

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ได้ศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการสร้างเครื่องมือการวิจัย สนับสนุนการวิจัยและประกอบการนำเสนอผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

1. การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม พระราชทานนามวิทยาลัยครูทั่วประเทศว่า “สถาบันราชภัฏ” แปลว่าผู้ที่อยู่ใกล้พระราชา แต่หลายท่านให้ความหมายเป็นนัยว่า “นักปราชญ์ของพระราชา” โดยมีตราสัญลักษณ์ประจำสถาบันเป็นตราพระราชลัญจกรประจำพระองค์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมลงพระปรมาภิไธย ในพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 อันมีผลให้สถาบันราชภัฏเปลี่ยนชื่อเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ และมีสถานภาพเป็นนิติบุคคลโดยสมบูรณ์ ยังความปลาบปลื้มยินดีแก่ชาวราชภัฏทุกคน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2558 : ออนไลน์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีปรัชญา คือ การศึกษาเป็นหัวใจของการพัฒนาท้องถิ่น มีวิสัยทัศน์ คือ เป็นมหาวิทยาลัยต้นแบบในการผลิตครู พัฒนาคุณภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา

เป็นแหล่งเรียนรู้ทางศิลปะและวัฒนธรรม รวมทั้งสนับสนุนและสร้างเสริมสุขภาพ ภายในปี พ.ศ. 2561 และมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาและผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาการ และวิชาชีพ ตามความต้องการของท้องถิ่น
2. เพื่อผลิตและพัฒนาครู บุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและเป็นเลิศในสาขาวิชาชีพ
3. เพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศด้านวิชาการและภาษา ด้วยแหล่งการเรียนรู้ ความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ
4. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และบริการวิชาการ นำผลมาบูรณาการกับการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
5. เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน สังคมและประเทศชาติ รวมทั้งสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
6. เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ปลุกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม เชิดชูและสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม
7. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ โดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 กำหนดให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอนวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู โดยมหาวิทยาลัยอาจแบ่งส่วนราชการ ได้ดังนี้ สำนักงานอธิการบดี สำนักงานวิทยาเขต บัณฑิตวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนักและวิทยาลัย(มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2558:ออนไลน์)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมาย

นักวิชาการได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของ “การจูงใจ” ไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

วิลาวรรณ รพีพิศล (2555:278) ได้สรุปไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นกระบวนการกระตุ้นพฤติกรรมบุคคลให้มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยอาศัยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลเต็มใจที่จะรวมพลังทุ่มเทความอุตสาหพยายามอย่างเต็มความสามารถ

พริ้มเพรา ดิษยวุฒิ (2554:3) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึงสภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นหรือผลักดันโดยแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมาเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ที่หวังไว้ มีคำหลายคำซึ่งเกี่ยวข้องกับการจูงใจอย่างใกล้ชิด เช่น ความต้องการ (Need) ความพยายาม (Striving) ความปรารถนา (Desire) แรงขับ (Drive) และความทะเยอทะยาน (Ambition) เป็นต้น การจูงใจมีลักษณะที่เด่นชัด 3 อย่างคือ 1) สภาวะบางอย่างที่กำลังจูงใจอยู่ในคน ๆ นั้น ได้ผลักดันให้เขาไปสู่เป้าประสงค์ 2) พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นความพยายามเพื่อบรรลุเป้าประสงค์นั้นและ 3) การบรรลุผลสำเร็จของเป้าประสงค์ดังกล่าว

ศิริลักษณ์ ไทรหอมหวล (2550 : 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ หมายถึงกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกทำให้เกิดความต้องการ ส่งผลให้เกิดแรงขับซึ่งผลักดันให้บุคคลทำพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

เมื่อพิจารณาความหมายดังกล่าวแล้วสามารถสรุปได้ว่า การจูงใจ คือ กระบวนการชักจูงหรือการกระตุ้นพฤติกรรมบุคคลให้มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยอาศัยความต้องการพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เช่น ความต้องการ (Need) ความพยายาม (Striving) ความปรารถนา (Desire) แรงขับ (Drive) และความทะเยอทะยาน (Ambition) เป็นต้น

ความสำคัญของการจูงใจ

การจูงใจ เป็นกระบวนการของความพยายามในการชักนำหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ออกมาเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจูงใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารในการที่จะทำให้บุคคลทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ทักษะ กำลังกาย กำลังใจ ให้แก่งานขององค์กร เป็นสิ่งที่จะช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรแต่ละคน เสริมสร้างความรู้สึกรักองค์กรที่ดีและความจงรักภักดีต่อผู้บริหารและต่อองค์กร สร้างความมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร ช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างวิสัยทัศน์ ช่วยควบคุม

กำกับกับการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าแก่บุคลากรและองค์กร อีกทั้งยังช่วยแบ่งเบาภาระผู้บังคับบัญชาในการติดตามควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะบุคลากรทุกคนจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานอย่างเต็มที่ จึงกล่าวได้ว่า การจงใจนั้นมีความสำคัญต่อ 1) ผู้บริหาร 2) องค์กร และ 3) บุคลากรด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2553:33) ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจงใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้บริหารจะได้ประโยชน์ในการต่างๆ คือ

1.1 ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในการมอบอำนาจหน้าที่มักพบว่ามีปัญหาอุปสรรคบางประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปสรรคอันเกิดจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่ยินยอมรับมอบอำนาจหน้าที่ เช่น คิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ ไม่ต้องการเพิ่มความรับผิดชอบ กลัวความผิดพลาด นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคอันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยินยอมมอบอำนาจหน้าที่อีกด้วย การจงใจจะช่วยให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความยินดีต่อการมอบอำนาจหน้าที่ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารเนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกอย่างด้วยตนเอง

1.2 ช่วยลดหรือขจัดปัญหาขัดแย้งในการบริหารงาน เพราะการจงใจจะช่วยให้การใช้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บริหารสามารถมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจึงลดน้อยลงจนอาจหมดสิ้นไปได้

1.3 ช่วยให้ผู้บริหารประสบความสำเร็จในการสั่งการ การจงใจจะช่วยเอื้ออำนวยให้การสั่งการของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสั่งการหรือการอำนวยการเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมมนุษย์ การจงใจสามารถชักนำพฤติกรรมมนุษย์ในการปฏิบัติงานได้ จึงเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารสร้างความสำเร็จโดยอาศัยความพยายามของบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี

1.4 ช่วยสร้างความรู้สึที่ดีที่มีต่อผู้บริหาร ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ได้รับการจงใจให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ มักจะได้รับสิ่งจูงใจในแง่บวกจากผู้บริหารหรือองค์กร จึงช่วยสร้างให้เกิดความรู้สึที่ดี ๆ ต่อผู้บริหารให้เกิดขึ้น

2. ความสำคัญต่อองค์กร การจงใจทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม ดังนี้

2.1 ช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความสามารถร่วมทำงานด้วย ปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่องค์กรส่วนใหญ่ประสบอยู่คือ ไม่สามารถดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้ตามที่ต้องการ เนื่องจากสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการที่องค์กรเหล่านั้นไม่สามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้

ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการเข้ามาทำงานกับองค์กร การจงใจจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยดึงดูดความสนใจของบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่องค์กรต้องการให้เข้ามาทำงานร่วมกับองค์กร

2.2 ทำให้องค์กรมั่นใจว่าบุคลากรขององค์กรจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็มกำลังความสามารถ แม้ว่าการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรจะกระทำอย่างพิถีพิถัน มีการพิจารณาผู้สมัครอย่างละเอียดถี่ถ้วนว่ามีความรู้ความสามารถ และมีความเหมาะสมกับองค์กรได้แล้วก็ตาม ก็ยังไม่มีหลักประกันว่าบุคลากรเหล่านั้นจะทุ่มเทความพยายามให้องค์กรอย่างเต็มที่ เช่น สภาพแรงงาน กฎหมาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น แต่สถานการณ์แวดล้อมในปัจจุบันบีบบังคับให้องค์กร โดยเฉพาะภาคธุรกิจต้องต่อสู้แข่งขันเพื่อความอยู่รอด องค์กรจึงต้องพยายามหาวิถีทางใหม่ ๆ ที่จะนำความพยายามและความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่มาใช้ให้มากที่สุด การจงใจจึงเป็นวิธีการที่จะช่วยให้บุคลากรทุ่มเทกำลังความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์กรอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจได้

2.3 ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานในทางริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อมองค์กร โดยเฉพาะเทคโนโลยี ทำให้องค์กรต้องประสบปัญหาแปลกใหม่อยู่เสมอ ความสามารถในการทำงานแบบดั้งเดิมที่มีลักษณะซ้ำซากจำเจไม่อาจช่วยให้องค์กรแก้ปัญหาดังกล่าว และไม่อาจช่วยให้องค์กรดำเนินการจนประสบผลสำเร็จได้ ความสามารถในการริเริ่มสร้างสรรค์จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับทุกองค์กร การจงใจจะช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานในลักษณะที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2.4 ช่วยให้องค์กรสามารถรักษาคนดีให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ การจงใจนอกจากช่วยสร้างความรู้สึที่ดีของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารและต่อองค์กรให้เกิดขึ้นแล้ว ยังก่อให้เกิดความรู้สึผูกพันต่อองค์กร ทำให้องค์กรสามารถรักษานักบุคลากรดี ๆ ให้ทำงานกับองค์กรนาน ๆ ตลอดไปได้

3. ความสำคัญต่อบุคลากร การจงใจมีความสำคัญต่อบุคลากร ดังนี้

3.1 ช่วยทำให้อุทิศตนทำงานโดยสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและวัตถุประสงค์หรือความต้องการของตนเองได้พร้อม ๆ กัน คือ เมื่อบุคลากรได้รับการจงใจให้ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ นอกจากจะช่วยให้องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังช่วยให้บุคลากรได้รับสิ่งจูงใจซึ่งอาจจะเป็นรางวัลในรูปของเงิน หรือสิ่งที่มีใช้เงิน ซึ่งอาจจะรวมถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานด้วย จึงกล่าวได้ว่า การจงใจช่วยให้บุคลากรทำงาน

โดยสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและวัตถุประสงค์หรือความต้องการของตนเองได้พร้อม ๆ กัน

3.2 ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหารเมื่อองค์กรใช้การจูงใจบุคลากรด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ บุคลากรที่มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์จะได้รับสิ่งที่ดี ๆ เป็นรางวัลตอบแทนตามกำลังความสามารถที่บุคลากรแต่ละคนได้ทุ่มเทให้กับงาน จึงนับได้ว่าบุคลากรได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหาร

3.3 ทำให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน บุคลากรที่ได้รับการจูงใจหรือแรงจูงใจโดยทั่วไปมักจะเห็นว่างานที่ทำเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนต้องการได้ เนื่องจากได้รับความสนใจและการปฏิบัติจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตมิใช่วัตถุ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ มีขวัญกำลังใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

3.4 มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ มีขวัญกำลังใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานทำให้ประสบความสำเร็จในงานอย่างดี ท้ายที่สุดนี้แล้วจะทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานรวดเร็วขึ้นด้วย

สรุปแล้ว การจูงใจจึงเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร ผู้บริหารและบุคลากร ในการที่จะกระตุ้นให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความทุ่มเทให้กับงานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งผู้บริหารเองก็สามารถควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเต็มที่ทั้งในด้านการมอบหมายงาน การดูแลความเป็นอยู่ของบุคลากร และสามารถบริหารงานให้ประสบความสำเร็จตามพันธกิจขององค์กร ในขณะเดียวกัน องค์กรก็ได้บุคลากรที่ดี มีคุณภาพมาร่วมงาน ทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโตและก้าวหน้ายิ่งขึ้น

วิธีการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2550:31-32) ได้สรุปไว้ว่า วิธีการการจูงใจมีอยู่ 3 วิธี ได้แก่ การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน การจูงใจด้วยสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน และการจูงใจด้วยงาน ดังนี้

1. วิธีการจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน (Money Incentives Motivation) เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น ตั้งใจ เสียสละ ทุ่มเททำงานอย่างเต็มเวลา เต็มที่ เต็มความรู้ เต็มความสามารถ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ผลตอบแทนที่เป็นเงินมีหลายประเภท ดังนี้

1.1 เงินเดือน (Salary) เป็นค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเป็นประจำแน่นอน อาจจ่ายเป็นรายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายปี หรือเหมาจ่ายก็ได้

1.2 ค่าจ้าง (Wage) เป็นค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับโดยถือเกณฑ์ชั่วโมงการทำงาน หรือตามจำนวนชิ้นงาน ซึ่งอาจจ่ายเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน

1.3 โบนัส (Bonus) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนแก่บุคลากรเป็นกรณีพิเศษ อาจเป็น โบนัสประจำปี โบนัสประจำเดือน โบนัสสำหรับพนักงานที่ทำงานมาเป็นเวลานาน

1.4 การแบ่งปันผลกำไร (Profit Sharing) กำไรที่ธุรกิจได้รับจะนำมาเฉลี่ยแบ่งปันให้กับบุคลากรโดยใช้เกณฑ์อายุงาน เพื่อดึงดูดใจให้บุคลากรทำงานและสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าขององค์กร

1.5 บำเหน็จ (Annuity Payment) เป็นเงินที่บุคลากรได้รับหลังจากออกจากงานหรือครบกำหนดเกษียณอายุ ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน

1.6 ค่าล่วงเวลา (Overtime) เป็นเงินพิเศษที่จ่ายสำหรับการทำงานนอกเหนือเวลาปกติ เช่น การทำงานช่วงหลังเลิกงาน การทำงานในวันหยุด เป็นต้น

1.7 การให้สิทธิซื้อหุ้น (Right) องค์กรจะให้สิทธิพิเศษแก่บุคลากรโดยสามารถซื้อหุ้นในราคาที่ถูกกว่าราคาขายในตลาด

1.8 ค่านายหน้า (Commission) เป็นการจ่ายเงินให้แก่บุคลากรเพื่อดึงดูดใจให้ทำงานมากขึ้นก็จะได้รับค่านายหน้าเพิ่มขึ้นแปรตามยอดขาย เป็นต้น

2. วิธีการจูงใจด้วยสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน

2.1 การให้มีส่วนร่วม (Participation) การได้มีโอกาสแสดงความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็น หรือได้ร่วมทำกิจกรรมกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร ถือเป็นการตอบสนองความต้องการทางสังคม รวมถึงช่วยสร้างการยอมรับและสร้างความรู้สึกร่วมกัน

2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) การได้รับการยกย่องชมเชย ตลอดจนการให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ช่วยให้มีกำลังใจที่จะกระทำความดีต่อไป

2.3 ความก้าวหน้า (Opportunity) การให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้วยการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้น การเลื่อนเงินเดือน สามารถนำไปใช้ป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความขยันและทุ่มเทในการทำงาน

2.4 การแข่งขัน (Competition) เป็นการกระตุ้นให้บุคคลได้ต่อสู้ชีวิตเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับตนเอง เพิ่มพูนสมรรถภาพและกำลังใจ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความขยันแข็ง

2.5 ความเป็นธรรม (Fairness) เป็นการสร้างความเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง การลำเอียง การไม่ยุติธรรม หากเกิดขึ้นแล้วจะทำให้คนที่ตั้งใจทำงานหมดกำลังใจและไม่ยินยอมให้ความร่วมมือกับองค์กรอย่างเต็มที่

2.6 ความสนุกสนาน (Enjoyment) เป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความครึกครื้น สดชื่น ร่าเริง ไม่เคร่งเครียด ช่วยให้สมาชิกมีความสุข มีสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลโดยตรงต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.7 การจัดสวัสดิการ (Welfare) โดยการจัดผลประโยชน์และบริการอื่นนอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน เพื่อบำรุงขวัญกำลังใจและสร้างความรู้สึที่ดีในการทำงาน เช่น การตรวจสุขภาพ การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล การประกันอุบัติเหตุ การจัดรถรับ-ส่ง จัดโปรแกรมท่องเที่ยว เลี้ยงอาหารกลางวัน ให้ที่พักอาศัย ให้เงินช่วยเหลือ การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

3. วิธีการจูงใจด้วยงาน

3.1 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานเพื่อเพิ่มความสนใจในการทำงาน การหมุนเวียนงานเป็นการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเดียวกับ การโอนย้ายงาน คือเป็นการเปลี่ยนแปลงในแนวนอนหรือในระดับเดียวกัน แต่ในการโอนย้ายงานมีสาเหตุจากการที่ผู้บริหารเห็นว่าการทำงานของบุคคลนั้นไม่ได้ผลเต็มที่ หรือเกิดจากการที่บุคคลนั้นขอโอนย้าย ซึ่งต้องการสร้างโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้สัมผัสกับงานที่หลากหลาย เป็นการเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงสร้างความกระตือรือร้นสนใจงาน ทำให้เกิดความรู้สึการทำลายและตื่นตัวกับงานใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่นิยมทำเป็นการชั่วคราวเท่านั้น แต่ต้องมีระยะเวลาพอสมควรที่จะทำให้สามารถเรียนรู้งานได้อย่างเต็มที่

3.2 การจัดกลุ่มงาน หรือการทำงานเป็นกลุ่ม หรือการทำงานเป็นทีม (Team Work) นอกจากสมาชิกจะได้ร่วมกันทำงานเป็นกลุ่ม ได้พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันแล้ว ยังเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคมอีกด้วย ลักษณะงานที่ควรให้ทำเป็นกลุ่มคือ เป็นงานที่บุคคลคนเดียวไม่อาจทำได้สำเร็จ ต้องอาศัยกำลังคน และความรู้ความสามารถที่หลากหลาย ซึ่งในการจัดกลุ่มทำงานต้องคำนึงถึงขนาดของกลุ่มด้วย ถ้ากลุ่มขนาดใหญ่เกินไปอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของสมาชิกได้ครบทุกคน กลุ่มงานที่เหมาะสมจึงควรมีลักษณะเป็นกลุ่มย่อยที่มีสมาชิกประมาณ 3-10 คน หรือหากจะมีมากกว่านั้นก็ไม่ควรเกิน 16 คน

3.2.1 การออกแบบงาน (Job Design) งานที่น่าสนใจ น่าตื่นเต้น และท้าทายความสามารถย่อมตอบสนองความต้องการในระดับสูงได้ รวมถึงสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ การออกแบบงานให้มีลักษณะดังกล่าวข้างต้น สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1) การขยายงาน (Job Enlargement) เป็นวิธีออกแบบงานที่เน้นความกว้างของงาน ได้แก่ การเพิ่มปริมาณงาน หรือประเภทงานที่ต้องรับผิดชอบให้มากขึ้น ช่วยให้บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้งานอื่น ได้ทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม ได้ฝึกทักษะในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม การขยายงานอาจให้ผลในทางตรงกันข้าม กรณีเพิ่มงานที่มีลักษณะเหมือนเดิมซ้ำซากน่าเบื่อ ทำให้

เกิดความรู้สึกว่าต้องทำงานหนักมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง หรือในกรณีที่ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วมีประสิทธิภาพสูงอยู่แล้ว แต่เมื่อต้องทำงานอื่นเพิ่มเติมขึ้น อีก จึงทำให้ความสามารถในการทำงานลดลง เป็นต้น

2) การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) เป็นวิธีออกแบบงานให้ น่าสนใจ โดยเน้นความลึกของงาน กล่าวคือ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจไปสู่ผู้ปฏิบัติงานให้ มากขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ การควบคุม การให้แสดง ความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นมากขึ้นจากเดิมที่เป็นเพียงผู้รับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง เท่านั้น เป็นต้น

สรุปได้ว่าวิธีการจูงใจด้วยสิ่งจูงใจที่เป็นเงิน วิธีการจูงใจด้วยสิ่งไม่เป็นเงินและวิธีการจูงใจ ด้วยงาน เป็นการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากรในองค์กร ทำให้บุคลากรมี ความตั้งใจ ทุ่มเทและมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

การจูงใจตามแนวความคิดของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)

Abraham Maslow, (อ้างถึงใน จิราวรรณ บุญมี, 2549:147-148) เป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง จากการคิดค้นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Need) ที่เชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์จะ ถูกกำหนดและควบคุมด้วยความต้องการ ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของ มนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการจะมีตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด นับตั้งแต่ เกิดจนตาย ความต้องการมีลักษณะซ้ำซ้อน กล่าวคือ ความต้องการหนึ่งยังไม่ทันหมดไป อาจเกิด ความต้องการอื่นๆ แทรกขึ้นมา และความต้องการสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ได้

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรม ของมนุษย์คนนั้นได้อีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมคือ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับ การตอบสนองเท่านั้น

3. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการ ขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้น ลำดับขั้นความต้องการ 5 ประการ ของมนุษย์ คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การขับถ่ายและ ความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงขึ้น คือ ความต้องการที่จะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงการสามารถดำรงชีพอยู่ได้ด้วย ความมั่นคง ปลอดภัยจากอันตราย นอกจากนั้นยังรวมถึงการมีงานประจำทำและสภาพแวดล้อมใน ที่ทำงานที่ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตราย และ โรคภัย มีหลักประกันในการทำงานที่ดี

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการความรัก ต้องการ เพื่อน ต้องการเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม อยากคบหาสมาคมกับผู้อื่น ต้องการมิตรภาพและความเห็น ใจ รวมถึงต้องการการสนับสนุนช่วยเหลือ

ขั้นที่ 4 ความต้องการความภาคภูมิใจ (Esteem Needs) เป็นความต้องการจะให้ผู้อื่นชื่น ชมยกย่อง ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียงในหมู่คนทั่วไป รวมถึงต้องการมีตำแหน่งทางสังคมเพื่อสร้าง ความภาคภูมิใจให้กับตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการประสพผลสำเร็จตามความนึกคิด (Self-actualization Needs) เป็น ลำดับขั้นความต้องการสูงสุด ซึ่งมนุษย์แต่ละคนย่อมมีความใฝ่ฝันอันสูงสุดของแต่ละคนแตกต่างกัน ออกไป ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ 4 ขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว

สรุปได้ว่าทฤษฎีนี้เชื่อว่า ผู้บังคับบัญชาสามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาได้ โดยการค้นหา ความต้องการของบุคคล แล้วนำความต้องการนั้นมาจูงใจ หลังจากปฏิบัติงานสำเร็จก็จะตอบสนอง สิ่งที่ต้องการแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนที่จะตอบสนองความ ต้องการในระดับสูง และเมื่อพิจารณาจะเห็นว่า ความต้องการในขั้นที่ 3-5 เป็นความต้องการด้าน จิตใจซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ เพราะถ้าคนนั้นมีแรงจูงใจดี รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของ หน่วยงานย่อมสามารถปฏิบัติงานให้ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ

การจูงใจตามแนวความคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Motivation Theory)

David C. McClelland, (อ้างถึงใน ระพีพัฒน์ ปาละวงศ์, 2532) ได้มีบทบาทช่วยในการ พัฒนาการจูงใจ โดยแบ่งตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้

แบบที่ 1 ความต้องการอำนาจ (The Need For Power)

McClelland ได้ค้นพบว่า บุคคลมีความต้องการการมีอำนาจเป็นอย่างมาก เพราะจะได้ อาศัยการใช้อำนาจเพื่อสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงาน

แบบที่ 2 ความต้องการความผูกพัน (The Need For Affiliation)

บุคคลมีความต้องการความผูกพันเป็นอย่างมาก แต่ละบุคคลชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพที่ดี ทางสังคม เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความคุ้นเคยกัน เข้าใจกัน พร้อมทั้งจะเป็นที่พึ่งในการปลอบใจ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดความทุกข์ มีการติดต่อสัมพันธ์กันกับบุคคลอื่น อย่างเช่น เพื่อนสนิท

แบบที่ 3 ความต้องการความสำเร็จ (The Need For Achievement)

บุคคลมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จมีความหวาดกลัว อย่างรุนแรงต่อการประสบความล้มเหลว และมีอารมณ์หงุดหงิดเมื่อได้รับความล้มเหลวหรือผิดหวัง และชอบการทำงานด้วยตนเองเสมอ

McClelland ได้พบว่า รูปแบบการจูงใจที่ทำให้เกิดความสำเร็จที่สุดคือ บุคคลที่ทำงานอยู่ในบริษัทขนาดเล็ก มีประธานบริษัทที่มีการจูงใจทำให้เกิดความสำเร็จได้สูงมาก แต่ในบริษัทที่มีกิจการขนาดใหญ่พบว่า หัวหน้าผู้บริหารมีการจูงใจทำให้เกิดผลสำเร็จในระดับปานกลางเท่านั้น

สรุปได้ว่าทฤษฎีนี้เชื่อว่า การพัฒนาการจูงใจต้องเกิดจากความต้องการพื้นฐานของบุคคล ได้แก่ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการความสำเร็จ ซึ่งต้องพัฒนาแรงจูงใจมาจากหน่วยงานเล็กก่อน มาตามลำดับ จนถึงหน่วยงานใหญ่ระดับองค์กร ทำให้บุคคลต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง อยู่สม่ำเสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

การจูงใจตามแนวความคิดของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

Frederick Herzberg, (อ้างถึงใน จิราวรรณ บุญมี, 2549:151-152) เจ้าของทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factors Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา (Motivation - Hygiene Theory) เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความไม่พึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังคนเดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึงปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงาน คือการจัดการและบริหารองค์กร

2.2 เงินเดือน หรือ ค่าจ้างแรงงาน หมายถึงความพึงพอใจ หรือ ความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรือ อัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อ การพบปะพูดคุยแต่มีได้ หมายถึง การยอมรับนับถือ

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.5 ความสัมพันธ์เพื่อร่วมงาน คือ การติดต่อพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อร่วมงาน องค์กร

2.6 สภาพภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

2.7 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน คือความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความมั่นคงขององค์กร

2.9 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือลักษณะที่เป็น 3 องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่งเป็นต้น

Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านงานใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านค่าจุนหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค่าจุนหรือสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค่าจุน หรือบำรุงรักษา บุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กผู้วิจัย สามารถ นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานในการทำงานและนำไปใช้เป็นเครื่องมือใน การเพิ่มระดับแรงจูงใจในการทำงานให้สูงขึ้น

สรุปแนวคิดของ Herzberg แนวคิดของ Maslow และแนวคิดของ McClelland

จากแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจของ Herzberg แนวคิดของ Maslow และแนวคิดของ McClelland สรุปได้ ดังนี้

ทฤษฎีของ Herzberg เชื่อว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความ ไม่พึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล มีอยู่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัย ค่าจุน ส่วนทฤษฎีของ Maslow เชื่อว่า การค้นหาความต้องการของบุคคลแล้วนำความต้องการนั้น มาจูงใจหลังจากปฏิบัติงานสำเร็จก็จะต้องสนองสิ่งที่ต้องการแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยความต้องการของ บุคคลมีอยู่ 5 ขั้น โดยเริ่มจากขั้นที่เป็นความต้องการพื้นฐานก่อน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ความต้องการด้าน ร่างกาย ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม ขั้นที่ 4 ความ ต้องการความภาคภูมิใจ และขั้นที่ 5 ความต้องการประสบผลสำเร็จ สำหรับทฤษฎีของ McClelland เชื่อว่า รูปแบบการจูงใจที่ทำให้เกิดความสำเร็จมีอยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 ความต้องการอำนาจ รูปแบบที่ 2 ความต้องการความผูกพัน และรูปแบบที่ 3 ความต้องการความสำเร็จ ทั้ง 3 ทฤษฎีเป็น การศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ค้นหาแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กรดัง ตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของ Herzberg แนวคิดของ Maslow และแนวคิดของ McClelland

Herzberg ทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factors Theory)	Maslow ลำดับความต้องการความ ต้องการของมนุษย์ 5 ขั้นตอน	McClelland ความต้องการขั้นพื้นฐาน ของบุคคล 3 แบบ
1. ปัจจัยจูงใจ 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน ของบุคคล 1.2 การได้การยอมรับนับถือ 1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 1.4 ความรับผิดชอบ 1.5 ความก้าวหน้า 2. ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัย ค้ำจุน (Hygiene Factors) 2.1 นโยบายและการบริหารงาน 2.2 เงินเดือน หรือ ค่าจ้าง แรงงาน 2.3 ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา 2.4 ความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา 2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อ ร่วมงาน 2.6 สถานภาพในการทำงาน 2.7 วิธีการปกครองบังคับ บัญชา 2.8 ความมั่นคงในการทำงาน 2.9 สถานะของอาชีพ	ขั้นที่ 1 ความต้องการด้าน ร่างกาย ได้แก่ อาหาร อาศัย น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การ ขับถ่าย และความต้องการทาง เพศ ขั้นที่ 2 ความต้องการความ มั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงการสามารถดำรงชีพอยู่ ได้ด้วยความมั่นคง ปลอดภัย จากอันตราย นอกจากนั้นยัง รวมถึงการมีงานประจำทำ และ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตราย และโรคภัย มีหลักประกันใน การทำงานที่ดี	แบบที่ 1 ความต้องการอำนาจ (The Need For Power) เพื่อจะ ได้อำนาจใช้อำนาจเพื่อสร้าง อิทธิพลและควบคุมในการ ทำงาน แบบที่ 2 ความต้องการความ ผูกพัน (The Need For Affiliation) เพื่อทำให้เกิด ความรู้สึกยินดี มีความคุ้นเคย กัน เข้าใจกัน พร้อมทั้งจะเป็นที่ พึ่งในการปลอบใจ ให้ความ ช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดความ ทุกข์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

Herzberg ทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factors Theory)	Maslow ลำดับความต้องการความ ต้องการของมนุษย์ 5 ขั้นตอน	McClelland ความต้องการขั้นพื้นฐาน ของบุคคล 3 แบบ
	ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม ได้แก่ ความรัก ต้องการเพื่อน ต้องการเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม อยากคบหาสมาคมกับผู้อื่น ต้องการมิตรภาพและความเห็นใจ รวมถึงต้องการการสนับสนุนช่วยเหลือ ขั้นที่ 4 ความต้องการความภาคภูมิใจ ได้แก่ การชื่นชม ยกย่อง เกียรติยศชื่อเสียง ตำแหน่งทางสังคม ขั้นที่ 5 ความต้องการประสบผลสำเร็จ ตามความนึกคิด เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุด ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ 4 ขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว	แบบที่ 3 ความต้องการความสำเร็จ (The Need For Achievement) ต้องการได้รับความสำเร็จ มีความหวาดกลัวต่อความล้มเหลว มีอารมณ์หงุดหงิดเมื่อได้รับความล้มเหลวหรือผิดหวัง และชอบการทำงานด้วยตนเองเสมอ

ผลของการูงใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการูงใจ สามารถสรุปผลให้เห็นได้ชัดเจนว่า การูงใจเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลในการก่อให้เกิดผลเปลี่ยนแปลงปัจจัยหลายสิ่ง ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงในทัศนคติ และความเชื่อ (Attitude Changes)
2. การเปลี่ยนแปลงในด้านความคิดเห็นที่แสดงออก (Opinion Changes)
3. การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Perception Changes)

4. การเปลี่ยนแปลงความตั้งใจ (Willingness Changes)
5. การเปลี่ยนแปลงการกระทำ (Action Changes)
6. การเปลี่ยนแปลงอารมณ์และความรู้สึก (Feeling and Emotion Changes)

การจูงใจ คือ การชักจูงให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ ด้วยความสมัครใจ สมมติฐานของการจูงใจ คือ โดยทั่วไปบุคคลไม่ได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ จำเป็นต้องมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมเพื่อนำมาสร้างแรงกระตุ้น ซึ่งสามารถใช้วิธีการจูงใจ ด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส การแบ่งปันผลกำไร บำเหน็จ ค่าล่วงเวลา การให้สิทธิซื้อหุ้น และค่านายหน้า โดยอาจจ่ายตามผลงาน ระยะเวลาทำงานตามที่ได้ตกลงกันไว้ หรือจ่ายตามผลกำไร นอกจากนั้นยังอาจใช้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ การให้มีส่วนร่วม การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า การแข่งขัน ความเป็นธรรม ความสนุกสนาน และการจัดสวัสดิการ หรือวิธี จูงใจด้วยงาน โดยใช้ การหมุนเวียนงาน การทำงานเป็นทีม การขยายงาน และการเพิ่มคุณค่าของงาน

การจูงใจตามแนวคิดของนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับอย่าง Abraham Maslow ได้เสนอแนวคิดการจูงใจโดยใช้ความต้องการของมนุษย์ ส่วน Frederick Herzberg ได้เสนอแนวคิดการจูงใจโดยใช้ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้ความพึงพอใจในงานและตรวจสอบปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยค้ำจุนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจและ McClelland ได้ค้นพบว่า รูปแบบการจูงใจที่ทำให้เกิดความสำเร็จที่สุดคือ บุคคลที่ทำงานอยู่ในบริษัทขนาดเล็ก มีประธานบริษัทที่มีการจูงใจทำให้เกิดความสำเร็จได้สูงมาก แต่ในบริษัทที่มีกิจการขนาดใหญ่พบว่า หัวหน้าผู้บริหารมีการจูงใจทำให้เกิดผลสำเร็จ ในระดับปานกลางเท่านั้น

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิต (Quality of Life) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

Dubrin (อ้างถึงใน สุลาวathy ศรีคำฟู, 2550:7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ระดับที่พนักงานขององค์กร มีความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญ ๆ จากสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ

Huse and Cummings (อ้างถึงใน สุลาวathy ศรีคำฟู, 2550:7) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังจากบุคคลกับ ประสิทธิภาพขององค์กร นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์กรที่สืบเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ใน

การทำงานที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพ ในการทำงานและสามารถช่วยเสริมผลผลิตในงานได้

Walton (อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542:10) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็น เรื่องของสภาพแวดล้อมและสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนอง ความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน

สิรินันท์ กิตติสุขสถิต (2556:19) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตตามความหมายขององค์การ ยูเนสโก (UNESCO) ไว้ว่า ความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจ มีความสุข ความพอใจต่อ องค์ประกอบ ต่างๆ ที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม รายได้ ที่อยู่อาศัย และทรัพยากร โดยแบ่งประเด็นการศึกษาเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ การศึกษาด้าน ภาวะวิสัยซึ่งเป็นการวัดข้อมูลที่สามารถนับได้หรือวัดได้ เช่น ข้อมูลทางประชากรและเศรษฐกิจ และการศึกษาด้านอัตวิสัยเป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึก และเจตคติในด้านต่างๆ ซึ่ง เป็นการวัดโดยใช้การตอบตามความรู้สึก ความนิยม ความคิดเห็น การตัดสินใจ และความเชื่อต่อสิ่งที่ถามในแบบสอบถาม องค์การยูเนสโก (UNESCO) ยังได้กล่าวว่า พื้นฐานคุณภาพชีวิตของประชากร ดูได้จาก 1) รายได้ครอบครัวที่พอเพียงแก่การเลี้ยงชีพ 2) การมีงานทำ 3) การศึกษาและอัตราการรู้หนังสือของประชาชน 4) โอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมือง 5) การมีเอกราชของประเทศโดยปราศจากการแทรกแซงจากรัฐบาลอื่น

จำลองณ์ ขุนพลแก้ว (2556 : ออนไลน์) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หรือเรียกสั้นๆ ว่า QWL เป็นสิ่งซึ่งสะท้อนความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงาน ในทุกระดับชั้นที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อพนักงาน ในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุด ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบงานที่ดี ไม่ใช่เพียงแค่ลมปาก (Lips service) เท่านั้น เพราะการพูดให้ดูดีนั้นใครก็พูดได้ แต่การกระทำต่างหาก ที่เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าใช่ และผลสะท้อนที่สำคัญดูได้จากอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน (Turnover rate) ในองค์กรนั่นเอง

จุฑาทพร กบิลพัฒน์ (2554:23) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงการประเมิน ตนเองของพนักงานที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร เป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงาน

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าว จึงพอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต ในการทำงาน หมายถึง ลักษณะสภาพชีวิตที่ดีมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคลในขณะที่ทำงาน และมีสัมพันธภาพที่สอดคล้องผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต ส่งผลให้บุคคลมีขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการจะวัดว่าบุคคลจะมีคุณภาพชีวิตในการ

ทำงานหรือไม่นั้น ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ครอบคลุมสภาพชีวิตที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ

องค์ประกอบและเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542:12-16) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน



6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพการเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

บุญเจือ วงศ์เกษม (2529-2530:29) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศ ในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณคนแต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กรและมีการช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่อองค์กร

3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นในแง่เป้าหมายขององค์กร ค่านิยม และการรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้นๆ

4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่เห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ

Umstot (อ้างถึงใน ฦๅฐฎฎฎฎ ฎฎฎฎฎฎฎฎ, 2550:23) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ คือ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงตาม มาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริม ซึ่งจะรวมถึงการควบคุม เกี่ยวกับกลิ่น เสียง และการรบกวนทางสายตา
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง หน่วยงานควรจะจัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ ประโยชน์และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วม ความรู้สึก ในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกท้าทายซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง
4. ความเจริญงอกงามและสวัสดิการ หมายถึง ควรจะให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อการดำรงและขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง ความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้และการให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงตน
5. การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนประสบผลสำเร็จ และเห็นคุณค่าซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกว่าชุมชน หรือสังคมมีความสำคัญ การเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ไม่มีการแข่งขันกันในองค์กร และความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม
6. สิทธิตามรัฐธรรมนูญ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอย่างไรและผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไรคำตอบอาจแตกต่างกัน เพราะอาจขึ้นอยู่กับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรนั้นด้วยว่าให้ความเคารพต่อปัจเจกบุคคลมากน้อยเท่าใด ทนทานต่อความแตกต่างได้มากน้อยเพียงใดและยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด
7. จังหวะชีวิตโดยส่วนตัว หมายถึง งานของบุคคลหนึ่งควรจะมีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา ความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคล และเวลาว่างของครอบครัวตลอดทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพในกลุ่ม

ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าจะองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมใน ด้านเกี่ยวกับผลผลิต การจำกัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ ด้าน การเมืองและอื่นๆ

สุทาวล์ย์ ศิริคำฟู (2550:11-12) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตของการทำงานและแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ตามแนวคิดของ Huse and Cummings ดังนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทน (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีค่าเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำได้พิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถ หลากหลายงานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง
5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม
7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่องสังคม

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา (Motivation - Hygiene Theory) ของ Herzberg แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Umstot แนวความคิดของ Huse and Cummings แนวความคิดของบุญเจือวงศ์เกษม มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดค่อนข้างแพร่หลายและมีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่างๆ ของคุณชีวิตการทำงานค่อนข้างสมบูรณ์ ซึ่งสามารถสรุปถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ 6 ประการ ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน

องค์กรแห่งความสุข หรือสุขภาวะ 8 ประการในการทำงาน (Happy Workplace หรือ Happy 8)

องค์กรแห่งความสุข หรือสุขภาวะ 8 ประการในการทำงาน (Happy Workplace) ในการสร้างองค์กรแห่งความสุขเพื่อใช้ส่งเสริมคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร ตลอดจนส่งเสริมพนักงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งประโยชน์ของการสร้างสุขในที่ทำงาน จะทำให้พนักงานมีความสุขในการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีความมั่นคงในอาชีพ เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า มีความสำคัญต่อองค์กร ความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจในการทำงานยิ่งขึ้น และรู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว สถานประกอบการและชุมชน (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2555:ออนไลน์) สำหรับสถานประกอบการจะสามารถผลักดันประสิทธิภาพการผลิตให้สูงขึ้น คุณภาพของสินค้าและบริการดีขึ้น ลดปัญหาการขาดงาน การเข้างานช้า การลาป่วยลาิจของพนักงาน รวมทั้งลดอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน เนื่องจากพนักงานมีความรักในองค์กร ลดอัตราการเลิกจ้าง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาจ้างและฝึกอบรมพนักงานใหม่ รวมทั้ง เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสถานประกอบการได้ในที่สุด และยังส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคมรอบข้างให้เกิดความสุขด้วยเช่นกัน (คณฤดี สุวรรณศิริ, 2550:6)

ประโยชน์การสร้างความสุขในที่ทำงาน

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน

1.1 มีความสุขในการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม

1.2 มีผลงานที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ

- 1.3 ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
- 1.4 เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กรมากขึ้น
- 1.5 มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหารที่ดีขึ้น
- 1.6 มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น
- 1.7 มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต นำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัวและ

ชุมชนเป็นประชากรที่มีคุณค่า

2. ประโยชน์ต่อองค์กร

- 2.1 ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพของสินค้าและบริการดีขึ้น
- 2.2 ลดการขาดงาน การเข้างานช้า การลาป่วย ลากิจของพนักงาน
- 2.3 มีชุมชนที่เข้มแข็งในองค์กร
- 2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น ลดอัตราการเลิกจ้างงานทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่

2.5 ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

2.6 ลดความไม่พอใจในการทำงานของผู้ใช้แรงงานทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหาร กับ พนักงานดีขึ้นและทำให้พนักงานมีความรักในองค์กรมากขึ้น ลดอัตราการเลิกจ้างงานทำให้ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่

2.7 ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

2.8 ลดความไม่พอใจในการทำงานของผู้ใช้แรงงานทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานดีขึ้นและทำให้พนักงานมีความรักในองค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศไทย

- 3.1 เป็นประเทศแห่งความสุข
- 3.2 มีประชากรวัยแรงงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- 3.3 มีชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน
- 3.4 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการค้าและบริการระหว่างประเทศ
- 3.5 เพิ่มผลผลิตมวลรวมประชาชาติลดภาระค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและ

การฟื้นฟูอาชีพ

- 3.6 ลดปัญหาสังคมด้านต่างๆ
- 3.7 สร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนให้แก่ประเทศไทยทุกด้าน
- 3.8 เป็นผู้นำและแบบอย่างการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในระดับนานาชาติ

ตัวชี้วัดความสุขในการทำงาน

คุณภาพของความสุข (Quality of Happiness) ประเมินได้จากตัวชี้วัดทางสังคมระดับบุคคล ซึ่งเป็นการวัดจากระดับของความพึงพอใจและความคาดหวัง ที่ประเมินความรู้สึกของบุคคลจากสภาพความเป็นอยู่ นอกจากนี้ ความสุขยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล “ความสุข” และ “ความพึงพอใจ” จึงมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในระดับบุคคล (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. 2556:19)

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (2554:ออนไลน์) ได้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินองค์กรสุขภาพ 8 ด้าน ได้แก่

1. Happy Body (สุขภาพดี) สุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ มาจากการที่ รู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีสุข เหมาะสมกับเพศ เหมาะสมกับวัย เหมาะสม กับสถานการณ์ เหมาะสมกับฐานะทางการเงิน
2. Happy Heart (น้ำใจงาม) ในองค์กรสิ่งที่เราจำเป็นต้องรู้ในการที่มนุษย์จะอยู่ร่วมกับคนอื่นได้ต้องมีน้ำใจคิดถึงคนอื่น มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน คนเราเอาแต่ตัวเองอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องรู้จักการแบ่งปันอย่างเหมาะสม ต้องรู้บทบาทของเจ้านาย บทบาทของลูกน้อง บทบาทของคุณพ่อ บทบาทของคุณแม่ กับผลสิ่งต่าง ๆ ที่จะเข้ามาในชีวิต
3. Happy Relax (ผ่อนคลาย) ต้องรู้จักการผ่อนคลายกับสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต เมื่อชีวิตในการทำงานเครียดก็ต้องมีวิธีผ่อนคลายในการทำงาน ขณะเดียวกันการใช้ชีวิตส่วนตัวก็ต้องรู้จักผ่อนคลายเช่นเดียวกัน เป็นการสร้างสมดุลชีวิต
4. Happy Brain (หาความรู้) มนุษย์เราอยู่ได้ด้วยการศึกษาหาความรู้พัฒนาตัวเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพเพื่อให้เกิดความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน หรือพูดง่าย ๆ คือ เรียนเพื่อรู้ มีปัญญาก้าวหน้าในชีวิต ทั้งหมดนี้มาจากคำว่ามืออาชีพ มืออาชีพหมายความว่าคนเรา มนุษย์เราทุกคนต้องมีความรู้ในงาน มีความรับผิดชอบ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีระเบียบวินัยตรงต่อเวลา และสอนคนอื่นได้ในงานที่ตนรู้ก็ก็ต้องเป็นครูที่พร้อมจะสอนให้ความรู้กับคนอื่น
5. Happy Soul (คุณธรรม) คุณธรรมเบื้องต้นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคมในการทำงานเป็นทีม คือ หิริ โอตตัปปะ ความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำของตนเองโดยเฉพาะการกระทำที่ไม่ดี คนดี มีความศรัทธาต่อศาสนา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคี และ มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ย่อมนำความสุขสู่องค์กร
6. Happy Money (ใช้เงินเป็น) การที่สามารถจัดการรายรับรายจ่ายของตนเองได้ คือ การใช้เงินเป็น มีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้เป็นที่ให้พอดี มีชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง วันนี้คนปฏิเสธเรื่องการเป็นหนี้ไม่ได้ การเป็นหนี้การใช้จ่ายที่เหมาะสมกับสถานะที่ตนเองหามาได้ ทุกคนต้องมี

การบริหารจัดการรายรับและรายจ่ายของตนเองและครอบครัว ต้องรู้จักการทำบัญชี หรือว่าถ้าเป็นระดับครอบครัว เรียกว่าบัญชีครัวเรือน

7. Happy Family (ครอบครัวดี) มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคงให้ความสำคัญกับครอบครัว เป็นกำลังใจที่ดีในการทำงาน เพราะครอบครัวเป็นเหมือนภูมิคุ้มกันเป็นกำลังใจ ในการที่เราจะสามารถเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคในชีวิตได้ ทำให้เรามุ่งมั่นในการทำให้อะไรดีขึ้น ฉะนั้นครอบครัวเข้มแข็ง สังคมก็ย่อมมั่นคงเสมอ

8. Happy Society (สังคมดี) หมายถึงถึงสองมิติ คือ สังคมในที่ทำงานกับสังคมนอกที่ทำงาน มนุษย์ทุกคนต้องมีความรักสามัคคีเพื่อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและพักอาศัย มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญยืน สุขแสงทอง (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ลูกจ้างชั่วคราว โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงงใจ บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน พบว่า พยาบาลลูกจ้างชั่วคราวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-41 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-13 ปี ภายใน 5 ปี คิดที่จะลาออกและโอนย้ายร้อยละ 38.7 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 9,700-21,500 บาท คุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในระดับสูงได้แก่ แรงงใจ ($r = 0.65$) และบรรยากาศองค์กร ($r = 0.63$)

สุภาภรณ์ โชติขนิญ (2555) ศึกษาเรื่อง แรงแรงงใจของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแรงงใจที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 160 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านแรงงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยในด้านความต้องการ ความผูกพัน ความต้องการความมีอำนาจ และความต้องการความสำเร็จในภาพรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานคือด้านสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งด้านประสบการณ์ การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงของปัจจัยด้านแรงงใจในประกอบด้วยปัจจัยด้านความต้องการความผูกพัน ปัจจัยด้านความต้องการความมีอำนาจและ

ปัจจัยด้านความต้องการความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ สามารถทำนายสมการของการพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.60 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.808

จิตินันท์ เปียวนิล (2554) ศึกษาเรื่อง ระดับความสุขในที่ทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Descriptive cross-sectional study) เพื่อประเมินระดับความสุขและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของความสุขในที่ทำงาน และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสุขและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของความสุขในที่ทำงาน รวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานสายสนับสนุน 196 คน พบว่าพนักงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีระดับความสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.62 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77) ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของความสุขในที่ทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85) เพศ ปัญหาสุขภาพและแนวโน้มการเปลี่ยนสถานที่ทำงานเป็นที่ยื่นในอีก 5 ปี ข้างหน้า มีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในที่ทำงานและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของความสุขในที่ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq 0.001$) อายุและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความสุขในที่ทำงาน ($r = -0.38$ และ -0.26) ส่วนระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความพึงพอใจ ต่อองค์ประกอบของความสุขในที่ทำงาน ($r = 0.53$)

จุฑาทพร กบิลพัฒน์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 184 คน พบว่า บุคลากรที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ชัต นกอยู่ (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 283 คน พบว่า พนักงานมีความคาดหวังจากสิ่งที่ได้รับจากการทำงานระดับปานกลาง

ระดับแรงงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า พนักงานมีแรงงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับปานกลาง และระดับของการสนับสนุนของครอบครัว พบว่า พนักงานมีการสนับสนุนของครอบครัวระดับปานกลาง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนหรือรายได้ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนหรือรายได้ระดับปานกลาง

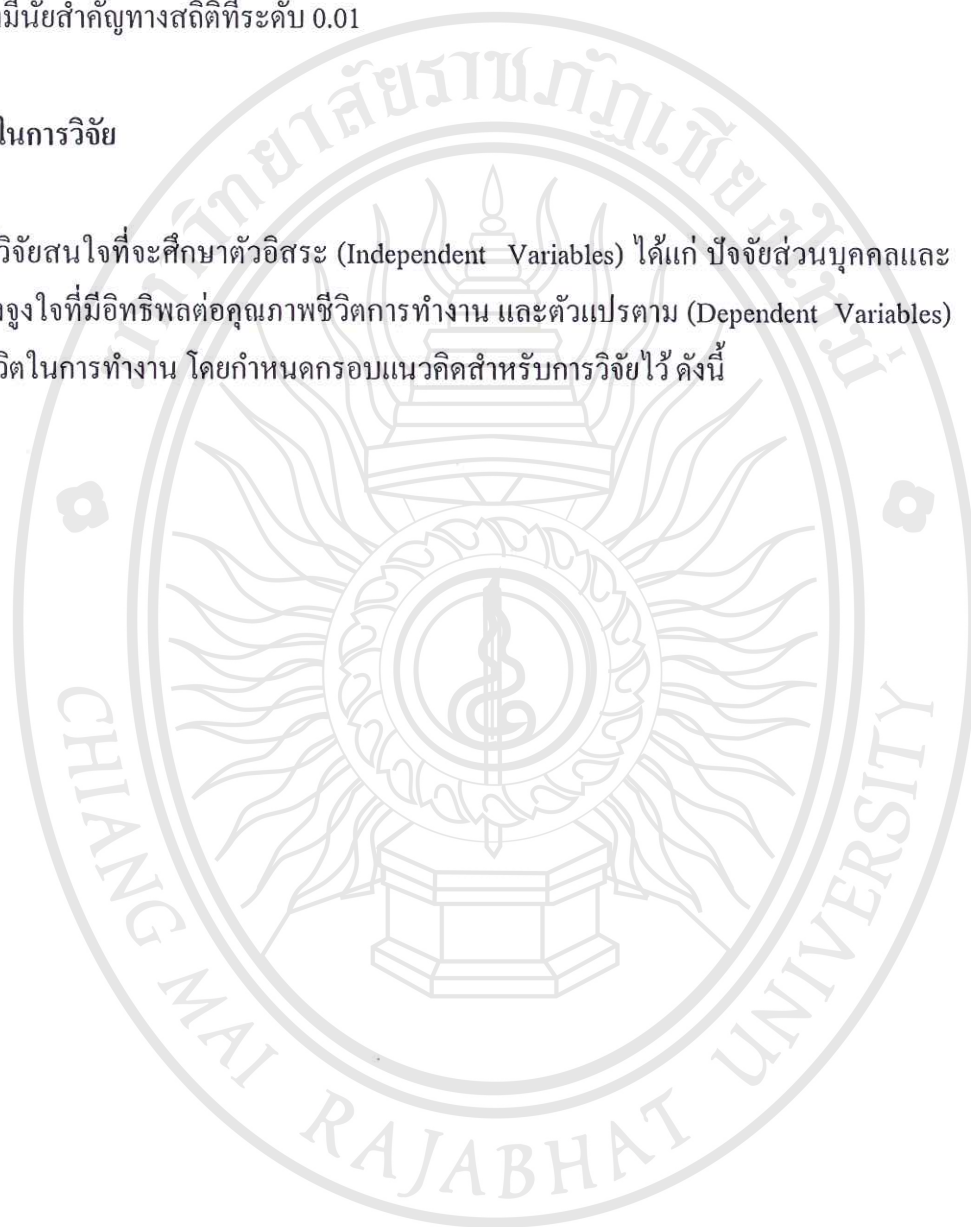
นุชนภา โกมรทัต (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตและแรงงใจในการทำงานกรณีศึกษา : บุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลศิริราช โดยกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 139 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว และด้านประชาธิปไตยในการทำงาน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยที่สุด ผลการศึกษาแรงงใจในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีระดับแรงงใจในการทำงานน้อยที่สุด

ณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยตาบูนี อีเล็คทริก จำกัด เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับแรงงใจในการทำงานและระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเปรียบเทียบแรงงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงงใจในการทำงานของพนักงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 296 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีแรงงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่างกัน มีแรงงใจในการ

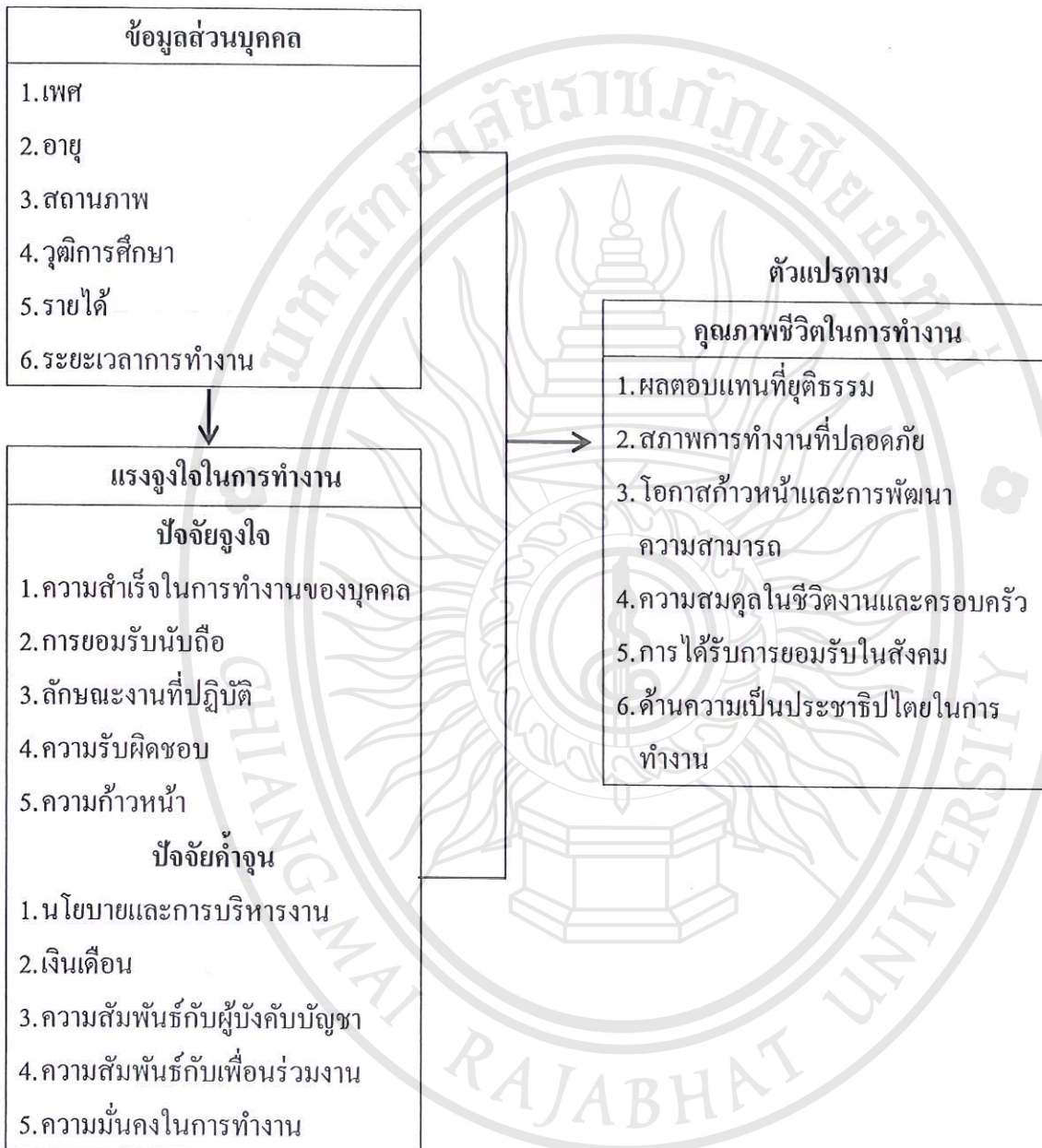
ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงานและ รายได้ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาตัวอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและ ปัจจัยของแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยกำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยไว้ ดังนี้



ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย