

บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดแคลนแรงงานในวงการธุรกิจก่อสร้าง ในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อที่จะหาสาเหตุของปัญหาดังกล่าวว่ามีมาจากปัจจัยใด โดยกลุ่มตัวอย่างที่กำลังจะศึกษาครั้งนี้อยู่ใน กรุงเทพมหานคร จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยต่างๆ ผู้ศึกษาได้เลือกแนวคิดและทฤษฎีต่อไปนี้เป็นกรอบในการศึกษา ได้แก่

- 2.1 ความหมายของแรงงานก่อสร้าง และความสำคัญของแรงงาน
- 2.2 ความยากง่ายในการจัดหาแรงงาน และแนวทางการจัดหาแรงงาน
- 2.3 ความหมายของการขาดแคลนแรงงาน และภาพรวมของสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานไทย
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน
- 2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.6 ความพึงพอใจในค่าตอบแทน
- 2.7 สภาพการขาดแคลนแรงงาน
- 2.8 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของแรงงานก่อสร้าง และความสำคัญของแรงงาน

2.1.1 ความหมายของแรงงานก่อสร้าง

แรงงานหมายถึงทรัพยากรมนุษย์ที่ผ่านการบริหารจัดการจนทำให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจต่อครอบครัว สังคม และประเทศชาติ แรงงานแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ [1]

2.1.1.1 แรงงานฝีมือ (Skilled Labor) หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ทางทฤษฎีและปฏิบัติ ทั้งนี้ ความชำนาญในงานอาชีพสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานด้วยตนเองได้

2.1.1.2 แรงงานกึ่งฝีมือ (Semi-skilled Labor) หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ทางทฤษฎีและปฏิบัติที่มีความชำนาญเพียงบางส่วนในงานอาชีพ

2.1.1.3 แรงงานไร้ฝีมือ (Unskilled Labor) หมายถึง ผู้ที่ทำงานโดยใช้กำลังกาย ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ความชำนาญ เพียงได้รับคำแนะนำบ้างเล็กน้อยก็สามารถทำงานได้

2.1.2 ความสำคัญของแรงงาน

ในการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ ผู้บริหารไม่เพียงแต่จะรับผิดชอบต่อการผลิตที่มีคุณภาพที่ดีที่มีปริมาณการผลิตสูง สนองตอบทางด้านการให้บริการอย่างเต็มที่ มีฐานะทางการเงินมั่นคง มีระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับผลตอบแทนในกำไรอย่างสูงเท่านั้น แต่ทว่ายังจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูงของกลุ่มผู้กระทำงานร่วมอีกด้วย เพราะกลุ่มบุคคลในระดับต่างๆ ในองค์กรเป็นผู้ร่วมกันสร้างผลงานให้บังเกิดผลแก่องค์กร

แต่ในปัจจุบันนี้การใช้แรงงานได้พัฒนาไปอย่างกว้างขวาง จำเป็นต้องคำนึงถึงมาตรฐานการรับแรงงานทั้งระดับสากลและระดับชาติ กล่าวคือ ในระดับสากลนั้นเมื่อองค์กรแรงงานระหว่างประเทศ ซึ่งมีประเทศสมาชิกอยู่ทั่วไปรวมทั้งประเทศไทยด้วย ได้ทำอนุสัญญาและข้อเสนอแนะไว้เกี่ยวกับการกำหนดสภาพการใช้แรงงานขั้นต่ำที่ควรจะเป็นหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม

ผู้จะให้การใช้แรงงานมีมาตรฐานอยู่ในสภาพที่ปลอดภัยมีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจทำงานด้วยความรู้สึกพึงพอใจ เกิดความมั่นคงต่อชีวิตและครอบครัวแล้ว จะต้องพิจารณาประกอบกันทั้ง 3 ฝ่าย ดังนี้

2.1.2.1 ฝ่ายรัฐบาล จะต้องให้ความคุ้มครองแรงงานโดยการออกกฎหมายให้การศึกษาอบรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ แนะนำชี้แจง ตรวจตราและควบคุมอย่างสม่ำเสมอ

2.1.2.2 ฝ่ายนายจ้าง จะต้องให้การคุ้มครองแรงงานโดยกำหนดระเบียบข้อบังคับในการทำงาน กำหนดโครงการให้ความช่วยเหลือในรูปต่างๆ เกี่ยวกับสุขอนามัย สวัสดิการ ฝึกอบรม ตลอดจนร่วมมือกับฝ่ายรัฐบาลอย่างเต็มที่

2.1.2.3 ฝ่ายลูกจ้าง หรือผู้ใช้แรงงาน จะต้องให้การคุ้มครองแรงงานโดยเข้าร่วมปรึกษาหารือกับฝ่ายนายจ้างให้ทราบถึงความต้องการของฝ่ายลูกจ้าง ให้เข้าใจในเรื่องการจัดตั้งสมาคมลูกจ้างเพื่อคุ้มครองสิทธิผลประโยชน์เกี่ยวกับการทำงาน ทำงานให้คุ้ม การประหยัด และความปลอดภัย

2.2 ความยากง่ายในการเตรียมจัดหาแรงงาน และแนวทางการจัดหาแรงงาน

2.2.1 ความยากง่ายในการเตรียมจัดหาแรงงานต้องพิจารณาปัจจัยดังนี้

2.2.1.1 ด้านเศรษฐกิจของประเทศ

ในสถานะเศรษฐกิจการค้ารุ่งเรือง อุตสาหกรรมก่อสร้างก็จะมีการลงทุนกันมาก ทำให้เกิดแรงงานช่างจำนวนมากเข้ามาทำงานก่อสร้าง และยิ่งปีใดเกิดภาวะแห้งแล้งพืชผลทางการเกษตรไม่ดี เกษตรกร

เหล่านั้น ก็จะแปรสภาพมาเป็นแรงงานก่อสร้างทันที ซึ่งจะทำให้มีแรงงานก่อสร้างมากมายให้คัดเลือก

2.2.1.2 ช่วงที่ทางราชการมีโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่

ช่วงใดที่ทางราชการอนุมัติให้มีการก่อสร้างใหญ่ๆหลายโครงการพร้อมๆกัน เช่น เชื้อน สนามบิน ท่าเรือ ฯลฯ จะทำให้เกิดความต้องการแรงงานจำนวนมากจนอาจเกิดภาวะขาดแคลนแรงงานได้ หรืออาจจะส่งผลกระทบต่อบริษัทก่อสร้างทั่วไป เนื่องจากจะหาคนงานได้ยากขึ้น

2.2.1.3 พื้นที่ที่มีทรัพยากรธรรมชาติสมบูรณ์

พื้นที่ใดมีทรัพยากรธรรมชาติสมบูรณ์พื้นที่เหล่านั้นก็จะหาแรงงานก่อสร้างได้ยากหรือต้องไปหาแรงงานจากที่อื่นเข้ามา เช่นพื้นที่ที่อยู่ใกล้ท่าเรือน้ำลึก ก็จะเกิดโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ แรงงานท้องถิ่นนั้นก็จะไปทำงานโรงงานเสียหมด ในบางพื้นที่เป็นแหล่งเพชรพลอย คนงานท้องถิ่นนั้นก็จะประกอบอาชีพเพชรพลอยกันหมด เพราะฉะนั้น ถ้ามีโครงการก่อสร้างเกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นก็จะต้องพิจารณาในการจัดเตรียมแรงงานจากท้องถิ่นอื่น

2.2.2 แนวทางการจัดหาแรงงานช่างต้องพิจารณาปัจจัยดังนี้

2.2.2.1 สร้างแรงจูงใจให้คนงานเดิมเกิดขวัญกำลังใจที่จะทำงานอยู่นานๆ

เช่นประกาศให้คนงานทราบทั่วว่าบริษัทเปิดโอกาสให้คนงานที่ตั้งใจปฏิบัติงานและมีความสามารถถึงเกณฑ์ที่กำหนดจะได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นวิธีนี้จะเป็นการรักษาคนงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับบริษัทได้นานๆจำนวนหนึ่ง

2.2.2.2 บอกผ่านคนงานหรือช่างที่ยังทำงานอยู่

วิธีนี้นิยมใช้กันมากเนื่องจากไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย คนงานส่วนใหญ่ก็จะช่วยบอกญาติพี่น้องและเพื่อนฝูงในท้องถิ่นตน และก็จะได้คนงานที่มีฝีมือใกล้เคียงกับคนงานเดิมที่แนะนำมา

2.2.2.3 บอกผ่านคนงานเก่าที่ลาออกไป

โดยบริษัททั่วไปจะมีแฟ้มประวัติที่อยู่ของคนงานเก่าที่ลาออกไปเมื่อบริษัทหมดงาน และเมื่อบริษัทต้องการคนงานเพิ่ม ก็จะติดต่อกลับไปหาเฉพาะคนที่มีประวัติดีและให้ช่วยชักชวนคนอื่นๆมาสมัครเพิ่มเติมด้วย

2.2.2.4 การปิดประกาศรับสมัคร ณ สถานที่ก่อสร้างนั้น

วิธีนี้จะพบเห็นอยู่ทั่วไป ผู้พบเห็นจะช่วยบอกต่อกันไปเอง คนงานหรือช่างที่มาสมัครอาจต้องมีการทดสอบระดับฝีมือกันใหม่

2.2.2.5 ย้ายหมุนเวียนคนงานในเครือบริษัทเดียวกัน

ความต้องการคนงานที่เกิดขึ้น ในงานก่อสร้างบางครั้งต้องการเร่งด่วนเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น การที่จะจัดหาคนงานเข้ามาอยู่เป็นถาวรก็จะเป็นภาระที่ต้องรับผิดชอบ ฉะนั้นถ้ามีหน่วยงานอื่นที่อยู่ในบริษัทเดียวกันแล้วยังว่างงานอยู่ ก็สามารถดึงตัวเข้ามาช่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

2.2.2.6 ติดต่อผ่านสำนักงานจัดหางาน

สำนักงานจัดหางานจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ทำการคัดเลือกคนงานให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ในแง่ความรับผิดชอบของคนงาน เช่น คนงานไม่ได้มาตรฐาน การขอเปลี่ยนคนงาน ทางสำนักงานจัดหางานจะบริการให้ตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้

2.3 ความหมายของการขาดแคลนแรงงานและภาพรวมของสภาพปัญหาการ

ขาดแคลนแรงงานของไทย

2.3.1 การขาดแคลนแรงงานแปลว่าอะไร

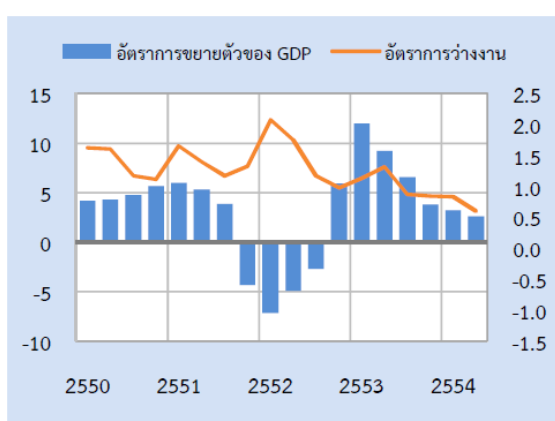
การขาดแคลนแรงงาน หมายถึง ภาวะที่อุปสงค์แรงงานมีมากกว่าอุปทานแรงงานภายใต้ค่าจ้าง และเงื่อนไขการจ้างงาน ณ ช่วงเวลาหนึ่งๆ หรือ การขยายตัวของอุปสงค์ในตลาดแรงงานสูงกว่าการขยายตัวของอุปทาน นอกจากการขาดแคลนในเชิงปริมาณแล้วยังมีการขาดแคลนในเชิงคุณภาพ กล่าวคือผู้ประกอบการไม่สามารถหาแรงงานที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการได้ (Qualified worker) เนื่องจากทักษะของแรงงานไม่ตรงต่อความต้องการ ภายใต้เงื่อนไขการจ้างงานหนึ่งๆ

2.3.2 ภาพรวมตลาดแรงงานไทยที่สะท้อนการขาดแคลนแรงงานของไทย

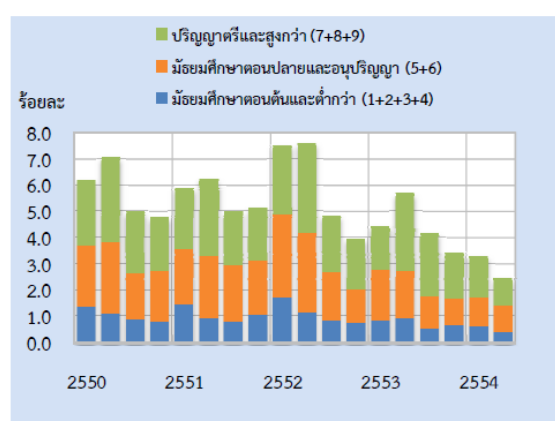
เศรษฐกิจไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แม้ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจโลก โดยในช่วงปี 2549 – 2553 เศรษฐกิจไทยขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 3.6 และปริมาณการส่งออกสินค้าและบริการขยายตัวค่อนข้างดีในภาพรวมในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 7.3 การที่เศรษฐกิจขยายตัวได้ต่อเนื่องจากอุปสงค์ทั้งในและต่างประเทศส่งผลให้ภาคการผลิตต้องการกำลังแรงงานมารองรับมากขึ้นเป็นลำดับ ณ ไตรมาสที่

3 ปี 2554 ไทยมีประชากรที่มีอายุมากกว่า 15 ปี หรืออยู่ในวัยทำงาน 54.1 ล้านคน เป็นกำลังแรงงาน 39.6 ล้านคน ซึ่งแบ่งเป็นผู้มีงานทำ 39.3 ล้านคน อยู่ในภาคเกษตรกรรมจำนวน 16.1 ล้านคน หรือร้อยละ 40.7 ของผู้มีงานทำทั้งหมด ภาคบริการจำนวน 9.8 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ภาคอุตสาหกรรมจำนวน 5.2 ล้านคน หรือร้อยละ 13.2 ผู้ว่างงานรอฤดูกาล 4.4 หมื่นคน และผู้ว่างงาน 2.6 แสนคน เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสที่ 2 จาก 2.31 แสนคน ตลาดแรงงานไทยมีลักษณะสำคัญที่สะท้อนปัญหาการขาดแคลนแรงงานอยู่ 5 ประการหลัก คือ

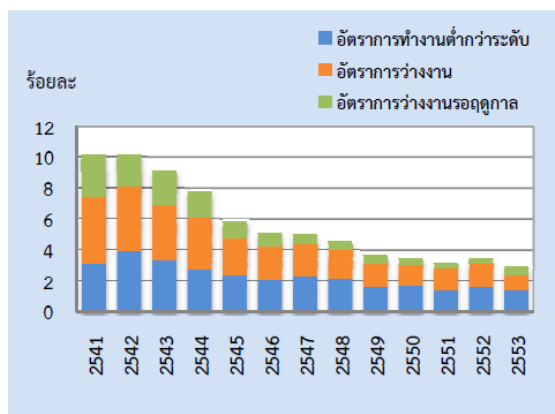
2.3.2.1 ตลาดแรงงานไทยประสบปัญหาแรงงานดั้งตัวเพิ่มขึ้นต่อเนื่องอย่างเห็นได้ชัด สะท้อนจากอัตราการว่างงานในไทยที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2550 โดย ณ ไตรมาสที่ 2 ปี 2554 มีอัตราการว่างงานเพียงร้อยละ 0.6 (รูปที่ 2.1) โดยอัตราการว่างงานของแรงงานไร้ฝีมือ (Unskilled labour) ต่ำสุดอยู่ที่ร้อยละ 0.42 รองลงมาคือ แรงงานกึ่งมีทักษะ (Semi-skilled labour) และแรงงานที่มีทักษะ (Skilled labour) อยู่ที่ร้อยละ 1.0 (รูปที่ 2.2) ในช่วงระหว่างปี 2543 - 2553 การมีส่วนร่วมของแรงงานลดลงโดยกำลังแรงงานของไทยขยายตัวในระดับต่ำเพียงร้อยละ 1.5 ต่อปี ขณะเดียวกันอัตราการทำงานต่ำกว่าระดับ และอัตราการว่างงานรอฤดูกาลของไทยลดลงต่อเนื่องและอยู่ในระดับต่ำ (รูปที่ 2.3) นอกจากนี้ หากพิจารณาถึงด้านชั่วโมงการทำงาน พบว่าชั่วโมงการทำงานของผู้มีงานทำนอกภาคเกษตรที่ทำงานมากกว่า 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ไตรมาสที่ 4 ของปี 2552 (รูปที่ 2.4) จะเห็นได้ว่าดัชนีทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานล้วนแสดงถึงปัญหาการขาดแคลนแรงงานของตลาดแรงงานไทย



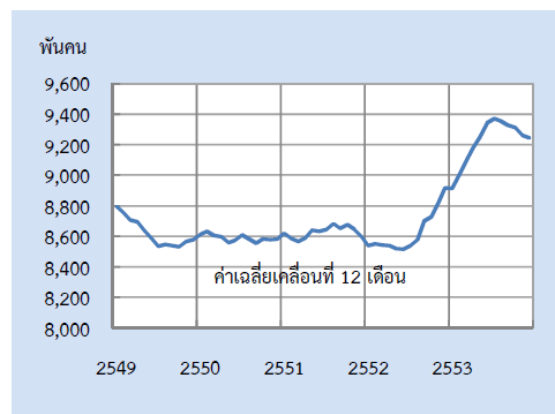
รูปที่ 2.1 อัตราการว่างงานรายไตรมาส [2]



รูปที่ 2.2 อัตราการว่างงานตามการศึกษา [2]



รูปที่ 2.3 อัตราการว่างงานแยกตามประเภทการว่างงาน [2]



รูปที่ 2.4 ผู้มีงานทำที่ทำงานมากกว่า 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ [2]

2.3.2.2 ตลาดแรงงานไทยมีสัดส่วนแรงงานไร้ฝีมือถึงกว่าร้อยละ 80 และเป็นผู้มีงานทำที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปถึงร้อยละ 70

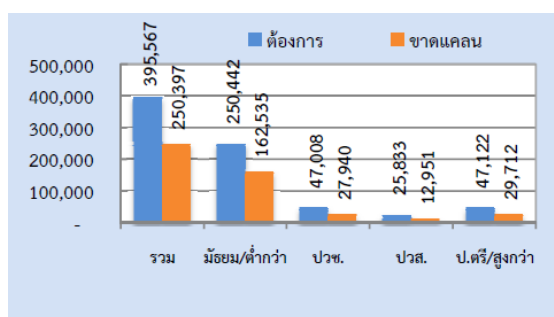
สะท้อนโครงสร้างการผลิตของไทยที่ยังอาศัยแรงงานเข้มข้น ส่งผลให้มีความต้องการแรงงานทักษะต่ำในราคาค่าจ้างสูงในระดับสูงซึ่งแสดงนัยว่าระดับเทคโนโลยีการผลิตของไทยยังอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับความต้องการนำเข้าแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นจำนวนมาก โดย ณ เดือนธันวาคม 2510 มีแรงงานต่างด้าวที่จดทะเบียนถูกกฎหมายประมาณ 1.3 ล้านคน และคาดว่าจะมีแรงงานต่างด้าวที่ไม่จดทะเบียนอีกเป็นจำนวนมาก ตลาดแรงงานไทยยังใช้แรงงานที่มีอายุ 30 ปี ขึ้นไปในสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 70 และเป็นกลุ่มที่มีอัตราการว่างงานต่ำกว่ากลุ่มผู้มีงานทำที่มีอายุระหว่าง 15-29 ปี ซึ่งจะส่งผลให้การหาแรงงานมาทดแทนแรงงานในกลุ่มอายุนี้นี้ทำได้ยาก (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 จำนวนกำลังแรงงาน ผู้ว่างงาน และอัตราการว่างงาน จำแนกตามกลุ่มอายุ ณ ไตรมาสที่ 3 ปี 2552 [3]

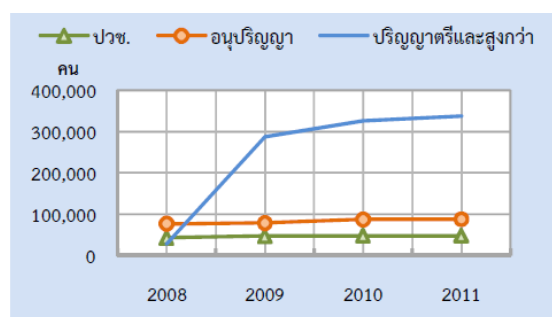
ช่วงอายุ	กำลังแรงงาน		สัดส่วน		ผู้ว่างงาน		สัดส่วน		อัตราการว่างงาน	
	2542	2552	2542	2552	2542	2552	2542	2552	2542	2552
15-17	874,381	606,911	2.65	1.56	94,107	28,778	9.61	6.31	10.76	4.74
18-24	5,275,672	4,547,435	15.98	11.67	382,083	190,739	39.00	41.82	7.24	4.19
25-29	4,902,538	4,651,460	14.85	11.94	163,901	98,852	16.73	21.67	3.34	2.13
30-34	4,674,690	4,869,009	14.16	12.49	103,075	47,160	10.52	10.34	2.20	0.97
35-39	4,385,243	5,039,253	13.28	12.93	77,486	28,558	7.91	6.26	1.77	0.57
40-44	3,950,950	5,028,311	11.97	12.90	60,437	20,484	6.17	4.49	1.53	0.41
45-49	3,151,739	4,592,087	9.55	11.78	36,579	17,487	3.73	3.83	1.16	0.38
50-54	2,380,657	3,809,733	7.21	9.78	36,361	14,298	3.71	3.13	1.53	0.38
55-59	1,682,628	2,651,992	5.10	6.81	18,109	7,152	1.85	1.57	1.08	0.27
60-64	974,195	1,518,128	2.95	3.90	3,914	837	0.40	0.18	0.40	0.06
<65	766,037	1,656,088	2.32	4.25	3,564	1,737	0.36	0.38	0.47	0.10
รวม	33,018,730	38,970,407	100	100	979,616	456,082	100	100	2.97	1.17

2.3.2.3 ตลาดแรงงานมีความไม่สอดคล้องระหว่างอุปสงค์และอุปทานด้านทักษะและประสบการณ์

(Skill mismatch & Skill shortage) จากข้อมูลสัดส่วนจำนวนการขาดแคลนต่อจำนวนความต้องการที่ได้จากการสำรวจความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการปี 2551 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าประเทศไทยขาดแคลนแรงงานในทุกกลุ่มทั้งแรงงานไร้ฝีมือ กึ่งมีทักษะ และที่มีทักษะ ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันอยู่ที่ร้อยละ 60 ของความต้องการของผู้ประกอบการ สะท้อนถึงลักษณะการแบ่งตลาดแรงงาน (Labour market segmentation) ตามการศึกษา ทักษะและประสบการณ์ที่ชัดเจน



รูปที่ 2.5 ความต้องการแรงงานการขาดแคลนแรงงานและการว่างงานปี 2551 [4]



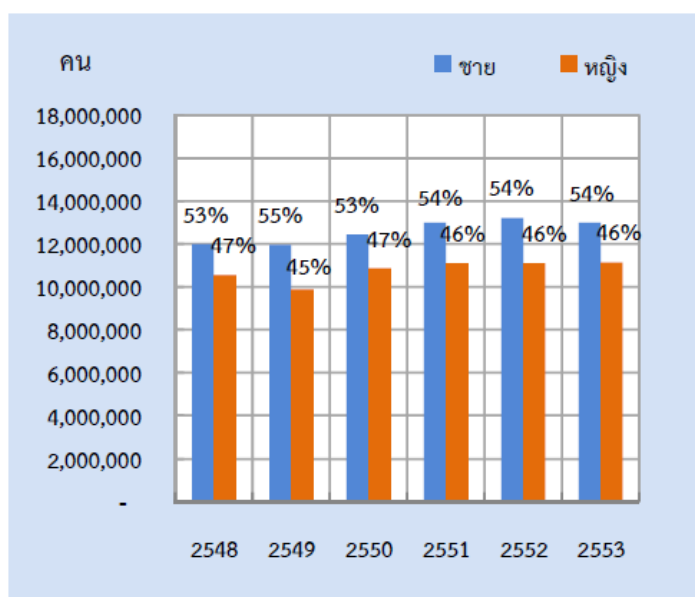
รูปที่ 2.6 ผู้สำเร็จการศึกษาที่เข้าสู่ตลาดแรงงานใหม่ [4]

อุปทานของแรงงานกึ่งมีทักษะ (Semi-skilled labour) เข้าสู่ตลาดแรงงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากนักเรียนที่จบมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. และ ปวส. นิยมศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ทำให้กำลังแรงงานกึ่งมีทักษะขยายตัวน้อยกว่ากำลังแรงงานที่มีทักษะ เนื่องจากคนไทยมุ่งเรียนในระดับสูงมากขึ้นเพื่อได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น เนื่องด้วยการกำหนดค่าจ้างจะกำหนดตามวุฒิการศึกษาที่สำเร็จมากกว่าความสามารถและประสบการณ์ของแรงงาน ประกอบกับนโยบายสร้างโอกาสทางการศึกษาของภาครัฐโดยมีการจัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) (รูปที่ 2.6) ในขณะที่ความไม่สอดคล้องของอุปสงค์และอุปทานด้านการศึกษาและประสบการณ์ของแรงงานประเภทที่มีทักษะ เป็นผลจากระบบการศึกษาผลิตแรงงานที่ไม่ตรงกับความต้องการของตลาด กล่าวคือ ตลาดแรงงานต้องการแรงงานที่จบสายวิทยาศาสตร์มากกว่าสายสังคมศาสตร์ ขณะที่จำนวนผู้ศึกษาต่อสายวิทยาศาสตร์ต่อสายสังคมศาสตร์อยู่ที่ร้อยละ 30 ต่อ 70 รวมทั้งคุณภาพของแรงงานยังขาดความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ เช่น การเรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยตนเอง การมีวินัย ความกระตือรือร้นในการทำงาน ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ และการสื่อสารเป็นที่น่าสนใจแก่แรงงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้วกลับหางานได้ยากกว่า จากข้อมูลรายเดือนเฉลี่ยตั้งแต่

เดือน 2550 - 2554 พบว่าสัดส่วนผู้ว่างงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีอยู่ที่ร้อยละ 30 สูงกว่า สัดส่วนผู้ว่างงานที่จบการศึกษามัธยมศึกษาและมัธยมต้นที่ร้อยละ 18 และ 23 ตามลำดับ

2.3.2.4 ไทยมีขนาดของแรงงานนอกระบบขนาดใหญ่

จากผลการสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ.2553 พบว่า ในจำนวนผู้มีงานทำทั้งสิ้น 38.7 ล้านคน เป็น แรงงานนอกระบบที่ไม่ได้รับความคุ้มครองและไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงานจำนวน 24.1 ล้านคน (รูปที่ 2.7) หรือร้อยละ 62.3 และส่วนใหญ่จำนวน 14.5 ล้านคน หรือร้อยละ 60 ของ แรงงานนอกระบบทั้งหมดทำงานในภาคเกษตรกรรม รองลงมาทำงานในภาคการค้าและบริการ (ร้อยละ 31.4) และภาคการผลิตร้อยละ 8.6 ส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาและต่ำกว่า จำนวน 15.9 ล้านคน หรือร้อยละ 65.9 และอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุดร้อยละ 41.6 ของ แรงงานนอกระบบทั้งหมด



รูปที่ 2.7 จำนวนแรงงานนอกระบบจำแนกตามเพศ [5]

จะเห็นว่าการที่ประเทศไทยมีแรงงานนอกระบบที่มีสัดส่วนสูงถึงกว่าร้อยละ 60 ซึ่งแม้ว่าการประกอบ อาชีพอิสระขนาดเล็กในเศรษฐกิจนอกระบบมีบทบาทสำคัญช่วยรองรับแรงกระแทกจากวิกฤต เศรษฐกิจโดยสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในช่วงเศรษฐกิจมีวิกฤตการจ้างงาน แต่ในอีกมุมหนึ่ง กิจกรรมทางเศรษฐกิจนอกระบบที่มีขนาดใหญ่ประมาณร้อยละ 45.6 ของผลิตภัณฑ์มวลรวม ภายในประเทศ (GDP) ณ ปี 2001 หรือร้อยละ 61.7 ของรายได้ประชาชาติจะนำไปสู่การลดลงของ อัตราการจ้างงานในเศรษฐกิจระบบ

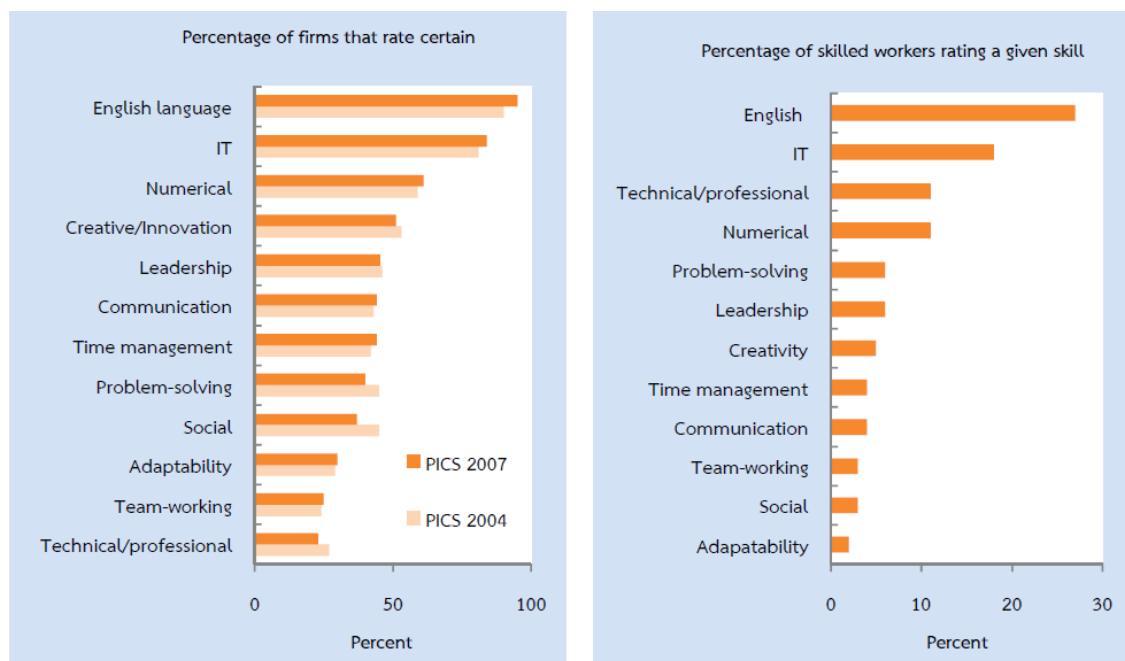
2.3.2.5 ไทยยังประสบปัญหาด้านคุณภาพแรงงานและคุณภาพการศึกษาอีกด้วย

เมื่อเปรียบเทียบกับหลายประเทศในภูมิภาคเดียวกันคุณภาพการศึกษาไทยยังด้อยกว่าประเทศอื่น ๆ (ตารางที่ 2.2) และแรงงานของไทยขาดทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานทั้งด้าน IT ภาษาอังกฤษ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และการมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นสิ่งที่นายจ้างต้องการ (รูปที่ 2.8) ประกอบกับแรงงานยังเลือกงานและไม่ต้องการทำงานหนักประเภท 3 D งานสกปรก (Dirty job) งานยาก (Difficult job) และงานอันตราย (Dangerous job)

ตารางที่ 2.2 Rankings of Education Indicators, selected Asian countries ปี 2552 [6]

Indicators	Thailand	Malaysia	Singapore	Korea	Taiwan	Japan	Indonesia
Quality of primary education ¹	69	31	3	29	20	23	58
Education expenditure ^{1*}	44	24	109	75	18	96	127
Higher education and training	67	23	1	47	17	31	44
Quality of math and science education ¹	62	34	1	18	6	25	50
Education Infrastructure (2010 ranking) ²	46	25	11	20	17	13	55
Pupil-Teacher Ratio (Primary Education)	39	26	47	51	38	40	43
Pupil-Teacher Ratio (Secondary Education) (2007 ranking) ²	53	41	47	51	46	28	33

■ อันดับ 1 ■ อันดับ 2 ■ อันดับ 3



รูปที่ 2.8 Nearly all firms in Thailand rate labor skills in English and IT as poor or very poor, similarly, skilled workers rank English and IT skills as most needed [7,8]

2.3.3 สภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานของไทยในปัจจุบัน

จากข้อมูลการสำรวจสถานการณ์จ้างงานในปี 2011 จัดทำโดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สํารวจผู้ประกอบการทั้งสิ้นประมาณ 3,800 บริษัท ตอบกลับจำนวน 784 บริษัท คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 19.7 สอบถามผู้ประกอบการทั่วประเทศโดยใช้โครงสร้างการกระจายตัวของจำนวนผู้ประกอบการทั่วประเทศเพื่อให้เป็นสามารถเป็นกลุ่มตัวแทนที่ดี โดยการสำรวจสอบถามถึงสถานการณ์การจ้างงาน ดังนี้ ความยากง่ายในการหาแรงงานในปัจจุบัน สถานการณ์ความต้องการและขาดแคลนแรงงานในปัจจุบัน จำแนกตามระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน และรวมถึงการปรับตัวของผู้ประกอบการต่อปัญหาการขาดแคลนแรงงาน

ตารางที่ 2.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสำรวจ ปี 2554 [9]

ภาค	สถานประกอบการ		ขนาดของธุรกิจ (จำนวน)			การจ้างงาน	
	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ	Large	Medium	Small	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคกลาง	285	38.1	138	50	97	151,665	65.2
ภาคเหนือ	182	24.3	64	46	72	26,005	11.2
ภาคอีสาน	178	23.8	66	55	57	35,562	15.3
ภาคใต้	103	13.8	42	28	33	19,294	8.3
รวม	748	100.0	310	179	259	232,526	100.0

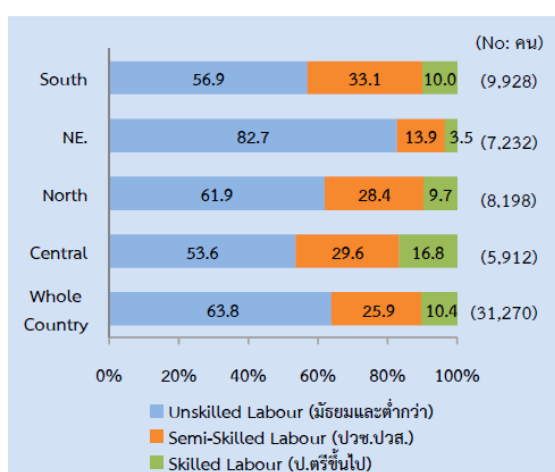
หมายเหตุ: Large คือ มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน) เกิน 200 ลบ. การจ้างงานเกิน 200 คน

ยกเว้น กิจการค้าส่ง การจ้างงานเกิน 50คนหรือสินทรัพย์ถาวรเกิน 100 ลบ. กิจการค้าปลีก การจ้างงานเกิน 30 คนหรือสินทรัพย์ถาวรเกิน 60 ลบ.

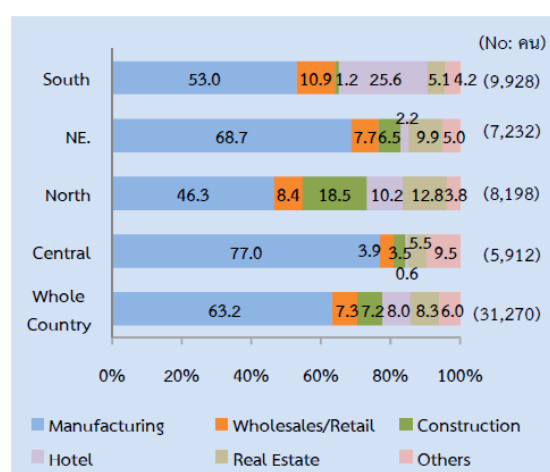
Medium คือ มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน) เกิน 50- 200 ลบ. การจ้างงานเกิน 50- 200 คน ยกเว้น กิจการค้าส่ง การจ้างงานตั้งแต่ 26-50 คนหรือสินทรัพย์ถาวรเกิน 50-100 ลบ. กิจการค้าปลีก การจ้างงานตั้งแต่ 16-30 คนหรือสินทรัพย์ถาวรเกิน 30-60 ลบ.

Small คือ มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน) ไม่เกิน 50 ลบ. การจ้างงานไม่เกิน 50 คน ยกเว้นกิจการค้าส่งการจ้างงานไม่เกิน 25คน และกิจการค้าปลีกการจ้างงานไม่เกิน 15 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 30 ลบ.

2.3.3.1 สถานการณ์ความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการ



รูปที่ 2.9 สัดส่วนความต้องการแรงงานในระดับประเทศและระดับภูมิภาค จำแนกตามการศึกษา [10]



รูปที่ 2.10 สัดส่วนความต้องการจำแนกตามประเภทธุรกิจ [10]

ผลการสำรวจ (รูปที่ 2.9 และรูปที่ 2.10) พบว่า เกือบร้อยละ 70 ของผู้ประกอบการในกลุ่มตัวอย่างหาแรงงานยากขึ้นและพบประเด็นที่น่าสนใจถึงโครงสร้างความต้องการแรงงานทั้งระดับประเทศและระดับภูมิภาค ดังนี้

2.3.3.1.1 ผู้ประกอบการพึ่งพาแรงงานไร้ฝีมือ (Unskilled labour)

ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและต่ำกว่าอยู่ในระดับสูงถึงร้อยละ 63.8 ของความต้องการแรงงานทั้งหมด รองลงมาคือ ความต้องการแรงงานกึ่งมีทักษะ (Semi-skilled labour) ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและสูงกว่าร้อยละ 25.9 และความต้องการแรงงานที่มีทักษะ (Skilled labour) ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 10.4 สะท้อนถึงกระบวนการผลิตของไทยที่ยังใช้เทคโนโลยีต่ำ หรือภาวะความเข้มข้นในการใช้ทุนที่ต่ำ (low capital deepening) และใช้แรงงานราคาถูกและทักษะต่ำ ประกอบกับการลดลงของการใช้ทุนอย่างเข้มข้น โดยเฉพาะหลังจากที่ไทยประสบกับวิกฤตการเงินในช่วงปี พ.ศ. 2540-2541 และการนำเข้าแรงงานข้ามชาติราคาถูกจำนวนมาก เพื่อทดแทนการลงทุนในสินทรัพย์ทุน (capital investment)

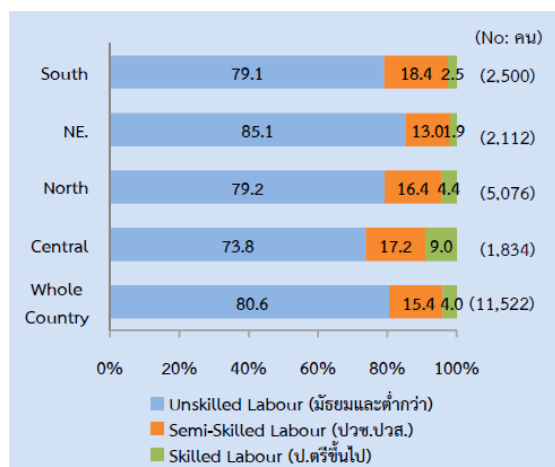
2.3.3.1.2 ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ (Large enterprises)

ในกลุ่มธุรกิจผลิตยานยนต์และชิ้นส่วนและกลุ่มธุรกิจค้าส่ง-ปลีกยานยนต์และซ่อมแซมบำรุงรักษามีความต้องการแรงงานกึ่งมีทักษะในสัดส่วนสูง โดยเฉพาะระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในขณะที่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ในธุรกิจบริการในกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาล โทรคมนาคม การเงิน และประกันภัย สถาปัตยกรรมและวิศวกรรม และตัวแทนธุรกิจเดินทางและนำเที่ยวมีความต้องการแรงงานฝีมือที่มีทักษะที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีในสัดส่วนสูง

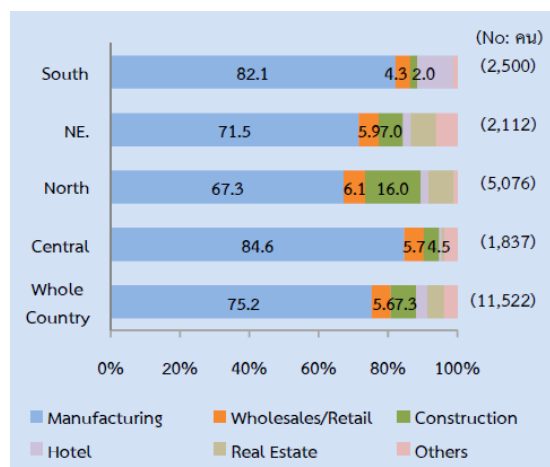
2.3.3.1.3 โครงสร้างความต้องการแรงงานจำแนกตามการศึกษามีความคล้ายคลึงกันทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค

คือ มากกว่าครึ่งของผู้ประกอบการทั้งหมดต้องการแรงงานไร้ฝีมือ และเป็นที่น่าสนใจว่าผู้ประกอบการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต้องการแรงงานไร้ฝีมือมากที่สุดถึงร้อยละ 82.7 ของความต้องการแรงงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด ส่วนโครงสร้างความต้องการแรงงาน พบว่าสาขาที่มีความต้องการจากตลาดแรงงานมากที่สุดคือ ภาคการผลิต (Manufacturing sector) (ร้อยละ 63.2) รองลงมาคือ ภาคบริการ (Service sector) (ร้อยละ 30.8) ได้แก่ สาขาอสังหาริมทรัพย์ สาขาโรงแรม สาขาการค้าปลีกค้าส่ง และสาขาก่อสร้าง ตามลำดับ

2.3.3.2 สถานการณ์การขาดแคลนแรงงานของผู้ประกอบการ



รูปที่ 2.11 สัดส่วนการขาดแคลนแรงงานในระดับประเทศและระดับภูมิภาค จำแนกตามการศึกษา [10]



รูปที่ 2.12 สัดส่วนการขาดแคลนแรงงานในระดับประเทศและระดับภูมิภาค ตามประเภทธุรกิจ [10]

ผลการสำรวจสถานการณ์จ้างงานของ ชปท. ในส่วนของสถานการณ์การขาดแคลนแรงงานของผู้ประกอบการไทยมีประเด็นสำคัญดังนี้

2.3.3.2.1 สถานการณ์การขาดแคลนแรงงานของผู้ประกอบการมีโครงสร้างเดียวกันกับ สถานการณ์ความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการ และมีระดับของปัญหาที่รุนแรงกว่า

ผลจากการสำรวจพบว่าเกือบร้อยละ 40 ของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานโดยไม่สามารถหาแรงงานในตำแหน่งที่ต้องการได้ภายในระยะเวลาตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ในภาพรวมระดับประเทศ สถานการณ์การขาดแคลนแรงงานของผู้ประกอบการมีโครงสร้างเดียวกันกับสถานการณ์ความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการแต่มีระดับของปัญหาที่รุนแรงกว่า (รูปที่ 2.11 และรูปที่ 2.12) กล่าวคือผู้ประกอบการขาดแคลนแรงงานไร้ฝีมือถึงร้อยละ 80.6 ของจำนวนแรงงานที่ขาดแคลนทั้งหมด รองลงมาคือแรงงานกึ่งมีทักษะ ร้อยละ 15.4 และแรงงานมีทักษะร้อยละ 4.0 และผู้ประกอบการภาคตะวันออกเฉียงเหนือขาดแคลนแรงงานไร้ฝีมือมากที่สุด คือร้อยละ 85.1 ของแรงงานที่ขาดแคลนทั้งหมดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนหนึ่งเป็นผลจากแรงงานจากภาคนี้เคลื่อนย้ายแรงงานภายในประเทศมากที่สุด

2.3.3.2.2 ปัญหาการขาดแคลนแรงงานรุนแรงในภาคการผลิต

สามในสี่ของจำนวนแรงงานที่ขาดแคลนทั้งหมดอยู่ในภาคการผลิต รองลงมาคือ ภาคบริการ ร้อยละ 20.9 กระจายในทั้งธุรกิจบริการสำคัญที่มีความต้องการแรงงานสูง ได้แก่ สาขาก่อสร้าง การค้าปลีกค้าส่ง อสังหาริมทรัพย์ และโรงแรม ตามลำดับ ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในสาขาการผลิตรุนแรงมากที่สุด ในภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 84.6 ของจำนวนการขาดแคลนแรงงานทั้งหมดในภาคกลาง เนื่องจากอุตสาหกรรมการผลิตสำคัญของไทยทั้งเพื่อการส่งออกและบริโภคภายในประเทศ เช่น อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม ผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก ส่วนใหญ่กระจุกตัวเชิงพื้นที่ของอุตสาหกรรมในภาคกลาง โดยเฉพาะจังหวัด กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้ประกอบการในภาคบริการของภาคเหนือประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานในสัดส่วนสูงในสาขาก่อสร้าง ขณะที่ผู้ประกอบการในภาคบริการของภาคใต้ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานในสัดส่วนสูงในสาขาท่องเที่ยว

ตารางที่ 2.4 ธุรกิจประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน 5 อันดับแรกในภาพรวมทั้งประเทศ และตามภูมิภาค [10]

	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5
ภาพรวม	สิ่งทอ/เครื่องแต่งกาย/เครื่องหนัง	อิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า	ผลิตภัณฑ์อาหาร/เครื่องดื่ม	ผลิตภัณฑ์ยาง/พลาสติก	ก่อสร้าง
กลาง	อิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า	สิ่งทอ/เครื่องแต่งกาย/เครื่องหนัง	ผลิตภัณฑ์ยาง/พลาสติก	ผลิตภัณฑ์ยานยนต์/ชิ้นส่วน	ก่อสร้าง
เหนือ	สิ่งทอ/เครื่องแต่งกาย/เครื่องหนัง	ผลิตภัณฑ์อาหาร/เครื่องดื่ม	ก่อสร้าง	อิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า	ค้าปลีก
อีสาน	สิ่งทอ/เครื่องแต่งกาย/เครื่องหนัง	ก่อสร้าง	ผลิตภัณฑ์อาหาร/เครื่องดื่ม	ขนส่ง/คลังสินค้า	อิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า
ใต้	ผลิตภัณฑ์ยาง/พลาสติก	ผลิตภัณฑ์อาหาร/เครื่องดื่ม	โรงแรม/ภัตตาคาร	ผลไม้/ผลิตภัณฑ์จากไม้ (ยกเว้นเฟอร์นิเจอร์)	ค้าปลีก

หมายเหตุ: จำแนกบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ตามการจัดกลุ่มอุตสาหกรรมตาม I SIC Code และพิจารณาจัดอันดับจากจำนวนการขาดแคลนแรงงานของบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม

2.3.3.2.3 ปัญหาการขาดแคลนแรงงานเกิดขึ้นกระจายไปในทุกภาคการผลิตสำคัญ

สามในสี่ของจำนวนแรงงานที่ขาดแคลนทั้งหมดอยู่ในภาคการผลิต รองลงมาคือ ภาคบริการ ร้อยละ 20.9 กระจายในทั้งธุรกิจบริการสำคัญที่มีความต้องการแรงงานสูง ได้แก่ สาขาก่อสร้าง การค้าปลีกค้าส่ง อสังหาริมทรัพย์ และโรงแรม ตามลำดับ ในระดับประเทศ ภาคการผลิตอุตสาหกรรมธุรกิจที่ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานมากที่สุด 5 อันดับแรก (ตารางที่ 2.4) ได้แก่

ลำดับที่ 1 อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเข้มข้น (Labour intensive industries) คือ อุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องแต่งกายและเครื่องหนัง

ลำดับที่ 2 อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีลักษณะเป็น Original equipment manufacturer (OEM) และ Assembly Industries ที่เกี่ยวข้องกับ High Technology คือ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์/อุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่ 3 และ 4 อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่เป็น Resource-based industries คืออุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มและอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก

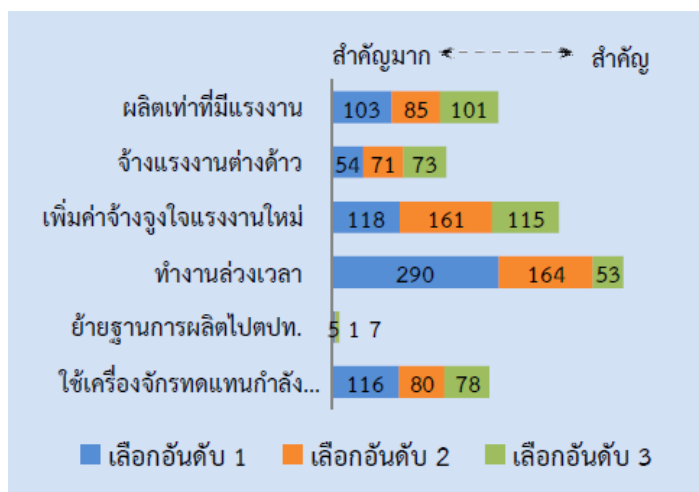
ลำดับที่ 5 อยู่ในกลุ่มภาคบริการที่ใช้แรงงานสูง คือ สาขาก่อสร้าง

จะเห็นได้ว่าในระดับประเทศและภูมิภาคปัญหาการขาดแคลนแรงงานเกิดขึ้นกระจายไปในทุกภาค การผลิตสำคัญทั้งที่เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเข้มข้น กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีลักษณะเป็น

Original equipment manufacturer (OEM) และ Assembly Industries ที่เกี่ยวข้องกับ High Technology กลุ่มอุตสาหกรรมที่เป็น Resource-based industries และกลุ่มภาคบริการที่ใช้แรงงานสูงในระดับภูมิภาค ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องแต่งกายและเครื่องหนังจะประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานมากที่สุด เป็นผลจากการกระจุกตัวในเชิงพื้นที่กันมากในจังหวัดที่อยู่ในเขตส่งเสริมการลงทุนเขตที่ 3 โดยเฉพาะในแถบจังหวัดที่อยู่ใกล้หรือติดกับชายแดนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคตะวันตก ขณะเดียวกันแรงงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือจะเคลื่อนย้ายมาทำงานในภาคอื่นในสัดส่วนสูง ส่วนภาคใต้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ยาง/พลาสติกจะขาดแคลนแรงงานมากที่สุด จากผลการสำรวจทั้งระดับประเทศและระดับภาค ปัญหาการขาดแคลนแรงงานเกิดขึ้นทั้งระดับบริษัท และระดับมหภาค รวมทั้งกระจายไปในทุกภาคการผลิตสำคัญซึ่งจะเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญต่อศักยภาพการผลิตและการเจริญเติบโตของประเทศในระยะยาวต่อไป

2.3.3.3 การปรับตัวของผู้ประกอบการต่อปัญหาการขาดแคลนแรงงาน

จากผลการสำรวจธุรกิจที่ประสบปัญหาขาดแคลนแรงงาน ปรับตัวเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องโดยการจ้างทำงานล่วงเวลามากที่สุด รองลงมาคือ การเพิ่มค่าจ้างเพื่อจูงใจแรงงานใหม่การใช้เครื่องจักรทดแทนกำลังแรงงาน การผลิตเท่าที่มีแรงงาน และการจ้างแรงงานต่างด้าว (รูปที่ 2.13) เป็นที่น่าสังเกตว่า ธุรกิจก่อสร้างขนาดใหญ่จะปรับตัวโดยการจ้างทำงานล่วงเวลามากกว่าการใช้เครื่องจักรทดแทนกำลังแรงงาน ส่วนภาคก่อสร้างขนาดกลางและขนาดเล็กเลือกที่จะใช้เครื่องจักรทดแทนแรงงานมากกว่าการจ้างทำงานล่วงเวลา สำหรับภาคการค้าและภาคบริการ ปรับตัวโดยการจ้างทำงานล่วงเวลา/การเพิ่มค่าจ้างจูงใจแรงงานใหม่เป็นสำคัญ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการบางรายมีการปรับตัวโดย การจ้างเหมาช่วงงาน (Sub - contract) การรับนักเรียน/นักศึกษาเข้าทำงานในช่วงวันหยุด/ปิดภาคเรียน เป็นต้น



รูปที่ 2.13 ภาพรวมการปรับตัวของผู้ประกอบการทั้งที่ขาดแคลนและไม่ขาดแคลนแรงงาน [10]

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

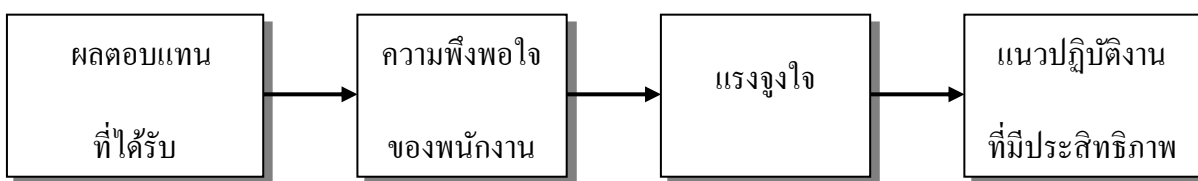
ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความไว้หลายท่าน โดยบางท่านได้ระบุความหมายของคำว่า ความพึงพอใจของพนักงานด้วยการใช้คำว่า “ความพึงพอใจในการทำงาน” หรือ “ความพึงพอใจในงาน” ซึ่งในที่นี้เมื่อพิจารณาความหมายของคำดังกล่าวแล้วสามารถอนุมานได้ว่าคำนี้ๆมีนัยยะได้ไม่ต่างกัน ดังความหมายที่ Blum and Naylor [11] ได้ให้ไว้คือ ทศณคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน ซึ่งความหมายสอดคล้องกับคำกล่าวของ Edwin and Locke [12], Beer [13] และ Davis [14] ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจคือ ทศณคติของพนักงานที่มีต่องาน หน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน ตามความคาดหวังในจิตใจของบุคคลนั้น ต่องานและสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร [15] การที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร [16] และการที่จะให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้นั้น องค์กรจะต้องมีพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานนั้นๆก่อนจึงจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ [17]

จากความหมายต่างๆข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการทำงานไปในทางบวก เนื่องจากการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานจะขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น เช่น ค่าจ้าง สภาพการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น หากบุคคลใดมีความพึงพอใจในการทำงานมาก ก็จะเสียสละอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มศักยภาพของตน

2.4.1 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยมของแต่ละบุคคล ซึ่งการทำงานของบุคคล โดยใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย สภาพการทำงานและสิ่งจูงใจในหน่วยงานมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การที่บุคคลเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย จึงถือว่าเป็นภาระหน้าที่สำคัญอย่างยิ่งของผู้บริหารทุกระดับของแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานมีแนวคิดแตกต่างกัน 2 ลักษณะคือ

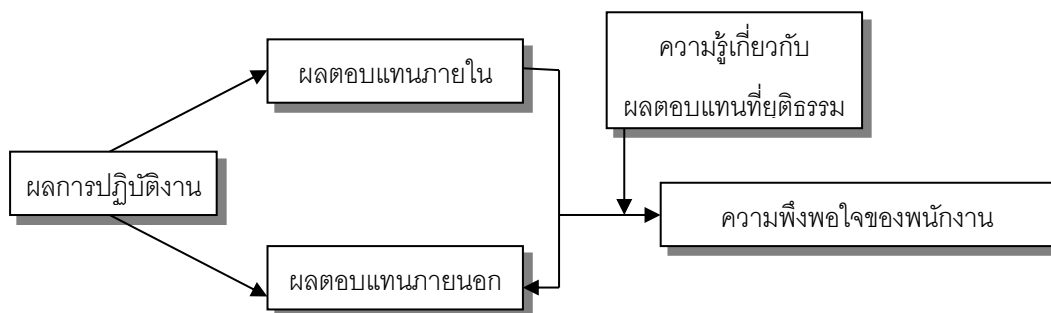
1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน Davis and Newstorm [18] ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า “การตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการตอบสนอง”



รูปที่ 2.14 ความพึงพอใจนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ [18]

จากแนวคิดข้างต้น ทำให้ผู้บริหารมุ่งเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นจึงพยายามสรรหาปัจจัยและจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในงานเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ Edward and Porter [19] ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน โดยตั้งสมมติฐานไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ



รูปที่ 2.15 ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน [19]

จากภาพข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานที่ออกมาจะได้รับการตอบสนองผ่านการให้ผลตอบแทน ซึ่งแบ่งเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) ที่เป็นผลในด้านความรู้สึกของพนักงานและผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) ที่เป็นรางวัลที่ผู้อื่นหามาให้ เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งพนักงานจะพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่ควรได้รับ ตามความยุติธรรมแล้ว ย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์ในเชิงตอบสนองกัน โดยที่ความพึงพอใจส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารต้องให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม ทั้งภายในและภายนอกที่พนักงานพึงได้รับ ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ในกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่หลายทฤษฎี ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้เท่านั้น โดยจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theories of Motivation)

- ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
- ทฤษฎีสองปัจจัย
- ทฤษฎี อี.อาร์.จี

กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาเชิงกระบวนการ (Process Motivation Theory)

- ทฤษฎีความคาดหวัง
- ทฤษฎีความเสมอภาค

2.5.1 กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theories of Motivation)

เป็นกลุ่มทฤษฎีที่พยายามบ่งชี้หรือกำหนดว่าอะไรที่ทำให้มนุษย์สร้างและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ ซึ่งอาจเรียกได้ว่า ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theories) ถือเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับสภาวะความขาดแคลนในร่างกายมนุษย์ในระยะเวลาหนึ่ง อันเป็นเหตุทำให้ร่างกายต้องสร้างพฤติกรรมเป็นพฤติกรรมที่มุ่งสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายโดยเฉพาะ ในสมัยการจัดการแบบวิทยาศาสตร์เงินนับเป็นสิ่งจูงใจแต่เพียงประการเดียวก็ว่าได้ แต่ในสมัยต่อมาปัจจัยการจูงใจได้เปลี่ยนไปโดยหันมาพิจารณา ด้านมนุษย์สัมพันธ์ สภาพการทำงาน ความมั่นคง ตลอดจนรูปแบบบังคับบัญชา ซึ่งต่อมาได้ขยายความครอบคลุมไปถึงความต้องการหรือแรงจูงใจในระดับสูง เช่น ความต้องการได้รับการยอมรับหรือประสบความสำเร็จสูงสุด (ทฤษฎีของมาสโลว์) ความรับผิดชอบการประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้า (ทฤษฎีของเฮิร์สเบอร์ก) และการพัฒนาส่วนบุคคล (ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์) ทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎี อี.อาร์.จี. เป็นต้น

2.5.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ A.H.Maslow

Maslow [20] ได้ทำการศึกษาความต้องการของมนุษย์ทั่วไป ซึ่งมนุษย์พยายามหาหนทางตอบสนองความต้องการของตน โดย Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ได้ดังนี้

1. คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมิอยู่ตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุดเป็นข้อเท็จจริงชัดแจ้งว่า คนทุกคนต่างก็จะมีความต้องการและความต้องการนี้จะไม่มีทางสิ้นสุดนับตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็มีให้แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก แสดงให้เห็นว่าความต้องการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม จะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ตามลำดับของความสำคัญในขณะ ที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขั้นต่อไปก็จะตามมา

Maslow ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับความต้องการอย่างมี ระเบียบโดยลำดับขั้นของความต้อการนี้คือ “Hierarchy of Needs” มีอยู่ 5 ลำดับขั้น คือ

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย (Basic Physiological Needs) ความต้องการพื้นฐานขั้น แรกของมนุษย์ คือ ความต้องการด้านร่างกาย ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอด เช่น อาหาร ที่อยู่ อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้ เพราะความจำเป็นที่ต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องไ้หาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่น ๆ มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้าน ร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น คือ ความ ต้องการทางด้านความปลอดภัย รวมถึงความต้องการความมั่นคงในเรื่องต่าง ๆ เช่น ต้องการมีความ มั่นคงทางเศรษฐกิจในรูปของค้ำประกันสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ ในระยะยาว
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) หลังจากได้รับการตอบสนอง ในขั้นที่สองแล้ว ความต้องการของมนุษย์ที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก และการ เป็นเจ้าของ เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบค้าสมาคมกับ บุคคลอื่น ตลอดทั้งเป็นความต้องการที่ให้ตนเองเป็นที่รักของผู้อื่น และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม อาจ กล่าวได้ว่า ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น
4. ความต้องการความนับถือ หรือฐานเด่นทางสังคม (Self Esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการที่จะต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของตนเองในการทำให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ เช่น การยอมรับนับถือในหน้าที่การงาน สภาพความเป็นอยู่ รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะ เเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ๆ หรืออยากให้บุคคลอื่นสรรเสริญ นับหน้าถือตา เป็นต้น
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของ มนุษย์ ภายหลังจากได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ซึ่งเป็นความ ต้องการของแต่ละบุคคลในการทำให้เป้าหมายของตนที่คาดหวังไว้นั้นสำเร็จผล เช่น ความต้องการ เป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียง นักการเมืองที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

Maslow เชื่อว่าความต้องการทั้ง 5 ลำดับขั้น ทุกคนจะต้องมีและมีอยู่ตลอดเวลา แต่หากความต้องการ ลำดับใดที่ได้รับการตอบสนองก็จะไม่จูงใจอีกต่อไป ความต้องการนั้นจะมีลักษณะจากต่ำไปขึ้นสูง

ตามความสำคัญ ดังนั้นการสร้างความแรงจูงใจให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเป็นไปในทิศทางที่ต้องการได้นั้น จะต้องทราบความต้องการของมนุษย์ดังกล่าว แล้วจึงหาทางตอบสนองความต้องการเหล่านั้น

2.5.1.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ Herzberg

Herzberg อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์ [20] ได้คิดทฤษฎีการจูงใจในการทำงานที่เรียกว่า ทฤษฎีการจูงใจและการบำรุงรักษา (Motivation and Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) Herzberg ได้พยายามหาคำตอบให้กับคำถามที่ว่า มนุษย์ต้องการอะไรจากการทำงาน จึงทำการศึกษาระบบเจาะลึกเกี่ยวกับการทำงาน โดยสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จาก 11 อุตสาหกรรม เพื่อสอบถามถึงเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นสภาพการทำงาน จากการวิเคราะห์คำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ให้ข้อเท็จจริงว่า ปัจจัยหลายๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์กัน โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีเกิดขึ้นในการทำงาน และยังพบว่าสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ไม่ใช่ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แท้จริงแล้วเป็นภาวะที่ปราศจากความพึงพอใจมากกว่า (No Satisfaction) โดย Herzberg ได้แบ่งเป็น 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน คือ

1. ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ (Hygienic Factors) เช่นฐานะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน ฯลฯ ล้วนเป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่
2. ปัจจัยที่จูงใจ (Motivator Factors) เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลต่อความพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำ คือ ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานนั้น ๆ จะเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้ทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ โดยเป็นปัจจัยสำหรับการสร้างความแรงจูงใจให้ลูกจ้าง เกิดการเพิ่มผลผลิตด้วยการตอบสนองให้เพียงพอแก่ความต้องการ แต่ถ้านายจ้างให้ในระดับต่ำ ความต้องการของลูกจ้างก็ยังคงปฏิบัติงานอยู่กับนายจ้างต่อไป ได้ โดยไม่มีการเพิ่มผลผลิต

จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นว่าหากการไม่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่ามีความพอใจในการทำงาน แต่เป็นเพียงความรู้สึกเฉยๆ ไม่มีอะไรเกิดขึ้น สภาพการทำงานที่ดีและนโยบายขององค์กรที่สมเหตุสมผลไม่ใช่พลังที่จะกระตุ้นแรงจูงใจให้สูงได้ แต่มักจะเป็นสิ่งที่ต้องมาก่อนการสร้างแรงจูงใจเสมอ คนที่ไม่มีความพอใจในการทำงานย่อมถูกจูงใจได้ง่ายกว่าคนที่ไม่พอใจในการทำงานเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว

แนวความคิดนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการที่จะรักษาพฤติกรรมมนุษย์ที่พึงประสงค์ไว้ โดยคำนึงอยู่เสมอว่าความพอใจในการทำงานจะทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงานและความไม่พอใจการทำงานจะนำไปสู่การหลีกเลี่ยงงาน ผู้บริหารจึงควรควบคุมปัจจัยภายนอกโดยพยายามปรับปรุงปัจจัย

เกี่ยวกับงานเพื่อสร้างแรงจูงใจ และพยายามรักษาปัจจัยแวดล้อมของงานให้อยู่ในระดับที่จะไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

2.5.1.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

เป็นทฤษฎีที่มีเนื้อหาคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ Alderfer อ้างถึงในสกาเวสสาราญคง [21] ได้พัฒนาแนวคิดจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยเสนอว่า ความต้องการของมนุษย์มี 3 ประการ คือ Existence Needs, Relatedness Needs และ Growth Needs ซึ่งรวมเรียกโดยย่อว่า ERG ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) คือความต้องการที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการกายภาพและทางวัตถุ เช่น ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ ความมั่นคง และความปลอดภัย เป็นต้น
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือความปรารถนาที่จะมีสัมพันธภาพหรือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งถือเป็นความต้องการทางสังคม นอกจากนี้ยังรวมถึงความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น
3. ความต้องการด้านการเติบโต (Growth Needs) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถของตนให้เต็มศักยภาพและต้องการพัฒนาตนเองไปเรื่อย ๆ ซึ่งรวมถึงความต้องการด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงานด้วย

Alderfer ได้ตั้งสมมติฐานเพื่ออธิบายความต้องการได้รับการตอบสนองดังกล่าวไว้ 3 ประการ คือ

- ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Needs Satisfaction) หากความต้องการใดไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นจะยังคงมีอยู่ เช่น ถ้าคนงานได้รับเงินเดือนน้อย ความต้องการเรื่องเงินเดือนจะมีอยู่สูง
- ระดับความต้องการ (Desire Strength) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างและอื่นๆ มากพอแล้ว หัวหน้างานคนนั้นก็จะต้องการด้านการได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
- ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) หากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหากหัวหน้างานไม่มีโอกาสที่จะได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้น หัวหน้างานคนนั้นก็จะหันมาสนใจและต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม

แนวความคิด ERG เชื่อว่าความต้องการของคนจะเป็นลำดับขึ้นจาก E ไปสู่ R และ G ตามลำดับ เมื่อความต้องการในขั้นต่ำได้รับการตอบสนองหรือยังไม่ได้ได้รับความพอใจเท่านั้น จึงจะเป็นแรงจูงใจ นอกจากนี้ความต้องการของคนไม่ได้เป็นลำดับขึ้นในทิศทางเดียวกัน คือ จากลำดับต่ำไปสู่ลำดับที่สูงกว่า แต่จะมีความต้องการที่จะถดถอยได้ด้วย คือ จากความต้องการระดับสูงกับมามีความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า ซึ่งเกิดจากความต้องการที่ถูกสกัดกั้น รวมทั้งความต้องการของคนสามารถเกิดขึ้นพร้อมๆ กันได้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นทีละขั้นเหมือนทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เมื่อนำทั้งสองทฤษฎีนี้มาเปรียบเทียบกันแล้วจะเห็นได้ว่า แนวความคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการจัดสวัสดิการในองค์กรได้ ความชัดเจนอยู่ตรงที่ว่าในขั้นที่เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอดหรือขั้นแรกนั้น เห็นได้ชัดเมื่อนำสวัสดิการมาตีค่าเป็นตัวเงิน โดยเทียบกับค่าตอบแทนโดยตรงที่เกิดจากผลงาน ซึ่งในที่สุดย่อมนำไปสู่แนวคิดที่ว่า สวัสดิการ คือ ส่วนหนึ่งของค่าตอบแทนในการทำงานนั่นเอง

2.5.2 กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาเชิงกระบวนการ (Process Motivation Theory)

กลุ่มทฤษฎีนี้มีที่มาแตกต่างจากกลุ่มแรก เป็นทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ โดยให้ความสำคัญกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึนึกคิด ซึ่งจะมีส่วนในการจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเป็นอย่างมาก กลุ่มทฤษฎีนี้ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของวิกเตอร์ วรูม ทฤษฎีความเสมอภาค ของ เจ.เอส.ซี อาดามส เป็นต้น

2.5.2.1 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's Expectancy Theory)

Vroom อ้างถึงใน จารุภรณ์ เกษะทัต [22] พิจารณาผลกระทบที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับปัจจัยทางองค์การที่มีผลกระทบต่อการจูงใจ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการต่อไปนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือการที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่า ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้น หรือทำงานหนักขึ้น จะนำไปสู่ผลงานที่พอดีขึ้น ถ้าบุคคลมีความคาดหวังเช่นนี้ก็มีความพยายามเพิ่มขึ้น
2. สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึงการรับรู้และหวังว่าผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ บุคคลนั้นก็จะไม่เลือกที่จะทำงานอย่างขยันขันแข็ง ดังนั้น จึงแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัลตอบแทน
3. ความชอบพอ (Valence) เป็นความต้องการภายในของบุคคล ได้แก่ การให้คุณค่าต่อรางวัลหรือผลที่ได้ อีกนัยหนึ่งอาจเรียกว่าเป็นความชอบพอในรางวัลตอบแทนก็ได้ แต่ความชอบพอนี้มิได้เกิดจากตัวรางวัล หากแต่เกิดจากปัจจัยภายในบุคคล จึงมีความแตกต่างออกไปตามแต่ละบุคคล บางคนชอบทำงาน เพราะได้เงินเดือนดี บางคนชอบงานที่ทำท้าทายหรือมีความรับผิดชอบสูง

2.5.2.2 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ Adams

ลักษณะของทฤษฎีความเสมอภาค ตามแนวทางของ Adams อ้างถึงใน สกาว สำราญคง [21] คือ พนักงานจะเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพยายามของตนกับรางวัลและผลตอบแทนของพนักงานคนอื่นๆ ที่อยู่ในสภาพการทำงานคล้ายคลึงกัน ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานได้รับรู้ว่าความพยายามของตนเมื่อเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับมีสัดส่วนเท่าเทียมกับของพนักงานคนอื่นๆ

การรับรู้ในด้านความไม่เสมอภาคก่อให้เกิดความตึงเครียด หากความไม่เสมอภาคมีมากขึ้นแล้ว แรงผลักดันก็ยิ่งมีมากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแหล่งที่มาและความมากน้อยของความไม่เสมอภาค ซึ่งจะมีผลให้เกิดการเลือกปฏิบัติ เช่น ถ้าพนักงานทราบว่าผลตอบแทนที่ได้รับต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของบุคคลอื่นๆ แล้วอาจจะเพิ่มหรือลดสิ่งที่เขาให้กับองค์กร โดยการเพิ่มหรือลดความพยายามของเขา ถ้าหากการเลือกในการปฏิบัติเหล่านั้นเป็นไปได้ บุคคลจะพยายามหนีจากสภาพการทำงาน และทางเลือกในการปฏิบัติที่รุนแรงมากที่สุด คือ การลาออกจากงาน

ทฤษฎีความเสมอภาคได้อธิบายและคาดคะเนทัศนคติของพนักงานที่มีต่อรางวัลและผลตอบแทนที่ได้รับและเน้นถึงความสำคัญของการเปรียบเทียบสถานการณ์การทำงาน ผลจากการเปรียบเทียบจะช่วยให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้รางวัลและผลตอบแทน ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาการขาดขวัญกำลังใจและอัตราการลาออกจากงาน ดังนั้นแนวการปฏิบัติจากทฤษฎีความเสมอภาคนี้ก็คือ ผู้บริหารความพิจารณาถึงกลุ่มบุคคลอ้างอิง ผลที่บุคคลต้องการได้รับจากองค์กร ตลอดจนความเสมอภาคและความพยายามของผู้ได้บังคับบัญชา สำหรับทฤษฎีความเสมอภาคนี้เน้นความสำคัญของการให้รางวัลตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยทางด้านค่าเงินหรือปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene Factors) เพียงด้านเดียว ของ Herzberg แตกต่างจากทฤษฎีอื่นๆ ที่ศึกษามา ซึ่งการให้รางวัลตอบแทน หรือใช้ปัจจัยค่าเงินจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องดูแลถึงความเหมาะสม และการให้ที่ถูกต้อง เพราะเป็นสิ่งที่พนักงานจะรับรู้ได้อย่างชัดเจนถึงความเป็นธรรมและไม่เป็นธรรม

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติและค่านิยมของบุคคลที่มีต่อการทำงาน อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อการตอบสนองต่อระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล โดยความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นสำคัญ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับทฤษฎีการจูงใจหลายทฤษฎี โดยจำแนกเป็นปัจจัยต่างๆ ที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจ คือ ความมั่นคง โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ หน่วยงานและการบริหารงาน ค่าจ้างเงินเดือน ลักษณะงาน การควบคุม

ของผู้บังคับบัญชา ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการผลประโยชน์ตอบแทน

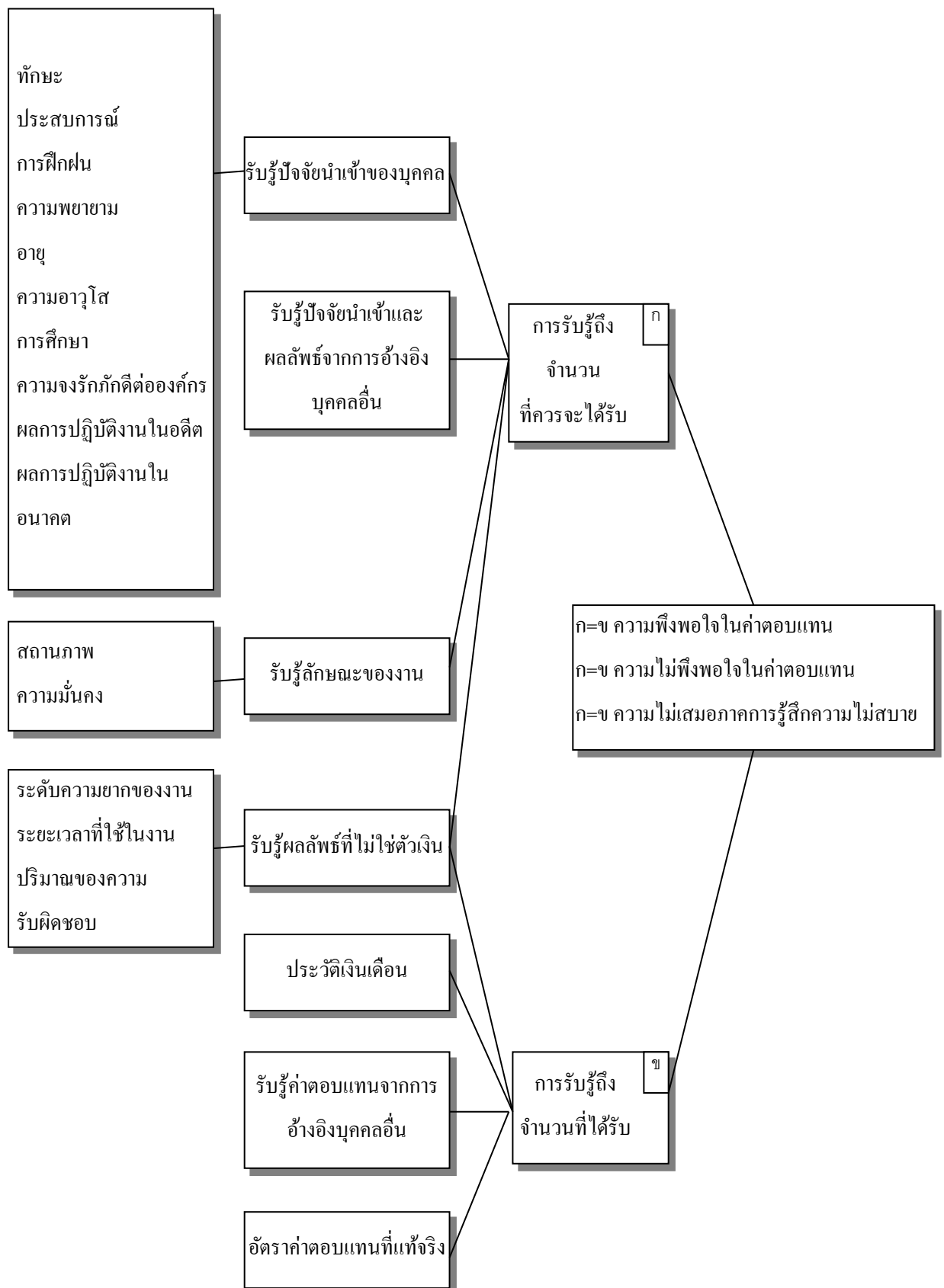
ความพึงพอใจในค่าตอบแทนจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานรู้สึกว่าการค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นมากกว่าหรือเท่ากับความต้องการ ในขณะที่ความไม่พึงพอใจในค่าตอบแทนจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานรู้สึกว่าการค่าตอบแทนที่ได้รับน้อยกว่าค่าตอบแทนที่พวกเขาต้องการ [23] ดังนั้นจึงมีงานวิจัยมากมายที่พยายามที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนกับตัวแปรต่างๆ Schwab & Wallace [24], Lawler [25], Oshgbemi [23] นอกจากนี้นโยบายค่าตอบแทนและจำนวนของค่าตอบแทนยังส่งผลกระทบต่อหลายประการ ได้แก่ ผลกระทบต่อการขาดงาน Mobley [26] ผลกระทบต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน Finn & Lee [27] และผลกระทบต่อการตัดสินใจของพนักงานในการสร้างผลงาน Mahoney [28] การศึกษาโดย Lee & Martin [29] พบว่าพนักงานจะรู้สึกไม่พึงพอใจในค่าตอบแทนเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานในสถานะที่ยากหรือง่ายกว่าผลตอบแทน

2.6 ความพึงพอใจในค่าตอบแทน

ความพึงพอใจในค่าตอบแทนเป็นประเด็นที่นักวิจัยให้ความสนใจและดำเนินการศึกษาอย่างเป็นระบบเรื่อยมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1960 เพราะเชื่อว่าจะสามารถนำไปสู่การเกิดผลลัพธ์อื่นๆ ทั้งในระดับบุคคลและองค์การ Williams, McDaniel and Nguyen [30] อย่างไรก็ตามการศึกษาระดับด้านความพึงพอใจในระยะแรกเริ่มนั้น เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในมิติเดียว โดยมองเพียงความแตกต่างระหว่างความรู้สึกของสิ่งที่ควรได้รับกับสิ่งที่ได้รับจริงเท่านั้น จนกระทั่ง Heneman และ Schwab [31] ได้เสนอว่าความพึงพอใจมีมิติที่หลากหลาย การวัดความพึงพอใจในค่าตอบแทนจึงต้องคำนึงถึงมิติสำคัญ 4 ประการ คือ ความพึงพอใจในระดับค่าตอบแทน การขึ้นเงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล และโครงสร้างหรือการบริหารจัดการ Lawler [25] เสนอว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทนเกิดจากความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่บุคคลรับรู้ว่าได้รับกับจำนวนที่รู้สึกว่าการควรได้รับ โดยหากจำนวนที่ได้รับน้อยกว่าจำนวนของความรู้สึกว่าการควรได้รับก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในค่าตอบแทน ในขณะที่หากจำนวนที่ควรได้รับน้อยกว่าจำนวนที่ได้รับก็จะรู้สึกว่าไม่มีความเสมอภาค

ตัวแบบการเกิดความพึงพอใจในคำตอบแทนของ Lawler เป็นตัวแบบที่ให้ความสำคัญกับบทบาทที่เด่นชัด ระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์ ซึ่งเกี่ยวข้องอย่างมากกับการเปรียบเทียบทางสังคม ดังนั้นตามทัศนะของ Lawler ความพึงพอใจในคำตอบแทน จึงสามารถอธิบายได้โดยใช้ทฤษฎีความเสมอภาค

Romanoff และ Ken และ Edward [32] เสนอว่าความพึงพอใจในคำตอบแทนถือเป็นความเสมอภาคส่วนบุคคลประการหนึ่ง เนื่องจากความเสมอภาคส่วนบุคคล (Personal Equity) จะแตกต่างจากความเสมอภาคภายใน ความเสมอภาคภายนอก และความเสมอภาคระหว่างบุคคล เพราะความเสมอภาคส่วนบุคคลจะไม่มี การเปรียบเทียบคำตอบแทนที่ได้รับกับบุคคลอื่นแต่จะเกิดขึ้นเมื่อนายจ้างจ่ายคำตอบแทนในอัตราที่ทำให้พนักงานพึงพอใจตามการรับรู้ส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคน



รูปที่ 2.16 ตัวแบบการเกิดความพึงพอใจในคำตอบแทน [25]

ตัวแบบการเกิดความพึงพอใจในคำตอบแทนของ Lawler เป็นตัวแบบที่ให้ความสำคัญกับบทบาทที่เด่นชัด ระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์ ซึ่งเกี่ยวข้องอย่างมากกับการเปรียบเทียบทางสังคม ดังนั้นตามทัศนะของ Lawler ความพึงพอใจในคำตอบแทน จึงสามารถอธิบายได้โดยใช้ทฤษฎีความเสมอภาค

Romanoff และ Ken และ Edward [32] เสนอว่าความพึงพอใจในคำตอบแทนถือเป็นความเสมอภาคส่วนบุคคลประการหนึ่ง เนื่องจากความเสมอภาคส่วนบุคคล (Personal Equity) จะแตกต่างจากความเสมอภาคภายใน ความเสมอภาคภายนอก และความเสมอภาคระหว่างบุคคล เพราะความเสมอภาคส่วนบุคคลจะไม่มี การเปรียบเทียบคำตอบแทนที่ได้รับกับบุคคลอื่นแต่จะเกิดขึ้นเมื่อนายจ้างจ่ายคำตอบแทนในอัตราที่ทำให้พนักงานพึงพอใจตามการรับรู้ส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคน

2.7 ภาวะขาดแคลนแรงงานอันเนื่องมาจาก

- การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างประชากรของไทย

จากรายงานสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า อัตราการเพิ่มของประชากรของประเทศมีอัตราการลดลงอย่างต่อเนื่อง ในปี 2530 อัตราการเพิ่มของประชากรคิดเป็นร้อยละ 1.71 ปี 2538 อัตราการเพิ่มประชากรคิดเป็นร้อยละ 1.4 ต่ำกว่าอัตราการเพิ่มประชากรทั่วโลกโดยเฉลี่ย ซึ่งมีอัตราการคิดเป็นร้อยละ 1.5 ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางอายุของประชากร สัดส่วนประชากรวัยแรงงานมีการชะลอตัวลง กล่าวคือ อัตราการเพิ่มเฉลี่ยของกำลังแรงงานลดลงจากร้อยละ 2.53 ในช่วง พ.ศ.2523 – 2533 เป็นร้อยละ 1.77 ในช่วง พ.ศ. 2533 – 2543 Bauer อ้างถึงใน กุศล สุนทรธาดา [33] ในขณะที่การผลิตในระบบเศรษฐกิจที่กำลังขยายตัวยังเน้นการผลิตแบบใช้แรงงานหนาแน่นอยู่ (Labor intensive)

- การขาดแคลนแรงงานไร้ฝีมือบางประเภท

จากการที่รัฐบาลมีนโยบายกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคโดยการจัดสรรงบประมาณจำนวนที่มาก เพื่อพัฒนาสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานต่างๆ (infrastructures) และเพิ่มมาตรการในการกระจายการลงทุนสู่ภูมิภาค โดยการปรับปรุงเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อนักลงทุนในภูมิภาค ทำให้เกิดการจ้างงานในภูมิภาคมากขึ้น แรงงานกรรมกรที่ใช้ในกิจการต่างๆ โดยเฉพาะในกิจการเกษตร ประมง ก่อสร้าง และในโรงงานอุตสาหกรรม แต่เดิมมาเป็นแรงงานที่ได้มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากปัจจุบันเศรษฐกิจของภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการขยายตัวสูงขึ้น โดยรัฐบาลได้เน้นการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชน ทำให้แรงงานในท้องถิ่นไม่นิยมเดินทางไปทำงานในภูมิภาคอื่น แม้ว่าจะมีคนว่างงานหลังฤดูเก็บเกี่ยวอยู่บ้าง แรงงานเหล่านี้ก็สามารถหาอาชีพเสริมในหมู่บ้านของตน ประกอบกับมีแรงงานบางส่วนมุ่งไปทำงานในต่างประเทศ ซึ่งได้รับคำตอบแทนสูงกว่าในงานประเภทเดียวกัน โดยเฉพาะงานก่อสร้างซึ่งรับทั้งคนที่ไม่มีฝีมือและไร้ฝีมือ นอกจากนี้ในปัจจุบันคนไทยมีการศึกษาสูงขึ้น

และมีค่านิยมที่ไม่ทำงานบางประเภทที่เสี่ยงอันตราย งานหนัก งานสกปรก และงานที่ใช้ความอดทน สูงแต่ได้ค่าจ้างต่ำ และงานที่คนต่างด้าวทำ คนไทยก็จะไม่ทำ เพราะถือว่าเป็นงานต่ำ ทำให้ผู้ประกอบการหันไปใช้แรงงานต่างชาติโดยเฉพาะพม่า ทั้งนี้เนื่องจากซัพพลายของแรงงานพม่ามีจำนวนมาก ประกอบกับมีค่าจ้างแรงงานที่ถูกกว่า มีความขยันอดทนสูงกว่า เป็นแรงงานที่ลึกลับเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย จึงไม่ค่อยกล้าหนีไปไหน ทำให้มีการลักลอบจ้างแรงงานต่างชาติจำนวนมาก

- การไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย

ประเทศไทยมีนโยบายส่งเสริมแรงงานไปทำงานต่างประเทศนับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 เป็นต้นมา ตั้งแต่เริ่มมีนโยบายจนถึงปี 2538 รวมแรงงานไทยที่ไปใช้แรงงานในต่างประเทศมีจำนวนสะสมถึง 746,815 คน ไปถูกต้องตามกฎหมาย ร้อยละ 48 และลักลอบ ร้อยละ 52 และแรงงานเหล่านี้ส่งรายได้กลับประเทศ จำนวน 54,580 ล้านบาท และ 59,550 ล้านบาท นโยบายดังกล่าวส่งผลให้เกิดภาวะการขาดแคลนแรงงานในประเทศมากขึ้น ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 รัฐมีนโยบายชัดเจนในเรื่องส่งเสริมสวัสดิการและการคุ้มครองแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศมากขึ้น ในขณะที่ยังมีแรงงานไทยออกไปแสวงหางานทำในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง จากการสำรวจของกองทุนนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร พบว่า แรงงานในภาคเกษตรที่มีปัญหาการขาดแคลนแรงงานและมีการนำแรงงานต่างชาติมาใช้มากมีอยู่ 3 ประเภทกิจการ คือ กิจการประมง สวนยาง และไร่อ้อย ตามลำดับ (ดังตารางที่ 2.5) โดยเฉพาะกิจการประมงมีการใช้แรงงานต่างชาติถึงร้อยละ 60-70 และจากการสำรวจของกรมการจัดหางาน ร่วมกับหอการค้าจังหวัดต่างๆ ก็พบว่าสถานประกอบการต่างๆ ใน 39 จังหวัดที่ผ่อนผันให้มีการใช้แรงงานต่างชาติ พบว่ามีความต้องการแรงงานต่างชาติถึง 1,295,098 คน ขณะที่มีความต้องการแรงงานต่างชาติที่ใช้อยู่แล้ว 717,698 คน เฉพาะกรุงเทพมหานครมีความต้องการแรงงานต่างชาติถึง 300,000 คน (ดังตารางที่ 2.6)

ตารางที่ 2.5 ร้อยละของแรงงานที่ใช้ในภาคเกษตร จำแนกตามประเภทของแรงงานและประเภท
กิจการที่มีปัญหาการขาดแคลนแรงงาน [34]

ประเภทกิจการที่มีปัญหาการขาดแคลน แรงงาน	ประเภทของแรงงานที่ใช้		
	แรงงานท้องถิ่น และจังหวัด ใกล้เคียง	แรงงานอีสาน	แรงงานต่างชาติ
ประมง			
เขตอ่าวไทยตอนบน	10	30	60
เขตอ่าวไทยตอนล่าง	20	50	30
เขตทะเลอันดามัน	10	20	70
- ระนอง	10	5	85
- ภูเก็ต	15	25	60
ไร่อ้อย	5	85	10
ยางพารา			
ภาคตะวันออก	30	67	3
ภาคใต้			
- ภูเก็ต-พังงา	45	35	20
- สุราษฎร์ธานี-นครศรีธรรมราช- สงขลา	70	25	5

ตารางที่ 2.6 จำนวนแรงงานต่างชาติผิดกฎหมาย และความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ
ในพื้นที่ผ่อนผันการจ้าง 39 จังหวัด [34]

จังหวัด	จำนวนแรงงานต่างชาติ ผิดกฎหมาย	จำนวนความต้องการแรงงาน ของสถานประกอบการ (คน)
1. เชียงราย	27,340	30,000
2. แม่ฮ่องสอน	5,078	15,653
3. เชียงใหม่	29,000	30,000
4. ตาก	67,864	87,596
5. กาญจนบุรี	8,500	28,963
6. ระนอง	27,898	79,526
7. ราชบุรี	12,000	21,329
8. ประจวบคีรีขันธ์	1,910	4,615
9. ชุมพร	8,603	10,500
10. สมุทรปราการ	30,000	35,000
11. สมุทรสาคร	50,300	54,000
12. สมุทรสงคราม	13,040	16,470
13. เพชรบุรี	1,280	8,600
14. สุราษฎร์ธานี	2,896	14,300
15. นครศรีธรรมราช	5,360	8,980
16. สงขลา	680	12,337

ตารางที่ 2.6 จำนวนแรงงานต่างชาติผิดกฎหมาย และความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ
ในพื้นที่ผ่อนผันการจ้าง 39 จังหวัด (ต่อ)

จังหวัด	จำนวนแรงงานต่างชาติ ผิดกฎหมาย	จำนวนความต้องการแรงงาน ของสถานประกอบการ (คน)
17. ปัตตานี	5,000	7,000
18. นราธิวาส	1,180	3,000
19. สตูล	430	1,733
20. ตรัง	1,000	1,230
21. พังงา	26,290	37,400
22. กระบี่	4,550	11,700
23. ภูเก็ต	14,000	14,070
24. ชลบุรี	475	10,374
25. ระยอง	5,800	13,838
26. ฉะเชิงเทรา	3,100	13,100
27. จันทบุรี	26,000	26,100
28. ตราด	3,500	36,750
29. กรุงเทพมหานคร	275,340	300,000
30. ลพบุรี	10,000	14,510
31. สุพรรณบุรี	12,000	35,000
32. นครสวรรค์	24,050	25,452

ตารางที่ 2.6 จำนวนแรงงานต่างชาติดังกล่าว และความต้องการแรงงานของสถานประกอบการในพื้นที่ผ่อนผันการจ้าง 39 จังหวัด (ต่อ)

33. กำแพงเพชร	6,203	16,900
34. นครปฐม	1,245	58,000
35. นครราชสีมา	176	104,594
36. อุดรธานี	400	10,000
37. อุทัยธานี	88	12,450
38. พิษณุโลก	5,000	11,260
39. ขอนแก่น	174	72,727
รวม	717,689	1,295,098

หน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและตำรวจตระเวนชายแดนที่ทำหน้าที่สกัดกั้นและควบคุมดูแลการลักลอบเข้าเมืองอย่างผิดกฎหมาย และตำรวจภูธรที่ทำหน้าที่จับกุมดำเนินคดีกับผู้ลักลอบเข้าเมือง ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจับกุมผลักดันและส่งกลับแรงงานต่างชาดลักลอบเข้าเมืองกลับประเทศนั้นยังทำได้ยาก การดูแลผู้ที่รอการส่งกลับทำให้รัฐเสียงบประมาณจำนวนมาก จึงทำให้มีการเสนอให้มีการใช้แรงงานต่างด้าวเพื่อรอการส่งกลับ เพื่อบรรเทาปัญหาการขาดแคลนแรงงานไปก่อน การขาดความเข้มงวดและเที่ยงตรงทำให้เกิดการทุจริต คอรัปชั่น และยังทำให้ไม่สามารถสกัดกั้นและควบคุมแรงงานต่างชาดที่จะไหลทะลักเข้าสู่ประเทศไทยได้

- นโยบายผ่อนปรนการใช้แรงงานต่างชาด

สำหรับนโยบายและมาตรการที่ภาครัฐได้มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน มีอย่างน้อย 6 ครั้ง ในรูปของมติคณะรัฐมนตรี โดยอาศัยอำนาจมาตรา 17 แห่ง พ.ร.บ. คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ในการออกมติคณะรัฐมนตรี [35] ได้แก่

1. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2535 ซึ่งเป็นมติที่ผ่อนผันให้ผู้หลบหนีเข้าเมืองเฉพาะสัญชาติพม่า ที่เข้ามาในประเทศหลัง 9 มีนาคม 2519 และตั้งหลักแหล่งในประเทศไทย ต้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนประวัติ และมีบัตรประจำตัวที่ทางกระทรวงมหาดไทยออกให้ จะได้รับการ

ผ่อนผันให้อยู่ในประเทศไทยเป็นการชั่วคราว สามารถทำงานได้ในพื้นที่ 9 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย เชียงใหม่ กาญจนบุรี ตาก ระนอง ประจวบคีรีขันธ์ และชุมพร (ตอนหลังเพิ่มจังหวัดเพชรบุรีเข้าไปอีก รวมเป็น 10 จังหวัด) โดยให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำหนดพื้นที่ (อำเภอ) ผ่อนผันในแต่ละจังหวัด ดังกล่าว มีการกำหนดมาตรการทางด้านการบริหารจัดการ จัดทำทะเบียนประวัติผู้ขายแรงงาน รวมทั้ง กวดขันการจ้างแรงงานที่ไม่ถูกต้อง และจับกุมดำเนินคดี ทั้งนายจ้างและลูกจ้าง

2. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2536 มติมีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในกิจการประมง โดยผ่อนผันให้สามารถใช้แรงงานต่างด้าวทุกสัญชาติที่หลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายและอยู่ในระหว่างรอการส่งกลับ สามารถทำงานในกิจการประมงทะเลในพื้นที่ จังหวัดชายทะเล รวม 22 จังหวัด แต่มตินี้จะมีผลในทางปฏิบัติก็ต่อเมื่อมีการแก้ไขพระราชบัญญัติว่าด้วยสิทธิการประมงไทย พ.ศ.2482 ซึ่งห้ามมิให้ใช้คนต่างด้าวทำงานในเรือประมงไทยเสียก่อน ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับวันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2539 ซึ่งมีผลบังคับใช้ไปแล้วเมื่อวันที่ 29 ตุลาคมพ.ศ. 2539

3. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ.2539 มตินี้เป็นไปตามข้อเสนอของภาคเอกชน โดยเฉพาะสภาหอการค้าไทย โดยความเห็นชอบของสภาความมั่นคงแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อแก้ไขปัญหาขาดแคลนแรงงานไร้ฝีมือในบางพื้นที่
- 2) ต้องการจัดระบบและควบคุมการทำงานของแรงงานต่างชาติผิดกฎหมาย
- 3) ป้องกันและสกัดกั้นคนที่ลักลอบเข้ามาใหม่

มตินี้กำหนดให้คนต่างด้าวทำงานได้เฉพาะอาชีพกรรมกรในกิจการที่มีขาดแคลนแรงงาน 7 กิจการใน 39 จังหวัด ต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวอีก 3 ครั้ง เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 วันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 และวันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ.2539 มีการปรับเปลี่ยนกิจการที่ผ่อนผันเพิ่มขึ้นเป็น 23 กิจการ รวมทั้งเพื่อเพิ่มอาชีพกรรมกรอย่างเดียว โดยเพิ่มคนรับใช้ในบ้านด้วย และเพิ่มพื้นที่ผ่อนผันทั้งหมดเป็น 43 จังหวัด โดยค่าจ้างแรงงานต่างชาติเป็นไปตามกฎหมายแรงงานไทย นอกจากนี้ยังมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ เช่น จะต้องเสียเงินประกันตัวลูกจ้าง 1,000 บาทต่อคน มีการดำเนินงานในลักษณะรวมศูนย์ (one stop service) และให้ระยะเวลาในการผ่อนปรน 2 ปี เป็นต้น ผลจากการมีมติคณะรัฐมนตรีทั้งสองครั้งดังกล่าว ส่งผลให้มีการนำแรงงานต่างชาติมารายงานตัว หรือมีการใช้แรงงานต่างชาติอย่างถูกต้องตามกฎหมายมากขึ้น จากครั้งแรกที่มีแรงงานต่างชาติมารายงานตัวเพื่อขออนุญาตทำงานเพียง 8,000 กว่าคน (ใน 9 จังหวัด) ในปี พ.ศ. 2539 เพิ่มขึ้นเป็น 340,819 คน หรือร้อยละ 47 ของแรงงานต่างชาติผิดกฎหมายทั้งหมดที่สำรวจได้ (ใน 39 จังหวัด) หลังจากครบกำหนดระยะเวลาการจดทะเบียนผ่อนผัน วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2539

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

“การจูงใจ” ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การชักนำหรือเรียกร้องเพื่อให้เห็นคล้อยตาม

“การจูงใจ” ราณี อธิชัยกุล อ้างถึงใน สุนทร เพชรเกต [36] หมายถึง การชักนำให้คนแสดงพฤติกรรมที่ต้องการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยศึกษาว่า แรงจูงใจนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกันคือ กลุ่มแรกนั้นจะเน้นในด้านเนื้อหาของการจูงใจ ในเรื่องของความแตกต่างของแต่ละบุคคล ในด้านความต้องการ ค่านิยม ทักษะ ความเชื่อที่แตกต่างกัน รวมถึงความไม่แน่นอนในความต้องการของมนุษย์ และกลุ่มที่สองคือ กลุ่มที่จะเน้นกระบวนการของการจูงใจ โดยใช้กระบวนการทางความคิดเป็นการเพิ่มแรงจูงใจเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ [37] หมายถึง การนำปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว การคาดหวัง การใช้เครื่องล่อ และการลงโทษมาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขตามที่ต้องการ

สมพงษ์ เกษมสิน [38] ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจว่ามีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือเป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมของบุคคลจะเกิดขึ้นก็ต้องมีแรงจูงใจ เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ ดังนั้นจึงน่าจะกล่าวได้ว่า การจูงใจหมายถึงความพยายามที่จะชักจูงใจให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งจูงใจ อาจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั่นเอง โดยแบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 ได้แก่ สิ่งจูงใจเป็นเงิน (financial incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ประกอบด้วยสิ่งจูงใจทางตรง (direct incentive) เช่น เงินเดือน หรือ ค่าจ้าง และสิ่งจูงใจทางอ้อม (indirect incentive) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ และผลประโยชน์อื่นๆ สำหรับประเภทที่ 2 นั้น ได้แก่ สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (non-financial incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มักจะเป็นเรื่องที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับจากหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความมั่นคงในงาน

ภิญโญ สาร [39] ได้ให้ทัศนะว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำงานได้นานนั้นต้องอาศัยสิ่งจูงใจ 5 อย่าง คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น ค่าตอบแทน เงินเดือน หรือสิ่งของ
2. สิ่งจูงใจไม่ใช่วัตถุแต่เป็นโอกาส เช่น โอกาสได้ตำแหน่งสูงขึ้น มีชื่อเสียงเกียรติยศและอำนาจตามมา
3. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุ เช่น มีสภาพห้องทำงานสะดวกสบาย

4. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมในหน่วยงานที่ดี

5. การบำรุงขวัญให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในการทำให้หน่วยงานมีชื่อเสียง

ดิน ปรัชญพทุทธ์ [40] ให้แนวความคิดไว้ว่า องค์การต้องการปฏิบัติการกิจโดยพยายามใช้การสื่อข้อความเป็นตัวเชื่อมระหว่างการโน้มน้าวจิตใจให้คนปฏิบัติงาน โดยองค์การและความเต็มใจของคนงานที่จะปฏิบัติงานตามที่องค์การร้องขอ แรงจูงใจทางด้านจิตวิทยาและสังคมวิทยามีความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจที่ใช้ค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน ดังนั้นการโน้มน้าวจิตใจจะมีผลต่อความคงอยู่และความเจริญรุ่งเรืองขององค์การ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การโน้มน้าวจิตใจที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ได้แก่ แรงจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย การจูงใจที่มีใช้วัตถุ เช่น เกียรติศักดิ์และอำนาจ การจูงใจในแง่ของความพึงพอใจต่อสิ่งที่ดีงาม เช่น ความภาคภูมิใจและความจงรักภักดีต่อองค์การ

2. การโน้มน้าวจิตใจที่มีลักษณะทั่วไป ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นในองค์การ และกลุ่มของตน ความกลมกลืนระหว่างสภาพการทำงานและอุปนิสัยวิธีทำงานและทัศนคติของคนทำงาน ความรู้สึกที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งมีความสำคัญสำหรับตัวเอง และความพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับคนอื่น ๆ ที่มีเป้าหมายและค่านิยมคล้ายๆกัน

Chruden & Sherman [41] อ้างถึงใน เปล่งศรี อินคินันท์ [42] ว่าสิ่งจูงใจมี 2 ชนิด คือ สิ่งจูงใจทางบวก (positive incentive) ประกอบด้วยเงิน ความมั่นคง การชมเชย การยอมรับนับถือ การแข่งขันกัน การได้รับรู้ผลงานการมีส่วนร่วมสิ่งจูงใจทางบวกนี้เป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการทำงานของบุคลากร และสิ่งจูงใจทางลบ (negative incentive) ประกอบด้วย การบังคับบัญชา การบังคับขู่เข็ญและการลงโทษ สิ่งจูงใจทางลบจะก่อให้เกิดบุคลากรเกิดการคับข้องใจในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน

Beach [43] ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจูงใจที่สอดคล้องกันว่า การจูงใจเป็นการกระทำให้ผู้ปฏิบัติงานใช้พลังงานของเขาทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานสูงสุดโดยประสพผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือรางวัลที่จะได้รับและมีความรับผิดชอบในงานของตน Drucker & Peter [44] ก็มีความคิดเห็นด้วยกับความหมายของจูงใจในลักษณะดังกล่าวด้วย

ลออจิต อิงเจริญสุนทร [45] ได้สรุป “การจูงใจ” (motivation) ไว้ว่า กลไกในการกระตุ้นให้บุคคลกระทำการสิ่งใดได้โดยตรง โดยมีแรงจูงใจ (motive) อันเป็นความปรารถนาภายในที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่บุคคลนั้นต้องการและมีสิ่งจูงใจ

(incentive) เป็นสื่อชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยสิ่งจูงใจที่ปรากฏอยู่ในการจูงใจจะมีทั้งในแง่บวก (positive incentive) ในรูปแบบเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ การให้เงินเดือนหรือสิ่งตอบแทนอย่างอื่นหากกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ และในแง่ลบ (negative incentive) ได้แก่ การลงโทษหรือตัดสิทธิผลประโยชน์บางอย่างหากกระทำการไม่สำเร็จ

Harral [46] อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ [15] ได้กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 3 ประการที่มีผลต่อการทำงาน ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors) 2. ปัจจัยด้านงาน (factors in the job) และ 3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management)

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.2 อายุ จะเห็นได้ว่ามีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.3 การศึกษา จากการวิจัยมีผลไม่เด่นชัดนัก แต่งานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร มีความพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างทั่วไป

1.4 ประสบการณ์ จากการวิจัย พบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ

1.5 เชวณัปัญญ ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชวณัปัญญกับความพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกันพนักงานในโรงงานที่มีเชวณัปัญญในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำ พบว่ามักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายกว่าเพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ขนาดของหน่วยงาน ในหน่วยงานเล็กจะมีความพอใจในการทำงานดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานเล็กพนักงานจะมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความต้องการจะเปลี่ยนงาน หากสถานะเศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ เพราะต้องการที่จะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น ผู้จัดการ จะมีความพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะต่ำกว่า

2.3 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน เป็นงานสร้างสรรค์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ จะทำให้นุคลากรอยู่กับองค์กรได้นาน

2.4 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงาน ที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

2.5 ห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การเดินทางที่ไม่สะดวก ทำให้เหน็ดเหนื่อยในการเดินทาง ส่งผลต่อการย้ายสถานที่ทำงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน จะพบว่า พนักงานมีความต้องการที่มั่นคง ต้องการที่จะอยู่ทำงานจนถึงวันเกษียณ หรือทำงานไม่ไหว

3.2 โอกาสก้าวหน้า คนอ่อนวัยจะให้ความสำคัญกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มากกว่าคนสูงวัย

3.3 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจหน้าที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด ทำให้อยากเปลี่ยนงาน

3.4 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร จะก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน ความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงานจะให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและพอใจในการทำงาน

3.5 ความเข้าใจกันระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานกับพนักงาน นับว่าเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน

3.6 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร เพื่อที่ปรับปรุงการทำงานของตน ดังนั้น ข่าวสารจากบริษัทจึงมีความสัมพันธ์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

อนุเทพ กิจประทาน [47] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลิตภาพแรงงานในสาขาอุตสาหกรรมของประเทศ ไทยในช่วงปี 2520-2535 ผลการศึกษาพบว่า ผลิตภาพแรงงานเฉลี่ยสูงกว่าค่าจ้างที่แท้จริงซึ่งเป็นช่วงที่เศรษฐกิจของประเทศมีการเจริญในอัตราที่สูง อัตราค่าจ้างที่แท้จริงกลับเพิ่มในอัตราที่สูงกว่าผลิตภาพแรงงาน และสรุปได้ว่า ปัจจัยที่กำหนดผลิตภาพแรงงานคือเงินทุนเฉลี่ยต่อแรงงานและสัดส่วนแรงงานตามระดับการศึกษาต่อจำนวนแรงงาน ทั้งหมดในอุตสาหกรรม

สมาคมอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย [48] ได้ศึกษา การศึกษาระบบทวิภาคี ทางออกของปัญหาแรงงานไทย ผลการศึกษาพบว่า แรงงานส่วนหนึ่งเลือกที่จะทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม เพราะมีรายได้มากกว่างานก่อสร้าง มีโอกาสทำงานล่วงเวลา มีที่พักและสวัสดิการ และลักษณะของงานไม่ตรากตรำ เหมือนกับงานก่อสร้างที่มีระยะเวลาการทำงานที่ต่อเนื่อง

รุจิโรจน์ จริยะปัญญา [49] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อแนวโน้มที่ทำให้จำนวนแรงงานก่อสร้างไทยลดลง ในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพอใจในงานก่อสร้างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและมีความต้องการให้มีการปรับปรุงด้านค่าแรงที่ทำในปัจจุบัน มากที่สุด โดยแรงงานก่อสร้างไทยส่วนใหญ่ให้ความเห็นเกี่ยวกับค่าแรงที่ได้รับว่า ไม่เหมาะสมกับงานที่ทำเพราะงานหนักและค่าแรงที่ได้รับน้อยเกินไป และยังคงมีความต้องการของปัจจัยดังกล่าวนี้มากที่สุด