

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่องการศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ตามทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 1.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 1.2 ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจ
 - 1.3 วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 1.4 ทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 1.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.4.2 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.5 ทฤษฎีการจูงใจ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ
 - 2.1 ความหมายของสวัสดิการ
 - 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ
 - 2.3 แนวคิดการจัดสวัสดิการ
3. สวัสดิการของมหาวิทยาลัยนเรศวร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) จัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดและเป็นทรัพยากรหลักขององค์กร ซึ่งทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าหรือให้บริการ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554) ที่มุ่งให้ "มนุษย์เป็นศูนย์กลางการพัฒนา" ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนาคุณภาพมนุษย์ให้มีขีดความสามารถเพื่อ

ที่จะพัฒนาครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติ จึงจำเป็นต้อง พัฒนามนุษย์ให้ประสิทธิภาพ
 ถ้าวางองค์การให้มีคนดี และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง คนหรือข้าราชการหรือพนักงาน
 ก็จะสามารถระดมเงิน วัสดุมาให้กับองค์การและสามารถบริหารงานให้บรรลุผลสำเร็จ
 ตามเป้าหมายอย่าง มีประสิทธิภาพโดยนักวิชาการได้ให้ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 (Human Resource Management : HRM) ไว้ดังนี้

दनัย เทียนพุ่ม และคณะ (2541, หน้า 4 - 5) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากร
 มนุษย์ไว้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กิจกรรมด้านบริหารงานบุคคล การบริหาร
 ทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมในภารกิจ 4 ด้าน คือ (1) ด้านสรรหาพนักงาน เช่น การรับสมัคร
 การทดสอบ การสัมภาษณ์ การว่าจ้าง การบรรจุและการทดลองปฏิบัติงาน เป็นต้น
 (2) ด้านการพัฒนา ซึ่งครอบคลุมถึงการพัฒนาพนักงาน (การฝึกอบรม และพัฒนา) การพัฒนา
 อาชีพและการพัฒนาองค์การ เป็นต้น (3) ด้านการรักษาพนักงานในส่วนค่าตอบแทน
 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การประเมินผลการปฏิบัติงาน สวัสดิการ และผลประโยชน์เกี่ยว
 การสื่อสารสัมพันธ์ สุขอนามัยความปลอดภัยและแรงงานสัมพันธ์ เป็นต้น และ (4) ด้านการใช้
 ประโยชน์ให้คุ้มค่า เกี่ยวกับการวางแผนกำลังคน การออกแบบงาน การกำหนดตำแหน่ง การวิจัย
 และการตรวจสอบด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น เพื่อให้ทรัพยากรบุคคลเกิดคุณค่าสูงสุด

สุนันทา เลานันท์ (2542, หน้า 5) อธิบายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง
 กระบวนการตัดสินใจ และการปฏิรูปที่เกี่ยวกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานเพื่อให้เป็นทรัพยากร
 บุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะมีผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การกระบวนการที่เกี่ยวข้อง
 ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและ
 การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงานการจ่ายค่าตอบแทนสวัสดิการ และผลประโยชน์เกี่ยว
 สุขภาพและความปลอดภัย พนักงานและแรงงานสัมพันธ์การพัฒนาองค์การตลอดจนการวิจัย
 ด้านทรัพยากร

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2543, หน้า 10) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์
 เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นสหวิทยาการที่ต้องผสมผสานศาสตร์อื่นๆ
 ในการจัดการบุคลากรให้ทำงานด้วยความเต็มใจ และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้ มาตรฐานเพิ่มขึ้น
 เรื่อยๆ

เชาว์ โจรนแสง (2544, หน้า 8) อธิบายว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นคำที่ใช้ใน
 การบอกถึงกิจกรรมทั้งหลายที่เกี่ยวกับการดึงดูด (attracting) การพัฒนา (developing) และ
 การธำรงรักษา (maintaining) ผู้มีความรู้ความสามารถมาเป็นกำลังสำคัญขององค์การ

ความเกี่ยวข้องดังกล่าว ไม่เพียงแต่การจัดทรัพยากรมนุษย์หรือบุคคลที่มีความรู้ความสามารถลงในตำแหน่งเท่านั้นยังรวมถึงผลงานที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตอีกด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อจะใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับงานตามวัตถุประสงค์และความต้องการขององค์การเพื่อให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความพึงพอใจและมีความสุขกับการปฏิบัติงาน

อำนาจ แสงสว่าง (2544, หน้า 2) ให้ความหมายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การจัดการบุคลากรในองค์การโดยให้ความสำคัญในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นคนและต้องทำให้บุคลากรเหล่านั้นได้รับผลประโยชน์อย่างเหมาะสม นอกจากนี้จะต้องเอาใจ ใส่ดูแลในเรื่องความต้องการทั้งหลายของบุคลากรเพื่อทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานจะก่อให้เกิดผลสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในการดำเนินงานขององค์การ

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545, หน้า 162) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ทรัพยากร "มนุษย์ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การโดยให้ความสำคัญกับมนุษย์ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จที่ช่วยหรือร่วมกันรังสรรค์องค์การ

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 5) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหาคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์การพร้อมทั้งสนใจการพัฒนาอำนาจรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติในองค์การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ในการทำงานและยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์การที่ต้องทน จากการทำงานด้วยเหตุทุกพลภาพ เกษียณอายุหรือเหตุอื่นใดในการทำงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ธงชัย สันติวงษ์ (2546, หน้า 61 - 62) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการบริหารงานบุคคลที่เปลี่ยนไป คือ จะเป็นผู้ชำนาญการในความหมายใหม่ที่จะเป็นผู้คอยช่วยเหลือผู้บริหารในการติดตามวิเคราะห์และช่วยเหลือในการเปลี่ยนแปลงในขอบเขตที่กว้างที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยการช่วยงานตามภารกิจ (managerial tasks) ที่นักบริหารยุคใหม่ต่างต้องฟันฝ่าทำให้สำเร็จ ทั้งนี้ขอบเขตและบทบาทหน้าที่ใหม่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในกรอบหน้าที่ 3 ประการ ดังนี้

1. ต้องรับผิดชอบในเรื่อง นโยบายทรัพยากร (human resource policy) ทั้งหมดที่จะใช้ทั้งองค์การ

2. การมีบทบาทด้านกลยุทธ์ (strategic role) ด้วยการจัดวางทรัพยากรมนุษย์ให้ เข้ากันได้และสนับสนุนกลยุทธ์ ('fit' between human resource & business strategy) โดยให้มีการมุ่งเน้น ที่การเสริมสร้างการติดต่อสื่อสารสร้างความเข้าใจระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างมากขึ้น การบริหารด้วยค่านิยมและพันธกิจ (values and missions) และการบริหารที่มุ่งธุรกิจ (business orientation)

3. การเน้นการพัฒนาด้าน "คน" ให้เป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่า (assets) มากกว่าการมุ่งที่จะควบคุมต้นทุนและการให้นำหนักต่อบัจจัยด้าน "คน" ให้เป็นปัจจัยกลยุทธ์ที่สำคัญเสมือนกับเป็นหัวใจหรือศูนย์กลางของการวางแผนธุรกิจโดยตรง

ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

พยอม วงศ์สารศรี (2540, หน้า 8) กล่าวว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ก่อให้เกิดความสำคัญ ดังนี้

1. ช่วยพัฒนาให้องค์การเจริญเติบโตเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น สื่อกลางในการประสานงานกับแผนกต่างๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานองค์การเมื่อองค์การได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวย่อมทำให้องค์การเจริญเติบโตและพัฒนายิ่งขึ้น

2. ช่วยให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติงาน

3. ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติ ถ้าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์การ และผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สภาพสังคมโดยรวมมีความสุขความเข้าใจดีต่อกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2542, หน้า 18) ได้กล่าวว่า สภาพองค์การในทุกวันนี้ นับว่า ได้มีปัญหา ถูกกระทบจากอิทธิพลการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมเป็นอันมากซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารงานบุคคลในองค์การโดยตรง การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เท่าที่เห็นกันอยู่ในปัจจุบันทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคนิควิทยาการ และด้านสภาพสังคมล้วนแต่เห็นได้ชัดแจ้งว่าจะมีผลกระทบทำให้การบริหารงานบุคคลต้องมีความสำคัญยิ่งขึ้นกว่าแต่ก่อนเป็นอันมาก การที่จะสามารถเผชิญกับปัญหาท้าทายต่างๆ เหล่านี้จึงนับเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การธุรกิจส่วนมาก ต้องพยายามมุ่งสนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านการ บริหารงานบุคคล คือ

1. ต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการทางจิตวิทยาหรือทางใจของคนงาน

2. ต้องพิจารณาและยกระดับความสามารถของงานวิชาชีพด้านการบริหารงานบุคคล ซึ่งความพยายามของสมาคมวิชาชีพ คือ สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทยที่ได้มุ่งสร้างสรรค์ความรู้และเทคนิคของงานด้านนี้ให้แพร่หลายมาช้านานแล้วนั้น นับได้ว่ามีประโยชน์เป็นอย่างมากต่อสังคมธุรกิจและประเทศชาติโดยส่วนรวม

3. ต้องให้ความสนใจกับการวิจัยศึกษาปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลเรื่องนี้ นับว่าขาดแคลนเป็นอย่างมากซึ่งถ้าหากได้ให้ความสนใจค้นคว้าวิจัยปัญหาอย่างลึกซึ้งทีละด้านเรื่อยไปแล้วในระยะยาวการได้ข้อเท็จจริงหรือความรู้มากขึ้นจะช่วยให้การบริหารงานบุคคลมีคุณภาพและทำได้ผลมากยิ่งขึ้น

สมชาย หิรัญกิตติ (2542, หน้า 9) ได้ชี้ให้เห็นถึง ความสำคัญของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานว่าเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นที่จะต้องกระทำเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์การสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์การ

เสถียร พันธุ์ไพโรจน์ (2543, หน้า 153) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์หรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การว่าเป็นการดำเนินการ เป็นกระบวนการ ลูกโซ่ ตั้งแต่การวางนโยบายกำหนดแผนงานอัตรากำลังคน การสรรหาคัดเลือกคนดูมีความสามารถเข้ามาทำงานในอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมการวางโครงสร้างและกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมให้คนทำงานได้ทำงานเป็นการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย การพัฒนาศักยภาพให้บุคลากร ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง มีขวัญกำลังใจและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การมีความจงรักภักดี จนกระทั่งพ้นสภาพการเป็นบุคลากรของ องค์การ ทั้งนี้โดยตระหนักถึงความสำคัญของ "ทรัพยากรมนุษย์" ใน 3 ประการ คือ

1. "ทรัพยากรมนุษย์" เป็นทรัพย์สินขององค์การ มีใช้ค่าตอบแทน
2. "ศักยภาพของมนุษย์" พัฒนาได้ไม่มีที่สิ้นสุด
3. "ทรัพยากรมนุษย์" เป็นแหล่งสร้างเสริมและเพิ่มคุณค่าของผลผลิตและการ บริการของ องค์การ

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ ความสามารถในการเลือกอำนวยการบรรลุปเป้าหมายในความเจริญเติบโตขององค์การ โดยพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีขวัญและกำลังใจมีความรักองค์การเกิดความสามัคคีอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวม

วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สมชาย หิรัญกิตติ (2542, หน้า 10) อธิบายว่า วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีดังนี้

1. เพื่อจัดหาคนที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงาน
2. เพื่อใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของกำลังแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
4. เพื่อรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่นานที่สุด
5. เพื่อสื่อสารนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ

สุนันทา เลาพันธ์ (2542, หน้า 12) ได้กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งตอบสนองของควมมีประสิทธิภาพขององค์การมีดังนี้

1. เพื่อช่วยให้องค์การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์
2. เพื่อใช้ทักษะความสามารถและความเชี่ยวชาญของทรัพยากรบุคคลในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมาปฏิบัติงานในองค์การ
4. เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานและการตระหนักในคุณค่าและศักยภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน
5. เพื่อพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งชีวิตของการทำงานที่มีคุณภาพในระดับที่พึงปรารถนา
6. เพื่อช่วยดำรงนโยบายด้านระเบียบวินัยและจริยธรรมขององค์การ
7. เพื่อบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบุคลากร กลุ่มบุคคล องค์การ และสาธารณชน ในการดำเนินกิจกรรมหรือภารกิจใดๆ ก็ตามจำเป็น ที่จะต้องมีเป้าหมายเพื่อที่จะดำเนินภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับการบริหารงานบุคคลก็เช่นเดียวกัน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545, หน้า 17) กล่าวว่าปัจจุบันงานทรัพยากรมนุษย์ได้รับความสำคัญและขยายขอบเขตการดำเนินงานให้มากขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะตอบสนองความต้องการในหลายระดับ ดังนี้

1. สังคม งานทรัพยากรมนุษย์ขององค์การมีวัตถุประสงค์เพื่อจะตอบสนองความต้องการของสังคมเนื่องจากตามปกติแต่ละสังคมต้องการให้สมาชิกทุกคนมีความเป็นอยู่อย่างเหมาะสมสงบสุข และสามารถพัฒนาสังคมให้คงอยู่ได้ในอนาคตหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์การจะมีความเกี่ยวข้องกับการสรรหาบุคคลที่มีความเหมาะสมให้เข้ามาร่วมงานกับองค์การซึ่งนับเป็นการสร้างงานให้แก่สมาชิกของสังคม นอกจากนี้ งานทรัพยากรมนุษย์ยังต้องส่งเสริมการให้

ผลตอบแทนอย่างยุติธรรม ตลอดจนการพัฒนา บุคลากรให้มีความรู้ ทักษะและความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

2. องค์การ งานทรัพยากรมนุษย์ของทุกองค์การต่างมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องในอัตรา ที่เหมาะสม ดังที่กล่าวมาแล้วว่าหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะมีหน้าที่เกี่ยวพันกับบุคคลตั้งแต่ก่อนเข้าร่วมงาน ขณะปฏิบัติงาน และภายหลังจากการร่วมงานกับองค์การ เพื่อสร้างความมั่นใจให้องค์การว่าจะมีบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในระดับ และปริมาณที่เหมาะสมร่วมงานอยู่ตลอดเวลา โดยเขาเหล่านั้นจะจงรักภักดีและทุ่มเท ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่

3. บุคลากร เหตุผลสำคัญข้อหนึ่งที่บุคคลส่วนใหญ่ต้องทำงานก็คือเพื่อให้เขาและครอบครัวสามารถดำรงชีวิตและมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ในสังคมโดยมีปัจจัยสี่มีความปลอดภัยและมีการยอมรับทางสังคมในอัตราส่วนที่เหมาะสมเราจะเห็นได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีวัตถุประสงค์ที่จะตอบสนองความต้องการระดับต่างๆ ของบุคลากร ตั้งแต่ความต้องการขั้นพื้นฐานไปจนถึงความต้องการในระดับสูง โดยพิจารณาจากตัวงานของหน่วยงานบุคลากร เริ่มตั้งแต่การรับบุคคลเข้าทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม และยุติธรรม การให้ผลประโยชน์ตอบแทน การเกษียณ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การวางแผนอาชีพและวางแผนแนวทางสำหรับอนาคต และวัดกิจกรรมสัมมนาการ ซึ่งงานเหล่านี้ล้วนจะมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิต การทำงาน และมาตรฐานการครองชีพของบุคคลให้ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การที่สนองตอบความต้องการทางสังคมตระหนักถึงความคาดหวังทางด้านการบริหารหรือจัดการและผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเจริญเติบโตขององค์การเริ่มตั้งแต่การกำหนดความต้องการทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงาน การสนองตอบความต้องการทรัพยากรมนุษย์จนกระทั่งพ้นจากงานไป

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬห์ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุป มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีร่วมกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบการกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990, p. 90)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973, p.320)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อสรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้นเมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไรเป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์แน่นอน หรือเรียกว่า Goal oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้สื่อต่างๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ (กาญจนา แก้วเทพ, 2547, หน้า 306-307)

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่างๆ ของการมีโอกาส ได้รับสารจากสื่อมวลชนและก่อให้เกิดผลสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่าผู้รับสารแต่ละคน

ใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้ หรือ เอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่ง เป็นการศึกษากระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่าผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรลุนิยามความต้องการของตน (KATZ, BLUMLER, & GUREVITCH, 1983) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมีดังนี้ (KATZ ET AL., 1983)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (social and psychological origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป
2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (need expectation of the mass media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจให้ความหมายสำคัญกับการเลือก การรับรู้ และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก หัวใจสำคัญ ของข้อตกลงพื้นฐานตามทฤษฎีนี้คือ ผู้รับสารรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทาง และเนื้อหาที่ต้องการด้วยตนเอง (McQuail, 1994, p. 318)

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานอย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคล จึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี

โคร์แมน (Korman, A.K, 1977 อ้างอิงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542. หน้า 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความ ต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ คุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมิน ผลการทำงาน

มัมฟอร์ด (Manford, E., 1972 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542 หน้า162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H., Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จ ของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มี ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงาน ขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหา ของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (Motivation theory) ของ Maslow (1970, p. 80-81) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจ

อีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทนและมาสโลว์ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคมเป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

Bass (1977, p.142-149) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนเป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

ปฏิญญา สาทร (2541, หน้า 360-361) ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำงานให้นานานๆ หรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกันที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุประสงค์เป็นหลัก
4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เช่น สภาพของสังคมของพนักงานรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันในทุกๆ ด้าน
5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกให้เกิดกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้องค์กร หรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่างๆ ขององค์กร

สรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของ มาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเองและความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1973 p. 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “To Move” อันมีความหมายว่า เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To Move a person to a course of action) ดังนั้น แรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆ วงการ

สำหรับโลเวลล์ (Lovell, 1980 p. 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ

ไมเคิล ดอมแจน (Domjan, 1996 p.199) อธิบายว่า การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียน แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

ทฤษฎีแรงจูงใจมาสโลว์ (MasLow's Theory of Motivation)

เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับลำดับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งแบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ (Keith Davis, 1962 อ้างถึงใน กมล อดุลพันธ์ และคณะ, 2524) ตัวแบบลำดับชั้นตอนของความต้องการ ประกอบด้วยข้อสมมติพื้นฐานสองประการคือ

ประการแรก คนถูกมองไปว่าจะถูกกระตุ้นโดยความปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจหลายๆ แบบในเวลาเดียวกัน ในความต้องการต่างๆ ที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ

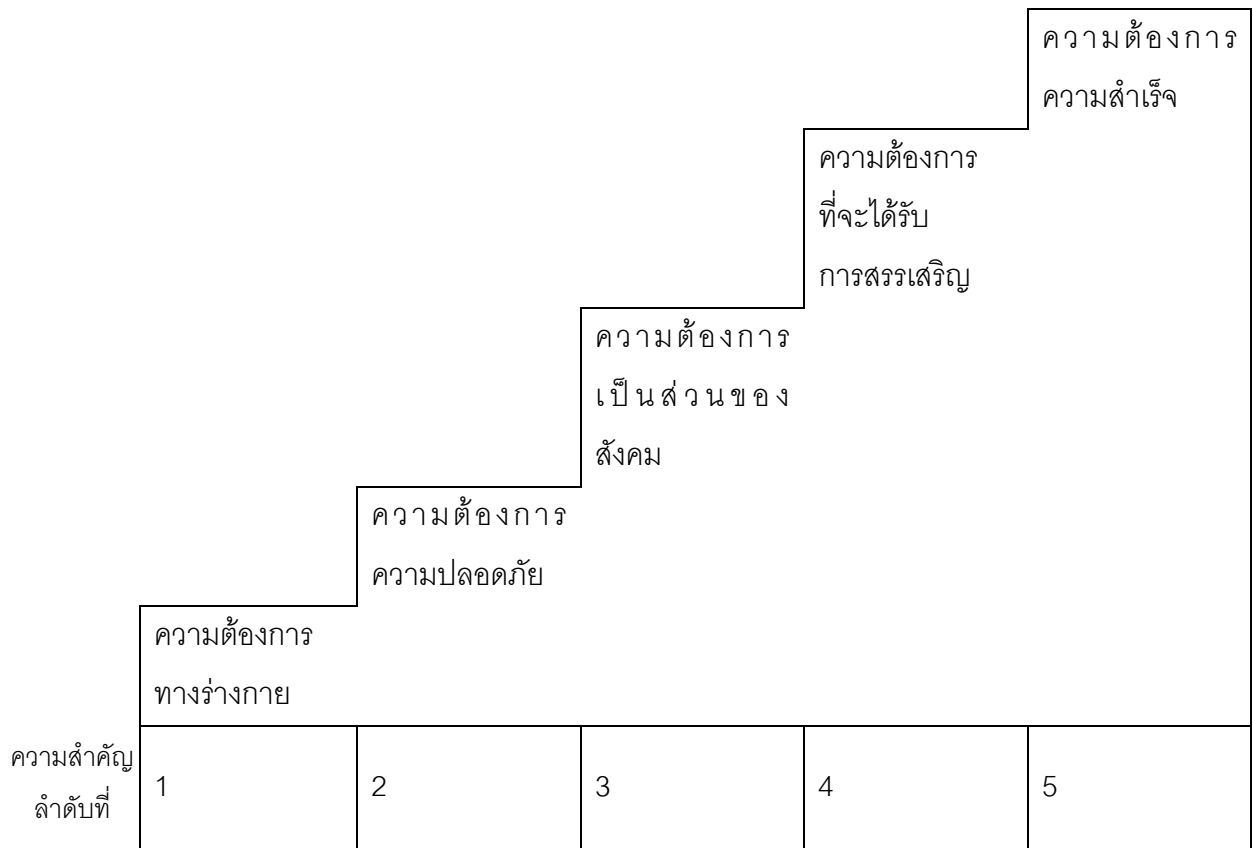
ประการที่สอง เป็นการแสดงให้เห็นว่าความต้องการเหล่านี้ได้ถูกจัดขึ้นในรูปแบบเป็นลำดับชั้น และคนทำงานเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา เมื่อความต้องการได้ถูกทำให้เกิดความพอใจ

Maslow ได้แย้งว่าความต้องการพื้นฐานนั้นมีอยู่สองประการด้วยกัน ความต้องการในสิ่งที่ขาดแคลน และความต้องการความเจริญเติบโต

ความต้องการในสิ่งที่ขาดแคลน คือ ความต้องการให้เกิดความพอใจเป็นเจ้าของความรักและความนับหน้าถือตายังมีความต้องการที่จะต้องทำให้เกิดความพอใจอีกหลายประการ ถ้าบุคคลนั้นต้องการมีสุขภาพดี และมีความมั่นคงปลอดภัย แต่เมื่อความต้องการเหล่านั้นเขายังได้รับอย่างเต็มที่ เขาก็จะล้มเหลวในการพัฒนาบุคลิกภาพที่มีความสมบูรณ์ได้

ความต้องการความเจริญเติบโต คือ ความต้องการที่จะปกครองตนเอง พัฒนาตนเอง ความตระหนักในตนเอง ความสามารถในการผลิต และความเป็นจริงของตัวเอง สิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการและความสำเร็จในศักยภาพของแต่ละบุคคลอย่างเต็มที่

คนที่ได้รับแรงจูงใจจากความต้องการโดยทั่วไป 5 ประการตามลำดับชั้นซึ่ง Keith Davis (อ้างถึงใน กมล อดุลพันธ์ และคณะ, 2524) ได้กล่าวไว้ดังนี้



ภาพ 1 ความต้องการโดยทั่วไป 5 ประการ (อ้างถึงใน กมล อุดุลพันธ์ และคณะ, 2524)

ความต้องการสิ่งที่ขาดแคลน

ระดับ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (The Physical Needs)

ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม อากาศ ความอบอุ่น การนอนหลับ ที่พักอาศัย เป็นต้น

ความต้องการเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นในความปลอดภัยที่จะได้รับการจ้างงาน (หรือผลประโยชน์ที่ได้จากการจ้างงาน) หมายความว่าได้รับความพอใจในการทำงานความพอใจให้กับความต้องการ ประการแรกๆ และค่อนข้างเร่งด่วนเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม ความต้องการเหล่านี้ทำให้ได้รับความพอใจได้ง่าย และแต่ละคนก็จะผ่านไปอย่างรวดเร็วถึงระดับต่อไป

ระดับ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

ความคุ้มครองจากอันตราย ความคุกคาม ความเข้ามาแทรกแซง เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย งานเป็นอีกอย่างหนึ่ง แต่สิ่งที่แต่ละคนต้องการในขณะนี้ก็คืองานที่ถาวรหรืออย่างน้อยที่สุดก็สิ่งหนึ่งจะทำให้เข้ามามีความมั่นคงในการจ้างงานที่มองเห็นได้ในระยะเวลาที่มีเหตุผล ดังนั้น การทำสัญญาการจ้างงาน ระยะเวลาของการทำงาน และสภาพของการทำงาน และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร จะช่วยทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการนี้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงของลูกจ้างได้ความไว้วางใจในองค์กรที่จ้างเขา และความความสามารถขององค์กรที่จะจ้างไว้ต่อไป รวมทั้งความเข้าใจในสิ่งที่เขาต้องการแสวงหา จะทำให้ความพอใจกับความต้องการที่มีพื้นฐานมาจากความมั่นคงได้อย่างเต็มที่

ระดับ 3 ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Needs)

ความต้องการนี้ในความหมายของการมีส่วนร่วม การให้และการรับมิตรภาพ ความรัก เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และพอใจกับกิจกรรมด้านสังคม การทำให้องค์กรหรือแผนกเป็นส่วนหนึ่งของบุคคล ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่แต่ละคนรู้สึกชอบและต้องการ สามารถให้ความหมายได้หลายประการด้วยกัน อาจหมายถึงเครื่องแบบหรือตราเครื่องหมายของแผนกอะไรก็ตามที่บ่งชี้ให้ทราบว่าคนๆ นั้นทำงานอยู่ในแผนกไหน การเข้าเป็นสมาชิกของชมรมกลุ่มต่างๆ

ความต้องการความเจริญเติบโต

ระดับ 4 ความต้องการที่จะได้รับการสรรเสริญหรือมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem Needs)

ความต้องการในด้านการนับถือตนเอง และการนับถือผู้อื่น ความต้องการความสำเร็จ การรับรู้จากผู้อื่น สถานภาพอันเป็นที่น่าพอใจและเป็นที่ยอมรับความปรารถนาในความรับผิดชอบ และการเป็นอิสระของตนเองภายในองค์กร คนเหล่านี้มักจะแสวงหาตำแหน่งผู้นำที่ดีได้รับการยกย่อง คนที่มีความต้องการแบบนี้จะเกิดแรงจูงใจได้ โดยการมอบหมายงานให้ทำและมอบความรับผิดชอบให้ด้วยความหมายกว้างๆ อาจจะเป็นว่าเขาจะพอใจโดยการนั่งโต๊ะตัวใหญ่ๆ มีเลขานุการส่วนตัวซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ามีสถานภาพเพิ่มขึ้นอันเป็นผลมาจากความสำเร็จ

ระดับ 5 ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self Actualization Needs)

ประเภทของความต้องการขั้นสูงสุด ได้แก่ ความต้องการที่ทำให้ตนเองเกิดความสำเร็จ โดยสมบูรณ์ บุคคลประเภทนี้คำนึงถึงการพัฒนาศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ และต้องการเป็นในสิ่งที่เขาจะเป็นได้ภายในองค์กร คนประเภทนี้จะมีแรงจูงใจได้ดีที่สุดโดยได้รับบทบาท

ที่เขาสามารถรับได้ดีโดยธรรมชาติ คือ การสร้างสรรค์ การริเริ่มใหม่ๆ โดยได้รับการสนับสนุน จาก คณะผู้ร่วมงานคนจำนวนมากที่มีแรงกระตุ้นเช่นนี้ ได้รับตำแหน่งอาวุโสสูงสุดภายในองค์การ ในขณะที่ไต่เต้าขึ้นไป เขาจะได้รับแรงจูงใจโดยการฝึกอบรม และอิสระในการพัฒนาความคิด

ในองค์การส่วนใหญ่พนักงานส่วนมากจะแสดงออกถึงความต้องการในด้านความเป็น เจ้าของและแสดงความต้องการความเจริญเติบโต

Maslow ยังเห็นว่าแต่ละคนยังมีความต้องการขั้นต่อไปที่จะเป็นไปได้อีกที่ขึ้นอยู่กับ อยู่ในระหว่างขั้นตอนของระดับขั้น คือ

- ความต้องการในด้านความรู้ความเข้าใจ คือ ความปรารถนาที่จะทราบและเข้าใจภาพ แวดล้อมของตนเอง เน้นถึงความปรารถนาของแต่ละบุคคลที่จะเข้าใจงานที่เขาต้องทำเป็นส่วนรวม

- ความต้องการด้านสุนทรียภาพ ได้แก่ ความปรารถนาในเรื่องเกี่ยวกับความงาม ความกลมกลืน ความเป็นระเบียบของธรรมชาติ และความปรารถนาที่จะยอมรับคุณธรรม ขององค์การ

สรุปทฤษฎีของ Maslow ในขณะที่ความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงอยู่ บุคคลนั้น จะปฏิบัติงานเพียงมุ่งสนองความต้องการประเภทนี้ ความต้องการประเภทอื่นจะมีบทบาทน้อย มาก บุคคลเหล่านี้โดยมากได้แก่พนักงานระดับต่ำขององค์การ หากว่าบุคคลเหล่านี้ได้รับการสนอง ให้เกิดความพึงพอใจตามความต้องการระดับนี้แล้ว ความต้องการลำดับอื่นจึงจะมีความสำคัญ ต่อตนเพิ่มขึ้น กล่าวคือ บุคคลจะต้องการให้ตนปลอดภัยจากภัยตรายต่างๆ และทราบใดที่ยัง ไม่รู้สึกปลอดภัยหรือมั่นคง ความต้องการด้านอื่นๆ ก็ยังไม่มี ความรุนแรง

เมื่อบุคคลได้รับสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและความปลอดภัย มั่นคงแล้ว บุคคลนั้นก็เกิดความต้องการที่จะผูกพันในสังคมมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อเวลาจะปฏิบัติงานใดๆ ก็พยายามที่จะหาทางให้กลุ่มรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และเมื่อได้รับการสนองตอบ ตามความต้องการนี้แล้ว บุคคลนั้นก็มีความต้องการในลำดับสูงขึ้นไปกว่าเดิม คือ ประสงค์ที่จะได้รับความยกย่องจากกลุ่มต่อไป อย่างไรก็ตามก็ดีบุคคลบางคนอาจมีเพียงความต้องการผูกพันทราบเท่าที่ ยังไม่ได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจก็ยังไม่ต้องการที่จะได้รับการยกย่อง แต่ใน ขณะเดียวกัน บุคคลบางคนก็พยายามที่จะหาทางสนองความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ทั้งๆ ที่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจในด้านความผูกพันโดยเต็มที่ก็ได้ ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มที่ไม่เกิด การตอบสนองความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง อาจปฏิบัติตนให้เป็นที่เสียหายแก่กลุ่ม เช่นเกิดอารมณ์เสียบ่อยๆ ทำให้เกิดชนวนไปถึงการทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงานหรือ ผู้บังคับบัญชาได้

เมื่อบุคคลได้รับความพอใจจากการสนองตอบในความต้องการจะได้รับการยกย่องแล้วจะเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นผู้มีประโยชน์ต่อผู้อื่น สามารถมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นๆ และสิ่งแวดล้อมได้ในบางส่วน บุคคลประเภทนี้จะเป็นผู้มีความมั่นใจในตนเองรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีศักดิ์ศรีทำให้ความต้องการที่จะประจักษ์ตนเกิดความรุนแรงขึ้น เมื่อความต้องการลำดับที่ 5 ถูกกระตุ้นให้รุนแรงขึ้นก็พยายามที่จะแสดงความสามารถของตนให้เต็มที่เกิดความต้องการที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความสามารถที่จะทำได้ของตนและจะเกิดความต้องการนี้มากขึ้นเรื่อยๆ ขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในลำดับต้นๆ ที่ผ่านมา เมื่อได้ความสำเร็จในลำดับต้นๆ ก็เกิดความมั่นใจและมองเห็นว่าความต้องการในลำดับขึ้นไปเป็นสิ่งที่ไม่ท้าทายที่จะต้องเอาชนะให้ได้ จึงเกิดความเร่งเร้าให้พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ให้เป็นไปเพื่อบำบัดความต้องการ ในลำดับสูงๆ ขึ้นไป

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (1972, p.672 อ้างถึงใน สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2535, หน้า.54)

ทฤษฎีนี้ได้พัฒนาโดยยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow สำหรับ Maslow นั้น คนจะไต่เต้าขึ้นไปตามขั้นตอนและประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง และอยู่ในระดับนั้นทั้งชีวิตส่วนตัว และชีวิตธุรกิจ Alderfer ได้ย่อลำดับขั้นความต้องการเหลือสามขั้นเท่านั้น แต่สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลแต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกันมาตามสภาพแวดล้อมไม่เพียงแต่จะเห็นกระบวนการความก้าวหน้าในด้านความพอใจเท่านั้น แต่ยังสามารถถดถอยอีกด้วย

Alderfer ได้แนะนำว่า บุคคลอาจจะมุ่งเน้นในความต้องการมากกว่าหนึ่งในเวลาเดียวกัน อาจจะเป็นบุคคลที่มีความแตกต่างออกไปเมื่ออยู่ในบ้านกับตอนที่อยู่ในสำนักงาน

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer ประกอบด้วย

E คือ ความต้องการอยู่รอด (Existence needs)

R คือ ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs)

G คือ ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth needs)

ระดับที่ 1 ความต้องการอยู่รอด (Existence needs)

ความต้องการเหล่านี้จัดหามาเพื่อดำรงรักษาชีวิตของมนุษย์ให้อยู่รอดได้ รวมทั้งความต้องการทั้งสองประการ คือ ทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยดังที่ Maslow ได้เขียนไว้แล้ว เมื่อใดที่มีการจ้างงานที่นั่นก็มีรายได้และมีโอกาสที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในความต้องการอยู่รอดได้ ดังนั้น สัญญาการจ้างงาน และสภาพแวดล้อมในการจ้างงานตลอดจนสภาพ

การทำงานใหม่ที่ดีและสัญญาการจ้างงานล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้น และหากนำมาเปรียบเทียบกันแล้วความต้องการอยู่รอดนี้จะเทียบได้กับระดับ 1 และระดับ 2 ของ Maslow

ระดับที่ 2 ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs)

ความต้องการเหล่านี้เกี่ยวกับการที่คนมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคมรอบตัว รวมทั้งความต้องการที่มีความหมายต่อสังคมและสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เรื่องนี้เทียบได้กับระดับ 3 ของ Maslow และอีกครั้งหนึ่งที่กำลังแสวงหาความต้องการที่เป็นเจ้าของและความรักในศูนย์กลางของครอบครัวบุคคลที่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จที่แตกต่างจากคนอื่นมากที่สุด อาจจะเป็นคนที่มีความต้องการในด้านความสัมพันธ์ด้วย และต้องยอมรับว่าเป็นความต้องการที่ธรรมดาที่สุด

ระดับที่ 3 ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth needs)

ความต้องการเหล่านี้เกี่ยวข้องกับพัฒนาการของศักยภาพของบุคคล รวมทั้ง ความต้องการในด้านความนับถือตนเอง ความต้องการอยากเป็นผู้มีความริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างออกไปเรื่อย และการพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถต่างก็เป็นความต้องการประเภทนี้ และความต้องการในด้านความสำเร็จในชีวิต ความต้องการประเภทนี้ จะเปรียบได้กับความต้องการที่จะได้รับความสำคัญทางใจและความสำเร็จตามความคิดของ Maslow ในระดับ 4, 5 นั่นเอง

ทฤษฎี ERG ของ Alderfer นี้ จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อยความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง เช่น หากพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ดังนั้น ความต้องการด้านเงินเดือนก็จะสูง

2. ขาดความต้องการ (Desire Strength) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากเพียงพอแล้วก็จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น เช่น หากผู้บังคับบัญชาได้รับการตอบสนองทางด้านค่าจ้างและอื่นๆ มากพอแล้วนั้น ผู้บังคับบัญชาก็จะต้องได้รับการยอมรับนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วย

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) หากความต้องการประเภทที่อยู่สูง และมีอุปสรรคได้รับการตอบสนองน้อยก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น เช่น หากผู้บังคับบัญชาไม่อาจมีโอกาที่จะได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ทำ

ทายมากขึ้น ผู้บังคับบัญชาคนนี้ก็จะมีสมาธิและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในกลุ่ม

สรุปได้ว่าความต้องการทั้ง 3 กลุ่ม มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องและคาบเกี่ยวกัน ซึ่งความต้องการของมนุษย์นั้นไม่จำเป็นที่จะต้องเกิดจากระดับต่ำไปหาระดับสูงกว่าเหมือนกับความต้องการของ Maslow เสมอไป แต่อาจจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน หลายอย่างก็ได้ เช่น พนักงานมีความต้องการสวัสดิการด้านที่พักอาศัย ค่ารักษาพยาบาลเพิ่ม ความมั่นคงปลอดภัย และทางด้านสังคมด้วย

เมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วน ในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด การตอบคำถามเรื่องเป้าหมายและคุณค่าของชีวิตมนุษย์ตามแนวของจิตวิทยาแขนงมานุษยนิยม จึงทำได้เราได้เห็นคำตอบในอีกแง่มุมหนึ่ง

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย'

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากรภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพ ของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค้ำจุน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้มีหน้าที่ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญโดยจะขวัญมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนนั่นเอง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

ความหมายของสวัสดิการ

ความหมาย “สวัสดิการ” มีนักวิชาการบางท่านเรียกประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลว่า Employee Service, Employee benefits, Benefits and Service, Employee Welfare หรือ Fringe Benefits

Dale S. Beach (1965, p.706 อ้างถึงใน สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2540, หน้า 9) “สวัสดิการ” หมายถึง ประโยชน์ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นไปในรูปของเงินรายได้นอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้ว เพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การออกจากงานอย่างกะทันหัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ออกหรือลาออก การพ้นจากงานเมื่อเกษียณอายุ นอกจากการให้เงินแล้วยังอาจจะเป็นการให้ความสะดวกสบายต่างๆ ก็ได้ เช่น การให้ลาพักผ่อนได้โดยได้รับเงินตามสมควรและการจัดสภาพแวดล้อมทั้งในและรอบๆ ที่ทำงานให้สะดวกสบายที่สุด

Koontz and O'Donnell (อ้างถึงใน อัญชลี อนุกุล, 2527, หน้า 12) “สวัสดิการ” หมายถึง ผลประโยชน์ที่หน่วยงานให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นกำลังใจและบำรุงขวัญ อาจเป็นเงินที่จ่ายพิเศษ นอกจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติหรือรางวัลจากผลกำไรที่เรียกว่า โบนัส หรือเงินที่เรียกอย่างอื่น นอกจากนี้อาจเป็นบริการพิเศษต่างๆ เพื่อบำรุงขวัญ เช่น การให้หยุดพักผ่อนเป็นครั้งคราว การให้ลาป่วย การให้ลาหยุด การจัดห้องสมุด การจัดห้องอาหารแบบคาเฟ่ที่เรียกรับบุคลากรเสิร์ฟอาหารด้วยตนเองเป็นการประหยัด และการจัดสภาพการทำงานต่างๆ ให้สะดวกสบาย

George Strauss and Leonard R. Sayles(1980, p 597) “สวัสดิการ” หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ นอกจากค่าจ้างและเงินเดือนซึ่งประกอบด้วยส่วนประกอบหลัก 4 ประการ คือ

1. จ่ายให้สำหรับเวลาที่ไม่ต้องทำงาน (Pay for time not worked) เช่น จ่ายให้ในเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดพักร้อนประจำปี หรือวันที่มีการทำกิจกรรมพิเศษ เช่น การแข่งขันกีฬา เป็นต้น
2. ประกันให้พนักงาน (Insurance) เช่น การประกันชีวิตให้พนักงาน ประกันอุบัติเหตุ การประกันความพิการ
3. ดูแลความเจ็บป่วย (illness) เช่น การประกันชีวิต มีสถานพยาบาลเพื่อป้องกันและรักษาโรคช่วยประกันสุขภาพให้พนักงาน

4. จ่ายเมื่อออกจากงาน (Retirement) เช่น จ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ ได้รับส่วนแบ่งจ่ายค่าอาหาร ให้กู้เงิน ออกเงินค่าภาษีให้ ได้รับส่วนลดเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท มีการตรวจร่างกายทุกปีและรับปรึกษาทางด้านการเงิน

Dale Yoder (1952, p.490 อ้างถึงใน ศัพท์ยา มีประเทศ, 2535, หน้า 7) “สวัสดิการ” หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการโดยฝ่ายนายจ้างที่จะได้รับไม่ตรีจิตมิตรภาพและกระตือรือร้นในการทำงานจากบรรดาคนงาน รวมทั้งการหาทางช่วยปลดเปลื้องความวิตกกังวลเป็นเครื่องบั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน กิจกรรมเหล่านี้ย่อมจะเป็นสิ่งจูงใจในการจ้างงานที่น่าสนใจต่องานอื่นๆ และเป็นความพยายามที่จะสร้างหลักประกันความมั่นคงให้พร้อมต่อการเผชิญการเสี่ยงภัยในการทำงานและดำเนินชีวิตในสังคมสมัยใหม่

Sison (1965, p. 286) ให้ความหมายว่า สวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานจะได้รับนอกเหนือไปจากเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการนี้ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับในเวลาทำงาน เพื่อให้เป็นการช่วยเหลือให้เกิดความสะดวกสบาย โดยไม่มีข้อผูกมัดจากองค์กรหรือหน่วยงานจะต้องให้ แต่เป็นไปตามความสมัครใจของนายจ้าง ซึ่งบางครั้งสวัสดิการนี้อาจเป็นข้อต่อรองระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

ประชิด ประดับสุข (2512, หน้า 1) ให้ความหมายของสวัสดิการว่า เป็นการดำเนินการของฝ่ายจัดการที่มีความมุ่งหมายเป็นการส่งเสริมให้ลูกจ้างคนงานบรรลุถึงระดับความอยู่ดีกินดีตามควรแก่อัตรา มีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีสุขภาพอนามัยดีและมีความปลอดภัยในการทำงาน ทั้งมีความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าและมั่นคงในการดำรงชีวิต รวมตลอดไปถึงครอบครัวด้วย อีกนัยหนึ่งสวัสดิการ คือ การดำเนินกิจการและเรื่องราวทุกอย่างที่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ของลูกจ้าง

วิจิตร ระวิวงศ์ (2528, หน้า 29) สวัสดิการ หมายถึง “การอยู่ดี” หรือ “Well-being” กล่าวคือ เป็นภาวะของการมีสุขภาพดี มีความเจริญรุ่งเรืองและมีความสุข ถ้าเกี่ยวกับด้านแรงงานก็หมายถึงสิ่งหรือสภาวะการณ์ที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะดวกหรือความอยู่ดีกินดีของลูกจ้าง

สมพงษ์ เกษมสิน (2523, หน้า 254 – 256) “สวัสดิการ” หมายถึง สวัสดิการ เป็นผลประโยชน์ที่ผูกพัน ซึ่งเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ อนุญาตให้ลาเพื่อไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาหยุดเนื่องจากเจ็บป่วยโดยได้รับเงินเดือนเต็ม การได้รับโบนัส บำเหน็จบำนาญ เงินสงเคราะห์อื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าล่วงเวลา ฯลฯ ซึ่งอาจรวมเรียกว่ารายได้พิเศษที่องค์กรช่วยให้

ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพิ่มเติมจากเงินเดือนค่าจ้างที่ได้รับซึ่งจะช่วยให้พนักงานที่มีกำลังกายกำลังใจปฏิบัติงานเป็นผลดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น

เสนาะ ตีเยวาร์ (2543, หน้า 180) ให้ความหมายว่า สวัสดิการ หมายถึง ประโยชน์และบริการที่ให้พนักงานเพื่อเป็นสิ่งจูงใจและรักษาให้คนอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป การจูงใจในที่นี้หมายถึง การจูงใจให้คนงานใหม่ยินดีที่ทำงานด้วย นอกจากนี้ สวัสดิการยังสร้างทัศนคติที่ดี ให้แก่คนงาน ทำให้ได้มาซึ่งความร่วมมือของคนงาน และเป็นบริการที่จัดให้ซึ่งไม่เกี่ยวโดยตรงกับผลการปฏิบัติงาน แต่มุ่งผลให้สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน สร้างความจงรักภักดี เพื่อลดการเข้า – ออก การขาดงาน และลดการแทรกแซงของสหภาพแรงงานและรัฐบาล และ ยังก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและพนักงาน

องค์กรแรงงานระหว่างประเทศให้ความหมายสวัสดิการแรงงานว่า (อ้างถึงใน กองสวัสดิการแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2540, หน้า4) หมายถึง บริการความสะดวกสบายและความพึงพอใจ ซึ่งอาจจัดขึ้นภายในบริเวณที่ใกล้เคียงสถานที่ทำงาน เพื่อให้คนงานได้มีสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบาย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ นำมาซึ่งความมีสุขภาพและขวัญที่ดีของคนงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการ หมายถึง การให้สิ่งทีเื้อออำนวยความสะดวกให้ผู้ทำงานมีชีวิต และสภาพความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย เช่น มีสถานพยาบาล ให้ที่พักอาศัย จัดรถรับส่ง

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการ คือ สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่พนักงาน ซึ่งอาจอยู่ในรูปตัวเงินที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน เป็นผลตอบแทนที่หน่วยงานจัดให้เพื่อคุ้มครองหรือให้ความช่วยเหลือยามเจ็บป่วย ได้รับอุบัติเหตุ เกษียณอายุการทำงาน นอกจากนั้นยังช่วยให้มีรายได้พิเศษและความสะดวกสบายต่างๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

ทฤษฎีสวัสดิการแรงงาน (Principle of Labour Welfare)

สวัสดิการมิใช่มาจากความรับผิดชอบของนายจ้างเพียงฝ่ายเดียว ดังจะเห็นได้จากทฤษฎีสวัสดิการแรงงาน ซึ่งมีที่มาจากปรัชญาและแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสวัสดิการแรงงานทำให้ลักษณะการให้หรือวิธีการจัดสวัสดิการแตกต่างกันออกไปตามปรัชญานั้นๆ ทฤษฎีสวัสดิการต่างๆ M.V. Moothy กล่าวไว้มีดังนี้ (อ้างถึงใน วิจิตร ระวิวงศ์ และสุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2525)

1. ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการเป็นเรื่องที่ต้องบังคับควบคุม (The Policing Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่าธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่มักจะเห็นแก่ตัวพร้อมที่จะเอาเปรียบคนอื่นเมื่อมีโอกาส โดยเฉพาะคนรวยมักจะเอาเปรียบคนจน หรือนายจ้างมักจะเอาเปรียบลูกจ้างอย่างไม่ยุติธรรม เช่น ให้ทำงานมากชั่วโมง ไม่สนใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือสวัสดิการใดๆ ของลูกจ้าง สภาพเช่นนี้ในรัฐสวัสดิการไม่สามารถยอมให้มีขึ้นได้ จึงต้องออกกฎหมายบังคับให้นายจ้างจัดสวัสดิการและสอดคล้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดข้อกำหนดในกฎหมายมักจะมีมาตรฐานสูงและมีบทลงโทษหนัก

2. ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการเป็นเรื่องความเชื่อทางศาสนา (The Religions Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เกิดจากความเชื่อในชีวิตนี้และชีวิตหน้า เชื่อว่าถ้าทำบุญในชาตินี้ ผลบุญจะส่งให้ในชาติหน้า เสมอการหว่านพืชในวันนี้ออมเก็บเกี่ยวได้ในวันข้างหน้า เป็นการหวังประโยชน์ตอบแทน นายจ้างที่จัดสวัสดิการโดยมีพื้นฐานความเชื่อในแนวนี้ยอมถือว่าการให้สวัสดิการแก่ลูกจ้างเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง ถ้าอยากสบายหรือไม่อยากมีปัญหาก็ต้องรับลงทุน (โดยการให้สวัสดิการ) เสียแต่ต้นมือ

3. ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการเป็นเรื่องของความรักต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน (The Philanthropic Theory Labour Welfare) ทฤษฎีนี้ถือว่า มนุษย์ย่อมรักเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ตกทุกข์ได้ยากและจะไม่อาจมีความสุขได้หากรู้ว่ามีมนุษย์ด้วยกันมีความทุกข์ มีความเมตตาสงสารผู้อื่นด้วยความหวังว่าอยากให้คนอื่นมีความสุขและยินดีที่จะเสียสละ

4. ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการเป็นเรื่องความผูกพันแบบครอบครัวหรือหุ้นส่วน (Paternalistic of Trusteeship Theory) หรือบางครั้งเรียกว่า Fraternalistic Theory มีพื้นฐานมาจากแนวความคิดที่ว่าในการประกอบธุรกิจนั้น นายจ้างเป็นหุ้นส่วนกับลูกจ้าง นายจ้างเป็นเจ้าของทรัพย์สิน แต่จะใช้จ่ายทรัพย์สินตามอำเภอใจไปฝ่ายเดียวไม่ได้ การใช้จะต้องคำนึงประโยชน์ของลูกจ้างด้วย แต่วิธีการของการรักษาผลประโยชน์ให้ลูกจ้างนั้นตามทฤษฎีนี้ นายจ้างมีแนวความคิดว่าลูกจ้างยังต้องพึ่งนายจ้างในแง่ของการจัดการ คือ ยังช่วยตัวเองไม่ได้ในทุกเรื่อง นายจ้างจึงต้องพิทักษ์สิทธิบางอย่างให้ สวัสดิการที่ให้จึงเป็นเรื่องของศีลธรรมและความสัมพันธ์แบบพ่อที่ต้องเกื้อกูลลูก หรือที่ต้องเกื้อกูลน้องเสมือนคนที่อยู่ในครอบครัวเดียวกันที่ผู้อาวุโสกว่าจะต้องทำหน้าที่ดูแลความเป็นอยู่ของผู้ที่เยาว์วัยกว่า

5. ทฤษฎีที่ถือว่ากรให้การให้สวัสดิการแรงงานเป็นการป้องกันการเรียกร้อง (The Placating Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่าเมื่อคนงานตื่นตัว

ในเรื่องสิทธิและผลประโยชน์ของเขาก็สามารถรวมตัวเป็นกลุ่มพลังเรียกร้องขึ้นค่าจ้างหรือต่อรองในเรื่องอื่นๆ สิทธิและความเคลื่อนไหวของแรงงานในลักษณะเป็นสิ่งที่นายจ้างจะปฏิเสธหรือไม่ยอมรับรู้ไม่ได้ จึงต้องหาทางเบี่ยงเบนความสนใจของพนักงานจากการรวมตัวกันเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวด้วยการเอาใจคนงานในสถานการณ์ที่จะเหมือนกับที่เชื่อว่าเด็กที่ได้รับขนมจากผู้ใหญ่จะหยุดร้องไห้ และเชื่อว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะได้รับความร่วมมือจากคนงาน

6. ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการเป็นเรื่องของการประชาสัมพันธ์ (The Public Relation Theory of Labour Welfare) มีที่มาจากความเชื่อว่าสวัสดิการแรงงาน คือ เครื่องมือสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างรวมถึงระหว่างนายทุนผู้ผลิตและประชาชนผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ถ้านายจ้างจัดสวัสดิการแก่คนงานดีมากเท่าใดก็เท่ากับเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์กิจการของนายจ้างได้ดีขึ้นเพียงนั้น ผลที่ตามมาคือการสร้างคະແນນนิยมในหมู่คนงานและประชาชนอื่นในสังคมที่จะมองดูสถานประกอบการอย่างชื่นชม ผลผลิตของโรงงานมีผู้นิยมซื้อเพราะผลิตโดยโรงงานที่เป็นรู้จักทำให้สวัสดิการคนงานดี การให้สวัสดิการเลยกลายเป็นส่วนหนึ่งของเทคนิคการขายและสวัสดิการก็มักจะจัดในรูปของกิจกรรมที่ทำให้สถานประกอบการพลอยมีชื่อเสียง เช่น การให้ทุนการศึกษา จัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

7. ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการแรงงานเป็นหน้าที่ที่พึงประสงค์ (The Functional Theory Job Labour Welfare) ตามทฤษฎีนี้ถือว่าลูกจ้างเป็นผู้ผลิต จึงควรได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ทั้งทางกายและจิตใจ ต้องถนอมและเอาใจใส่เช่นเดียวกับเครื่องจักรที่มีราคาแพง และการดูแลในลักษณะนี้เป็นหน้าที่ของนายจ้าง ทฤษฎีนี้มีชื่ออีกอย่างหนึ่งว่าทฤษฎีประสิทธิภาพ (Efficiency Theory) เพราะมีที่มาจากความเชื่อที่ว่า สวัสดิการให้ลูกจ้างมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของลูกจ้าง การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี หรือมีสิ่งจูงใจที่ดียอมทำให้ลูกจ้างทำงานโดยปราศจากความวิตกกังวลและมีความพอใจในงาน ทำงานได้ผลผลิตมากขึ้น ทำให้นายจ้างได้ประโยชน์ตอบแทนจากการให้สวัสดิการ

จากทฤษฎีสวัสดิการแรงงานดังกล่าว สรุปได้ว่า เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐาน ที่มีความเหมาะสมในการที่จะนำมาใช้เป็นหลักการในการจัดสวัสดิการ เนื่องจากผลของการจัดสวัสดิการนั้น ลูกจ้างสามารถทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และนายจ้างจะได้รับผลกำไร มากขึ้นด้วย เมื่อนายจ้างมีผลกำไรมากขึ้นก็นำส่วนที่เป็นผลกำไรมากขึ้นนั้นมาเฉลี่ยให้กับลูกจ้างในรูปของสวัสดิการหรือการตอบแทนการทำงานในรูปแบบอื่นๆ

แนวคิดการจัดสวัสดิการ

การที่บุคคลเข้ามาทำงานให้กับองค์กรนั้น ต้องใช้ความตั้งใจ หุ่มเท ปฏิบัติหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จดังเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนั้นๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องจัดสิ่งเหล่านี้ให้แก่บุคลากร เช่น การให้อำนาจความสะดวกในการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง แม้กระทั่งการจัดสวัสดิการต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ เพื่อการทำงานที่หุ่มเทศักยภาพ แรงกาย แรงใจและพร้อมร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความก้าวหน้าขององค์กรซึ่งถือเป็นการต่างตอบแทนซึ่งกันและกัน

การจัดสวัสดิการในองค์กร ถือเป็นการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรที่ใช้แรงงานในการทำงานให้กับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งของงานบุคคลที่จะต้องดูแลจัดการด้านสวัสดิการให้ครอบคลุมทั่วถึงพนักงานทุกคน เรียกว่า สวัสดิการแรงงาน

รูปแบบของสวัสดิการ ตามแนวคิดของ กิตติพัฒน์ นนทบุรีมະดุลย์.(2540) มี 3 รูปแบบ ดังนี้

1. สวัสดิการแบบเก็บตก (Residual Model of Welfare) เป็นแนวความคิดการจัดสวัสดิการแบบชั่วคราว เป็นการจัดสวัสดิการให้กับประชาชนในส่วนใหญ่ที่เหลือจากประชาชนทั่วไปที่มีอำนาจซื้อหาบริการในตลาดของระบบเศรษฐกิจเสรี จึงเป็นการรอให้ปัญหาเกิดขึ้นก่อนแล้วจึงให้บริการในลักษณะช่วยแก้ปัญหามากกว่าจะเป็นการป้องกันปัญหา

2. สวัสดิการแบบสัมฤทธิ์ผลทางอุตสาหกรรม (Industrial Achievement Performance Model of Welfare) เป็นแนวคิดที่ถูกใช้เป็นที่เครื่องตอบแทนแก่ผู้ที่เป็นกำลังในการผลักดันระบบเศรษฐกิจ ใช้เกณฑ์การจัดสรรโดยพิจารณาจากความสามารถในการทำงาน สถานภาพ และผลิตผลของงานที่ได้เป็นสำคัญ ซึ่งผู้ที่มีความสามารถสูงย่อมได้รับสวัสดิการตอบแทนที่ดีกว่าผู้ที่ด้อยกว่า สวัสดิการจึงเป็นรางวัลจูงใจให้บุคคลตั้งใจทำงานและก่อความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

3. สวัสดิการแบบสถาบัน (Institutional Model of Welfare) เป็นแนวคิดที่ถือว่าสวัสดิการเป็นสถาบันสังคมสถาบันหนึ่งที่สำคัญที่จะก่อให้เกิดบูรณาภาพ (Integration) ในสังคมและจะขาดเสียมิได้แม้ว่าจะเป็นสังคมที่มีเสถียรภาพแล้ว เพื่อเป็นตัวแก้ความไม่เป็นธรรมทางสังคมจากระบบเศรษฐกิจตลาดเสรี

หลักการจัดสวัสดิการ ตามแนวคิดของ สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540) มี 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความพอใจและความต้องการที่แท้จริง ซึ่งก็คือ เมื่อจัดแล้วลูกจ้างควร มีความพอใจและตรงกับความต้องการที่แท้จริง
2. หลักการครอบคลุมส่วนรวมมากกว่าส่วนบุคคล สวัสดิการที่จัดให้ควรให้ในขอบเขต ที่ครอบคลุมกลุ่มมากกว่าบุคคล เช่น การประกันชีวิตแบบกลุ่ม เป็นต้น
3. หลักการยืดหยุ่น หลักการข้อนี้เน้นเรื่องสวัสดิการที่ควรจัดโดยมีการยืดหยุ่นแก่กลุ่ม ลูกจ้างที่จะได้รับโดยคำนึงถึงเพศ อายุ สถาบันภาพการสมรส
4. หลักแห่งประโยชน์ หน่วยงานควรได้รับประโยชน์จากการจัดสวัสดิการนี้ด้วย เพราะถ้าสวัสดิการที่จัดขึ้นมีการวางแผนและการสื่อที่ดีแล้วเชื่อว่าน่าจะเป็นประโยชน์สูงสุด
5. หลักความสมเหตุสมผล หรือหลักแห่งงบประมาณ สวัสดิการที่จัดให้จะต้องสามารถ นำมาคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าแก่การลงทุน

ตามแนวคิดของกฤษณเนตร พันธุมโพธิ์ (2527) ได้ให้ทัศนะต่อการจัดการสวัสดิการ ดังนี้

- หลักความต้องการที่แท้จริงของลูกจ้าง
- หลักความเข้าใจในวัตถุประสงค์ร่วมกัน (ทั้งนายจ้าง – ลูกจ้าง)
- หลักแห่งประโยชน์ซึ่งควรครอบคลุมลูกจ้างส่วนใหญ่
- หลักแห่งประสิทธิภาพการทำงาน
- หลักแห่งการป้องกัน – รักษาระดับการครองชีพของลูกจ้าง
- หลักแห่งการวางแผนให้สอดคล้องกับแรงงานสัมพันธ์
- หลักการบริหารอย่างต่อเนื่องและทันต่อเวลา
- หลักการจัดสวัสดิการองค์กรที่สำคัญของ สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และภาวนา พัฒนศรี (2538) ซึ่งควรนำมาพิจารณาเป็นพื้นฐานสำหรับการจัดสวัสดิการในทุกสาขาอุตสาหกรรม คือ

1. หลักการมีส่วนร่วม
2. หลักการสนองตอบความต้องการ
3. หลักความสามารถในการจ่าย
4. หลักการยืดหยุ่น
5. หลักประสิทธิภาพในการทำงาน

หลักการทุกข้อดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ขององค์กรแต่ละแห่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบการบริหาร ความสามารถในการจัดการและทรัพยากรที่มีอยู่

ประเภทของการจัดสวัสดิการ

สุรางค์รัตน์ และภาวนา (2538) ได้จัดสวัสดิการในองค์กรออกเป็น 2 ประเภทที่สำคัญ ดังนี้

1. สวัสดิการตามกฎหมาย ได้แก่ สวัสดิการซึ่งเกิดขึ้นโดยมีระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดให้นายจ้าง/ฝ่ายประกอบการจะต้องจัดให้ตามที่กำหนด

2. สวัสดิการที่นอกเหนือกฎหมาย ได้แก่ สวัสดิการที่จัดขึ้นสูงกว่าที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับกำหนด การจัดจะจัดให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและ/หรือร่วมกันจัดหลายฝ่ายเพื่อให้ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งสภาพการทำงาน สภาพร่างกายและจิตใจ ตามปกติสวัสดิการประเภทนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1. สวัสดิการทางเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงิน หรือจ่ายให้ในรูปตัวเงินได้ เช่น รถรับส่ง เครื่องแบบ ที่อยู่อาศัย เงินช่วยเหลือเมื่อออกจากงาน ทุนการศึกษา บุตร เป็นต้น

2.2. สวัสดิการทางสังคม เป็นสวัสดิการที่ถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงขวัญกำลังใจ เช่น การให้คำปรึกษา ทัศนศึกษา สันทนาการ เป็นต้น

สวัสดิการสามารถจำแนกออกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์การพิจารณาว่าจะจัดสวัสดิการให้อยู่ในหมวดหมู่ใด ซึ่งแม้ว่าจะมีการจัดหมวดหมู่ต่างกัน แต่ผลที่ออกมาคือ ลูกจ้างในองค์กรได้รับหลักประกันขั้นต่ำที่จะต้องได้รับสวัสดิการหรือบริการตามความจำเป็นและระดับที่สูงกว่าเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงาน ขวัญกำลังใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร

สุชาวดี (2536) ได้จัดประเภทสวัสดิการไว้ 10 ประการ คือ

1. บริการด้านสุขภาพอนามัย (Health Services) ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามขนาดของสถานประกอบการ บริการที่ให้ ได้แก่ การรักษาพยาบาลการเจ็บป่วยตั้งแต่เล็กน้อยจนถึงระดับรุนแรง การรักษาสายตา ฟัน การจัดแพทย์ พยาบาล ห้องพยาบาล เครื่องมือปฐมพยาบาล การลาพักรักษา การตรวจสุขภาพ การให้คำแนะนำเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ

2. บริการด้านความปลอดภัย (Safety Services) ได้แก่ การจัดนิเทศการความปลอดภัย การติดประกาศ การอบรม และการให้การศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

3. บริการด้านความมั่นคง (Security Services) ส่วนมากให้ในรูปแบบเงินรางวัล บำนาญ เงินทดแทน เงินชดเชย การประกันชีวิต

4. บริการจ่ายค่าตอบแทนในวันเวลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบของบริษัท (Payment for Entitled Leave) ได้แก่ วันหยุดตามประเพณีวันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลาเพื่อรับราชการทหาร วันลาภิกขุ วันลาสหภาพ วันหยุดหลังการแต่งงาน เป็นต้น

5. บริการด้านการศึกษา (Education Services) ได้แก่ การศึกษานอกโรงเรียน การลาศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ

6. บริการด้านเศรษฐกิจ (Economic Services) เป็นสวัสดิการที่ปรากฏชัดเจน ทั้งในรูปการช่วยเหลือทางการเงินและเกี่ยวกับเงิน เช่น บริการบ้านพัก อาหารกลางวัน สหกรณ์ ออมทรัพย์ ร้านค้า เครื่องแบบ เงินสงเคราะห์ต่างๆ

7. บริการสันทนาการ (Recreational Services) ได้แก่ บริการที่กำหนดขึ้นตามความต้องการของลูกจ้าง เช่น กีฬา ชมรมดนตรี ศูนย์สุขภาพ เป็นต้น

8. บริการให้คำปรึกษา (Counseling Services) เป็นบริการที่จัดให้โดยนายจ้างตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกจ้าง ทั้งปัญหาการทำงานและปัญหาส่วนตัว บริการที่ให้ ได้แก่ บริการด้านคำปรึกษาตามกฎหมาย ภาษีอากร การเล่นหุ้น เป็นต้น

9. โบนัสและเงินสวัสดิการ (Bonuses and Awards) เป็นสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้เพื่อเพิ่มพูนรายได้ และเสริมสร้างให้ลูกจ้างเกิดความจงรักภักดี เช่น โบนัสประจำปี โบนัสการผลิต การแบ่งผลกำไร รางวัลทำงานนาน พนักงานดีเด่น เบี้ยขยัน

10. บริการอื่นๆ (Other Services) เช่น ศูนย์เด็กเล่น ที่จอดรถประจำตำแหน่ง สิทธิการจองบ้านพักตากอากาศ สมาชิกสโมสรที่มีชื่อเสียง โทรศัพท์ติดตามตัว เป็นต้น

สรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งการจัดสวัสดิการของแต่ละองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ความสามารถในการบริหารจัดการ และทรัพยากรที่มีอยู่เป็นสำคัญ

ความหมายของการจัดสวัสดิการแรงงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (ฐาปนุตร ชมเสวี, 2544, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่าสวัสดิการแรงงาน คือ การดำเนินการใดๆ ไม่ว่าจะโดยนายจ้าง รัฐบาล หรือสหภาพแรงงานที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างมีระดับความเป็นอยู่ที่ดี มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตไม่เฉพาะแต่ตัวของลูกจ้างแต่รวมถึงครอบครัวด้วย

สวัสดิการ (Welfare) ความหมายตามพจนานุกรม Macmillan English Dictionary (Macmillan education, 2007, p 1692) ได้ให้ความหมายไว้ว่า 1) ความสุขสบายทางร่างกายและความสุขใจของประชาชน และ 2) บัญญัติทางกฎหมาย ข้อกำหนดการดูแลโดยรัฐหรือองค์การอื่นๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน

อุทัย หิรัญโต (2531, หน้า 158) ได้สรุปความหมายของการจัดสวัสดิการ คือ การจัดกิจกรรมที่จะสนองความพึงพอใจนั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงการใช้ความพยายามเพิ่มขึ้น และเกิดประโยชน์แก่องค์การมากขึ้น การจัดสวัสดิการนั้นถือว่าเป็นภารกิจอันยิ่งใหญ่ขององค์การซึ่งจะต้องดำเนินการโดยกำหนดไว้เป็นนโยบาย และมีแผนปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนการแข่งขันกับองค์การอื่น การจัดสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมจะอำนวยผลให้เจ้าหน้าที่ขององค์การทำงานด้วยความมั่นใจ และเกิดความผูกพันกับองค์การซึ่งจะเป็นปัจจัยเสริมส่งให้เขามุ่งมั่นทำงานให้บังเกิดประสิทธิผลในที่สุด

อำนาจ แสงสว่าง (2536, หน้า 146) กล่าวว่า การจัดสวัสดิการเป็นการบริการ อย่างหนึ่งของงานบริหารงานบุคคลที่มุ่งให้ประโยชน์แก่ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานขององค์การ และทำให้ลูกจ้างมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรักและผูกพันกับองค์การตลอดไป องค์การที่มีกิจการมั่นคง มีชื่อเสียงในการดำเนินงานจะมีขีดความสามารถ ในการจัดบริการสวัสดิการได้ดีกว่าองค์การที่มีกิจการประเภทและชนิดเดียวกัน

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540, หน้า 72) ได้สรุปความหมายของการจัดสวัสดิการแรงงานเป็นระดับกว้าง และระดับที่แคบลงมาหรือระดับองค์กรว่า

ระดับกว้าง คือ บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่จัดขึ้นโดยหน่วยงาน หรือโดยนายจ้าง ลูกจ้าง กลุ่มอาสาสมัครที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างได้รับความสะดวกสบาย มีความมั่นคง และปลอดภัย รวมทั้งการกินดีอยู่ดีเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะส่งผลครอบคลุมถึงครอบครัว ของลูกจ้างให้ได้รับความสุขและอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

ระดับแคบ คือ สวัสดิการเป็นต้นทุนการผลิตอย่างหนึ่งของนายจ้าง เป็นผลประโยชน์ตอบแทนรูปแบบหนึ่งทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงินที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง นอกเหนือจากค่าจ้างขั้นพื้นฐาน โดยจัดให้ด้วยความสมัครใจ หรือโดยมีผลมาจากการเจรจาต่อรอง หรือโดยข้อกำหนดของรัฐ ฉะนั้นสิ่งที่จัดให้มีขึ้นนอกเหนือจากค่าจ้างจึงมิใช่การที่จัดเป็นผลโดยตรงจากการทำงาน

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการในองค์การ หมายถึง การดำเนินการจัดกิจกรรมใดๆ ขึ้น โดยหน่วยงาน นายจ้าง สหภาพแรงงานหรือรัฐบาล ซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนรูปแบบหนึ่งที่นอกเหนือจากเงินค่าจ้างขั้นพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดี มีความสะดวกสบาย มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัย มีความเจริญก้าวหน้า มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกจ้าง อีกทั้งการจัดสวัสดิการเหล่านี้ยังจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การอีกด้วย การที่ลูกจ้างได้รับสวัสดิการที่ดีจะทำให้ลูกจ้างมีขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจนั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงการใ้ความพยายามเพิ่มขึ้นในการทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดความรัก ผูกพันต่อองค์การซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้า กิจกรรมมั่นคงและมีชื่อเสียงมากขึ้น

การจัดสวัสดิการในองค์การนั้น ถือเป็นภารกิจใหญ่ขององค์การ ซึ่งต้องกำหนดไว้เป็นนโยบาย และมีแผนปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องคำนึงถึงภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมด้วย ซึ่งการจัดสวัสดิการที่ดีนั้นต้องเป็นสวัสดิการที่จัดให้แก่ลูกจ้าง ทั้งในเวลาทำงาน นอกเวลาทำงาน แต่ยังคงอยู่ที่ทำงาน รวมไปถึงนอกสถานที่ทำงาน คือ ครอบครัวของลูกจ้างและชุมชนด้วย จึงจะถือว่าการจัดสวัสดิการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด

สวัสดิการแรงงาน คือ การดำเนินการใดๆ ไม่ว่าจะโดยนายจ้าง สหภาพแรงงาน (ลูกจ้าง) หรือรัฐบาล ที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตไม่เฉพาะแต่ตัวลูกจ้างเท่านั้น แต่รวมถึงครอบครัวของลูกจ้างด้วยการดำเนินการเพื่อให้มีการจัดสวัสดิการขึ้นในสถานประกอบการนั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินการกิจ 3 ประการ ดังนี้

1. กำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ
2. ส่งเสริม สนับสนุนและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ
3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

การกำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ

ภายใต้ภารกิจกำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการนี้ สวัสดิการแรงงานได้จัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด
2. สวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด

เป็นสวัสดิการที่ได้มีการพิจารณาแล้วว่าเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับลูกจ้างในสถานประกอบกิจการ ซึ่งกฎหมายที่ใช้บังคับเพื่อให้สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ต้องมีการจัดสวัสดิการประเภทนี้ คือ ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง โดยในประกาศฉบับนี้ได้กำหนดรายละเอียดและรูปแบบของสวัสดิการแรงงานที่สถานประกอบกิจการต้องจัดให้มีโดยสรุปดังนี้

1. ให้นายจ้างจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำ และห้องส้วมอันถูกต้องตามสุขลักษณะและมีปริมาณเพียงพอแก่ลูกจ้าง

2. นายจ้างต้องจัดให้มีบริการเพื่อช่วยเหลือลูกจ้างเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยในการปฐมพยาบาลหรือในการรักษาพยาบาล

- 2.1 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ต้องมีปัจจัยในการปฐมพยาบาลสถานที่ทำงานอุตสาหกรรม นอกจากปัจจัยในการปฐมพยาบาล ต้องจัดให้มีห้องรักษาพยาบาล พยาบาล และแพทย์ ดังต่อไปนี้

- 2.1.1 ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้หนึ่งเตียง และเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล

- 2.1.2 พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคน

2.1.3 แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อตรวจรักษาพยาบาล
เป็นครั้งคราว

2.1.4 ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันหนึ่งพันคนขึ้นไป ต้องจัดให้มี

(ก) สถานพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้สองเตียง และเวชภัณฑ์ อันเป็น
เพียงพอแก่การรักษาพยาบาล

(ข) พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยสองคน

(ค) แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยสองคนประจำตามเวลา
ที่กำหนดในเวลาทำงานปกติคราวละไม่น้อยกว่าสองชั่วโมง

(ง) ยานพาหนะพร้อมที่จะนำส่งลูกจ้างส่งสถานพยาบาลโรงพยาบาล
หรือสถานอนามัยชั้นหนึ่งที่นายจ้างได้ตกลงไว้ เพื่อให้การรักษาพยาบาลลูกจ้าง ที่ประสบอันตราย
หรือเจ็บป่วยได้โดยพลัน

อย่างไรก็ตาม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานได้ลงนามในกฎกระทรวงว่าด้วยการจัด
สวัสดิการในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2548 โดยจะมีผลบังคับใช้แทนประกาศกระทรวง
มหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน
2548 เป็นต้นไป กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินภารกิจ 3 ประการ ดังนี้

ข้อ 1. ในสถานที่ทำงานของลูกจ้างให้นายจ้างจัดให้มี

1.1 น้ำสะอาดสำหรับดื่มไม่น้อยกว่าหนึ่งลิตรสำหรับลูกจ้างไม่เกินสี่สิบคน และ
เพิ่มขึ้นในอัตราส่วนหนึ่งลิตรสำหรับลูกจ้างทุกๆ สี่สิบคน เศษของสี่สิบคนถ้าเกินสี่สิบคนให้ถือเป็น
สี่สิบคน

1.2 ห้องน้ำและห้องส้วมตามแบบและจำนวนที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการ
ควบคุมอาคารและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและมีการดูแลรักษาความสะอาดให้อยู่ในสภาพที่ถูก
สุขลักษณะเป็นประจำทุกวัน ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมแยกสำหรับลูกจ้างชายและ
ลูกจ้างหญิง และในกรณีที่มีลูกจ้างที่เป็นคนพิการ ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมสำหรับ
คนพิการแยกไว้โดยเฉพาะ

ข้อ 2. ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มีสิ่งจำเป็นในการปฐมพยาบาล
และการรักษาพยาบาล ดังต่อไปนี้

2.1 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีเวชภัณฑ์
และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลในจำนวนที่เพียงพอ อย่างน้อยตามรายการดังต่อไปนี้

- (ก) กรรไกร
- (ข) แก้วยาน้ำ และแก้วยาเม็ด
- (ค) เข็มกลัด
- (ง) ถ้วยน้ำ
- (จ) ที่ป้ายยา
- (ฉ) ปรอทวดใช้
- (ช) ปากคีบปลายทู่
- (ซ) ผ้าพันยึด
- (ฌ) ผ้าสามเหลี่ยม
- (ญ) สายยางรัดห้ามเลือด
- (ฎ) สำลี ผ้าก๊อซ ผ้าพันแผล และผ้ายางพลาสติกชนิดปิดแผล
- (ฏ) หลอดหยดยา
- (ฐ) ขี้ผึ้งแก้ปวดบวม
- (ฑ) ทิงเจอร์ไอโอดีน หรือโพวิโดน-ไอโอดีน
- (ฒ) น้ำยาโพวิโดน-ไอโอดีน ชนิดฟอกแผล
- (ณ) ผงน้ำตาลเกลือแร่
- (ด) ยาแก้ผดผื่นที่ไม่ได้มาจากการติดเชื้อ
- (ต) ยาแก้แพ้
- (ถ) ยาทาแก้ผดผื่นคัน
- (ท) ยาธาตุน้ำแดง
- (ธ) ยาบรรเทาปวดลดไข้
- (น) ยารักษาแผลน้ำร้อนลวก
- (บ) ยาลดกรดในกระเพาะอาหาร
- (ป) เหล้าแอมโมเนียหอม
- (ผ) แอลกอฮอล์เช็ดแผล
- (ฝ) ขี้ผึ้งป้ายตา
- (พ) ถ้วยล้างตา
- (ฟ) น้ำกรดบอริกล้างตา
- (ภ) ยาหยอดตา

2.2 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคนขึ้นไปต้องจัดให้มี

- (ก) เวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลตาม (1)
- (ข) ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยหนึ่งเตียง เวชภัณฑ์และยานอกจากที่ระบุไว้ใน (1) ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาลเบื้องต้น
- (ค) พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคน ตลอดเวลาทำงาน
- (ง) แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อตรวจรักษาพยาบาลไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสองครั้งและเมื่อรวมเวลาแล้วต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละหกชั่วโมงในเวลาทำงาน

2.3 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่หนึ่งพันคนขึ้นไปต้องจัดให้มี

- (ก) เวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลตาม (1)
- (ข) ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยหนึ่งเตียง เวชภัณฑ์และยานอกจากที่ระบุไว้ใน (1) ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาลเบื้องต้น
- (ค) พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อยสองคน ตลอดเวลาทำงาน
- (ง) แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อตรวจรักษาพยาบาลไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสองครั้งและเมื่อรวมเวลาแล้วต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละหกชั่วโมงในเวลาทำงาน

(จ) ยานพาหนะซึ่งพร้อมที่จะนำลูกจ้างส่งสถานพยาบาลเพื่อให้การรักษาพยาบาลได้ โดยพลัน

ข้อ 3. นายจ้างอาจทำความตกลงเพื่อส่งลูกจ้างเข้ารับการรักษาพยาบาลกับสถานพยาบาล ที่เปิดบริการตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงและเป็นสถานพยาบาลที่นายจ้างอาจนำลูกจ้างส่งเข้ารับการ รักษาพยาบาลได้โดยความสะดวกและรวดเร็ว แทนการจัดให้มีแพทย์ตามข้อ 2 (2) หรือข้อ 2 (3) ได้โดยต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย

การส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 กำหนดไว้ในมาตรา 96 ให้นายจ้างของสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป ต้องจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ ประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง อย่างน้อยห้าคน โดยที่กรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการให้มาจากการเลือกตั้งตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนดและในกรณีที่สถานประกอบกิจการใดของนายจ้างมีคณะกรรมการลูกจ้างตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์แล้วให้คณะกรรมการลูกจ้างทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการตามพระราชบัญญัตินี้

เจตนารมณ์ของการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการฯ เป็นการส่งเสริมระบบทวิภาคีเพื่อเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้มี การหารือกับนายจ้างในการจัดสวัสดิการอื่นๆ ซึ่งนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดได้อย่างเหมาะสมแก่สถานประกอบกิจการ และเป็นสวัสดิการที่ลูกจ้างเองก็ต้องการมิใช่นายจ้างจัดการแต่ฝ่ายเดียว แต่ไม่เป็นที่สนใจของลูกจ้าง การที่เปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้แสดงความต้องการ และได้รับฟังความคิดเห็นข้อมูลจากนายจ้างว่าสามารถจัดสวัสดิการที่เสนอได้หรือไม่ เป็นการส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ และยุติปัญหาข้อเรียกร้องข้อพิพาทแรงงานแต่เบื้องต้น ทั้งนี้คณะกรรมการฯ ดังกล่าว กฎหมายได้กำหนดหน้าที่ไว้ (มาตรา 97) ดังนี้

1. ร่วมหารือกับนายจ้างจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้าง
2. ให้คำปรึกษาหารือและเสนอแนะความเห็นแก่นายจ้างในการจัดสวัสดิการสำหรับลูกจ้าง
3. ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล การจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง
4. เสนอข้อคิดเห็นและแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้างต่อคณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน

คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ จึงเป็นเสมือนสื่อกลางที่จะถ่ายทอดความต้องการด้าน สวัสดิการของลูกจ้างให้นายจ้างทราบและร่วมปรึกษาหารือให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบ ควบคุม ดูแล การจัดสวัสดิการ ภายในสถานประกอบกิจการ เพราะ กฎหมาย (มาตรา 98) ยังได้กำหนดไว้ว่านายจ้างต้องจัดให้มีการประชุมหารือกับคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการอย่างน้อยสามเดือนต่อหนึ่งครั้ง หรือเมื่อกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการเกินกึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมดหรือสหภาพแรงงานร้องขอโดยมีเหตุผลสมควร การที่กฎหมายกำหนดไว้เช่นนั้นเท่ากับเป็นการส่งเสริม สนับสนุนและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน ขึ้นในสถานประกอบกิจการ ซึ่งหากสถานประกอบกิจการใดไม่ดำเนินการจะมีบทลงโทษ

ทั้งจำคุกและปรับ นอกเหนือจากกิจกรรมดังกล่าว กองสวัสดิการแรงงานยังเป็นฝ่ายจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ผู้ใช้แรงงานโดยใช้ งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล 2 กิจกรรมด้วยกัน คือ

1. การจัดตั้งศูนย์เด็กเล็กกิตติยาเขตศิรินครราชสีมาวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ โดยที่ศูนย์ดังกล่าวเกิดจากพระราชดำริ ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่มีพระประสงค์ให้มีการดูแลบุตรของผู้ใช้แรงงานในเขตที่มีสถานประกอบการกิจการมากเพื่อ บิดา มารดา จะสามารถทำงานได้โดยไม่มีความเป็นห่วงกังวลในเรื่องการเลี้ยงดูบุตรก่อน วัยเรียน ของตน ซึ่งปัจจุบันมีการจัดตั้งศูนย์ เด็กเล็กลักษณะนี้ ขึ้น 2 ศูนย์ และสามารถให้การดูแลเด็กเล็ก ที่เป็นบุตรของ ผู้ใช้แรงงานประมาณ 1,300 คน ทั้งนี้โดยได้รับเงินงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล และเงินบริจาคจากผู้ใช้งาน ที่เป็นบิดา มารดาของเด็กสมทบอีกส่วนหนึ่ง การดำเนินงานของ ศูนย์ ทั้ง 2 แห่งอยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กองสวัสดิการ แรงงาน และมูลนิธิศิรินครราชสีมาวิทยาลัยใน พระราชูปถัมภ์

2. การจัดตั้งกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน เป็นการจัดสรรเงินทุนหมุนเวียนจากรัฐบาลเพื่อให้ ผู้ใช้แรงงานกู้โดยผ่านสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถานประกอบการและรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้เพื่อเป็นทุน หมุนเวียนในการพัฒนารายได้แก่ผู้ใช้แรงงานและเพื่อการออมทรัพย์และปลดเปลื้องหนี้สินของ ผู้ใช้แรงงานโดยผ่านสหกรณ์ออมทรัพย์ซึ่งกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงานจะให้กู้ได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราร้อยละ 2.25

ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดยังเป็นการที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐเข้าไปในสถานประกอบการ เพื่อแนะนำรูปแบบของสวัสดิการต่างๆ ที่กฎหมายไม่ได้ กำหนดไว้แต่หากสถานประกอบการใด มีความพร้อมเพียงพอก็สามารถจัดให้เป็นไปตามความต้องการของลูกจ้างได้สวัสดิการนอกเหนือ กฎหมายที่กองสวัสดิการแรงงานนำเสนอเป็นทางเลือกสำหรับสถานประกอบการจัดเพิ่มเติม แบ่งออกได้เป็นหมวดใหญ่ๆ ดังนี้

1. สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาลูกจ้าง
 - 1.1 การส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกเวลาทำงาน
 - 1.2 การจัดตั้งโรงเรียนในโรงงาน
 - 1.3 การอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน
 - 1.4 การจัดให้มีห้องสมุด หรือมุมอ่านหนังสือ ฯลฯ เป็นต้น
2. สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ
 - 2.1 การจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการหรือสหกรณ์ร้านค้า
 - 2.2 การให้เงินช่วยเหลือต่างๆ เช่น งานแต่งงาน งานอุปสมบท งานศพ
 - 2.3 การจัดชุดทำงาน
 - 2.4 การจัดหอพัก
 - 2.5 การจัดให้มีรถรับ-ส่ง
 - 2.6 เงินโบนัส ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน ค่าเช่ากะ
3. สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของลูกจ้าง
 - 3.1 สหกรณ์ออมทรัพย์
 - 3.2 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
4. สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของลูกจ้าง
 - 4.1 การจัดสถานเลี้ยงดูบุตรของลูกจ้าง
 - 4.2 การช่วยค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว
 - 4.3 การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของลูกจ้าง
 - 4.4 การประกันชีวิตให้กับลูกจ้าง
5. สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต
 - 5.1 เงินบำเหน็จ
 - 5.2 เงินรางวัลทำงานนาน
 - 5.3 ให้ลูกจ้างถือหุ้นของบริษัท
 - 5.4 กองทุนฌาปนกิจ
 - 5.5 เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย

6. สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย

- 6.1 การจัดทัศนศึกษา
- 6.2 การแข่งขันกีฬา
- 6.3 การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน
- 6.4 การให้ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัย

สวัสดิการของมหาวิทยาลัยนเรศวร

สวัสดิการที่ได้รับจากรัฐบาล

1. ค่ารักษาพยาบาล ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 1.1 ข้าราชการ
 - 1.1.1 กรณีรับบำนาญ สิทธิครอบคลุมถึง บิดา มารดา สามีนี ภรรยา และบุตรตลอดชีวิตเจ้าของสิทธิ
 - 1.1.2 กรณีรับบำเหน็จ สิทธิครอบคลุมถึง บิดา มารดา สามีนี ภรรยา และบุตรสิ้นสุดตอนเกษียณอายุราชการ
 - 1.2 ลูกจ้างประจำ สิทธิครอบคลุมถึง บิดา มารดา สามีนี ภรรยา และบุตร จนถึงเกษียณอายุราชการ
2. ค่าเช่าบ้าน ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่ ข้าราชการ
3. ค่าเล่าเรียนบุตร ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 3.1 ข้าราชการ
 - 3.2 ลูกจ้างประจำ
4. กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่ ข้าราชการ
5. บำเหน็จบำนาญข้าราชการ และลูกจ้างประจำ ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 5.1 ข้าราชการ
 - 5.2 ลูกจ้างประจำ บำนาญของลูกจ้างประจำ หมายถึง บำเหน็จรายเดือน
6. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพลูกจ้างประจำ (กสจ.) ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่ ลูกจ้างประจำ

สวัสดิการที่ได้รับจากสำนักงานประกันสังคม

1. กรณีประสบอันตราย และเจ็บป่วย ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 1.1 พนักงานมหาวิทยาลัย
 - 1.2 พนักงานราชการ
 - 1.3 ลูกจ้างชั่วคราว
2. กรณีสงเคราะห์บุตร ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 2.1 พนักงานมหาวิทยาลัย
 - 2.2 พนักงานราชการ
 - 2.3 ลูกจ้างชั่วคราว
3. กรณีคลอดบุตร ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 3.1 พนักงานมหาวิทยาลัย
 - 3.2 พนักงานราชการ
 - 3.3 ลูกจ้างชั่วคราว
4. กรณีทุพพลภาพ ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 4.1 พนักงานมหาวิทยาลัย
 - 4.2 พนักงานราชการ
 - 4.3 ลูกจ้างชั่วคราว
5. กรณีเสียชีวิต ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 5.1 พนักงานมหาวิทยาลัย
 - 5.2 พนักงานราชการ
 - 5.3 ลูกจ้างชั่วคราว
6. กรณีชราภาพ ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 6.1 พนักงานมหาวิทยาลัย
 - 6.2 พนักงานราชการ
 - 6.3 ลูกจ้างชั่วคราว
7. กรณีว่างงาน ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 7.1 พนักงานมหาวิทยาลัย
 - 7.2 พนักงานราชการ
 - 7.3 ลูกจ้างชั่วคราว

สวัสดิการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยนเรศวร

1. สวัสดิการสงเคราะห์ ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 1.1 ข้าราชการ
 - 1.2 ลูกจ้างประจำ
 - 1.3 พนักงานมหาวิทยาลัย
 - 1.4 พนักงานราชการ
 - 1.5 ลูกจ้างชั่วคราว

สวัสดิการสงเคราะห์ มี 9 กรณี คือ

1. เงินสมทบช่วยเหลือกรณีสมาชิกเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 15 วัน รายละไม่เกิน 1,000 บาท
2. เงินขวัญถุงกรณีสมาชิกทำการสมรสและจดทะเบียนสมรสตามกฎหมายให้จ่ายเงินขวัญถุง รายละไม่เกิน 1,000 บาท (กรณีเป็นสมาชิกทั้งสองคนและจดทะเบียนตาม กฎหมายให้จ่ายเงินแก่สมาชิกทั้งสองคน)
3. เงินแสดงความยินดีกรณีสมาชิกได้บุตร วงเงินไม่เกิน 1,000 บาท และถ้าบิดาและมารดาเป็นสมาชิก ให้มีสิทธิเบิกเพียงคนใดคนหนึ่งเท่านั้น ทั้งนี้ ให้จ่ายเงินแสดงความยินดีกับสมาชิกที่มีบุตรไม่เกิน 3 คน
4. กรณีสมาชิกพ้นจากราชการเนื่องจากเกษียณอายุราชการ วงเงินไม่เกินรายละ 2,000 บาท
5. เงินสมทบกรณีสมาชิกถึงแก่กรรม ให้จัดหาพวงหรีดในนามของมหาวิทยาลัย วงเงินไม่เกินรายละ 5,000 บาท
6. เงินสมทบกรณีคู่สมรส บุตร บิดา มารดา (ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม) ของสมาชิกถึงแก่กรรม รายละไม่เกิน 2,000 บาท ให้สมาชิกใช้สิทธิเบิกจ่ายได้เพียงครั้งเดียว
7. ค่าจัดหาพวงหรีดในนามของมหาวิทยาลัยกรณีคู่สมรส บุตร บิดา มารดา (ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม) ของสมาชิกถึงแก่กรรม รายละไม่เกิน 500 บาท
8. เงินช่วยเหลือกรณีสมาชิกประสบอัคคีภัย ว่างภัย อุทกภัย เป็นเงินรายละไม่เกิน 10,000 บาท
9. เงินสมทบกรณีสมาชิกลาอุปสมบทตามประเพณี เป็นเงินรายละไม่เกิน 1,000 บาท และให้ใช้สิทธิเบิกจ่ายได้เพียงครั้งเดียว

หมายเหตุ : การขอรับสวัสดิการสงเคราะห์ ให้สมาชิกดำเนินการภายใน 45 วัน นับแต่มีเหตุอันควรได้รับการสงเคราะห์นั้น ตามระเบียบมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย สวัสดิการสงเคราะห์ พ.ศ. 2546

2. สวัสดิการเงินกู้ ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่
 - 2.1 ข้าราชการ
 - 2.2 ลูกจ้างประจำ
 - 2.3 พนักงานมหาวิทยาลัย

สวัสดิการเงินกู้ มี 5 ประเภท คือ

1. สวัสดิการเงินกู้สามัญ
 - 1.1 วงเงินให้กู้ จำนวน 50,000 บาท ต้องมีผู้ค้ำประกัน จำนวน 2 คน ได้แก่ ข้าราชการ หรือลูกจ้างประจำ หรือพนักงานมหาวิทยาลัย
 - 1.2 อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 10 ต่อปี
 - 1.3 จำนวนงวดผ่อนชำระ ไม่เกิน 30 งวด
 - 1.4 ส่งประมาณเดือนละ ไม่เกิน 2,120 บาท (เงินต้น 1,700 บาท ดอกเบี้ย 416.67 บาท และในเดือนต่อไปดอกเบี้ยจะลดลง)
2. สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน
 - 2.1 วงเงินให้กู้ไม่เกิน จำนวน 2,500 บาท
 - 2.2 ไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน
 - 2.3 อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 10 ต่อปี
 - 2.4 จำนวนงวดผ่อนชำระ ไม่เกิน 4 งวด
 - 2.5 ส่งประมาณเดือนละไม่เกิน 650 บาท (เงินต้น 625 บาท ดอกเบี้ย 20.83 บาท และในเดือนต่อไปดอกเบี้ยจะลดลง)
3. สวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งมหาวิทยาลัยทำข้อตกลงกับธนาคาร ต่างๆ ประกอบด้วย
 - 3.1 ธนาคารนครหลวงไทย
 - 3.2 ธนาคารอาคารสงเคราะห์
 - 3.3 ธนาคารออมสิน
 - 3.4 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน
 - 3.5 ธนาคารกรุงไทย

4. สวัสดิการเงินกู้ ซึ่งมหาวิทยาลัยทำข้อตกลงกับธนาคารออมสิน ได้แก่ สินเชื่อสวัสดิการ วงเงินไม่เกิน 1,500,000 บาท

5. สวัสดิการเงินกู้ ซึ่งมหาวิทยาลัยทำข้อตกลงกับธนาคารกรุงไทย ได้แก่ สินเชื่ออเนกประสงค์ วงเงินไม่เกิน 1,500,000 – 2,000,000 บาท

3. สวัสดิการบ้านพัก ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่ ข้าราชการ

3.1 ลูกจ้างประจำ

3.2 พนักงานมหาวิทยาลัย

3.3 พนักงานราชการ

3.4 ลูกจ้างชั่วคราว (จะต้องเริ่มจ้างก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2548จึงจะมีสิทธิขอ ที่พักอาศัยได้)

สวัสดิการบ้านพัก มีรายละเอียด ดังนี้

1. อาคาร มน.นิเวศ 1 – 4 จัดสรรสำหรับบุคลากรสายวิชาการ (คณะสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ฯ คณะนิติศาสตร์)

1.1 ห้องครอบครัว สำหรับ บุคลากรที่สมรสแล้ว

1.2 ห้องคู่ สำหรับ บุคลากรโสด อยู่คู่

1.3 ห้องเดี่ยว สำหรับ บุคลากรโสด อยู่เดี่ยว

2. อาคาร มน.นิเวศ 5 – 6 จัดสรรสำหรับบุคลากรสายวิชาการ (คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์) และจัดสรรสำหรับบุคลากรสายบริการ (โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร)

2.1 ห้องครอบครัว สำหรับ บุคลากรที่สมรสแล้ว

2.2 ห้องเดี่ยว สำหรับ บุคลากรโสด อยู่เดี่ยว

3. อาคาร มน.นิเวศ 7 จัดสรรสำหรับบุคลากรสายวิชาการ (คณะสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ฯ คณะนิติศาสตร์)

3.1 ห้องเดี่ยว สำหรับ บุคลากรโสด อยู่เดี่ยว

4. อาคาร มน.นิเวศ 8 จัดสรรสำหรับบุคลากรสายบริการ

4.1 ห้องเดี่ยว สำหรับ บุคลากรโสด อยู่คู่

5. ผู้ขอจะต้องไม่มีบ้านพักอาศัย อยู่ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก

6. ปัจจุบัน กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี เป็นผู้บริหารจัดการเกี่ยวกับที่พักอาศัยของบุคลากร ซึ่งบุคลากรสามารถยื่นความประสงค์ในการขอที่พักอาศัยได้ ณ กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี

สวัสดิการกีฬา ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่

1. ข้าราชการ
2. ลูกจ้างประจำ
3. พนักงานมหาวิทยาลัย
4. พนักงานราชการ
5. ลูกจ้างชั่วคราว

สวัสดิการกีฬา มีรายละเอียด ดังนี้

1. จัดการแข่งขันกีฬาบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้รักคุ้นเคย และความสามัคคีระหว่างบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อคัดเลือกนักกีฬา เป็นตัวแทนมหาวิทยาลัยในการเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ต่อไป

2. เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้รักคุ้นเคย และความสามัคคี ระหว่างบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวรกับบุคลากรของสถาบัน/มหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ดีระหว่างบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร กับบุคลากรในสังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จัดขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจสำหรับนักกีฬา ผู้จัดการทีม ผู้ฝึกสอน และ ผู้ช่วยผู้ฝึกสอนที่สร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยโดยได้รับเหรียญรางวัลจากการเข้าร่วมการแข่งขันกีฬานักศึกษาระดับปริญญาตรี สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ดังนั้น มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงพิจารณามอบเงินรางวัล ดังนี้

2.1 มอบเงินรางวัลให้แก่นักกีฬาที่สร้างชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัยในการแข่งขันกีฬานักศึกษาระดับปริญญาตรี สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

2.1.1 กีฬาประเภทบุคคล

2.1.1.1 นักกีฬาที่ได้รับเหรียญทองหรือรางวัลชนะเลิศ ได้รับเงิน 1,500 บาท

2.1.1.2 นักกีฬาที่ได้รับเหรียญเงินหรือรางวัลรองชนะเลิศ อันดับหนึ่ง ได้รับเงิน 1,000 บาท

2.1.1.3 นักกีฬาที่ได้รับเหรียญทองแดงหรือรางวัลรองชนะเลิศอันดับสอง ได้รับเงิน 500 บาท

2.1.2 กีฬาประเภททีม

2.1.2.1 นักกีฬาที่ได้รับเหรียญทองหรือรางวัลชนะเลิศ ได้รับเงิน 1,500 บาท/คน

2.1.2.2 นักกีฬาที่ได้รับเหรียญเงินหรือรางวัลรองชนะเลิศอันดับหนึ่ง ได้รับเงิน 1,000 บาท/คน

2.1.2.3 นักกีฬาที่ได้รับเหรียญทองแดงหรือรางวัลรองชนะเลิศอันดับสอง ได้รับเงิน 500 บาท/คน

2.1.3 มอบเงินรางวัลให้แก่ผู้จัดการทีม ผู้ฝึกสอน และ ผู้ช่วยผู้ฝึกสอนกีฬาที่สร้างชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัยในการแข่งขันกีฬานักศึกษาระดับปริญญาตรี สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

2.1.3.1 ผู้จัดการทีม ผู้ฝึกสอน และ ผู้ช่วยผู้ฝึกสอน กีฬาที่ได้รับเหรียญทอง หรือรางวัลชนะเลิศ ได้รับเงิน 1,500 บาท/คน

2.1.3.2 ผู้จัดการทีม ผู้ฝึกสอน และ ผู้ช่วยผู้ฝึกสอน กีฬาที่ได้รับเหรียญเงิน หรือรางวัลรองชนะเลิศอันดับหนึ่ง ได้รับเงิน 1,000 บาท/คน

2.1.3.3 ผู้จัดการทีม ผู้ฝึกสอน และผู้ช่วยผู้ฝึกสอน กีฬาที่ได้รับเหรียญทองแดงหรือรางวัลรองชนะเลิศอันดับสอง ได้รับเงิน 500 บาท/คน

2.1.3.4 กรณีนักกีฬาที่ทำการแข่งขันกีฬาหลายประเภท และได้รับเหรียญหรือรางวัลจากการแข่งขันกีฬามากกว่าหนึ่งประเภท ให้ได้รับเงินรางวัลจากทุกเหรียญหรือรางวัลที่ได้รับ

2.1.3.5 กรณีผู้จัดการทีม ผู้ฝึกสอน และผู้ช่วยผู้ฝึกสอน ทำหน้าที่ในกีฬาหลายประเภทและได้รับเหรียญหรือรางวัลจากการแข่งขันกีฬามากกว่าหนึ่งประเภท ให้ได้รับเงินรางวัลโดยพิจารณาจากเหรียญหรือรางวัลสูงสุดเพียงหนึ่งรางวัล

2.1.3.6 หากผู้จัดการทีม ผู้ฝึกสอน และผู้ช่วยผู้ฝึกสอน ได้เข้าทำการแข่งขันกีฬาในฐานะนักกีฬาด้วย และได้รับเหรียญหรือรางวัลจากการแข่งขันกีฬาในฐานะนักกีฬามากกว่าหนึ่งประเภท ให้ได้รับเงินรางวัลจากเหรียญหรือรางวัลสูงสุดเพียงหนึ่งรางวัลในฐานะผู้จัดการทีม ผู้ฝึกสอน และผู้ช่วยผู้ฝึกสอน และให้ได้รับเงินรางวัลจากทุกเหรียญหรือรางวัลที่ได้รับในฐานะนักกีฬา

สวัสดิการลดหย่อนค่าส่วนเกินห้องพักและค่าอาหาร โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร คณะแพทยศาสตร์ ผู้ที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการ ได้แก่

1. ข้าราชการ
2. ลูกจ้างประจำ
3. พนักงานมหาวิทยาลัย
4. พนักงานราชการ
5. ลูกจ้างชั่วคราว

สิทธิ์ลดหย่อนค่าห้องพักและค่าอาหาร มีรายละเอียดดังนี้

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้สิทธิ์ลดหย่อนส่วนเกินค่าห้องพักและค่าอาหาร ร้อยละ 100 ของเงินที่ใช้สิทธิ์ได้ต่อปี ไม่เกิน 10,000 บาท
2. ญาติสายตรงได้สิทธิ์ลดหย่อนส่วนเกินค่าห้องพักและค่าอาหาร ร้อยละ 100 ของวงเงินที่ใช้สิทธิ์ได้ต่อปี ไม่เกิน 5,000 บาท
3. กรณีการใช้สิทธิ์ส่วนเกินมากกว่าจำนวนวงเงินที่กำหนด ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณบดี คณะแพทยศาสตร์ เป็นรายกรณีไป

4. ญาติสายตรง หมายถึง สามเณร/ภรรยา บุตร บิดา มารดา ของบุคลากรมหาวิทยาลัย
นเรศวร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนิดา แดงใหญ่ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการจัดสวัสดิการที่มีประสิทธิผลให้กับพนักงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ : กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในองค์ประกอบของสวัสดิการด้านการป้องกันการขาดรายได้ พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการตามกฎหมายอยู่ในระดับน้อย ส่วนสวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัยและสวัสดิการด้านความมั่นคงและการเงินอยู่ในระดับมาก ด้านเงินช่วยเหลือการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวัน พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการที่จ่ายในเวลาที่ไม่ได้ทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนสวัสดิการด้านสหกรณ์, บริการอื่นๆ และสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับน้อย ด้านเงินช่วยเหลือ/เบี้ยเลี้ยง พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือ/เบี้ยเลี้ยงและสวัสดิการจูงใจอยู่ในระดับน้อย หัวข้อสวัสดิการที่พนักงานให้ความสำคัญเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล เงินบำเหน็จออกจางาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เบี้ยขยันประจำเดือน เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร กองทุนประกันสังคม เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต ประกันชีวิต และเบี้ยขยันประจำปี องค์ประกอบของการจัดสวัสดิการแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ สวัสดิการการป้องกันการขาดรายได้, เงินช่วยเหลือการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวัน และเงินช่วยเหลือ/เบี้ยเลี้ยง มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานด้านการจัดสวัสดิการขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเงินช่วยเหลือ/เบี้ยเลี้ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานสูงสุด และสวัสดิการตามกฎหมายกำหนดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่ำสุด ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ การศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ตำแหน่ง พื้นที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านองค์ประกอบการจัดสวัสดิการทั้ง 3 ประเภท ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ในส่วนของอายุ อายุงาน พบว่ามีความพึงพอใจสวัสดิการป้องกันการขาดรายได้แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าอายุ 40 – 49 ปี และพนักงานอายุงานไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจสวัสดิการการป้องกันการขาดรายได้และเงินช่วยเหลือ/เบี้ยเลี้ยงแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจสวัสดิการการป้องกันการขาดรายได้มากกว่ารายได้ 20,001 – 30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้มากกว่า

50,000 บาท มีความพึงพอใจสวัสดิการเงินช่วยเหลือ/เบี้ยเลี้ยง มากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า ทั้งนี้ พนักงานมีความคิดเห็นต่อนโยบายสวัสดิการขององค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนการบริหารจัดการสวัสดิการในด้านการจัดสวัสดิการที่ครอบคลุมพนักงานทุกคน กระบวนการ/ขั้นตอนการเบิก-จ่ายสวัสดิการ รวมถึงการสื่อสารสวัสดิการ พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง และพนักงานร้อยละ 58.9 มีความเห็นด้วย หากบริษัทฯ จะนำสวัสดิการแบบยืดหยุ่นมาใช้ในองค์กร

พินคำ โรหิตเสถียร (2541, หน้า 128 – 131) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” เพื่อศึกษาปัจจัยในด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับการศึกษาที่มีผลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งองค์กรสมควรให้ความสำคัญกับแรงจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยในด้านจิตวิทยาที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยองค์กรควรกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น ด้วยการให้สิ่งล่อใจ (Incentive) ต่างๆ เช่น เงิน รางวัล สวัสดิการ ตำแหน่ง ความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงานและนอกจากนี้ควรใช้วิธีการฝึกอบรมด้วย

สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์ (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28” เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสวัสดิการของ บมจ. กสิกรไทย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุเฉลี่ย 35.17 ปี ส่วนมากสมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และอายุงานโดยเฉลี่ย 17.19 ปี ได้แบ่งสวัสดิการเป็น 6 ด้าน คือ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเงินกู้ยืม ด้านการศึกษา ด้านสวัสดิภาพ และด้านอื่นๆ เช่น เครื่องแบบพนักงาน การจัดเลี้ยงสังสรรค์ เป็นต้น พนักงานมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทั้ง 6 ด้าน ระดับปานกลาง และพนักงาน มีความต้องการสวัสดิการทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งความต้องการสวัสดิการ ของพนักงาน จะสูงกว่าความพึงพอใจของสวัสดิการทั้ง 6 ด้าน

สุรางรัตน์ วศินารมณ และภาวนา พัฒนศรี (2538, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “บทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ โดยศึกษาการบริหารงานสวัสดิการของรัฐวิสาหกิจและเอกชน เพื่อเป็นข้อมูลการปรับปรุงบทบาทของรัฐ” พบว่า การจัดสวัสดิการตามรูปแบบ Cafeteria มีเพียงส่วนน้อยในสถานประกอบการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ประเภทสวัสดิการที่จัดให้พนักงาน

มีทั้งประเภทสวัสดิการที่จัดให้ตามกฎหมายและสูงกว่า ชนิดของสวัสดิการครอบคลุมเรื่องสุขภาพ อนามัย ความปลอดภัย ความมั่นคงในการทำงาน การศึกษา สันทนาการ เศรษฐกิจ โบนัส และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในการบริหารงานด้านสวัสดิการนั้น ผู้ทำหน้าที่ของรัฐวิสาหกิจ และเอกชน คือ เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานและการออกแบบสวัสดิการพบว่า หน่วยงานทั้ง 2 กลุ่มนั้น จะเน้นที่อายุงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สำหรับเรื่องการวางแผนสวัสดิการหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ จะเน้นที่ความสามารถในการจ่ายของหน่วยงานและความพึงพอใจของพนักงาน แต่สถานประกอบการจะเน้นเรื่องความพึงพอใจของลูกจ้างและความสามารถในการจ่ายของ นายจ้าง ซึ่งการจัดสวัสดิการทั้ง 2 กลุ่มนี้ การจัดสวัสดิการการจัดอยู่ในขั้นดีและให้ค่าตอบแทนสูง ซึ่งแนวทางในการจัดสวัสดิการนี้ควรที่จะเน้นที่การจูงใจ และการมีส่วนร่วมในการบริหารสวัสดิการนี้ ควรจะเน้นที่การจูงใจ และการมีส่วนร่วมในการบริหารสวัสดิการ ดังนั้น ควรนำแนวคิดการจัดสวัสดิการของข้าราชการต่างประเทศมาเป็นข้อพิจารณาปรับปรุงบทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการ ให้แก่ข้าราชการไทย และควรปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆ ปรับฐานคิดให้เป็นการทำงานโดยให้สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลรวมในระบบค่าตอบแทน และควรนำรูปแบบสวัสดิการที่ยืดหยุ่น มาใช้ในหน่วยงานของภาครัฐ เพื่อพัฒนาศักยภาพในองค์กรในการจัดสวัสดิการ

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2533, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการของ พนักงานในสวัสดิการแต่ละด้านที่ได้รับจากฝ่ายนายจ้างและเพื่อวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลกระทบต่อความต้องการของสวัสดิการที่ได้รับจากฝ่ายนายจ้างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงาน พบว่า ความต้องการในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง มีความต้องการในด้านสุขภาพอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และด้านการศึกษาตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีภูมิลำเนา ระยะเวลา ในการทำงานและประเภทการจ้างงานต่างมีความต้องการในสวัสดิการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการวิจัยที่มีสังกัดแผนก และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในสวัสดิการทุกด้านต่างกันโดยความต้องการของ พนักงานที่มีต่อสวัสดิการที่ได้รับทั้ง 4 ด้าน ที่ได้รับต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงดังนี้ คือ ในสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย พบว่า ควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการตรวจร่างกายประจำปี ในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจควร ปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้บริการด้านที่พักอาศัย ในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการ ควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการจัดสถานที่สำหรับการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย ในสวัสดิการ ด้านการศึกษาควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้โอกาสสนับสนุนการศึกษาต่อให้พนักงาน

ขจรศักดิ์ สุขพัฒนา (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ในสวัสดิการ และความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทไทยลอตเต้ จำกัด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อต้องการหาข้อมูลและเหตุผลประกอบการตัดสินใจหรือกำหนดแผนงานด้านการบริหารสวัสดิการของบริษัทฯ ให้เกิดความพึงพอใจต่อพนักงานอันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เป็นการศึกษาระเบียงบรรยายหรือเชิงสำรวจ โดยตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในสวัสดิการ และตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร สมมติฐานการวิจัยพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทไทยลอตเต้ จำกัด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพัน ต่อองค์กรขอเขตการศึกษามุ่งศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทไทยลอตเต้ จำกัด (ฝ่ายโรงงาน) โดยประชากรที่ศึกษาคือจำนวนพนักงานทั้งหมดที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 115 คน โดยแบ่งออกเป็น สองกลุ่ม คือ ผู้บริหาร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 78 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สามารถกรอกด้วยตนเองได้ จำนวน 115 ชุด ได้รับคืนมา 112 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97 ทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ทำโดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเที่ยงตรงจากเนื้อหา (Content Validity) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทำ (Pre-Test) และวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ ในภาพรวม พนักงานบริษัทไทยลอตเต้ จำกัด มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ 4 ด้าน และระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าเฉลี่ย = 2.66) และ (ค่าเฉลี่ย = 3.15) ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ไม่พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ในด้านเพศ, อายุ, อายุงาน, สถานภาพสมรส แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในสวัสดิการ 4 ด้าน แตกต่างกัน แต่พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานและด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในสวัสดิการ 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยตำแหน่งผู้บริหารมีความพึงพอใจในสวัสดิการ 4 ด้าน สูงกว่าระดับปฏิบัติการ และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในสวัสดิการ 4 ด้าน สูงกว่าพนักงานระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย หรือเทียบเท่าและผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน, ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ชัยวัฒน์ ศรีมณี (2542) ศึกษาเรื่อง ทิศทางการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงานนอกเหนือกฎหมายกำหนดในบทบาทของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน คือ สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด หัวหน้าฝ่ายแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาการจัดสวัสดิการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของกองสวัสดิการแรงงาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน บทบาทของคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ และนโยบายการจัดสวัสดิการแรงงานในระดับสูง ในด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อรูปแบบการส่งเสริมสวัสดิการ พบว่า เจ้าหน้าที่เห็นด้วยกับรูปแบบการส่งเสริมการที่พักอาศัยและส่งเสริมสหกรณ์ออมทรัพย์ในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยต่อรูปแบบการส่งเสริมสวัสดิการแรงงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมสวัสดิการอื่นๆ ในระดับสูง และพบว่า สวัสดิการแรงงานด้านเศรษฐกิจเป็นสวัสดิการแรงงานที่จำเป็นต่อลูกจ้าง และการส่งเสริมมากกว่าสวัสดิการทางด้านสังคม

วนิดา วรรณเจริญ (2539) ศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบันและความคาดหวังในด้านสวัสดิการของครูประถมศึกษา ของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครในเขตคลองเตยและเขต คลองเตยสาขา 1 พบว่า สภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับสวัสดิการจากความคิดเห็นของครูประถมศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ในเขตคลองเตยและเขตคลองเตยสาขา 1 เห็นว่า การจัดบริการสวัสดิการในปัจจุบันมีการจัดให้น้อยทุกด้านและทุกบริการ และความคาดหวังของครูเกี่ยวกับสวัสดิการต้องการให้มีการจัดบริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันทุกด้านและทุกบริการ โดยเรียงลำดับจากความต้องการมากไปหาความต้องการน้อย ดังนี้ คือ การบริการสวัสดิการด้านความมั่นคง การบริการด้านสุขภาพอนามัย การบริการสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ การจัดบริการสวัสดิการด้านการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากร และการจัดบริการสวัสดิการด้านสันติภาพ เมื่อเปรียบเทียบแตกต่างระหว่างสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน และความคาดหวังของครูเกี่ยวกับสวัสดิการ พบว่า ครูมีความเห็นว่าสวัสดิการที่จัดให้ในปัจจุบันมีน้อยไม่เพียงพอหรือไม่ให้ และสวัสดิการที่มีไม่ตรงตามความต้องการ ไม่สะดวกในการขอรับบริการ ในด้านความคาดหวังของครูนั้น ครูเห็นว่าควรมีการจัดสวัสดิการให้มากขึ้นและตรงตามความต้องการของครูให้มากที่สุด

ศิริรัตน์ สุวรรณทัต (2542) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสวัสดิการพนักงานระดับปฏิบัติงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดสวัสดิการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อบริการสวัสดิการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และศึกษาการพัฒนาสวัสดิการพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทการบินไทย จำกัด

(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การจัดสวัสดิการของบริษัทการบินไทย สามารถจัดได้ครอบคลุมถึงสวัสดิการในด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านการศึกษา และด้านสันตนาการ พนักงานระดับปฏิบัติการให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของบริษัททั้ง 5 ด้านนั้น อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจมากที่สุด พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นให้มีการเพิ่มสวัสดิการในทุกประเภท และควรครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย โดยรวมพบว่า พนักงานส่วนมากมีความเห็นต่อการพัฒนาสวัสดิการตรงตามทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจางานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานโอกาส ความก้าวหน้าในงานผลตอบแทน และผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจางานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.01$) เช่นเดียวกันกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจางานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) เพื่อเป็นการลดความตั้งใจลาออกจางานของพนักงานฝ่ายผลิต ควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น ปรับปรุงตาราง ช่วงเวลาทำงานและจัดสวัสดิการบ้านพักสำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรได้รับการปรับปรุงให้มีมาตรฐานมากขึ้นกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจางาน

อรอรุณ ละมุลจิตต์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านพบว่า พนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และศักดิ์ศรีของงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและความรู้ในงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศศิธร สิทธิรัตนยืนยง (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงสายวิชาการ รองลงมาเป็นสายสนับสนุน และสายบริหารและธุรการ บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยรวมและเป็นรายด้าน ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านนันทนาการและด้านที่พักอาศัยภายในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้บุคลากรที่มีความแตกต่างในเรื่องเพศ และสายงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยรวม และเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน