏิบัติงาน 5-6 ปี	32	26.89
ปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	15	12.61
ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาตรี	66	55.46
ระดับปริญญาโท	48	40.34
ระดับปริญญาเอก	5	4.20
ประเภทพนักงาน		
ประเภทสายสนับสนุน	67	56.30
ประเภทสายวิชาการ	52	43.70

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.93 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.07

อายุ พบว่า มากที่สุดช่วงอายุ 35-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.54 รองลงมา ช่วงอายุ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.66 และน้อยที่สุดช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี และช่วงอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.40

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มากที่สุดระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.17 รองลงมา ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.89 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.29 ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.61 และน้อยที่สุดระยะเวลา

ปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.04

ระดับการศึกษา พบว่า มากที่สุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.46 รองลงมา ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 40.34 และน้อยที่สุดระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 4.20

ประเภทพนักงาน พบว่า ประเภทสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 56.30 และประเภทสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 43.70

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านค่าตอบแทน

ด้านค่าตอบแทน	ระดับความต้องการสวัสดิการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การได้รับค่าตอบแทนตามบัญชีเงินเดือน ค่าตอบแทนของพนักงานมหาวิทยาลัย	69 (57.98)	46 (38.66)	4 (3.36)	0 (0.00)	3.55	0.56	มากที่สุด	1
2. การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่ผ่าน กระบวนการประเมิน	61 (51.26)	54 (45.38)	4 (3.36)	0 (0.00)	3.48	0.57	มากที่สุด	3
3. การพิจารณาปรับเลื่อนขั้นเงินเดือน คิดเป็นร้อยละของอัตราเงินเดือน	64 (53.78)	54 (45.38)	1 (0.84)	0 (0.00)	3.53	0.52	มากที่สุด	2
4. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและวุฒิการศึกษา	54 (45.38)	62 (52.10)	3 (2.52)	0 (0.00)	3.43	0.55	มากที่สุด	4
5. สิทธิในการได้รับค่าตอบแทน การปฏิบัติงานล่วงเวลาและนอกเวลาราชการ	46 (38.66)	66 (55.46)	7 (5.88)	0 (0.00)	3.33	0.58	มากที่สุด	7
6. สิทธิในการได้รับค่าตอบแทนระหว่าง วันลาภายในองค์กร	47 (39.50)	70 (58.82)	2 (1.68)	0 (0.00)	3.38	0.52	มากที่สุด	6
7. สิทธิในการได้รับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปราชการ	47 (39.50)	70 (58.82)	2 (1.68)	0 (0.00)	3.39	0.51	มากที่สุด	5
8. ค่าเบี้ยประชุมที่ควรได้รับตามสิทธิ์	40 (33.61)	75 (63.03)	4 (3.36)	0 (0.00)	3.30	0.53	มากที่สุด	8
9. ค่าตอบแทนเงินประจำตำแหน่งเมื่อได้รับ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่มีสิทธิ์ได้รับ เงินประจำตำแหน่ง และปฏิบัติหน้าที่หลัก ของตำแหน่งที่ได้รับแต่งตั้ง	22 (18.49)	88 (73.95)	9 (7.56)	0 (0.00)	3.11	0.50	มาก	9
10. ค่าตอบแทนตำแหน่งวิชาการและวิชาชีพ ตามที่คณะกรรมการกำหนด	18 (15.13)	91 (76.47)	9 (7.56)	1 (0.84)	3.06	0.51	มาก	10
รวม					3.35	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ในด้านค่าตอบแทน พบว่า โดยภาพรวมด้านค่าตอบแทน พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.35$, $\sigma=0.38$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ

การได้รับค่าตอบแทนตามบัญชีเงินเดือนค่าตอบแทนของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.55$, $\sigma=0.56$) เป็นอันดับที่ 1

การพิจารณาปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนคิดเป็นร้อยละของอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.53$, $\sigma=0.52$) เป็นอันดับที่ 2

การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่ผ่านกระบวนการประเมิน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.48$, $\sigma=0.57$) เป็นอันดับที่ 3

เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.48$, $\sigma=0.57$) เป็นอันดับที่ 4

สิทธิในการได้รับค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.39$, $\sigma=0.51$) เป็นอันดับที่ 5

สิทธิในการได้รับค่าตอบแทนระหว่างวันลาภายในองค์กร พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.38$, $\sigma=0.52$) เป็นอันดับที่ 6

สิทธิในการได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาและนอกเวลาราชการ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.33$, $\sigma=0.58$) เป็นอันดับที่ 7

ค่าเบี้ยประชุมที่ควรได้รับตามสิทธิ์ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.30$, $\sigma=0.53$) เป็นอันดับที่ 8

ค่าตอบแทนเงินประจำตำแหน่ง เมื่อได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่มีสิทธิได้รับเงินประจำตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่หลักของตำแหน่งที่ได้รับแต่งตั้ง พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.11$, $\sigma=0.50$) เป็นอันดับที่ 9

ค่าตอบแทนตำแหน่งวิชาการและวิชาชีพตามที่คณะกรรมการกำหนด พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.06$, $\sigma=0.51$) เป็นอันดับที่ 10

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านสวัสดิการของหน่วยงาน

ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	ระดับความต้องการสวัสดิการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (นอกเหนือสวัสดิการกองทุนประกันสังคม)	68 (57.14)	41 (34.45)	10 (8.40)	0 (0.00)	3.49	0.65	มากที่สุด	2
2. การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ครั้งหนึ่ง จากสถานพยาบาลเอกชน	47 (39.50)	62 (52.10)	10 (8.40)	0 (0.00)	3.31	0.62	มากที่สุด	5
3. การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ตาม ที่จ่ายจริงจากสถานพยาบาลของรัฐ	80 (67.23)	37 (31.09)	2 (1.68)	0 (0.00)	3.66	0.51	มากที่สุด	1
4. การจัดให้มีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล	46 (38.66)	69 (57.98)	4 (3.36)	0 (0.00)	3.36	0.54	มากที่สุด	3
5. สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตรของ พนักงานมหาวิทยาลัย	45 (37.82)	68 (57.14)	6 (5.04)	0 (0.00)	3.32	0.57	มากที่สุด	4
6. สวัสดิการบ้านพักอาศัยในมหาวิทยาลัย	28 (23.53)	85 (71.43)	10 (8.40)	1 (0.84)	3.19	0.55	มาก	7
7. สวัสดิการเงินช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ	23 (19.33)	85 (71.43)	10 (8.40)	1 (0.84)	3.09	0.55	มาก	16
8. การจ่ายเงินพิเศษกรณีพนักงาน มหาวิทยาลัยเสียชีวิต	26 (21.85)	84 (70.59)	9 (7.56)	0 (0.00)	3.14	0.53	มาก	9
9. การได้รับเงินชดเชยกรณีเกษียณอายุงาน	25 (21.01)	84 (70.59)	10 (8.40)	0 (0.00)	3.13	0.53	มาก	10
10. การได้รับเงินชดเชยกรณีถูกสั่งให้ออก จากพนักงานมหาวิทยาลัย	23 (19.33)	86 (72.27)	9 (7.56)	0 (0.00)	3.10	0.54	มาก	14
11. การได้เงินชดเชยกรณีครบกำหนด ระยะเวลาการจ้างตามสัญญาโดยไม่มี การขยายระยะเวลาการจ้าง	26 (21.85)	80 (76.23)	13 (10.92)	0 (0.00)	3.11	0.56	มาก	13
12. การสนับสนุนทุนการศึกษาของพนักงาน มหาวิทยาลัย	25 (21.01)	89 (74.79)	5 (4.20)	0 (0.00)	3.17	0.45	มาก	8
13. การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของ พนักงานมหาวิทยาลัย	22 (18.49)	89 (74.79)	5 (4.20)	0 (0.00)	3.12	0.49	มาก	12
14. การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ของ พนักงานมหาวิทยาลัย	22 (18.49)	50 (75.63)	7 (5.88)	0 (0.00)	3.13	0.48	มาก	11
15. การจัดตั้งกองทุนพัฒนาและส่งเสริม ทางด้านวิชาการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย	21 (17.65)	89 (74.79)	9 (7.56)	0 (0.00)	3.10	0.49	มาก	15
16. มีการจัดฝึกอบรม เสริมความรู้วิชาชีพให้ พนักงานมหาวิทยาลัยในแต่ละประเภท พนักงาน	18 (15.18)	90 (75.63)	11 (9.24)	0 (0.00)	3.06	0.49	มาก	17
17. การขยายสวัสดิการให้ครอบคลุมถึง บิดา มารดา สามี ภรรยา และบุตร เช่นเดียวกับ ข้าราชการ	51 (42.86)	52 (43.70)	16 (13.45)	0 (0.00)	3.29	0.69	มากที่สุด	6
รวม					3.22	0.35	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ในด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พบว่า โดยภาพรวมด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.22$, $\sigma = 0.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถาม พบว่า

การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ตามที่จ่ายจริงจากสถานพยาบาลของรัฐ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.66$, $\sigma = 0.51$) เป็นอันดับที่ 1

สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (นอกเหนือสวัสดิการกองทุนประกันสังคม) พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.49$, $\sigma = 0.65$) เป็นอันดับที่ 2

การจัดให้มีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.36$, $\sigma = 0.54$) เป็นอันดับที่ 3

สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตรของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.32$, $\sigma = 0.57$) เป็นอันดับที่ 4

การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ครึ่งหนึ่งจากสถานพยาบาลเอกชน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.31$, $\sigma = 0.62$) เป็นอันดับที่ 5

การขยายสวัสดิการให้ครอบคลุมถึง บิดา มารดา สามเณร ภรรยา และบุตร เช่นเดียวกับข้าราชการ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.29$, $\sigma = 0.69$) เป็นอันดับที่ 6

สวัสดิการบ้านพักอาศัยในมหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.19$, $\sigma = 0.55$) เป็นอันดับที่ 7

การสนับสนุนทุนการศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17$, $\sigma = 0.45$) เป็นอันดับที่ 8

การจ่ายเงินพิเศษกรณีพนักงานมหาวิทยาลัยเสียชีวิต พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.14$, $\sigma = 0.53$) เป็นอันดับที่ 9

การได้รับเงินชดเชยกรณีเกษียณอายุงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.53$) เป็นอันดับที่ 10

การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.48$) เป็นอันดับที่ 11

การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย

มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.12$, $\sigma=0.49$) เป็นอันดับที่ 12

การได้เงินชดเชยกรณีครบกำหนดระยะเวลาการจ้างตามสัญญาโดยไม่มีกรขยายระยะเวลาการจ้าง พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.11$, $\sigma=0.56$) เป็นอันดับที่ 13

การได้รับเงินชดเชยกรณีถูกสั่งให้ออกจากพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.10$, $\sigma=0.54$) เป็นอันดับที่ 14

การจัดตั้งกองทุนพัฒนาและส่งเสริมทางด้านวิชาการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.10$, $\sigma=0.49$) เป็นอันดับที่ 15

สวัสดิการเงินช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.09$, $\sigma=0.55$) เป็นอันดับที่ 16

มีการจัดฝึกอบรม เสริมความรู้วิชาชีพให้พนักงานมหาวิทยาลัยในแต่ละประเภทพนักงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.06$, $\sigma=0.49$) เป็นอันดับที่ 17

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านสุขภาพและอนามัย

ด้านสุขภาพและอนามัย	ระดับความต้องการสวัสดิการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความต้องการให้มีการตรวจสุขภาพทั่วไปปีละ 1 ครั้ง	90 (75.63)	29 (24.37)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.76	0.43	มากที่สุด	1
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมให้มีสุขภาพกายที่ดี	92 (77.31)	23 (19.33)	4 (3.36)	0 (0.00)	3.73	0.51	มากที่สุด	2
3. ระบบสาธารณสุขปลอดภัยในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม	88 (73.9)	27 (22.7)	4 (3.4)	0 (0.00)	3.70	0.53	มากที่สุด	3
4. การเชื่อมโยงกำลังใจเมื่อพนักงานเจ็บป่วย	57 (47.18)	37 (31.09)	25 (21.01)	0 (0.00)	3.27	0.79	มากที่สุด	8
5. การจัดห้องสุขาสำหรับพนักงานอย่างเพียงพอและถูกสุขลักษณะ	49 (41.18)	63 (52.94)	7 (5.88)	0 (0.00)	3.35	0.59	มากที่สุด	5
6. การจัดสถานที่สำหรับรับประทานอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย	47 (39.50)	68 (57.17)	4 (3.36)	0 (0.00)	3.36	0.55	มากที่สุด	4
7. การจัดกิจกรรมด้านสันทนาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต	29 (24.37)	73 (61.34)	17 (14.29)	0 (0.00)	3.10	0.62	มาก	10
8. การจัดห้องพยาบาลภายในหน่วยงานให้มีเวชภัณฑ์ ยารักษาโรคอย่างเพียงพอ	41 (34.45)	71 (59.66)	7 (5.88)	0 (0.00)	3.29	0.57	มากที่สุด	7

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านสุขภาพและอนามัย	ระดับความต้องการสวัสดิการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
9. การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย สำหรับกีฬาประเภทต่างๆ ส่งเสริมการออกกำลังกาย	48	58	13	0	3.29	0.66	มากที่สุด	6
(40.34)	(48.74)	(10.92)	(0.00)					
แก่นบุคลากรมีเหมาะสมและเพียงพอ								
10. การจัดกิจกรรมกีฬา งานสังสรรค์เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	37	61	21	0	3.13	0.69	มาก	9
(37.09)	(51.26)	(17.65)	(0.00)					
รวม					3.40	0.35	มาก	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ในด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า โดยภาพรวมด้านสุขภาพและอนามัย พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.40$, $\sigma = 0.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ

ความต้องการให้มีการตรวจสุขภาพทั่วไป ปีละ 1 ครั้ง พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.43$) เป็นอันดับที่ 1

สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมให้มีสุขภาพกายที่ดี พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.51$) เป็นอันดับที่ 2

ระบบสาธารณสุขภายในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.51$) เป็นอันดับที่ 3

การจัดสถานที่สำหรับรับประทานอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.36$, $\sigma = 0.55$) เป็นอันดับที่ 4

การจัดห้องสุขาสำหรับพนักงานอย่างเพียงพอและถูกสุขลักษณะ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.35$, $\sigma = 0.59$) เป็นอันดับที่ 5

การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย สำหรับกีฬาประเภทต่าง ๆ ส่งเสริมการออกกำลังกายแก่นบุคลากรมีเหมาะสมและเพียงพอ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.29$, $\sigma = 0.66$) เป็นอันดับที่ 6

การจัดห้องพยาบาลภายในหน่วยงานให้มีเวชภัณฑ์ ยารักษาโรคอย่างเพียงพอ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.29$, $\sigma = 0.57$) เป็นอันดับที่ 7

การเยี่ยมชมให้กำลังใจเมื่อพนักงานเจ็บป่วย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.27$, $\sigma = 0.79$) เป็นอันดับที่ 8

การจัดกิจกรรมกีฬา งานสังสรรค์ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.69$) เป็นอันดับที่ 9

การจัดกิจกรรมด้านสันตนาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10$, $\sigma = 0.62$) เป็นอันดับที่ 10

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมรายด้านต่าง ๆ

ภาพรวมรายด้านต่าง ๆ	μ	σ	ระดับความต้องการ	อันดับ
1. ด้านค่าตอบแทน	3.35	0.38	มากที่สุด	2
2. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	3.22	0.35	มาก	3
3. ด้านสุขภาพและอนามัย	3.40	0.35	มากที่สุด	1
ภาพรวม	3.00	0.26	มาก	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ พบว่า โดยภาพรวม พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.00$, $\sigma = 0.26$) เมื่อจำแนกตามรายด้าน

ด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.40$, $\sigma = 0.35$) เป็นอันดับที่ 1

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.35$, $\sigma = 0.38$) เป็นอันดับที่ 2

ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.22$, $\sigma = 0.35$) เป็นอันดับที่ 3

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านค่าตอบแทน		ระดับ ความต้องการ	ด้านสวัสดิการของ หน่วยงาน		ระดับ ความต้องการ	ด้านสุขภาพและ อนามัย		ระดับ ความต้องการ	ภาพรวม		ระดับ ความต้องการ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
	ชาย	3.27	.035	มากที่สุด	3.05	0.26	มาก	3.38	0.26	มากที่สุด	3.23	0.23
หญิง	3.40	0.39	มากที่สุด	3.30	0.36	มากที่สุด	3.41	0.38	มากที่สุด	3.37	0.26	มากที่สุด
ภาพรวม	3.36	0.38	มากที่สุด	3.22	0.35	มาก	3.40	0.35	มากที่สุด	3.33	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบเพศกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัยเพศหญิงมีความต้องการสวัสดิการต่างไปจากเพศชาย เมื่อจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยเพศหญิง มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าเพศชาย

ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยเพศหญิง มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าเพศชาย

ด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยเพศหญิง มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้อการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านค่าตอบแทน		ระดับ ความต้องการ	ด้านสวัสดิการของ หน่วยงาน		ระดับ ความต้องการ	ด้านสุขภาพและ อนามัย		ระดับ ความต้องการ	ภาพรวม		ระดับ ความต้องการ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
อายุต่ำกว่า 25 ปี	3.33	3.37	มากที่สุด	3.56	0.38	มากที่สุด	3.42	0.50	มากที่สุด	3.44	0.35	มากที่สุด
อายุ 25-34 ปี	3.44	0.35	มากที่สุด	3.17	0.33	มาก	3.50	0.34	มากที่สุด	3.37	0.24	มากที่สุด
อายุ 35-45 ปี	3.35	0.39	มากที่สุด	3.24	0.32	มาก	3.33	0.32	มากที่สุด	3.33	0.32	มากที่สุด
อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป	3.01	0.28	มาก	2.99	0.21	มาก	3.25	0.21	มาก	3.08	0.13	มาก
ภาพรวม	3.35	0.38	มากที่สุด	3.22	0.35	มาก	3.40	0.35	มากที่สุด	3.32	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบอายุกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความต้องการสวัสดิการ โดยมีผลความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยมากกว่ากลุ่มอายุ 25-34 ปี กลุ่มอายุ 35-45 ปี และ กลุ่มมากกว่า 45 ปีขึ้นไป เมื่อจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มอายุ 25-34 ปี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี กลุ่มอายุ 35-45 ปี และ กลุ่มมากกว่า 45 ปีขึ้นไป

ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มอายุ 25-34 ปี กลุ่มอายุ 35-45 ปี และ กลุ่มมากกว่า 45 ปีขึ้นไป

ด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มอายุ 25-34 ปี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี กลุ่มอายุ 35-45 ปี และกลุ่มมากกว่า 45 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้อการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ด้านค่าตอบแทน		ระดับ ความต้องการ	ด้านสวัสดิการของ หน่วยงาน		ระดับ ความต้องการ	ด้านสุขภาพและ อนามัย		ระดับ ความต้องการ	ภาพรวม		ระดับ ความต้องการ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี	3.25	0.44	มาก	3.62	0.44	มากที่สุด	3.63	0.40	มากที่สุด	3.50	0.38	มากที่สุด
ปฏิบัติงาน 1-2 ปี	3.43	0.37	มากที่สุด	3.27	0.31	มากที่สุด	3.49	0.51	มากที่สุด	3.40	0.25	มากที่สุด
ปฏิบัติงาน 3-4 ปี	3.40	0.34	มากที่สุด	3.22	0.30	มาก	3.42	0.31	มากที่สุด	3.35	0.21	มากที่สุด
ปฏิบัติงาน 5-6 ปี	3.38	0.38	มากที่สุด	3.19	0.38	มาก	3.35	0.29	มากที่สุด	3.30	0.27	มากที่สุด
ปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	3.10	0.42	มาก	3.07	0.34	มาก	3.26	0.28	มากที่สุด	3.14	0.27	มาก
ภาพรวม	3.35	0.38	มากที่สุด	3.22	0.35	มาก	3.40	0.35	มากที่สุด	3.33	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความต้องการ สวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงาน มหาวิทยาลัยระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความต้องการสวัสดิการ มากกว่ากลุ่มปฏิบัติงาน 1-2 ปี กลุ่มปฏิบัติงาน 3-4 ปี กลุ่มปฏิบัติงาน 5-6 ปี และกลุ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป เมื่อจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มปฏิบัติงาน 1-2 ปี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี กลุ่มปฏิบัติงาน 3-4 ปี กลุ่มปฏิบัติงาน 5-6 ปี และกลุ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มปฏิบัติงาน 1-2 ปี กลุ่มปฏิบัติงาน 3-4 ปี กลุ่มปฏิบัติงาน 5-6 ปี และกลุ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

ด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มปฏิบัติงาน 1-2 ปี กลุ่มปฏิบัติงาน 3-4 ปี กลุ่มปฏิบัติงาน 5-6 ปี และกลุ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้อการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านค่าตอบแทน		ระดับ ความต้องการ	ด้านสวัสดิการของ หน่วยงาน		ระดับ ความต้องการ	ด้านสุขภาพและ อนามัย		ระดับ ความต้องการ	ภาพรวม		ระดับ ความต้องการ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ระดับปริญญาตรี	3.41	0.36	มากที่สุด	3.37	0.35	มากที่สุด	3.38	0.35	มากที่สุด	3.39	0.26	มากที่สุด
ระดับปริญญาโท	3.31	0.39	มากที่สุด	3.05	0.23	มาก	3.44	0.36	มากที่สุด	3.27	0.24	มากที่สุด
ระดับปริญญาเอก	3.00	0.31	มาก	2.90	0.17	มาก	3.28	0.18	มากที่สุด	3.06	0.16	มาก
ภาพรวม	3.36	0.38	มากที่สุด	3.22	0.35	มาก	3.40	0.35	มากที่สุด	3.33	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบ ระดับการศึกษากับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่า ระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก

ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก

ด้านสุขภาพและอนามัย พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาเอก

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้อการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจำแนกตามประเภทพนักงาน

ประเภทพนักงาน	ด้านค่าตอบแทน		ระดับความต้องการ	ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน		ระดับความต้องการ	ด้านสุขภาพและอนามัย		ระดับความต้องการ	ภาพรวม		ระดับความต้องการ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ประเภทสายสนับสนุน	3.41	0.36	มากที่สุด	3.37	0.35	มากที่สุด	3.39	0.35	มากที่สุด	3.39	0.26	มากที่สุด
ประเภทสายวิชาการ	3.29	0.39	มากที่สุด	3.03	0.22	มาก	3.41	0.34	มากที่สุด	3.21	0.24	มาก
ภาพรวม	3.35	0.38	มากที่สุด	3.22	0.35	มาก	3.40	0.35	มากที่สุด	3.33	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบ ประเภทพนักงานกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสายสนับสนุน มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าประเภทสายวิชาการ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทสายสนับสนุน มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าประเภทสายวิชาการ

ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทสายสนับสนุน มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าประเภทสายวิชาการ

ด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสายวิชาการ มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าประเภทสายสนับสนุน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความต้องการสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการความต้องการสวัสดิการ พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และประเภทพนักงาน โดยทำการศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 119 คน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) ลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 4 ระดับ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.8924

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไป พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี โดยใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน เมษายนถึงพฤษภาคม 2556 รวมเวลา 2 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีสถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) แล้วทำการแปลผล และนำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยายความเรียง

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 35-45 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นพนักงานประเภทสายสนับสนุนมากกว่าพนักงานประเภทสายวิชาการ

**ความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี**

ผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ พบว่า โดยภาพรวม พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า

ด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 2

ด้านค่าสวัสดิการของหน่วยงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 3

ผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ในด้านค่าตอบแทน พบว่า โดยภาพรวมด้านค่าตอบแทน พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถาม พบว่า

การได้รับค่าตอบแทนตามบัญชีเงินเดือนค่าตอบแทนของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1

การพิจารณาปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนคิดเป็นร้อยละของอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 2

การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่ผ่านกระบวนการประเมิน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 3

ผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ในด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พบว่า โดยภาพรวมด้านสวัสดิการของหน่วยงาน พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถาม พบว่า

การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ตามที่จ่ายจริงจากสถานพยาบาลของรัฐ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1

สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (นอกเหนือสวัสดิการกองทุนประกันสังคม) พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 2

การจัดให้มีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 3

ผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ในด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า โดยภาพรวมด้านสุขภาพและ อนามัย พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ คำถาม พบว่า

ความต้องการให้มีการตรวจสุขภาพทั่วไป ปีละ 1 ครั้ง พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1

สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมให้มีสุขภาพกายที่ดี พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 2

ระบบสาธารณสุขปกติกายในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 3

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. เพศ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบ เพศ กับความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัย เพศหญิง มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าเพศชาย

2. อายุ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบ อายุ กับความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มอายุ 25-34 ปี พนักงาน มหาวิทยาลัยกลุ่มอายุ 35-45 ปี และพนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาการเปรียบเทียบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความต้องการ สวัสดิการมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี พนักงานมหาวิทยาลัย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปี พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-6 ปี และพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา ผลการศึกษาการเปรียบเทียบ ระดับการศึกษากับความต้องการ สวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงาน มหาวิทยาลัยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษา ระดับปริญญาโทและพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก

5. ประเภทพนักงาน ผลการศึกษาการเปรียบเทียบ ประเภทพนักงานกับความต้องการ

สวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทสายสนับสนุน มีความต้องการสวัสดิการมากกว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทสายวิชาการ

อภิปรายผล

จากงานวิจัยเรื่อง ความต้องการสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ พบว่า โดยภาพรวม พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการอันดับแรกคือ ด้านสุขภาพและอนามัย รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน และสุดท้ายคือ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน โดยต่างไปจาก ผลการศึกษาของประเสริฐ คงแก้ว (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการครูจังหวัดปทุมธานีต่อการจัดสวัสดิการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ข้าราชการครู จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยภาพรวม 10 ด้าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อสมาชิกครูสภา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านมูลนิธิช่วยเหลือครูที่ประสบภัยจากการก่อเหตุร้าย ซึ่งผลการศึกษาต่างไปจากผลการศึกษาของน้ำอ้อย เวชกามา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการของครู โรงเรียนเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ ครูมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์รายด้านพบว่า ครูมีความพึงพอใจ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านอำนวยความสะดวก สวัสดิการด้านสังคม และสวัสดิการนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ครูมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

2. การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบเพศกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัยเพศหญิง มีความต้องการ

สวัสดิการมากกว่าเพศชาย โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนิยา ปุญญาสวัสดิ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการสำหรับข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่จ่ายให้ในรูปของตัวเงิน ไม่ว่าจะ เป็นสวัสดิการด้านการให้กู้เงินหรือสวัสดิการด้านการสงเคราะห์สมาชิก นอกจากนี้ข้าราชการต้องการให้หน่วยงานจัดบริการรถรับ-ส่ง ร้านอาหารสวัสดิการ และจำหน่ายสินค้าราคาถูกจากโรงงานหรือผู้ผลิต

อายุ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบ อายุ กับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่า พนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มอายุ 25-34 ปี พนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มอายุ 35-45 ปี และพนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป โดยต่างไปจากผลการศึกษาของธนิยา ปุญญาสวัสดิ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการสำหรับข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม พบว่าประชากรกรส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่จ่ายให้ในรูปของตัวเงิน ไม่ว่าจะ เป็นสวัสดิการด้านการให้กู้เงินหรือสวัสดิการด้านการสงเคราะห์สมาชิก

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่าโดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปี พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-6 ปี และ พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป โดยต่างไปจากผลการศึกษาของน้ำอ้อย เวชกามา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 พบว่า ครูที่มีระยะเวลาการทำงานเป็นครูโรงเรียนเอกชนต่ำกว่า 5 ปี และครูที่มีระยะเวลาการทำงานเป็นครูโรงเรียนเอกชนตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของน้ำอ้อย เวชกามา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 พบว่า ระดับการศึกษา

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ครูที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประเภทพนักงาน ผลการศึกษาการเปรียบเทียบประเภทพนักงานกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทสายสนับสนุน มีความต้องการสวัสดิการมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทสายวิชาการ โดยต่างไปจากผลการศึกษาของนวระ ทาสวรรณ และวรจนา แสงตาล (2552) ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า ระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงานสายวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมอยู่ในระดับมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านสุขภาพและอนามัย ด้านที่พักอาศัยในมหาวิทยาลัย ด้านการศึกษา ด้านการสะสมทรัพย์ และด้านอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยสนใจศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ถึงความต้องการขั้นต้นเพียง 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และด้านสุขภาพและอนามัย เนื่องจากสวัสดิการทั้ง 3 ด้านดังกล่าวเป็นความต้องการพื้นฐานที่มหาวิทยาลัยควรจัดให้แก่พนักงาน ซึ่งสรุปได้ว่า สวัสดิการที่พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการมากที่สุดคือ ด้าน สวัสดิการด้านสุขภาพและอนามัย ซึ่งพบว่า พนักงานมีความต้องการให้มีการตรวจสุขภาพทั่วไป ปีละ 1 ครั้ง และมหาวิทยาลัยยังไม่มีการจัดสถานที่สำหรับการเล่นกีฬาและออกกำลังกายเพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยของพนักงานให้มีร่างกายแข็งแรง และขาดอุปกรณ์การออกกำลังกายที่เป็นสัดส่วนและมีความหลากหลาย รวมถึงการจัดกิจกรรมด้านสันทนาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การแข่งขันกีฬาภายในหน่วยงาน การจัดงานสังสรรค์ในหน่วยงาน การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมต่าง ๆ อีกทั้งควรคำนึงถึงการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ตามที่จ่ายจริงจากสถานพยาบาลของรัฐและการได้รับค่าตอบแทนตามบัญชีเงินเดือนค่าตอบแทนของพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจจะส่งผลให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้นและอาจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ควรพิจารณา ทบทวนการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัย โดยเน้นถึงกระบวนการจัดสวัสดิการที่ตรงตาม ความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ต้องมีการจัดสวัสดิการเป็น ขั้นตอนและจัดสวัสดิการที่จำเป็นและตอบสนองความต้องการ ทั้งนี้ในกระบวนการบริหารจัดการ อาจให้ตัวแทนพนักงานมหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อกำหนดนโยบายด้านการจัด สวัสดิการ เพื่อให้เกิดการยอมรับในการปฏิบัติตามนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ควรจัดให้ มีสวัสดิการด้านสุขภาพและอนามัยซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการจัดสวัสดิการ ให้มีการตรวจสุขภาพทั่วไปปีละ 1 ครั้ง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ ส่งเสริมให้มีสุขภาพกายที่ดีและระบบสาธารณสุขภายในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทนควรจัดให้เป็นไปตามบัญชีเงินเดือนค่าตอบแทนของพนักงาน มหาวิทยาลัย รวมถึงการพิจารณาปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนคิดเป็นร้อยละของอัตราเงินเดือนและการจ่าย ค่าตอบแทนตามผลงานที่ผ่านกระบวนการประเมิน

ด้านสวัสดิการของหน่วยงานควรจัดให้มีการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ตามที่จ่ายจริง จากสถานพยาบาลของรัฐจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (นอกเหนือสวัสดิการกองทุน ประกันสังคม) และการจัดให้มีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเพราะสวัสดิการเป็นขวัญและกำลังใจ ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขต บางพระ จังหวัดชลบุรี ของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ทั้ง 4 วิทยาเขต เพื่อนำผลการวิจัยมากำหนดเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพ การบริหารจัดการด้านสวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อพนักงานมหาวิทยาลัยจะได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึงและได้รับสวัสดิการที่ตรงตามความต้องการ มากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาสภาพจริงในการดำเนินการสวัสดิการด้านสุขภาพและอนามัย อย่างจริงจัง เนื่องจากเป็นสวัสดิการที่พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการมากที่สุด รวมถึง สวัสดิการด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการด้านสวัสดิการของหน่วยงาน รองลงมาตามลำดับ ทั้งนี้

เพื่อความชัดเจนในเรื่องการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
วิทยาเขตบางพระ ได้ตรงตามเป้าหมายและความต้องการของพนักงาน

3. ควรมีการศึกษารูปแบบหรือวิธีการบริหารจัดการด้านสวัสดิการของพนักงาน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในด้านอื่น ๆ ต่อไป

4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ
เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต
บางพระ

บรรณานุกรม

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2548). รายงานการศึกษาเรื่อง ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: บำรุงสาสน.
- กิ่งพร ทองใบ และคณะ. (2541). เอกสารการสอนชุดวิชา ขอบข่ายและการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. (2553). ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรมศึกษา: บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กิติพัฒน์ นนทปัทมะกุล. (2536). พื้นฐานทฤษฎีสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรินทร์ เสือโต. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงาน บริษัท เรเซอร์การไฟฟ้า (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จุฑารัตน์ สมอคร. (2552). ความคาดหวังของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรมศึกษา เฉพาะ: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉลอง มาปรีดา. (2537). คุณธรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ชัยนุกร พรภาณุวิชญ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล: กรมศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชูเกียรติ ก่อเกิด. (2531). ขวัญของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนกันดาร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐนิตา ปัตตานี. (2546). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ณัฐพล ชันชไชย. (2526). *การสร้างมาตรฐานวัดกำลังขวัญ บทความเสนอต่อคณะกรรมการ ส่งเสริมการวิจัยงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คนัย บุณนาค และคณะ. (2528, พฤศจิกายน). *รายงานโครงการวิจัยการปรับปรุงระบบราชการ: เงินเดือนและค่าตอบแทน*. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- เด่นดวง คำตรง. (2545). *ความต้องการการพัฒนาของครูและอาจารย์ของวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2545). *หลักการจัดการหลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- เทิด เกียรติคุณ. (2553). *ขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัด กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ ตำรวจตระเวนชายแดน*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ธनिया ปุญญาสวัสดิ์. (2549). *การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการสำหรับข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดา พาหอม. (2544). *องค์การและการจัดการ*. พระนครศรีอยุธยา: สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นพพงษ์ บุญจิตรากุล. (2529). *ขบวนการบริหารการศึกษา โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ: อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- นวระ ทาสวรรณ และธรรณา แสงตาล. (2552). *ความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). *ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับคนผู้ใหญ่วัยและผู้สูงอายุ ในจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต, สาขาการศึกษาผู้ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- น้ำอ้อย เวชกามา. (2550). *ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นิพนธ์ คันทเสวี. (2528). *คุณภาพกำลังคน: เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพฯ: นิติกุลการพิมพ์.

- ปัญญา สมบุญ. (2547). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ผู้ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ฝ่ายปกครองโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กลุ่มโรงเรียนที่ 3 สวนหลวง ร.9 สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- บำรุง ศรีสมบูรณ์. (2526). *การจัดสวัสดิการข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.*
- บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์. (2549). *ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- บุญเสริม รวมทรัพย์. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตจังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เบญจวรรณ ประจวบลาภ. (2546). *แนวทางการจัดสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- เบญจา นิลลาบุตร. (2540). *ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาศึกษากรณีศึกษากองบัญชาการศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ประเทิน มหาจันทร์. (2521). *การศึกษากับการกระทำผิดกฎหมายของเยาวชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2523). *รายงานผลการวิจัยค่านิยมและความคาดหวังของเยาวชนไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ประเสริฐ คงแก้ว. (2547). *ความคิดเห็นของข้าราชการครู จังหวัดปทุมธานีต่อการจัดสวัสดิการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.*
- ปรีชา ธรรมา และถาวร เกิดเกียรติพงษ์. (2516). *พฤติกรรมของเด็กไทยวัยรุ่นที่ขัดกับสังคม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.*

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). *การจัดและการบริหารอาชีวศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม.
- ปิยะพร จันทร์สา. (2545). *ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์ จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุสดี สัตยามานะ. (2514). *บริหารรัฐกิจ*. กรุงเทพฯ: มงคลการพิมพ์.
- พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์. (2536). *พัฒนาการแนวคิดที่ว่าด้วยสวัสดิการสังคมในยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่องานสวัสดิการสังคม*. ใน *รายงานการประชุมทางวิชาการสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ประจำปี 2535*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระธรรมญาณมุนี. (2528). *พระธรรมญาณมุนี 80 (วันเกิดครบรอบปีที่ 80)*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์การพิมพ์.
- พระธรรมปิฎก, (ป.อ. ปยุตโต). (2538). *พุทธธรรม*. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระวิสุทธิโสภณ. (2544). *บทบาทการบริหารจัดการวัดในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พลสัมพันธ์ โปธิศรีทอง. (2539). *หลักการบริหารและการจัดการวัดในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: กรมการศาสนา.
- พัชรี วรกวิน. (2522). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หจกิงปากเกร็ด.
- พัชรี สง่าสินธุ์. (2547). *ปัญหาและความต้องการในการจัดสวัสดิการของครูในโรงเรียนสังกัดมูลนิธิ แห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2544). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิไลวรรณ จันทร์สุกรี. (2540). *ความคาดหวังในงานของนักศึกษาพยาบาลปีที่สี่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีในเขตภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิษณุ เขตอนันต์. (2541). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ 2 กองตำรวจรถไฟ (สายใต้)*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พิสิฐ เจริญสุข. (2541). *คู่มือการปฏิบัติงาน หน่วยอบรมประชาชนประจำตำบล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). *การวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2530). *พฤติกรรมองค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ไพฑูรย์ นิลเศรษฐ์. (2550). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพบุลย์ เทวรักษ์. (2537). *จิตวิทยาศึกษาพฤติกรรมภายนอกและภายใน*. กรุงเทพฯ: เอส.ดี.เพรส.
- มณฑิรา เขียวยิ่งและคณะ. (2540). *ความคาดหวังและความเป็นจริงในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุจากครอบครัว*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มนัส วงศ์สีไธ. (2551). *ขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2528). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 11)*. นนทบุรี: สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โยธิน ศันสนยุทธ. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์: จิตวิทยาการทำงานในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- รสริน ศรีพญา. (2545). *ความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2545). *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: อารยันมีเดีย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2526). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ริเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล. (2540). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ลัดดา แสงเมือง. (2548). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยแอร์โรว์ จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลัดดาวัลย์ เสงี่ยมเจริญสุข. (2520). *การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของราชการและพนักงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- รววิทย์ พัฒนาอิทธิกุล. (2547). *การจูงใจในการทำงาน*. วันที่ค้นข้อมูล 10 พฤษภาคม 2556, เข้าถึงได้จาก: <http://www.els.rink.ac.th>
- วัฒน์ มหิพันธ์. (2544). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสารวัตรทหารบก ชั้นประทวน สังกัดกองร้อยทหารสารวัตร มณฑลทหารบกที่ 14. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วันทนี วาสิกะสิน และคณะ. (2541). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลลภ ปิยะมโนธรรม. (2536). *เทคนิคการรักษาโรคประสาทด้วยตนเอง (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วิจิตร อวະกุล. (2542). *เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พรินติ้ง เฮาส์.
- วิภาดา วัฒนนามกุล. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวของผู้สูงอายุและผู้ดูแลในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลครอบครัว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิภาวี แดงท่าขาม. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิลาสินี สุวรรณภาพ. (2548). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีณา โฆษิตสุรังกุล. (2546). *สูตรความสำเร็จองค์กรในอนาคต องค์ประกอบการเพิ่มผลผลิต (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สกวเดือน ปชนสมิทธิ. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ค้วงสุวรรณ และจิตติพงษ์ ธรรมานุกรณ์. (2522). *พื้นฐานการศึกษา (ศึกษา 111)*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- สมคิด บางโม. (2545). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). *ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญ วิธีการเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง*. ปรินูณานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย, สาขาการศึกษาผู้ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). *บทบาทที่พึงประสงค์ของวัดและพระสงฆ์กับการพัฒนาสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2535). *การวิเคราะห์โครงสร้างบัญชีเงินเดือน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. (2543). *คู่มือปฏิบัติงานเรื่องการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล กรมการปกครอง*. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น.
- สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์. (2542). *ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนา สวัสดิการของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษาเฉพาะกรณี: พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28*. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สิริวรรณ อัสวกุล. (2528). *ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนดของนักเรียน ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิพงษ์ ดันตยาพิศาลสุทธิ. (2538). *การพัฒนาวัดให้เป็นศูนย์กลางชุมชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมการศาสนา.
- สุพัตรา สุภาพ. (2536). *เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชรรมนิติการพิมพ์.
- สุภาภรณ์ จุลदानินธรรม. (2550). *ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนวิสุทธิกษัตริ์*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุเมธ เตียวอิสเรศ. (2539). *แนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8*. *จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 8(32), 29-40.
- สุรพล ปธานวนิช. (2524). *ความต้องการของมนุษย์กับการจัดสวัสดิการแรงงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุรพล พะยอมเยี่ยม. (2545). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กาญจนบุรี: ชรรณเมธี-สหายพัฒนการพิมพ์.
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2540). *สวัสดิการในองค์กร: แนวคิดและวิธีการบริหาร*. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- สุรางรัตน์ วศินารมณ และภาวนา พัฒนาศรี. (2538). *บทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ: ศึกษาการบริหารงานสวัสดิการของรัฐวิสาหกิจและเอกชนเพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงบทบาทของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานข้าราชการและพลเรือน.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2525). *วิทยาการจัดการ*. กรุงเทพฯ: แพร์พิทยา.
- เสนาะ ดิยาว. (2535). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ ประสานแสง. (2542). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ศึกษาเฉพาะกรณี กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- โสริช โปธิแก้ว. (2527). *แห่งความสดใสของชีวิต*. กรุงเทพฯ: สายน้ำ.
- อนุชา เฟื่องสุวรรณ. (2548). *การศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำหรับการรองรับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับใหม่ กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ).* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรชัย รัตนทวีพัฒน์. (2550). *ความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการของผู้ต้องขัง เรือนจำพิเศษธนบุรี.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรัญญา พิสุทธิกุล. (2550). *ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานครู โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อริยา คูหา. (2546). *แรงจูงใจและอารมณ์*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรุณ รักธรรม. (2553). *มนุษย์สัมพันธ์กับนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัจฉริยา ยินดีสุข. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ในพื้นที่ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อัมพพร ประสิทธิ์เริก. (2549). *ความต้องการพัฒนาตนเองของครู โรงเรียนฝักอาชัพ
กรุงเทพมหานคร เขตบางรัก. ภาคนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการศึกษา,
คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*
- อำพันธ์ ศรีกระจ่าง. (2545). *ความต้องการของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 3
สายชลบุรี-พัทยา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- อุทัย หิรัญโต. (2520). *ศิลปะศาสตร์ของนักบริหาร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.*
- อุไรวรรณ เกิดผล. (2539). *ปัจจัยที่มีต่อความคาดหวังของหัวหน้าสถานีนอมนัยต่อระบบการนิเทศ
งานสาธารณสุขผสมผสานในจังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- Bandura, A. (1997). The anatomy of stages of change. *American Journal of Health Promotion*,
12, 84-85.
- Bartal, M. K., & Martin, C. D. (1991). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Edwin, B. F. (1996). *Principles of Personnel Management*. New York: McGraw-Hill.
- Finn, J. D. (1962). Expectation and educational environment. *Journal of Teacher Education*,
42(3), 390.
- Friedlander, W. A., & Apte, R. Z. (1980). *Introduction to Social Welfare* (5th ed.). Englewood Cliffs,
N.S.: Prentice-Hall.
- Funk, J. L., & Wagnalls, G. J. (1963). Functional and conflict theories of educational
stratification. *American Sociological Review*, 36(12), 239.
- Garrison, K. C. (1965). *Psychology of Adolescence* (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall
- Getzels, J. W., James, M., & Ronall, F. C. (1964). *Educational Administration as a Social Process*.
New York: Harper and Row.
- Hurlock, E. B. (1973). *Adolescence Development*. New York: McGraw-Hill.
- Lewin, K. (1944). The dynamic of Group action Educational. *Leadership Review*, 1, 195-200.
- Lewis, R. A. (1979). Attitudes toward mathematics and science in iranian middle schools.
School Science and Mathematics, 79, 229-234.
- Maslow, A. H. (1959). *Motivation and Personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Reeder, S. B. (1971). *Personal : The Management of People at Work*. New York: The McMillian.
- Reid, G. L., & Robertson, D. J. (1965). *Fringe Benefit*. London: George Allen & Unnoin.

Russell, D. H. (1956). *Children's Thinking*. New York: Oinn and Company.

Vroom, V. H. (1990). *Manage People not Personnel: Motivation and Performance Appraisal*.

Boston: Harvard Business School Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย วิทยาเขตบางพระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มี 2 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี แยกเป็น 3 ด้าน

1. ด้านค่าตอบแทน
2. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน
3. ด้านสุขภาพและอนามัย

การตอบแบบสอบถามนี้ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามสภาพปัญหาที่เป็นจริงของท่าน เพื่อเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนา

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง
(นางสาวงามจิต อินทวงศ์)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน รุ่นที่ 4

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาชลบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุปัจจุบัน

[] 1. อายุต่ำกว่า 25 ปี

[] 3. อายุ 35-45 ปี

[] 2. อายุ 25-34 ปี

[] 4. อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

[] 1. ปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี

[] 4. ปฏิบัติงาน 5-6 ปี

[] 2. ปฏิบัติงาน 1-2 ปี

[] 5. ปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

[] 3. ปฏิบัติงาน 3-4 ปี

4. ระดับการศึกษา

[] 1. ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

[] 3. ระดับปริญญาโท

[] 2. ระดับปริญญาตรี

[] 4. ระดับปริญญาเอก

5. ประเภทพนักงาน

[] 1. ประเภทสายสนับสนุน

[] 2. ประเภทสายวิชาการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รูปแบบสวัสดิการ	ระดับความต้องการสวัสดิการ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านที่ 1 ค่าตอบแทน				
1.1 การได้รับค่าตอบแทนตามบัญชีเงินเดือน ค่าตอบแทนของพนักงานมหาวิทยาลัย				
1.2 การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่ผ่านกระบวนการประเมิน				
1.3 การพิจารณาปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนคิดเป็นร้อยละของอัตราเงินเดือน				
1.4 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและวุฒิการศึกษา				
1.5 สิทธิในการได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาและนอกเวลาราชการ				
1.6 สิทธิในการได้รับค่าตอบแทนระหว่างวันลา				
1.7 สิทธิในการได้รับค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ				
1.8 ค่าเบี้ยประชุมที่ควรได้รับตามสิทธิ				
1.9 ค่าตอบแทนเงินประจำตำแหน่งเมื่อได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่มีสิทธิได้รับเงินประจำตำแหน่ง และปฏิบัติหน้าที่หลักของตำแหน่งที่ได้รับแต่งตั้ง				
1.10 ค่าตอบแทนตำแหน่งวิชาการและวิชาชีพตามที่คณะกรรมการกำหนด				

รูปแบบสวัสดิการ	ระดับความต้องการสวัสดิการ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านที่ 2 ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน				
2.1 สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (นอกเหนือสวัสดิการกองทุนประกันสังคม)				
2.2 การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ครั้งหนึ่งจากสถานพยาบาลเอกชน				
2.3 การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ตามที่จ่ายจริงจากสถานพยาบาลของรัฐ				
2.4 การจัดให้มีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล				
2.5 สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตรของพนักงานมหาวิทยาลัย				
2.6 สวัสดิการบ้านพักอาศัยในมหาวิทยาลัย				
2.7 สวัสดิการเงินช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ				
2.8 การจ่ายเงินพิเศษกรณีพนักงานมหาวิทยาลัยเสียชีวิต				
2.9 การได้รับเงินชดเชยกรณีเกษียณอายุงาน				
2.10 การได้รับเงินชดเชยกรณีถูกสั่งให้ออกจากพนักงานมหาวิทยาลัย				
2.11 การได้เงินชดเชยกรณีครบกำหนดระยะเวลาการจ้างตามสัญญาโดยไม่มีกรขยายระยะเวลาการจ้าง				
2.12 การสนับสนุนทุนการศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัย				
2.13 การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานมหาวิทยาลัย				
2.14 การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานมหาวิทยาลัย				
2.15 การจัดตั้งกองทุนพัฒนาและส่งเสริมทางด้านวิชาการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย				

รูปแบบสวัสดิการ	ระดับความต้องการสวัสดิการ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
2.16 มีการจัดฝึกอบรม เสริมความรู้วิชาชีพให้พนักงานมหาวิทยาลัยในแต่ละประเภทพนักงาน				
2.17 การขยายสวัสดิการให้ครอบคลุมถึง บิดา มารดา สามี ภรรยา และบุตร เช่นเดียวกับข้าราชการ				
ด้านที่ 3 สุขภาพและอนามัย				
3.1 ความต้องการให้มีการตรวจสุขภาพทั่วไป ปีละ 1 ครั้ง				
3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมให้มีสุขภาพกายที่ดี				
3.3 ระบบสาธารณสุขภายในมหาวิทยาลัย มีความเหมาะสม				
3.4 การเยี่ยมให้กำลังใจเมื่อพนักงานเจ็บป่วย				
3.5 การจัดห้องสุขาสำหรับพนักงานอย่างเพียงพอและถูกสุขลักษณะ				
3.6 การจัดสถานที่สำหรับรับประทานอาหาร ที่สะอาด ถูกสุขอนามัย				
3.7 การจัดกิจกรรมด้านสันทนาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต				
3.8 การจัดห้องพยาบาลภายในหน่วยงานให้มีเวชภัณฑ์ ยารักษาโรคอย่างเพียงพอ				
3.9 การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย สำหรับกีฬาประเภทต่าง ๆ ส่งเสริมการออกกำลังกายแก่บุคลากรมีเหมาะสมและเพียงพอ				
3.10 การจัดกิจกรรมกีฬา งานสังสรรค์ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย				

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม