

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงาน
ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

REMUNERATION, WELFARE AND QUALITY OF LIFE, AFFECTING
THEIR LOYALTY TO GOVERNMENT OFFICIAL OF DEPARTMENT
OF DISEASE CONTROL, THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงาน
ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงาน
ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
Remuneration, Welfare and Quality of Life, Affecting their
Loyalty to Government Official of Department of Disease Control,
the Ministry of Public Health

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป


อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์กฤษดา เขียรวัฒน์สุข, D.B.A.

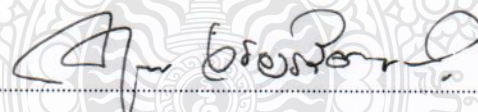
ปีการศึกษา

2558

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ศุภกร พรหิรัญกุล, คอ.ค.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ประ.ค.)


..... กรรมการ
(อาจารย์กฤษดา เขียรวัฒน์สุข, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายกรพี ชัยมงคล, ประ.ค.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2559

| | |
|-----------------------|---|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข |
| ชื่อ - นามสกุล | นางสาวฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์ |
| วิชาเอก | การจัดการทั่วไป |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A. |
| ปีการศึกษา | 2558 |

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 200 คน ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิต และความจงรักภักดี ของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค อยู่ในระดับมาก สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตแตกต่างกันและพบว่าอายุ ระดับการศึกษาและระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน ($r = 0.630$) สวัสดิการ ($r = 0.614$) และคุณภาพชีวิต ($r = 0.716$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความภักดีต่อองค์กร

| | |
|----------------------------------|---|
| Independent Study Title | Remuneration, Welfare and Quality of Life, Affecting their Loyalty to Government Official of Department of Disease Control, the Ministry of Public Health |
| Name-Surname | Miss Thanida Charoenloetwiwat |
| Major Subject | General Management |
| Independent Study Advisor | Mr. Kritsada Chianwattanasook, D.B.A. |
| Academic Year | 2015 |

ABSTRACT

The study aims to study how the level of satisfaction in remuneration, welfare, and quality of life of the government officials in the Department of Disease Control (DDC.), the Ministry of Public Health affects the loyalty to the organization.

The sample consisted of 200 government officials working at the Department of Disease Control, the Ministry of Public Health. The data were analyzed using descriptive statistics and statistical inference. Descriptive statistics include frequency, percentage, average, and standard deviation. Statistical inference includes variance analysis, a comparison of average income coupled with LSD, and the correlation coefficient of Pearson employed to examine the relationship between the independent variables and the dependent variable.

The results showed that correlation between the satisfaction in remuneration, welfare, quality of life and the loyalty of the sampling groups is at a high level. The hypothesis test revealed that gender, age and working hours of the officials affected the satisfaction in remuneration, welfare, and quality of life. Additionally, it was found that different age, levels of education, and income resulted in different levels of loyalty to the organization. The correlation indicated that the satisfaction in remuneration ($r = 0.614$), welfare ($r = 0.614$), and quality of life ($r = 0.716$) shows a relationship in the same direction as the loyalty to the organization at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: satisfaction, remuneration, welfare, loyalty to organization

กิตติกรรมประกาศ

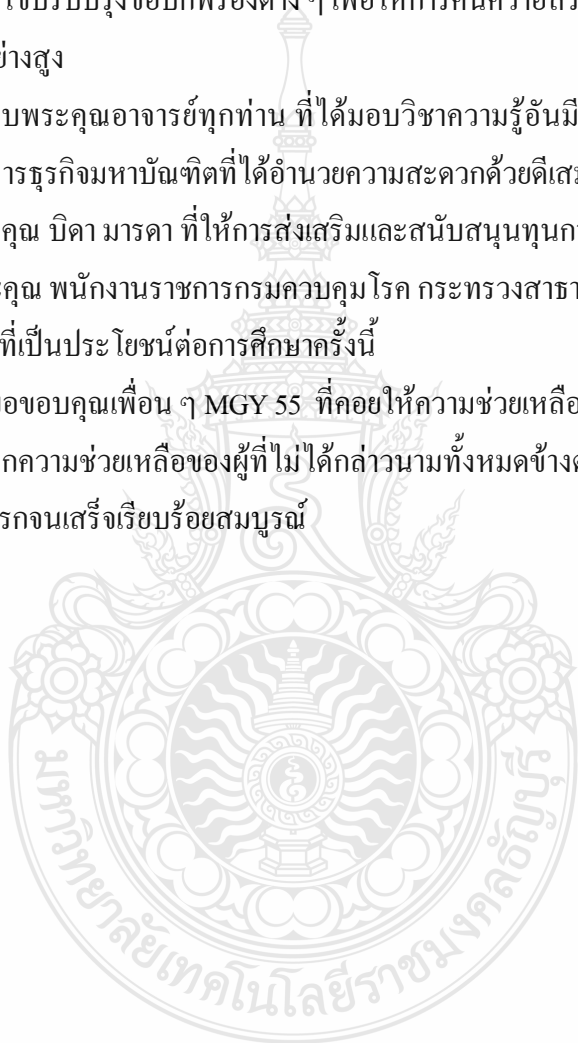
การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์แนะนำอย่างดี จาก ดร.ศุภกร พรหิรัญกุล ประธานสอบการค้นคว้าอิสระ ผศ.ดร.สุภา ทองคง กรรมการ ที่ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงาน และดร.กฤษดา เขียรวัฒนสุข ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษาข้อแนะนำ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณไว้อย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้มอบวิชาความรู้อันมีค่า รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประจำโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตที่ได้อำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนทุนการศึกษาตลอดมา

ขอขอบพระคุณ พนักงานราชการกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่เสียสละเวลาอันมีค่าที่แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ MGY 55 ที่คอยให้ความช่วยเหลือและคอยตอบคำถามข้อข้องใจในเรื่องต่าง ๆ และทุกความช่วยเหลือของผู้ที่ไม่ได้กล่าวนามทั้งหมดข้างต้น ที่ห่วงใย เป็นกำลังใจให้ตลอดมานับตั้งแต่เริ่มแรกจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์



ฐานิภา เจริญเลิศวิวัฒน์

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | (3) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | (4) |
| กิตติกรรมประกาศ..... | (5) |
| สารบัญ..... | (6) |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 8 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 8 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 9 |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย..... | 10 |
| 1.4 ขอบเขตการวิจัย..... | 10 |
| 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย..... | 11 |
| 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 12 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 13 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 14 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน..... | 14 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดี..... | 46 |
| 2.3 ประวัติความเป็นมาของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข..... | 52 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 55 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 59 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 60 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 61 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 61 |
| 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 61 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์..... | 64 |
| 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 64 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 65 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 90 |

สารบัญ (ต่อ)

| | |
|--|-----|
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 90 |
| 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย..... | 92 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย..... | 93 |
| 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต | 94 |
| บรรณานุกรม..... | 95 |
| ภาคผนวก..... | 96 |
| ประวัติผู้เขียน | 103 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญของการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐวง บริษัท ธุรกิจภาครัฐและเอกชน กิจกรรมต่าง ๆ ทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก ที่อยู่ในประเทศ หรือต่างประเทศต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้เพื่อความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย แต่การที่จะทำอย่างไรให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของเรานั้นสามารถที่จะทำงานและร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุวัตถุประสงค์นั้น ควรที่จะมีสิ่ง ที่เรียกว่าแรงจูงใจให้แก่พนักงานหรือบุคลากร เป็นสิ่งที่ช่วยตอบสนองตามความต้องการพื้นฐานด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมที่ ทำงาน เป็นต้นสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นอาจเป็นสิ่งที่พวกเขาต้องการและสามารถที่จะทำให้พนักงานหรือ บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างเหมาะสม

จากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทำให้ประเทศไทย ก้าวเข้าสู่ยุคที่มีการแข่งขันสูงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN 2015) ในปี พ.ศ.2558 ทำให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของไทยเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคม อาเซียนเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง หนึ่งในหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของ องค์กร คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากที่สุด หากพิจารณาจากหลัก 6M อันประกอบไปด้วย คน เงิน วัสดุคิบ เครื่องจักร วิธีการ และการบริหาร นั้น จะพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับ ทรัพยากรบุคคลนั้นเปรียบได้กับสินทรัพย์ขององค์กร เพราะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานนั้นจะเป็นฟันเฟืองชิ้น สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและส่งผลลัพธ์ในเชิงบวกให้กับความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว ดังนั้น ทรัพยากรบุคคล จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารและหน่วยงานควรให้ความสำคัญ และควรเอาใจใส่ดูแล ทั้งในเรื่องกระบวนการทำงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันที่ดีของบุคคล เพื่อกระตุ้นให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ เหมาะสมและสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เพราะบุคลากรที่ไม่มีความสุขกับการทำงานอาจส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานหรืออาจส่งผลกระทบต่อขาด ลา มาสาย หรือแม้กระทั่งการลาออกจากงาน จนอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้บุคลากรมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในการ ทำงานสามารถส่งผลให้บุคลากรเกิดความตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังกาย กำลังใจ สติปัญญาเต็ม ความสามารถเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งมีปัจจัยหลายปัจจัยที่

เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานและส่งผลให้พนักงานหรือบุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นค่าจ้างหรือเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ อาทิเช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันสังคม โบนัสประจำปี ค่า ล่วงเวลา การเลื่อนตำแหน่ง ฐานะทางสังคม เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาล้วนเป็นสิ่งที่พนักงานหรือ บุคลากรควรที่จะได้รับเพื่อการดำรงชีพและการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถตามหน้าที่งานและ ความรับผิดชอบของตนในบริษัท

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงปัจจัยที่อาจมีผลต่อความจงรักภักดีในกรม ควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากในกรมควบคุมโรคนั้น มีพนักงานราชการจำนวนมากและจะ มีการเปิดรับพนักงานราชการอยู่เสมอ ๆ ในตำแหน่งเดิม แน่แน่นอนว่าสิ่งนี้แสดงให้เห็นว่า การบรรจุเป็น พนักงานราชการนั้นยังคงมีปัจจัยที่เป็นจุดอ่อนที่ไม่สามารถรักษามูลค่าในตำแหน่งนี้ไว้ได้ การเกิด อัตราว่างในส่วนของพนักงานราชการนั้นอาจเป็นไปได้ว่าบุคลากรนั้น ๆ มีทางเลือกที่ดีกว่าและจงใจให้ พวกเขาเลือกที่จะไปทำงานยังที่อื่น ๆ อีกทั้งยังไม่เคยมีการศึกษาวิจัยในส่วนของความจงรักภักดีองค์กร ของกรมควบคุมโรค จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการทำการศึกษาวิจัย เพื่อวิเคราะห์ว่า ค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิต คือสิ่งที่มีความสำคัญต่อการที่จะจูงใจรักษามูลค่าไว้กับองค์กร ซึ่งสิ่ง ที่ผู้บริหารจำนวนมากมองว่าสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรก็จะประกอบไปด้วยหลาย ปัจจัย อาทิเช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งสามสิ่งข้างต้นที่กล่าวมานั้นถือ เป็นปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์กันไม่น้อย และเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญที่บุคลากรต้องการ อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่จะทำให้พวกเขาสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้และก่อให้เกิดเป็นความจงรักภักดีองค์กรนั่นเอง

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความจงรักภักดีของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวง สาธารณสุข

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อความจงรักภักดีองค์กรของ พนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในสังกัดของกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในสังกัดของกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานราชการในสังกัดของกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข ประชากรจำนวน 306 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

1.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการ

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2) ค่าตอบแทน

- เงินเดือนหรือค่าจ้าง
- เงินประจำตำแหน่ง
- ค่าล่วงเวลา (OT)

3) สวัสดิการ

- สวัสดิการการรักษาพยาบาล (Medicare Benefits)
- ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา
- สังคม นันทนาการ

4) คุณภาพชีวิตในการทำงาน

- ด้านร่างกาย
- ด้านความปลอดภัย
- ด้านสังคม
- ด้านเกียรติยศ

1.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
- ด้านความรู้สึก
- ด้านการรับรู้

1.4.3 พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ในครั้งนี้ทำการศึกษาในกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี

1.4.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ.2558

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

พนักงานราชการ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างโดยได้รับค่าตอบแทนจากงบประมาณของส่วนราชการ เพื่อเป็นพนักงานของรัฐในการปฏิบัติงานให้กับส่วนราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข

ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อื่นที่กรมให้แก่พนักงานราชการเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของตัวบุคคลตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

สวัสดิการ หมายถึง สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทนอาทิเช่นประกันสังคม สวัสดิการการรักษาพยาบาล (Medicare Benefits) สหกรณ์ออมทรัพย์และการได้รับการเข้าร่วมสัมมนา การฝึกอบรมและพัฒนาในด้านต่าง ๆ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความเป็นอยู่หรือความสุขในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ชีวิตการทำงานสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ตามมาตรฐานของสังคม ส่งผลให้งานประสบผลสำเร็จ ทำให้บุคลากรพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน

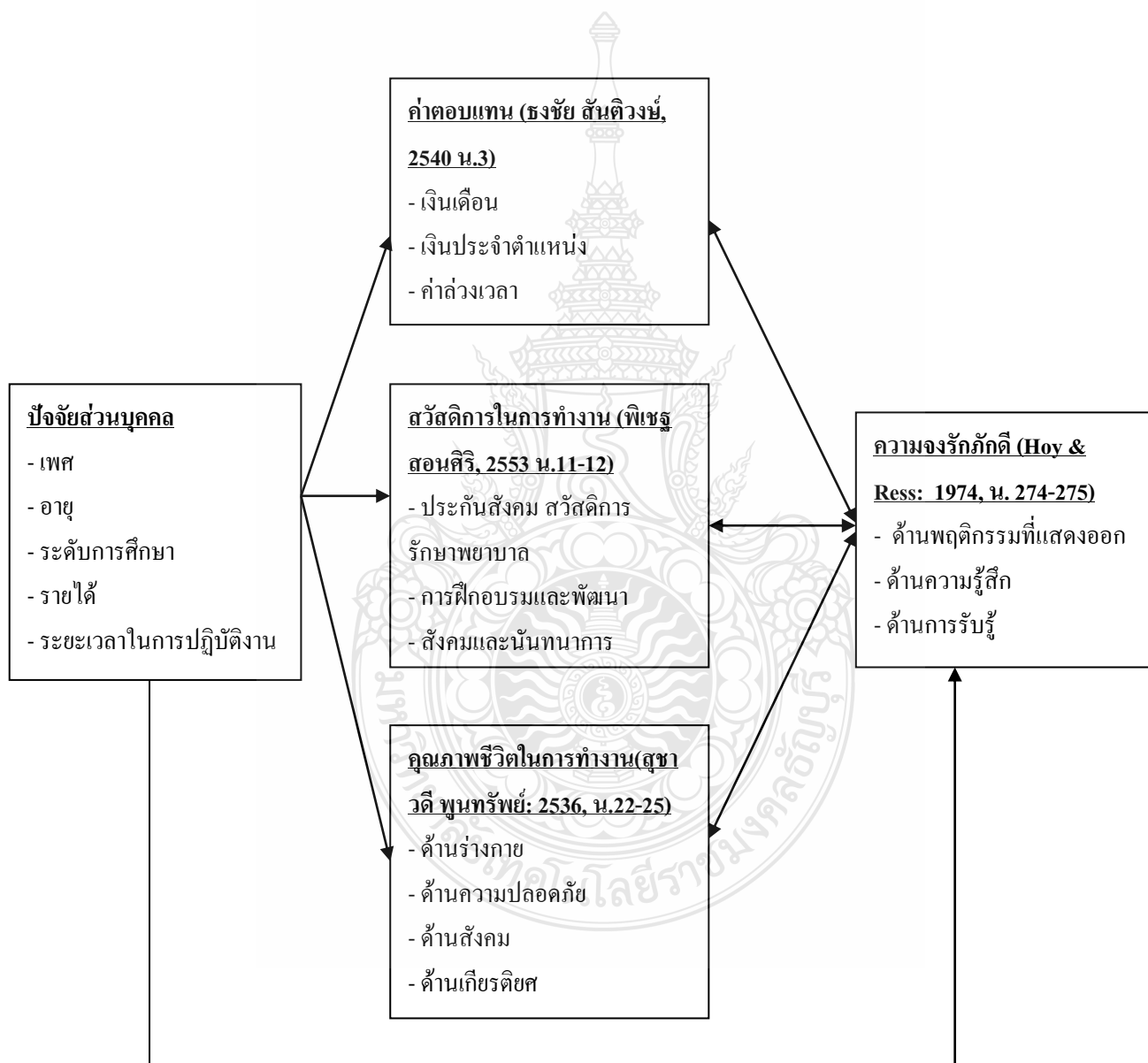
ความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนอยู่ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ มีความทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร มีความพึงพอใจในการ

ทำงาน พอใจในผลงาน วัฒนธรรมตลอดจนความรู้สึก และมีความอบอุ่นผูกพันต่อองค์กร และจะปฏิบัติอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์กับกรมควบคุมโรค ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.7.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตกับความจงรักภักดีต่อองค์กรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

1.7.3 ใช้เป็นข้อมูลในการนำเสนอต่อผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อนำไปกำหนดนโยบายในการส่งเสริมหรือเพื่อสร้างความจงรักภักดีในองค์กรของบุคลากร

1.7.4 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตและความจงรักภักดีต่อองค์กรในส่วนของหน่วยงานราชการ

1.7.5 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับใช้กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความจงรักภักดีในองค์กรให้แก่พนักงานในองค์กรของตน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ได้รวบรวมแนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ค่าตอบแทนสวัสดิการ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความจงรักภักดีประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 2.3 ประวัติความเป็นมาของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนสวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง รูปแบบการจ่ายทั้งหมดที่เป็นตัวเงินและบริการที่จับต้องได้ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Milkovich & Newman, 2005, p.6) ซึ่งไปคล้ายคลึงกับนิยามของทางสำนักงาน ก.พ. (2551, น.1) ได้กล่าวไว้ว่า ค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งตอบแทนในรูปแบบของตัวเงินและที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบของตัวเงินที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานเพื่อตอบแทนการทำงานให้แก่องค์กร ค่าตอบแทนนั้นคือสิ่งที่พนักงานได้รับจากองค์กร รวมไปถึง รางวัลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่หน่วยงานจ่ายให้กับพนักงานของตนสำหรับงานที่พนักงานเหล่านั้นได้ทำ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, น.3)

สุจิตรา ชนานันท์ (2552, น.3) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานค่าใช้จ่ายนั้นอาจจะอยู่ในรูปแบบของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อเป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและเป็นการจูงใจให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นตามลำดับ

Milkovich & Newman, (2005, p.6) กล่าวว่า ค่าตอบแทน คือ รูปแบบของการจ่ายทั้งหมดทั้งที่เป็นตัวเงินและที่ไม่ใช่ตัวเงินรวมถึงบริการที่จับต้องได้ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2536, น.85) ได้ให้นิยามความหมายของคำว่า ค่าตอบแทนว่าหมายถึงการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับบริการที่องค์กรได้จากพนักงาน

ฉัตรพินิจ เจริญนันท (2541, น.238) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ค่าตอบแทน คือ การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของตัวบุคคล

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2535, น.3) ได้ให้ความหมายของ ค่าตอบแทนไว้ว่าเป็นผลของการตอบแทนที่เป็นตัวเงินและผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ ที่คนทำงานได้รับจากการจ้างงานเป็นสิ่งที่พนักงานได้รับการแลกเปลี่ยนการทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2540, น.106)

บายาร์แลและรูส์ (Byar & Rue 2000, p.305) ให้นิยามไว้ว่า ค่าตอบแทน คือ รางวัลที่พนักงานได้รับการการทำงาน

สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (2532, น.1) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง (Compensation) หมายถึง ค่าแรง ค่าจ้าง หรือเงินเดือน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างหรือพนักงานเพื่อเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน และหมายถึงการจ่ายค่าทดแทนที่จ้างจ่ายเพื่อเป็นการตอบแทนความสูญเสียต่าง ๆ

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2539, น.67) ได้ให้นิยามไว้ว่า การบริหารค่าตอบแทนหมายถึง การวางแผนการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการกำหนดโครงสร้างและวิธีการกำหนดและการจ่ายรวมทั้งการควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้

ธงชัย สันติวงษ์ (2546, น.488) ศึกษาเรื่อง “หลักของการจัดการระบบจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนและบริการที่ดี” ระบบการจ่ายและผลประโยชน์ตอบแทนและบริการที่ดีนั้นควรประกอบด้วยหลักต่าง ๆ คือ

1. ผลประโยชน์ตอบแทนและบริการที่ให้กับพนักงาน ควรจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน
2. ผลประโยชน์และบริการที่จัดให้ ควรจะเป็นกิจกรรมที่มีขอบเขตมุ่งการให้ผลประโยชน์ต่อกลุ่มมากกว่าการให้ผลประโยชน์ต่อแต่ละบุคคล
3. ผลประโยชน์และบริการที่จัดให้ ควรจะพิจารณาจากฐานของขอบเขตที่กว้างมากที่สุดเม่าที่จะทำได้
4. ระบบการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนและบริการไม่ควรจะกระทำไปในความหมายของการให้ในขอบเขตเพียงเพราะเนื่องจากความกรุณา แต่หากควรจะต้องจัดขึ้นในความหมายของความรับผิดชอบ และมีการคำนึงสิทธิประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายที่พึงมีต่อกันตามความเป็นจริง
5. ต้นทุนของค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการจ่ายประโยชน์ตอบแทนและบริการต้องสามารถคิดคำนวณได้และมีความเหมาะสมในแง่ต่าง ๆ ด้วย

ความเป็นธรรมและผลกระทบต่ออัตราการจ่ายค่าจ้าง ทฤษฎีแรงจูงใจเกี่ยวกับความเป็นธรรม ระบุว่า บุคคลแสวงหาความเป็นธรรมในการทำงานและต้องการความเป็นธรรมโดยการเปรียบเทียบกับ สิ่งที่ได้รับและสิ่งที่ทุ่มเท รูปแบบความเป็นธรรม 4 ประการ (เดสเลอร์ ตัน, 1997, pp.219-220)

1. ความเป็นธรรมภายนอก (External Equity) เกี่ยวข้องกับวิธีการเปรียบเทียบอัตราการจ่าย ค่าตอบแทนของกิจกรรมหนึ่ง ๆ กับกิจกรรมอื่น ๆ

2. ความเป็นธรรมภายใน (Internal Equity) เกี่ยวข้องกับความเท่าเทียมกันของค่าตอบแทนเมื่อ เปรียบเทียบกันระหว่างงานแต่ละงานของกิจการเดียวกัน

3. ความเป็นธรรมสำหรับบุคคล (Individual Equity) เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบระหว่างพลัง การทุ่มเทในการทำงานของบุคคลกับผลตอบแทนที่ได้รับ

4. ความเป็นธรรมของกระบวนการ (Procedural Equity) เกี่ยวกับความเท่าเทียมของกระบวนการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทน

หากพนักงานมีความรู้สึกรว่าระบบการจ่ายค่าตอบแทนไม่เป็นธรรม พนักงานอาจจะแสดงความ ไม่พอใจและมีปฏิกิริยาต่าง ๆ และเพื่อการหลีกเลี่ยงการแสดงความเห็นถึงความเป็นธรรมภายในและ ความเป็นธรรมสำหรับบุคคล กิจการอาจเก็บข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนเป็นความลับ

ค่าตอบแทนแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. ค่าตอบแทนหลักหรือค่าตอบแทนพื้นฐาน (Basic compensation) คือ ค่าตอบแทนพื้นฐาน ที่ จ่ายตอบแทนการทำงานตามที่ตกลงมอบหมาย โดยกำหนดจ่ายตามเวลาหรือตามเกณฑ์มาตรฐานที่ กำหนด ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง เป็นต้น

วัตถุประสงค์

1. เป็นจุดพิจารณาเบื้องต้นของผู้สมัครงาน
2. เป็นเครื่องจูงใจให้คนมาทำงานในองค์กร
3. เป็นเครื่องจูงใจให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ค่าตอบแทนเพิ่มหรือค่าจ้างจูงใจ (Wage incentive) คือ ค่าตอบแทนที่มอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ที่ผลงานมีประสิทธิภาพตรงตามมาตรฐานกำหนดหรือให้เป็นรางวัลตามผลงาน ได้แก่ การเลื่อนขั้น เงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เงินโบนัส การปันผลหรือแบ่งผลกำไร การจัดสรรหุ้น ฯลฯ

วัตถุประสงค์

1. เป็นการจูงใจหรือแรงผลักดันให้บุคคลทำงานมากขึ้น เพื่อผลรางวัล
2. เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายเพิ่มเติมหรือเสริมค่าตอบแทนพื้นฐาน

3. ค่าตอบแทนเสริม (Supplementary compensation) คือ ค่าตอบแทนที่มอบให้พนักงาน เพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ทำงาน ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อเกื้อกูลการทำงานและ

การดำรงชีวิต อาทิเช่น ประโยชน์เกื้อกูลและบริการที่องค์กรจัดขึ้นเอง เช่น การลา สวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงบริการเสริมความมั่นคงของชีวิต รวมไปถึงสิ่งที่จัดสรรให้ เช่น เงินทดแทน เงินชดเชย การประกันสังคม เป็นต้น

วัตถุประสงค์

1. เป็นเครื่องรักษาธารงคนไว้ให้อยู่กับองค์กร
2. เป็นเครื่องสร้างหลักประกันความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
3. และสิ่งที่เสริมขวัญและกำลังใจให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

กล่าวโดยสรุป คือ ค่าตอบแทน หมายถึง ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการทำงานของตนซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้

ความสำคัญของค่าตอบแทน

ค่าตอบแทนมีความสำคัญดังต่อไปนี้

1. ด้านความสำคัญต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน

1.1 ค่าตอบแทนเป็นรายได้หลักเพื่อที่จะนำมาดำรงชีวิตใช้จ่ายประจำวันของตนและครอบครัว

1.2 ค่าตอบแทนจะเป็นตัวเสริมความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและในอนาคตโดยการเก็บ

1.3 เป็นแรงจูงใจให้บุคคลทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ (Beach 1985, p. 557)

2. ด้านความสำคัญต่อองค์กร

2.1 เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารงานบุคคลให้บรรลุผล โดยการใช้ค่าตอบแทนเป็นแรงจูงใจการปฏิบัติงาน

2.2 เป็นต้นทุนในการดำเนินงาน ที่มีผลต่อกำไรและความก้าวหน้าขององค์กร (Beach 1987, p.3)

วัตถุประสงค์การให้ค่าตอบแทน

1. ดึงดูดบุคลากร

2. บริหารต้นทุน

3. จูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ทฤษฎีค่าจ้าง หรือทฤษฎีที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนที่คตินั้นจะต้องมีลักษณะ ประการดังนี้

1. เป็นที่ยอมรับของนายจ้าง ลูกจ้างและสาธารณชน

2. เป็นทฤษฎีที่ยืนอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง และมีระบบ

3. มีความยืดหยุ่นพอเพียงที่จะรับกับวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงได้

4. ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในองค์กร และส่งเสริมความร่วมมือจากทุกฝ่าย

ในทางปฏิบัติไม่มีทฤษฎีใดที่ฝ่ายจัดการ และลูกจ้างยอมรับได้เต็มสมบูรณ์ บางทฤษฎีก็ถูกกล่าวอ้างว่าเป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารจัดการ บางทฤษฎีก็เป็นเพียงข้อมูลสมมุติฐานไม่สามารถปฏิบัติได้จริง อย่างไรก็ตาม ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีค่าตอบแทนก็จะเป็นพื้นฐานในการให้แนวคิดกับการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี

ทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนค่าจ้างนั้น แบ่งตามลำดับวิวัฒนาการดังนี้

ทฤษฎีค่าจ้างที่ยุติธรรม (The Just Price Wage)

ทฤษฎีค่าจ้างที่ยุติธรรม (The just price wage) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า “just wage”

หมายถึง แนวคิดที่ว่าค่าจ้างซึ่งสามารถช่วยให้ผู้ทำงานดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเหมาะสมใกล้เคียงกับลักษณะของงานที่ทำอยู่ หรืออยู่ในระดับเดียวกันกับระดับขั้นฐานะที่เขาดำรงชีพอยู่ ดังนั้น ตามแนวคิดนี้หากบุคคลใดได้ทำงานในตำแหน่งที่สำคัญขึ้นค่าจ้างที่ยุติธรรมของเขาก็ต้องสูงขึ้นเท่าเทียมกันด้วย ทฤษฎีนี้ถือว่าเก่าแก่มากมีมานานแล้วในสังคมเศรษฐกิจสมัยเดิมตั้งแต่ยุคโบราณ

ข้อดี-ข้อเสียของทฤษฎีค่าจ้างมีดังนี้

ข้อดี

1. ช่วยให้พนักงานช่างฝีมืออิสระได้รับความมั่นคงในการจ้างงานมากขึ้น
2. มีการให้ความสำคัญกับพนักงานที่เป็นปัจจัยต้องจัดหาเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งแตกต่างจากการจัดหาปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่มีชีวิต

ข้อเสีย

1. พนักงานแม้จะมีสิทธิได้รับค่าจ้างผลตอบแทน แต่ก็ถูกจำกัดไว้ไม่เกินระดับฐานะการดำรงชีพอยู่ ซึ่งด้วยข้อจำกัดนี้เองที่ส่งผลทำให้เป็นอุปสรรคมิให้เขายกระดับฐานะการครองชีพให้สูงขึ้นได้
2. ขัดแย้งกับหลักความจริงทางเศรษฐกิจที่ค่าจ้างต้องสัมพันธ์กับผลผลิตโดยตรง และการไม่สัมพันธ์กับผลผลิตซึ่งอาจมีผลเสียในกรณีที่ผลผลิตตกต่ำอย่างมากรุนแรง ถ้าค่าจ้างไม่ลดตามกิจการอาจล้มจม
3. ปัจจัยที่อ้างอิงมีน้อยเกินไป ทุกอย่างจึงอยู่กับคำคำเดียวที่เลื่อนลอยวางขอบเขตไม่ได้ นั่นคือความยุติธรรม

4. ปัญหาที่ว่ายุติธรรม ก็ยังมีมาตรฐานแตกต่างกันออกไป และสามารถโต้แย้งกันได้ตลอดเวลาเกณฑ์สำหรับใช้เป็นเครื่องมือชี้วัดความเหมาะสมได้ยึดถือเป็น 2 แนวทางด้วยกัน คือ

1. ความยุติธรรมในแง่ของประโยชน์ต่างตอบแทนกัน (Commutation justice) หมายถึง การถือประโยชน์ของนายจ้างและลูกจ้างที่แลกเปลี่ยนกันเป็นหลัก ถือว่าแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งที่จะเข้ามาช่วยในการผลิต และมีคุณค่าทางเศรษฐกิจ ดังนั้น การทำงานควรให้มีการให้ผลตอบแทนกลับไปเป็นการแลกเปลี่ยนกัน หลักการกำหนดค่าจ้างที่เป็นธรรมในแง่นี้มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า หลักของการแลกเปลี่ยนที่เป็นธรรม (exchange justice)

2. ความยุติธรรมในทางสังคม (Social justice)

ทฤษฎีนี้มองความเป็นธรรมในมุมกว้าง ถือว่าสังคมได้รับประโยชน์จากแรงงานในการผลิต

ค่าจ้างในสมัยเดิม (Wage fund theory)

ปี ค.ศ.1870 ซึ่งระยะนั้นนักเศรษฐศาสตร์เริ่มเห็นความสำคัญของต้นทุนด้านแรงงานว่าเป็นปัจจัยการผลิตที่มีความสำคัญมากขึ้น จึงได้พยายามหาวิธีการจ่ายค่าตอบแทนค่าจ้างที่ดีกว่าแบบเดิมซึ่งเคยใช้มา ทฤษฎีที่ได้คิดมา 2 ทฤษฎีด้วยกัน คือ

1. ทฤษฎีค่าจ้างที่อยู่รอด (The subsistence wage theory) โดย เดวิด ริคาโด (David Ricardo) พยายามกำหนดโดยเชื่อมโยงค่าจ้างให้สัมพันธ์กับประชากร จำนวนแรงงานและการอยู่รอด หลักการคือในระยะยาวค่าจ้างจะต้องปรับตัวตามธรรมชาติ จนอยู่ในระดับที่จะช่วยให้แรงงานอยู่รอดได้ นั่นคือค่าจ้างจะพอเพียงสำหรับการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย เพราะต้นทุนเหล่านี้จะทำให้แรงงานอาศัยอยู่ได้ ค่าจ้างสูงจะเป็นแรงจูงใจให้มีการผลิตแรงงานเพิ่มเข้ามา ทฤษฎีนี้จะมีใช้ในสังคมที่มีการพัฒนาน้อยมากเท่านั้น

2. ทฤษฎีค่าจ้างตามกองทุนค่าจ้าง (Wage fund theory) โดย จอห์น สจิวตมิลล์ (John Stuart Mill) ในปี ค.ศ.1837 ซึ่งถือหลักว่า นายจ้างต่างจะมีกองทุนจำนวนหนึ่งสำหรับเพื่อการจ่ายค่าจ้าง และส่วนแบ่งของพนักงานแต่ละคนมีเท่าใดนั้นจะกระทำโดยการแบ่งเฉลี่ยออกตามจำนวนของพนักงานคือ ค่าจ้างขึ้นลงตามการเติบโตของประชากร หรือตามขนาดของกองทุน ทฤษฎีนี้ไม่นับว่าไม่เป็นที่ยอมรับ เพราะการเฉลี่ยเท่ากันโดยไม่คำนึงถึงประสิทธิภาพการทำงาน

ทฤษฎีค่าจ้างตามผลผลิต (Productivity theory)

ทฤษฎีนี้จุดสนใจจะอยู่ที่การพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าจ้าง ผลผลิต และการจ้างงานเป็นสำคัญ ในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าจ้างนี้ ต่างก็พยายามดูประสิทธิภาพผลผลิตของแรงงานเป็นตัวหลัก โดยคิดตามค่าของงานที่ออกมาได้นั่นเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎีย่อย คือ

1. ทฤษฎีค่าจ้างตามผลสุดท้าย (Marginal productivity theory) ตามทฤษฎีนี้ ค่าจ้างที่จ่ายพนักงาน จะเท่ากับมูลค่าของผลผลิตส่วนที่เพิ่มเติมขึ้นมาจากผลผลิตปกติรวมตามปกติที่ทำได้ ค่าจ้างตามทฤษฎีนี้ เท่ากับมูลค่าผลผลิตที่เขาทำได้และค่าจ้างของพนักงานทั้งหมด ทั้งนี้เพราะทุกคนต่างทำงานเหมือนกัน จึงเท่ากับต่างก็มีประสิทธิภาพการทำงานเท่ากันด้วย

2. ทฤษฎีประสิทธิภาพผลผลิต (Productive efficiency theory) ปรับปรุงมาจากทฤษฎีแรก คือการยอมเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนแสดงความสามารถเพิ่ม (หรือลด) ค่าจ้างของตนตามประสิทธิภาพผลผลิตที่ตนทำได้

ทฤษฎีค่าจ้างจากผลของการเจรจาต่อรอง (Bargaining theory of wages)

ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติว่า แท้จริงแล้วค่าจ้างของงานต่าง ๆ จะมีหลายอัตรา โดยจะมีการกระจาย โดยจะมีการกระจายในช่วงของอัตราค่าจ้างหลาย ๆ อัตรา ด้วยกัน โดยระดับสูงสุดที่เป็นนายจ้างเต็มใจจะจ่าย และระดับต่ำสุดที่ซึ่งคนงานจะเต็มใจรับ

ทฤษฎีค่าจ้างอื่น ๆ

ทฤษฎีค่าจ้างได้มีการพัฒนามาเป็นระยะและมักจะเป็นพื้นฐานที่ฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างมักจะนำมาต่อรองกัน ทฤษฎีค่าจ้างอื่น ๆ มีชื่อเรียกต่างกันไป คือ

1. ทฤษฎีค่าจ้างตามอุปโภคบริโภค (Consumption theory of wages)
2. ทฤษฎีค่าจ้างตามกฎอุปสงค์และอุปทาน (Law of supply and demand)
3. ทฤษฎีค่าจ้างตามแนวคิดพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioural sciences theory of wages)

ในเรื่องทฤษฎีค่าจ้างนี้ มีข้อพิงชี้ให้ตระหนักเกี่ยวกับการใช้ทฤษฎีค่าจ้างต่าง ๆ ที่กล่าวมาทฤษฎีค่าจ้างทุก ๆ ทฤษฎีต่างก็เป็นเพียงแนวทางการคาดคะเน หรือเป็นความคิดอันหนึ่งเท่านั้นเอง

ทฤษฎีค่าจ้างในยุคเดิม (Classical Wage Theories)

ประมาณคริสต์ศตวรรษที่ 18 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะในประเทศแถบยุโรป ระบบโรงงานเข้ามาแทนที่ช่างฝีมือ แรงงานไร้ฝีมือจำนวนมากรวมถึงผู้หญิง และเด็ก ได้เข้ามาอยู่ในโรงงาน การกำหนดค่าจ้างที่ยุติธรรมแบบเดิมทำได้ยาก ขณะเดียวกันแนวคิดแบบเสรีนิยมที่เห็นว่ารัฐไม่ควรเข้ามาแทรกแซงเศรษฐกิจโดยไม่จำเป็น เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ทำให้ค่าจ้างจึงถูกปล่อยให้กำหนดขึ้นโดยเสรี อย่างไรก็ตามในยุคนี้พลเมืองของโลกเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เกิดสงคราม นาโปเลียน คนงานตกอยู่ในฐานะลำบาก ราคาสินค้าสูง คนงานไม่อยู่ในฐานะจะต่อรองค่าจ้างได้ ในช่วงนี้มีทฤษฎีค่าจ้างที่สำคัญขึ้นมา 2 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีค่าจ้างพอประทังชีพ (The Subsistence Wage Theory)

นักเศรษฐศาสตร์ชาวฝรั่งเศส 2 คนชื่อ Turgot และ Quesney เป็นผู้วางรากฐานทฤษฎีนี้ขึ้นต้นศตวรรษที่ 18 ต่อมาได้ถูกปรับปรุงแก้ไขโดยนักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษ คือ Adam Smit , Thomas R Malthus และมีส่วนบทบาทมากที่สุดได้แก่ David Ricardo สมมุติฐานของทฤษฎีนี้คือ ค่าจ้างจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอัตราการเกิด และแรงงานมีแนวโน้มที่จะได้รับค่าจ้างเพียงจำนวนเท่าที่จำเป็นในการเลี้ยงดูตัวเองและครอบครัวให้สามารถมีลูกหลานที่จะเป็นแรงงานในจำนวนที่เพียงพอในอนาคตเท่านั้นซึ่งค่าจ้างในระดับนี้เราเรียกว่า ค่าจ้างพอประทังชีพ ทฤษฎีนี้พิจารณาปรากฏการณ์ของค่าจ้างจากการเสนอขาย (Supply) ของตลาดแรงงานกล่าวคือ เมื่อใดที่ค่าจ้างสูงขึ้นกว่าอัตราค่าจ้างพอประทังชีพ แรงงานก็จะสุขสบายขึ้น มีอาหารที่ดี มีอัตราการเกิดที่สูงขึ้นทำให้ในที่สุดระยะยาวแรงงานในตลาดก็มากขึ้น ก็จะทำให้ค่าจ้างค่อย ๆ ลดระดับลงมาอยู่ในระดับพอประทังชีพเมื่อใดที่ค่าจ้างลดต่ำกว่าอัตราค่าจ้างพอ

ประทังชีพจะทำให้แรงงานในตลาดค่อย ๆ ลดระดับน้อยลง เพราะความเป็นอยู่ที่แร้งแค้น อดอยาก มีโรคภัย อัตรการเกิดก็จะลดลง ผลที่สุดแรงงานก็จะมีน้อยจนทำให้อัตราค่าจ้างค่อย ๆ สูงขึ้นมาถึงระดับพอประทังชีพอีก David Ricardo แสดงทัศนะของเขาไว้ว่า แรงงานก็เหมือนสินค้าอื่นที่ซื้อขายกันมีทั้งราคาธรรมชาติ (Natural price) และราคาตลาด (Market Price) ราคาธรรมชาตินั้นจะสูงหรือต่ำตามราคาของสิ่งของจำเป็นการครองชีพ ส่วนราคาตลาดของแรงงานเป็นราคาที่จ่ายให้แก่แรงงานจริง ๆ ขึ้นอยู่กับการเสนอซื้อ (Demand) และการเสนอขาย (Supply) ของแรงงานในขณะนั้น ๆ ซึ่งอาจจะไม่เท่ากับราคาธรรมชาติก็ได้ อัตรการเกิดจำเป็นต้องปรับให้ราคาตลาดและราคาธรรมชาติเข้ามาหากันเสมอทฤษฎีค่าจ้างพอประทังชีพนี้มีข้อบกพร่องซึ่งพบคือ สมมุติฐานที่เสนอว่าค่าจ้างสัมพันธ์กับอัตรการเกิดนั้น ซึ่งหมายความว่าเมื่อคนงานได้รับค่าจ้างสูงขึ้น ความเป็นอยู่ดีขึ้น ครอบครัวจะขยายมากขึ้นนั้น ไม่เป็นความจริง ในสังคมปัจจุบันค่าจ้างสูงขึ้นแต่แรงงานนิยมมีบุตรน้อย แต่แสวงหาความสุขสบายทางวัตถุมากขึ้น หรือออมเงินเพิ่มขึ้น และในการที่คนงานเพิ่มขึ้นความต้องการบริโภคในสินค้าก็จะสูงขึ้นทำให้การผลิตขยายตัวเพิ่มขึ้น ค่าจ้างอาจจะไม่ต่ำลงนอกจากนี้การกำหนดอัตราค่าจ้างว่าอัตราใดเป็นอัตราที่อยู่ในระดับจำเป็นต่อการครองชีพก็เป็นไปได้ยากเนื่องจากระดับการครองชีพนั้นแตกต่างกันตามท้องที่และเวลา สิ่งของที่ไม่จำเป็นในช่วงเวลาหนึ่งอาจกลายเป็นของที่จำเป็นในอีกช่วงเวลาหนึ่งก็ได้

2. ทฤษฎีกองทุนค่าจ้าง (Wages fund Theory)

นักเศรษฐศาสตร์คนสำคัญที่เสนอทฤษฎีนี้คือ John Stuart Mill ในปี 1837 ทฤษฎีกองทุนค่าจ้างนี้มุ่งอธิบายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของระดับค่าจ้างทั่วไปในระยะสั้นปีต่อไป ซึ่งต่างกับทฤษฎีค่าจ้างพอประทังชีพซึ่งอธิบายค่าจ้างในระยะยาว ทฤษฎีกองทุนค่าจ้างนี้เสนอว่า นายจ้างจะมีกองทุนที่เรียกว่ากองทุนค่าจ้าง (Wage Fund) ซึ่งได้มาจากส่วนหนึ่งของทุนหมุนเวียน (Circulating Capital) ที่เกิดจากการสะสมทรัพย์จากการผลิตในปีที่ผ่านมา ๆ มา ผู้ประกอบการจะใช้ทุนหมุนเวียนนี้ในการขยายงาน การจ่ายค่าเช่า จ่ายดอกเบี้ยและเป็นทุนค่าจ้าง (Wage Fund) ซึ่งจะกันเอาไว้สำหรับการจ่ายค่าแรงในปีต่อไป ดังนั้นค่าจ้างซึ่งเท่ากับจำนวนเงินในกองทุนค่าจ้างหารด้วยจำนวนแรงงาน ที่จ้าง ดังนั้นค่าจ้างจะสูงขึ้นก็ต่อเมื่อมีการลดคนทำงานหรือเพิ่มขนาดกองทุน ทฤษฎีกองทุนค่าจ้างนี้ไม่เป็นที่ยอมรับเช่นกัน นักเศรษฐศาสตร์ ชื่อ William Thomas ค้านว่าธุรกิจเอกชนจริง ๆ ไม่มีการกำหนดกองทุนค่าจ้างไว้ล่วงหน้าก่อนการจ้างแรงงาน เงินในส่วนที่จะจ่ายค่าจ้างอันมิใช่จำนวนคงที่ และทฤษฎีไม่ได้อธิบายว่านายจ้างใช้หลักเกณฑ์ใดในการกำหนดจำนวนการจ้างงาน นอกจากนั้นแล้วทฤษฎีนี้ก็ถือว่าค่าจ้างจะได้เท่ากันทุกคนโดยไม่ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการทำงาน ความยากง่ายของงาน ซึ่งผิดหลักความจริงอีกด้วย

ค่าจ้างในยุคเศรษฐกิจตกต่ำ

ในยุคนี้อัตราการเพิ่มของประชากรลดลง ขณะเดียวกันนายจ้างก็พยายามลดต้นทุนการผลิต การจ้างงานจะทำเมื่อจำเป็นและแน่ใจว่าจะหาประโยชน์จากลูกจ้างให้ได้สูงสุด ทฤษฎีค่าจ้างในยุคนี้มีทฤษฎีสำคัญคือ ทฤษฎีค่าจ้างตามผลผลิตสุดท้าย (Marginal Productivity Theory of Wage) โดยนักเศรษฐศาสตร์ชาวอเมริกัน ชื่อ John Bate Clark สมมุติฐานที่สำคัญของทฤษฎีนี้คือกฎการลดน้อยถอยลงของผลตอบแทน (Law of Diminishing returns) ทฤษฎีนี้กล่าวว่านายจ้าง จะจ้างคนงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ トラบเท่าที่อัตราค่าจ้างต่ำกว่ารายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการจ้างงานนั้น เมื่อใดที่จ้างจนกระทั่งค่าจ้างที่ต้องจ่ายให้คนงานในจำนวนที่เพิ่มขึ้นใกล้เคียงหรือเท่ากับรายได้สุดท้ายก็จะหยุดการจ้างงานนั้นคือ อัตราค่าจ้างจะมีแนวโน้มเท่ากับรายได้สุดท้ายของแรงงาน (รายได้สุดท้ายของแรงงาน = รายได้ส่วนที่นายจ้างได้รับเพิ่มขึ้นจากการจ้างคนงานที่เพิ่มขึ้น) ยกตัวอย่างเช่น นาย ก. ดำเนินธุรกิจขายของที่ระลึก เขาจ้างคนงานขายของหน้าร้านไว้ 1 คน ในอัตราวันละ 100 บาท นาย ก. เห็นว่าการกิจการดำเนินไปได้ดี ขายของได้วันละ 1,000 บาท หักค่าใช้จ่ายมีกำไร 50% คือ กำไร 500 บาท แต่ยังมีลูกค้าอีกส่วนหนึ่งที่เข้ามาในร้านแล้วไม่ได้รับการบริการเลยเข้าไปใช้บริการในร้านถัดไป นาย ก. จึงจ้างลูกจ้างมาอีก 1 คน ในอัตราค่าจ้างเดียวกัน ในการนี้ทำให้ นาย ก. มีลูกค้าเพิ่มอีก และขายได้เพิ่มอีกวันละ 1,500 บาท ถ้านาย ก. จ้างลูกจ้างเพิ่มอีกเป็น 3 คน รายได้เพิ่มเป็นวันละ 1,700 บาท ถ้านาย ก. จ้างลูกจ้าง 4 คน กำไรที่เพิ่มขึ้นจากการจ้างนั้นจะน้อยกว่าค่าจ้างที่จ่ายไป (100 บาท) ดังนั้นจำนวนลูกจ้างที่เหมาะสมให้กำไรสูงสุดแก่นาย ก. คือ 3 คน ในอัตราค่าจ้างวันละ 100 บาทต่อคน

ทฤษฎีการต่อรองค่าจ้าง (Bargaining Theory of Wages)

ทฤษฎีการต่อรองค่าจ้างนี้เริ่มมีผู้กล่าวถึงหลังจากโลกฟื้นภาวะเศรษฐกิจตกต่ำครั้งใหญ่ใน ค.ศ. 1930 เป็นต้นมา เมื่อเศรษฐกิจโลกดีขึ้นความต้องการในสินค้าและบริการเริ่มฟื้นตัว แรงงานก็เป็นที่ต้องการมากขึ้น สภาพแรงงานมีความเข้มแข็งมากขึ้น นายจ้างเองก็มีการรวมตัวในกลุ่มของตนการกำหนดค่าจ้างตามทฤษฎีนี้ซึ่งเสนอโดย John Davidson กล่าวไว้ก่อนหน้าในยุคเศรษฐกิจตกต่ำไว้ว่า นายจ้างจะกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นสูงสุด (Upper limit) ไว้ เขาจะไม่ต้องการให้ค่าจ้างสูงไปกว่านี้และจะพยายามทำให้อัตราค่าจ้างต่ำกว่าจุดสูงสุดที่กำหนดไว้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในทำนองเดียวกันกับลูกจ้างก็จะมีอัตราค่าจ้างต่ำสุด (Lower limit) ของตนไว้ว่าจะไม่ยอมรับค่าจ้างที่ต่ำกว่านี้ และพยายามจะให้ค่าจ้างสูงกว่าจุดนี้เท่าที่จะทำได้ ช่วงค่าจ้างที่ตกลงกันจะอยู่ในช่วงระหว่างจุดสูงสุดของนายจ้าง และต่ำสุดของลูกจ้าง เรียกว่าเขตโต้แย้ง (Disputed Theory) การที่ค่าจ้างจะตกไปใกล้จุดใดนั้นขึ้นอยู่กับอำนาจการต่อรองเป็นสำคัญ กล่าวคือฝ่ายลูกจ้างมีอำนาจต่อรองเหนือกว่าอัตราค่าจ้างก็จะเคลื่อนเข้าใกล้จุดสูงสุด (Upper Limit) ถ้านายจ้างมีอำนาจต่อรองเหนือกว่าอัตราค่าจ้างก็จะใกล้จุดต่ำสุด (Lower Limit) การต่อรองค่าจ้างแบบนี้ถือเป็นผู้ยุคแรก ๆ และไม่ซับซ้อน ต่อมาเมื่อสังคมอุตสาหกรรมพัฒนามากขึ้น จึงได้มีกฎหมายต่าง ๆ ในกระบวนการต่อรองมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น รัฐบาลอาจจำเป็นเข้ามาเป็นตัวประสาน

เพื่อความสงบเรียบร้อยในการกำหนดค่าจ้าง การมีการจัดองค์การทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างกำหนดการต่อรองเป็นลักษณะการเจรจาต่อรองร่วม (Collective Bargaining) ในปัจจุบัน การต่อรองค่าจ้างได้พัฒนาโดยนำเอาวิธีการของคณิตศาสตร์เข้ามาร่วมด้วยเช่น เรื่องของ Game Theory หรือจากทฤษฎีของพฤติกรรมศาสตร์ และจิตวิทยาเข้ามาใช้ในระหว่างการเจรจาต่อรองเพื่อชิงความได้เปรียบ เป็นต้น

ทฤษฎีค่าจ้างตามแนวพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Sciences Theory of Wages)

Instrumental Theory โดย S.V Gellerman (1963) ทฤษฎีนี้กล่าวว่าเงินเป็นหนทาง (means) ที่จะนำไปสู่จุดหมาย (ends) โดยเงินจะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิผลเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ข้อคือ ข้อแรกเมื่อเงินนั้นเป็นตัวกระตุ้นความต้องการ (Needs) ของคน และขึ้นกับความเชื่อของคนนั้น ๆ ว่า ถ้าเขาประพฤติตัวอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วเขาจะได้เงินนั้นมาเพื่อสนองความต้องการของเขา Gellerman เองเห็นว่าเงินไม่ได้มีความหมายอะไรในตัวของมันเองตราบเท่าที่คนไม่มองในแง่ของเครื่องมือที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายของตน ดังนั้นเงินในความหมายของคนแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน และแม้แต่คน ๆ เดียวกันในเวลาที่ต่างกัน เงินก็มีความหมายไม่เหมือนกัน เงินจะมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อมันเชื่อมโยงเข้ากับความต้องการ (Needs) ของคน เงินจึงเป็นเพียงสัญลักษณ์ (Symbol) ของเป้าหมายที่วางไว้เท่านั้น

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

J. Stacy Adams เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคมโดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (output) กับตัวป้อน (input) คือ พฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาคจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (perceived inputs to outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสบการณ์ อาวุโส สถานภาพ สติปัญญาความสามารถ และอื่น ๆ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่น การยกย่องชมเชย ค่านิยม ค่าจ้างค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก หรือแม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ ว่ามีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ที่ไม่เสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเองเพื่อให้รู้สึกว่าการรับรู้ความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขาเห็นว่าเขาได้รับการปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่นเมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักประเมินว่าตนเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตน เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตราบเท่าที่เขาจะรับรู้ว่ามีเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบ

เดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาค โดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น

การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน

การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ ผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำไป ผลตอบแทนสูงไป

ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably rewarded) พนักงานรับรู้ว่าตัวป้อนและผลตอบแทนมีความเหมาะสมกัน แรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวป้อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น

ผลตอบแทนต่ำไป (Under-rewarded) เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่าคุณได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทน (เรียกร้องค่าจ้างเพิ่ม) ลดตัวป้อน (ทำงานน้อยลง มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง พักครั้งละนาน ๆ ฯลฯ) อ้างเหตุผลให้ตัวเองเปลี่ยนแปลงตัวป้อนหรือผลตอบแทนของคนอื่น (ให้ทำงานมากขึ้น หรือรับค่าจ้างน้อยลง) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับน้อยกว่า)

ผลตอบแทนสูงไป (Over-rewarded) การรับรู้ว่าคุณได้รับผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือ เพิ่มตัวป้อน (ทำงานหนักขึ้น และอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ยอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง (เพราะฉันทน) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น (เขาควรได้รับเท่าฉัน)

การใช้ทฤษฎีความเสมอภาคในการจูงใจ

ผลการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีความคาดหวังมีแตกต่างกัน ทำให้การใช้ทฤษฎีนี้ในทางปฏิบัติมีความยุ่งยาก เพราะเราไม่อาจทราบได้แน่ชัดว่ากลุ่มอ้างอิงที่บุคคลใช้เปรียบเทียบนั้นคือใคร และความรู้สึกหรือการรับรู้ในความเสมอภาคของเขาเป็นอย่างไร แต่ทฤษฎีนี้ก็ยังมีประโยชน์ถ้าหากนำไปใช้โดยมีข้อแนะนำทั่วไปดังนี้

1. หัวหน้างานจะต้องตระหนักว่าความเสมอภาคเป็นเพียงการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งอาจไม่ถูกต้องก็ได้ หัวหน้างานอาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเสมอภาคหรือความไม่เสมอภาคได้ เช่น หัวหน้าบางคนมีพนักงานที่ตัวเองโปรดปรานเป็นคนใกล้ชิด ได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ในขณะที่ละเลยต่อคนอื่น ๆ เป็นต้น

2. การให้ผลตอบแทนหรือรางวัลต้องมีความเหมาะสม ถ้าหากพนักงานรับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างลำเอียง จะเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานและขวัญกำลังใจขึ้น

3. ผลการปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพสูงต้องได้รับการตอบแทนหรือรางวัล แต่พนักงานต้องมีความเข้าใจว่าเขาควรใช้ความสามารถหรือตัวป้อนในระดับใดเพื่อบรรลุถึงผลที่ต้องการ

ความหมายของความคาดหวัง

ชิษณุกร พรภาณวิษญ์ (2540, น.6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมออกฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary, p.2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้นมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540, น.18) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความ

สิริวรรณ อัสวกุล (2528, น.1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

Clay (1988, p.252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์รูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ (อัญชลี อานวรุพหาวณิช, 2539, น.53)

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงพยายามค้นหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

ลักษณะความคาดหวัง ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะ และความแตกต่าง ของแต่ละบุคคล และ สภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

Getzels et al (1974, p.132) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน

Vroom (1964, p.103) ได้มีหลักฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่าง ๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการทางจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

ศรีนิตย์ บุญทอง (2521, น.10) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกัน ตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่ง ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้น ๆ ประเมินโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล

การกำหนดความคาดหวัง

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540, น.11) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตามความคิดของเดอ เช็คโค ว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจาก ขึ้นอยู่กับ ระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยัง ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ ด้วยดังที่ เดอเช็คโค ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น ๆ มาก่อน ก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงาน ในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับ ความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลว จากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540, น.12) ได้สรุปความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้น ๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็น เครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่า ความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับ ปัจจัย 2 อย่าง คือระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั่นเองที่จะ มองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จาก ความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถ ให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อย หรือรางวัลที่ได้น้อย ก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการ ลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

พัชรี มหาลาก (2538, น.14) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะ ความคิดความต้องการของแต่ละ บุคคลนั้นแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการ

ทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่ง การประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไปตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ

ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor H Vroom

Victor H. Vroom เป็นชาวแคนาดา เป็นศาสตราจารย์ด้านการวิเคราะห์วิจัยเกี่ยวกับจิตวิทยาของพฤติกรรมในองค์กร โดยเฉพาะเรื่องภาวะผู้นำและสมรรถนะการตัดสินใจ หนังสือที่ท่านแต่งในปี 1964 เรื่อง “Work and Motivation” (งานและการกระตุ้น) ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และหนังสือเกี่ยวกับผู้นำและผู้บริหาร “Leadership and Decision Making and The New Leadership” (ผู้บริหารกับการตัดสินใจและผู้บริหารสมัยใหม่) ก็ถูกอ้างอิงถึงอย่างมากมายในการศึกษา และการพัฒนาของพฤติกรรมองค์กรกำเนิดของแคนาดา นอกจากนี้ท่านยังเป็นที่ปรึกษาชั้นนำกว่า 50 บริษัท เช่น อเมริกันเอกซ์เพรส จีอีจีทีอี เป็นต้น Vroom’s Expectancy theory ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยเสนอแนวความคิดว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ทฤษฎีของ Vroom เป็นการจูงใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งซึ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายาม (อาจจะเป็นส่วนบวกหรือด้านลบ) คุณด้วยความคาดหวังจากการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่ง Vroom ได้ระบุว่า การจูงใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่แต่ละบุคคล จะพยายามกำหนดเป้าหมายและโอกาสเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

ทฤษฎี Vroom และการปฏิบัติ (The Vroom theory and practice) สิ่งที่น่าสนใจของทฤษฎีนี้ก็คือ การระลึกถึงความสำคัญของความต้องการเฉพาะบุคคลและการจูงใจให้เหมาะสม และมีความเข้ากันกับวัตถุประสงค์ ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg โดยแต่ละบุคคลจะมีเป้าหมายส่วนตัวที่แตกต่างจากเป้าหมายขององค์กร แต่สามารถเข้ากันได้ นอกจากนี้ทฤษฎี Valence ยังสอดคล้องกับหลักการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MNO) จากข้อสมมติฐานดังกล่าว หน้าที่ของผู้บริหารคือการออกแบบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและการศึกษาความแตกต่างในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งจะทําให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ทฤษฎีนี้ค่อนข้างยากสำหรับการนำไปปฏิบัติทฤษฎี Vroom เป็นไปตามสมการ ดังนี้

อำนาจ (Force) = คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) x ความคาดหวัง (Expectancy)

โดยอำนาจ (Force) เป็นพลังที่เป็นแรงจูงใจภายในของบุคคล คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เป็นการที่บุคคลประเมินค่าผลลัพธ์ว่าก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยจะมีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 ส่วนความคาดหวัง (Expectancy) เป็นการกระทำเฉพาะอย่างซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lawler

คุณค่าของรางวัล (Value of Rewards) หรือผลตอบแทนที่ได้จากการพยายามนั้น ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นอาจจะเป็น ความมั่นคง ได้รับการนับหน้าถือตา หรืออื่น ๆ ความเป็นไปได้ของรางวัล (Probability the rewards depend upon effort) หรือผลตอบแทนที่ขึ้นอยู่กับความพยายามนั้น ๆ คือความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในรางวัลหรือ ผลตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน นั่นคือยิ่งคุณค่าของรางวัลสูงขึ้น และถ้าเพิ่มความพยายามความเป็นไปได้ที่จะได้รางวัลนั้นสูงก็จะทำให้คนพยายามทำงานหรือเสริมพฤติกรรมมากขึ้น แต่นั่นยังไม่เพียงพอในการที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่บรรลุเป้าประสงค์ได้ เพราะความสามารถนั้นยังถูกระงับจากปัจจัยอีก 2 ประการ คือ ความสามารถ (Ability) ของบุคคลนั่นเองได้แก่ความฉลาด ทักษะ ความรู้ ฯลฯ ว่ามีเพียงพอที่จะผลักดันความพยายามนั้นไปสู่เป้าหมายหรือไม่และการรับรู้บทบาท (Role perception) หมายถึง บุคคลนั้นรับรู้บทบาทหน้าที่ที่ถูกต้องของตนหรือไม่ เช่น เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี อยากได้รับค่าชามว่าเก่ง (รางวัล) คิดว่าถ้าได้เสนอความคิดเห็นในที่ประชุมแผนก ซึ่งตัวเองคิดว่าถ้าทำอย่างนั้นแล้วโอกาสที่จะได้รับค่าชมเชยมีสูง (ความเป็นไปได้ของรางวัล ที่ขึ้นกับความพยายาม) ก็เลยพยายามหาข้อมูลก่อนการประชุมทุกครั้ง และเจ้าหน้าที่คนนี้จะไม่สามารถออกความคิดเห็นได้ถ้าเขาไม่มีความสามารถในการวิเคราะห์หรือค้นคว้า แต่เมื่อเขาออกความคิดเห็นในที่ประชุม (พฤติกรรมที่เกิดจากความพยายาม) อาจจะไม่ได้รับผลตามที่เขาต้องการได้เพราะว่าบทบาทที่ได้รับจากที่ประชุมของเขาเป็นเพียงผู้บันทึกการประชุมเท่านั้น ไม่ใช่กรรมการซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้แทนที่จะได้รับค่าชมเชยอาจมีเสียงตำหนิว่าไม่รู้จักหน้าที่ก็เป็นได้ การรับรู้บทบาทจึงขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและองค์การว่าจะรับรู้บทบาทที่ตรงกันหรือไม่ด้วย สำหรับเงินหรือการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินมองในแง่ของทฤษฎีความคาดหวังแล้วอธิบายได้ในแง่ของทฤษฎีความคาดหวังแล้วอธิบายได้ในแง่ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับความพยายามซึ่งเป็นคำตอบว่าทำไมเงินถึงจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น (การวิจัยของ E.E Lawler (1961) จากการศึกษาพนักงานระดับผู้จัดการ จำนวน 600 คน พบว่าเขารู้สึกว่าถ้าเขาทำงานดีเขาจะมีผลให้ได้รับค่าจ้างสูงขึ้น) ทำไมเงินจึงเป็นตัวดึงดูดคนให้ทำงานในองค์กรและในทางกลับกัน ถ้าเขาได้ค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอเขาก็จะไม่อยู่ในองค์กรหรือทำงานไม่เต็มที่ จะเห็นว่าทฤษฎีค่าจ้างตามแนวพฤติกรรมศาสตร์นี้จะเน้นการถ่วงดุลการให้ และการรับ และคำนึงถึงความซับซ้อนของการจูงใจ และทฤษฎีเหล่านี้เป็นพื้นฐานที่นายจ้างจะ

กำหนดรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนแบบต่าง ๆ เพื่อหวังผลตอบแทนที่กำหนดขึ้นจะสามารถจูงใจ และปรับพฤติกรรมของลูกจ้างให้นำไปสู่เป้าหมายของตนได้

แนวคิด ทฤษฎีและขอบเขตของสวัสดิการ

สวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนต่าง ๆ (Fringe Benefits) นอกเหนือจากค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2551, น.1-3) รวมถึงการให้ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน โดยแบ่งประเภทสวัสดิการออกเป็น 4 ประเภท คือ (พิเชษฐ์ สอนศิริ, 2553, น.24-25)

1. สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงิน เช่น โบนัส ค่าตอบแทน ค่าอาหาร ค่าตำแหน่ง ค่าครองชีพ ค่าทำงานกะ ค่าเบี้ยขยัน ค่าน้ำมันรถ ค่ารถ ค่าเดินทาง เป็นต้น

2. สวัสดิการทางด้านสังคม เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงขวัญ กำลังใจของพนักงาน เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลาคลอด วันลาบวช วันลาแต่งงาน วันลาไปทำกิจธุระ เป็นต้น

3. สวัสดิการทางด้านความมั่นคงในชีวิต เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นสำหรับการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลต่อความไม่มั่นคงในชีวิต เช่น การรักษาพยาบาล ผลประโยชน์ตอบแทนเมื่อเกษียณอายุ เงินบำเหน็จ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิตหมู่ ผลประโยชน์ประเภทเงินกู้ยืมต่าง ๆ เป็นต้น

4. สวัสดิการทางด้านเกื้อกูล เป็นสวัสดิการที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมความงอกงามในชีวิต เช่น รถรับส่ง ลาเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษา ฝึกอบรม ทุนการศึกษาบุตร นันทนาการ ห้องสมุด ห้องอาหาร ชุดทำงาน รางวัลอายุการทำงาน ตรวจร่างกายประจำปี เงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น กรณีพนักงาน สามี ภรรยา บุตรเสียชีวิต เงินช่วยเหลือคลอดบุตร เงินช่วยงานแต่งงาน เงินช่วยอุปสมบท เงินช่วยเหลือไข้ เงินช่วยค่าโทรศัพท์ รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

สวัสดิการ หรือ Welfare นั้น ตามพจนานุกรม ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือสภาพของการที่บุคคล มีความเป็นอยู่ที่ดี มีความผาสุก เจริญรุ่งเรือง อาจหมายถึงความสมบูรณ์พูนสุข ในขณะที่สหประชาชาติ ได้ให้ความหมายของคำว่า สวัสดิการ ไว้ดังนี้

สวัสดิการอุตสาหกรรม (Industrial Social Welfare) หมายถึง การปฏิบัติภารกิจหรือกิจกรรม ณ ระดับใด ๆ หรือโดยบุคคลใด ๆ ที่จัดขึ้นหรือคุ้มครองด้านสวัสดิการต่าง ๆ แก่ลูกจ้าง เพื่อคุ้มครอง ลูกจ้างตลอดจนครอบครัวของลูกจ้างที่อยู่ในกระบวนการผลิต (Unifare Nation Department of Economic and Social, Industrial Welfare, New York, 1971, p.3)

กระทรวงแรงงาน นิยามความหมายของคำว่า สวัสดิการแรงงานไว้ว่า สวัสดิการ คือ บริการหรือ กิจกรรมที่นายจ้าง องค์กรนายจ้างหรือองค์กรลูกจ้าง หรือภาครัฐจัดการให้แก่ลูกจ้าง สมาชิกใน

ครอบครัวของลูกจ้างมีความกินดีอยู่ดีมากขึ้นกว่าเดิม ตัวอย่างสวัสดิการ เช่น โบนัส หอพัก อาหาร รถรับส่ง ด้านการกีฬา เงินกู้ การท่องเที่ยว เป็นต้น ทั้งนี้รวมถึงการปฐมพยาบาลในระหว่างปฏิบัติงาน ห้องพยาบาล แพทย์ พานหะนำส่งโรงพยาบาล แสงสว่าง ช่องระบายอากาศที่ดี การใช้อุปกรณ์ในการทำงานที่มีความพร้อมและปลอดภัย การประกันสังคม เป็นต้น และสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดเป็นสวัสดิการที่นายจ้างสมัครใจจัดให้ หรือเกิดจากการเจรจาต่อรองกับลูกจ้าง อาทิเช่น รถรับส่ง โบนัส ชุดทำงาน หมวก เป็นต้น

ความหมายและขอบเขตของคำว่า “สวัสดิการ” ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “สวัสดิการ” ต่าง ๆ กันไป ได้แก่

1. Welfare (สวัสดิภาพ สวัสดิการ) คือการมุ่งให้เกิดการกินดีอยู่ดี ของบุคคลหรือกลุ่มสวัสดิการทั่วไปของชุมชนหรือสังคม ถือว่าเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อประโยชน์ร่วมกันของส่วนรวม

2. สวัสดิการ หมายถึง “การกินดีอยู่ดี” หรือ Well-being ซึ่งถ้าจะขยายความออกไปก็อาจกล่าวได้ว่า คือ ภาวะของการมีสุขภาพดี มีความเจริญรุ่งเรือง และมีความสุข ถ้าเกี่ยวกับด้านแรงงานก็หมายถึงสิ่งหรือสถานการณ์ที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะดวกสบาย หรือความกินดีอยู่ดีของลูกจ้างนั่นเอง ซึ่งการดำเนินการเพื่อให้เกิดภาวะที่มีความสะดวกสบาย หรือความกินดีอยู่ดีของลูกจ้างนี้มิได้หมายความว่ามีความรับผิดชอบของนายจ้างแต่ฝ่ายเดียว รัฐบาลและสหภาพแรงงานก็ต้องมีส่วนร่วมด้วย

3. สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิตหรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อที่จะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงาน และตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนี้ย่อมหมายถึงสวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง ทั้ง

- ในขณะที่ทำงาน (On - the - Job)

- นอกเวลาทำงานแต่ยังอยู่ในที่ทำงาน (Off - the Job within the workplace)

- นอกสถานที่ทำงาน (Outside the workplace) นอกจากนั้นจะต้องไม่ให้เฉพาะลูกจ้างเท่านั้น แต่จะต้องรวมถึงครอบครัวและชุมชนด้วย (วิทยา ดันติเสวี , 2546)

อุทัย หิรัญโต (2530, น.200 - 201) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้น เพื่อให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิตหรือได้รับ

ประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นออกมาให้ดีที่สุด

ช่อนกลีน วอกกลาง (2537, น.10) ได้สรุปความหมายของคำว่า “สวัสดิการ” หมายถึง ผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงาน ในขณะที่พนักงานหรือลูกจ้างคนนั้นยังปฏิบัติงานอยู่ หยุดพักงานชั่วคราวและในระหว่างพ้นจากงานเพื่อเป็นการบำรุงขวัญของพนักงานหรือให้ลูกจ้างได้ทำงานอย่างมีความสุข มีความพอใจกับงาน และมีประสิทธิภาพ สวัสดิการอาจให้เป็นเงินหรืออาจให้เป็นการบริการ ความสะดวกสบายต่าง ๆ ก็ได้แต่จะต้องเป็นการให้เป็นพิเศษเพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติ สวัสดิการที่หน่วยงานหรือองค์กรจัดนั้นอาจจะเกี่ยวกับด้านสุขภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบายต่าง ๆ ด้านการศึกษา ค่าอาหารประกอบ ด้านความรู้ ด้านความมั่นคงในการเงิน ด้านการพักผ่อนด้านสนทนา การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาทั้งในด้านส่วนตัวและครอบครัว และการให้ผลประโยชน์หรือความสนใจในส่วนที่เกี่ยวกับชุมชนหรือสังคมทั่วไป

Beach (1980, p.780 อ้างถึงใน ประทีน ไกลยววิทย์, 2541, น.22) ให้ความหมายสวัสดิการไว้ว่า คือ ประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งอาจเป็นไปในรูปของเงินรายได้นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้ว เพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การออกจากงานอย่างกะทันหัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสะดวกสบายต่าง ๆ ก็ได้ เช่น การให้ลาพักผ่อนได้ โดยให้เงินตามสมควรและการจัดสภาพแวดล้อมทั้งในและรอบ ๆ ที่ทำงานให้สะดวกสบายที่สุด และได้แบ่งประเภทสวัสดิการเป็น 4 ประเภท คือ

1. การช่วยเหลือทางการเงินให้แก่พนักงานที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้มากนัก เช่น เงินสะสม เงินค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

2. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน ได้แก่ วันหยุด วันลา รางวัล หรือสิ่งของพิเศษที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น เงินโบนัส ซึ่งจ่ายตามอายุงานหรือจ่ายให้ทุกคนเท่าเทียมกัน

3. เงินช่วยเหลือในการจัดกิจกรรม การสนทนา การกีฬา การอำนวยความสะดวก การบริการ การแพทย์ ห้องสมุด ห้องอาหารและบริการอื่น ๆ เช่น การจัดจำหน่ายสินค้าราคาถูก เป็นต้น

แนวคิดการจัดสวัสดิการ

สวัสดิการ มีความหมายที่ครอบคลุมการจัดบริการหรือประโยชน์ต่าง ๆ ที่นายจ้างจัดให้เพื่อให้ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัย โดยนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความและความหมายของสวัสดิการไว้ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน พิเชษฐ์ สอนศิริ, 2553, น.11-12) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่า เป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน โดยเราอาจเรียกรวม ๆ ว่า

รายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพิ่มเติมจากเงินเดือน และค่าจ้างประจำซึ่งจ่ายให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ให้มีกำลังใจ กำลังใจ ปฏิบัติงานให้เป็นผลดีต่อองค์กร

วัตถุประสงค์การจัดสวัสดิการ เพื่อพัฒนาองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน (บุญศักดิ์ กำแพงทวิริรงค์, 2532, น.22-24, อ้างถึงใน พิเศษฐ์ สอนศิริ, 2553, น.11-12) มีดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญ และกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่
2. เพื่อให้การกระตุ้นให้ทำงานที่ค่อนข้างยากกว่าปกติ เช่น งานที่มีความเสี่ยง หรือการทำงานในถิ่นทุรกันดาร เป็นต้น
3. เพื่อเป็นรางวัลในการปฏิบัติงานพิเศษที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือควรค่าแก่การยกย่อง
4. เพื่อให้การสงเคราะห์ในแง่ของมนุษยธรรม เช่น ค่ารักษาพยาบาล
5. เพื่อคลายความกังวลต่าง ๆ เช่น ค่าช่วยเหลือบุตร
6. เพื่อดึงคนให้อยู่ในองค์กร
7. เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
8. เพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพของบุคลากรในองค์กร

หลักการจัดสวัสดิการ ระบบสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพจะมีส่วนทำให้บุคลากรเกิดความพอใจ ความจงรักภักดีและความเชื่อมั่นในองค์กร ตลอดจนองค์กรธุรกิจสามารถจัดค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม ได้รับค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยที่หลักพื้นฐานที่องค์กรธุรกิจสามารถนำมาใช้จัดระบบสวัสดิการมี 5 ประการดังต่อไปนี้ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2545, น.243)

1. ตอบสนองความต้องการ เนื่องจากระบบสวัสดิการมีวัตถุประสงค์สำคัญในการต้องการในต่าง ๆ ของสมาชิก เช่น ความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง และความปลอดภัย เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่จัดสวัสดิการจึงต้องพยายามค้นคว้า วางแผน ให้เกิดประโยชน์ให้แก่ตนเองและครอบครัวได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองในสิ่งที่เขาเห็นความสำคัญเขาจะเกิดความพึงพอใจ ความซาบซึ้ง และก่อให้เกิดความผูกพันกับหน่วยงาน โดยที่สูงสุด 10 อันดับตามลำดับต่อไปนี้ การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล รถรับ-ส่งพนักงาน เงินบำเหน็จและเงินบำนาญ ที่พักอาศัยสำหรับพนักงาน เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ สโมสรกีฬาและกิจกรรมสันทนาการ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร วันลาป่วยและวันลาพัก การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวและพักผ่อนประจำปี และสถานที่เลี้ยงดูบุตร

2. การมีส่วนร่วม เนื่องจากบุคลากรจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากระบบสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ดังนั้นการจัดสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพสมควรเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน เสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงและแก้ไขระบบสวัสดิการเดิม ให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ การยอมรับ และได้รับประโยชน์สูงสุด สิ่งสำคัญ จะทำให้ระบบสวัสดิการสามารถตอบสนองต่อความต้องการสมาชิกได้อย่างแท้จริง

3. ความสามารถในการจ่าย ระบบสวัสดิการของธุรกิจและองค์กรจะมีค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นสวัสดิการที่ได้นอกจากจะต้องสอดคล้องกับหลักการกับหัวข้อที่ผ่านมาและยังต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถในการลงทุนและการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจด้วย มิเช่นนั้นอาจก่อให้เกิดภาวะทางการเงินและการดำเนินการ ตลอดจนผลกระทบต่อด้านความรู้สึกต่อบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว

4. ความยืดหยุ่น ความต้องการที่หลากหลายในสังคมปัจจุบัน ทำให้ระบบสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพต้องถูกจัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกแต่ละคนมากที่สุด ตลอดจนสามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและบุคลากร ตลอดจนไม่สูญเปล่าในการลงทุน

5. ประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากสวัสดิการมีวัตถุประสงค์ที่จะจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นการจัดระบบสวัสดิการจึงต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน เช่น ลดภาระทางเศรษฐกิจ ช่วยให้การดำรงชีวิตง่ายขึ้น ส่งเสริมสุขภาพและพละการเป็นต้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อมและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

องค์กรทุกองค์กรจะมีรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ ดังนั้นรูปแบบการจ่ายจึงแตกต่างกันไป อาจประกอบไปด้วยรูปแบบโดยรวมจึงประกอบไปด้วยส่วนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน จะมากหรือน้อยต้องมีความผันแปรขึ้นอยู่กับผลงานที่แตกต่างกันออกไป

ในส่วนของสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ไว้ให้กับบุคลากร ซึ่งแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กรนั้น ๆ อาทิเช่น ประกันสังคม การรักษาพยาบาล รถประจำตำแหน่ง รถรับส่ง แบบฟอร์มพนักงาน มือถือ โน้ตบุ๊ก อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เป็นต้น

สวัสดิการเพื่อความมั่นคงและสุขภาพ

1. สวัสดิการการรักษาพยาบาล (Medicare Benefits)

โดยปกติทั่วไปรัฐบาลได้กำหนดให้องค์กรจัดสวัสดิการในการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้กับพนักงานหรือบุคลากรอยู่แล้ว เช่น การที่นายจ้างหรือองค์กรต้องจัดห้องรักษาพยาบาล พยาบาลหรือแพทย์ประจำ เพื่อให้บริการตามขนาดของกิจการ องค์กรบางแห่งจัดสวัสดิการการรักษาพยาบาลให้แก่ลูกจ้างเองนอกเหนือจากสิ่งที่ลูกจ้างหรือบุคลากรได้รับจากกองทุนประกันสังคม องค์กรหลายแห่งใช้วิธีการประกันสุขภาพพนักงานหรือการประกันอุบัติเหตุกับบริษัทประกัน โดยนายจ้างเป็นผู้จ่ายเบี้ยประกันให้ ส่วนการให้การรักษาพยาบาลต้องมีการกำหนดลงไปในรายละเอียดว่าจะครอบคลุมมากน้อยแค่ไหน เช่น

1.1 การรับการรักษาแบบผู้ป่วยนอก (Outpatient)

1.2 การผ่าตัดรักษา (Operation)

1.3 การใช้บริการห้องปฏิบัติการพิเศษ (Laboratory)

ขอบเขตของการให้สวัสดิการชนิดข้างต้นที่กล่าวถึงนี้อาจครอบคลุมไปถึงครอบครัวของลูกจ้างด้วย ขอบเขตและระดับการรักษาพยาบาลจะขึ้นอยู่กับตำแหน่งของบุคลากรและนโยบายขององค์กร

2. การให้เงินทดแทน (Disability Benefits or Employment Injury Benefits)

เป็นสวัสดิการที่มีให้กับพนักงานที่ไม่สามารถทำงานได้ เนื่องจากการมีอาการเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพอันเนื่องมาจากการทำงานปกติ ตามปกติแล้วพนักงานหรือบุคลากรเหล่านี้จะได้รับผลประโยชน์เป็นเงินทดแทนตามสิทธิของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมอยู่แล้ว ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับการจ่ายเงินทดแทนได้มีประกาศไว้ในประกาศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เรื่อง กำหนดระยะเวลาการจ่ายค่าทดแทนหลักเกณฑ์และวิธีการคำนวณค่าจ้างรายเดือน ลงวันที่ 12 กันยายน พ.ศ.2537 และองค์กรสามารถจัดสวัสดิการให้เพิ่มเติมจากนี้ได้

3. การประกันชีวิต (Life Insurance)

การประกันชีวิตเป็นการให้หลักประกันความมั่นคงแก่ครอบครัวของบุคลากร พนักงานหรือลูกจ้างในกรณีที่เสียชีวิต ซึ่งเป็นสวัสดิการที่ให้แก่ทายาทที่ยังมีชีวิตอยู่ (Survivor Benefits) ของบุคลากรจ้างด้วยการทำประกันชีวิตนี้องค์กรนิยมทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันและมักเป็นการประกันกลุ่ม ซึ่งค่าเบี้ยประกันจะถูกกว่า สำหรับวงเงินประกันจะมากหรือน้อยนั้นแล้วแต่นโยบายขององค์กร

4. บำนาญ (Pension Benefits)

วัตถุประสงค์ของการจ่ายสวัสดิการบำนาญเพื่อให้ลูกจ้าง พนักงานหรือบุคลากรที่เกษียณอายุไปแล้วนั้นยังสามารถดำรงชีพได้ต่อไป ด้วยเงินจำนวนหนึ่งซึ่งองค์กรจะจ่ายให้ทุกเดือนในระยะเวลาหนึ่งหรือจ่ายให้เรื่อย ๆ จนกว่าจะเสียชีวิต สวัสดิการชนิดนี้จะเป็นภาระที่หนักแก่องค์กรเพราะว่าค่าใช้จ่ายประเภทนี้จะประมาณการได้ยาก อีกทั้งยังมีแนวโน้มต่อไปอีกก็คือ คนเราจะมีอายุยืนยาวขึ้นกว่าเดิม ส่วนใหญ่สวัสดิการชนิดนี้มักจะใช้กันองค์กรขนาดใหญ่ เพราะมีกองทุนสวัสดิการมาก องค์กรที่มีการวางแผนในเรื่องเงินและการบริหารอย่างดี อาทิเช่น

4.1 การตั้งกองทุนบำนาญ

4.2 มีการวางแผนเกี่ยวกับการหักเงินสมทบอย่างดี

4.3 มีการกำหนดอายุงานและสัดส่วนของบำนาญที่จะได้รับ เป็นต้น

5. สวัสดิการอื่น (Other Benefits)

องค์กรสามารถจัดสวัสดิการแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากข้อความข้างต้นที่กล่าวมาข้างต้นได้ตามความเหมาะสม เช่น

5.1 บางองค์กรอาจมีบำเหน็จเป็นเงินก้อนแก่พนักงานครั้งเดียวเมื่อเกษียณอายุ (Lump Sum Payment)

5.2 ค่าชดเชยเมื่อเลิกจ้าง (Severance Pay)

5.3 การให้สิทธิในการลาโดยไม่รับค่าจ้างเป็นระยะเวลาหนึ่ง (Leave Without Pay) เนื่องด้วยความจำเป็นหรือเหตุผลส่วนตัว เช่น การลาเลี้ยงบุตรหรืออนุภักดิ์ การลาเพื่อฝึกอบรม โดยไม่ได้รับค่าจ้างในระหว่างการลาแต่ยังคงสภาพของสมาชิกองค์กรไว้ เป็นต้น

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

หมายถึงการฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นความถนัดและเพิ่มทักษะให้กับพนักงานตามความเหมาะสมและตามระดับของพนักงาน เพื่อที่จะให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในขอบเขตหน้าที่ที่ตนนั้นรับผิดชอบอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเริ่มตั้งแต่การฝึกอบรมทางเทคนิค การฝึกอบรมทักษะเฉพาะทาง การฝึกอบรมทางการจัดการและการพัฒนานักบริการ เป็นต้น

การยกย่องชมเชย

บุคลากรควรได้รับการยกย่องชมเชย (Recognition) จากผู้บริหาร เรื่องของการยกย่องชมเชยพนักงานนี้เป็นเรื่องที่มีต้นทุนน้อยมาก เพราะเพียงแค่หัวหน้าหรือผู้บริหารรู้จักใช้คำพูด น้ำเสียงและภาษาให้เหมาะสม ไบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสีหน้าเป็นมิตรไมตรี ชื่นชมพนักงานอย่างจริงใจเมื่อพนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จแก่องค์กร แม้จะเป็นความสำเร็จเล็ก ๆ หรือบางเรื่องอาจไม่สำเร็จก็ตาม หากพนักงานพยายามทำอย่างเต็มความสามารถแล้วก็ควรต้องชื่นชมและที่สำคัญต้องชื่นชมพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กรด้วย เพื่อเป็นการตอกย้ำว่าหากเขาทำตามที่องค์กรคาดหวัง เขาก็จะได้รับคำชื่นชม เพราะหากผู้บริหารแสดงให้เห็นว่าเรามีคุณค่า เห็นความสำคัญของพนักงานอยู่เสมอ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานพร้อมทุ่มเทกายใจในการทำหน้าที่ของตน

แผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ

หมายถึง การพัฒนาอาชีพของพนักงานในองค์กร โดยการวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงาน (Competency Analysis) และการทำการสำรวจความสนใจในการพัฒนาด้านอาชีพของพนักงาน (Career Inventory) แล้วนำมาจัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อเตรียมพัฒนาพนักงานขึ้นรองรับตำแหน่งระดับสูงที่จะต้องขยับตามกันขึ้นไป พร้อม ๆ กับการวางแผนทดแทน (Succession Planning) เพื่อเตรียมคนขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นไป กิจกรรมการพัฒนาอาชีพของพนักงานนั้นมีอยู่มากมายหลายกิจกรรมย่อย เช่น การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training) การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) การบริหารผลงาน (Performance Management) เป็นต้น

ประเภทสวัสดิการในองค์กร

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้จำแนกประเภทของสวัสดิการแรงงานออกเป็น 2 ประเภท คือ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน [กสร.], 2537, น. 10-11, 71-72, อ้างอิงในจุฑารัตน์ บำรุงสุข, 2547, น.11-12)

1. การจัดสวัสดิการโดยกฎหมายบังคับให้นายจ้างต้องจัด

1.1 พระราชบัญญัติการคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ได้บังคับให้นายจ้างจะต้องจัดหาสวัสดิการให้ลูกจ้าง โดยคำนึงถึงมาตรฐานและความจำเป็น เช่น กำหนดให้นายจ้างจัดน้ำดื่ม สะอาด ห่อน้ำห้องส้วมที่เพียงพอ การจัดวันหยุดวันลา ปักจัญปลุมพยาบาล ห้องพยาบาลแพทย์ พยาบาล เป็นต้น

1.2 พระราชบัญญัติการประกันสังคม พ.ศ. 2533 ว่าด้วยผลประโยชน์ของการทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน กรณีคลอดบุตร ทูพพลภาพ หรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

1.3 พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ว่าด้วยเงินทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทน ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานและค่าทำศพ

1.4 พระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอาชีพ พ.ศ. 2537 มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ฝึกอาชีพ บุคคลซึ่งอยู่ในวัยก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน และเพื่อให้ลูกจ้างที่ทำงานอยู่แล้วได้รับการฝึกเพื่อยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงาน รวมทั้งให้มีการร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ และสถานศึกษาในการรับนักเรียน นิสิตนักศึกษา เข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการ

2. การจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด อาจได้มาจากการเรียกร้องลูกจ้าง นายจ้างเห็นควรจัดให้ เพื่อตอบแทนการทำงานของลูกจ้าง และดึงดูดให้ลูกจ้างทำงานให้นายจ้าง อาจแบ่งได้ ดังนี้

สวัสดิการที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินโดยตรง

สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน เงินรางวัลต่าง ๆ โบนัส เงินสะสม เงินบำเหน็จ ค่าเช่าบ้าน ค่าตำแหน่ง ฯลฯ

สวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินโดยตรง เช่น สวัสดิการในลักษณะให้โอกาสลูกจ้าง เช่น ให้โอกาสทางการศึกษา การฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานเพื่อยกระดับมาตรฐานในการทำงานของลูกจ้าง การจัดนันทนาการ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกจ้างในลักษณะต่าง ๆ ทางร่างกายและจิตใจ

สุชาติ พูลทรัพย์ (2536, น.22-25) ได้จัดประเภทสวัสดิการโดยศึกษารูปแบบที่นายจ้างจัดให้ในสถานประกอบการแต่ละแห่งไว้ 10 ประเภทคือ

1. บริการด้านสุขภาพอนามัย (Health Services) ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามขนาดของสถานประกอบการ บริการที่ให้ ได้แก่ การรักษาพยาบาลตั้งแต่เล็กน้อยจนถึงระดับรุนแรง การรักษาสายตา ฟัน การจัดให้มีแพทย์ พยาบาล ห้องพยาบาล เครื่องมือ ปักจัญปลุมพยาบาล การลาพักรักษาตัว การตรวจสุขภาพ การให้คำแนะนำเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับโรคภัยต่าง ๆ

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

3. บริการด้านความมั่นคง (Security Services) ส่วนมากจะให้ในรูปของเงินรางวัล บำนาญ เงินชดเชย เงินทดแทน เงินประกันชีวิต

4. บริการการจ่ายค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบของบริษัท (Payment for Entitled Leave) ได้แก่ วันหยุดตามประเพณีต่าง ๆ วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลาเพื่อราชการทหาร วันลากิจ วันลาหยุดหลังการแต่งงาน เป็นต้น

5. บริการด้านการศึกษา (Education Services) ได้แก่ การศึกษานอกโรงเรียน การศึกษาทั้งในและต่างประเทศ

6. บริการด้านเศรษฐกิจ (Economic Services) เป็นสวัสดิการที่ปรากฏชัดเจนทั้งในรูปแบบของการช่วยเหลือทางการเงินเกี่ยวกับเงิน เช่น บริการบ้านพัก อาหารกลางวัน สหกรณ์ออมทรัพย์ ร้านค้า เครื่องแบบ เงินสงเคราะห์ต่าง ๆ

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

8. บริการให้คำปรึกษา (Eunseling Services) เป็นบริการที่จัดให้โดยนายจ้างตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกจ้าง ทั้งปัญหาทางการทำงานและปัญหาส่วนตัว บริการที่ให้ ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายและภาษี บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับคู่สมรสและบุตร

9. โบนัสและเงินปันผล (Bonuses Awards) เป็นสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้เพื่อเพิ่มพูนรายได้ และเสริมสร้างให้ลูกจ้างเกิดความจงรักภักดี เช่น โบนัสประจำปี โบนัสผลผลิต การแบ่งผลกำไร รางวัลทำงานนาน พนักงานดีเด่น เบี้ยขยัน

10. บริการอื่น ๆ (Other Services) เช่น ศูนย์ดูแลเด็กเล็ก ที่จอดรถประจำตำแหน่ง สิทธิการจองบ้านพักตากอากาศ สมาชิกสโมสรที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

จากสวัสดิการทั้ง 10 ประเภท ซึ่งจำแนกกลุ่มมุ่งหมายของการจัดสวัสดิการออกเป็นด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการสร้างแรงจูงใจ การสร้างความผูกพันกับองค์กร หรือการสร้างความปลอดภัยในชีวิต (อนุทิน ปลื้มมาลี, 2542, น.8) ได้สรุปประโยชน์ของการจัดสวัสดิการออกเป็น 2 ด้าน คือ ประโยชน์ที่มีต่อตัวพนักงานเอง และประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1975, p.12) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตของการทำงานว่าเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและตรงตามความปรารถนาของบุคคล โดยสามารถพิจารณาได้จากคุณลักษณะของความเป็นบุคคลและสังคม

ติน ปรัชญพฤทธิ (2538, น.29) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ทศนคติ นั้นว่า คือแนวโน้มที่บุคคลได้รับมา และ/หรือเรียนรู้มา จนกลายเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมที่เห็นด้วยรวมทั้งที่ไม่เห็นด้วยกับสิ่งหนึ่ง

งานวิจัยของ ชมิต และสตีเวน (Schmit & Steven, 1995, pp.521-536) อ้างในสำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, น. 9) ได้ชี้ให้เห็นว่า ทักษะคิของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้ำอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ถ้าหากพนักงานได้รับการสนับสนุนในด้านของการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา การบริหารและการเงิน ก็จะส่งผลให้พนักงานนั้นมีความรู้สึทตอบสนองกลับมาในทางบวก แล้วจะทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานและจะแสดงออกทางพฤติกรรมโดยทางการผลิตผลงาน หรือการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีว่าจะต้องประกอบไปด้วย

1. ความมั่นคง
2. ด้านความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและแรงงาน
3. ด้านความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ด้านปลอดจากระบบราชการและความเข้มงวดในการทำงาน
5. ด้านมีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
6. ด้านโอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้าในงาน
7. ด้านการได้รับการยอมรับจากการทำงาน
8. ด้านของการมีอนาคตในการทำงาน
9. ด้านการมีความสัมพันธ์ของงานกับสิ่งแวดล้อมจากภายนอกองค์กร

Cascio (1989, p.25) กล่าวว่า ประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานในสหรัฐอเมริกา จะประกอบไปด้วย

1. ด้านค่าตอบแทน
2. ด้านผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
4. ด้านของการบริหารงานที่เหมาะสม
5. ด้านความเครียดในการทำงาน
6. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
7. ด้านการปกครองแบบประชาธิปไตย

Walton (1973, pp.11-16) เป็นผู้ที่ให้ความสนใจในการศึกษาเรื่องการพัฒนาองค์กรให้คุณภาพแบบผสมผสานแนวความคิดทางบุคคลร่วมกับสภาพแวดล้อมการทำงาน สังคม รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านครอบครัว ดังนั้นการกำหนดว่าบุคคลจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นสามารถพิจารณาได้จากข้อบ่งชี้ต่างๆ เป็นเกณฑ์ 8 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านของการได้รับคำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ซึ่งในส่วนของคำตอบแทน ด้าน รายได้เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องของคำตอบแทน จะพิจารณาเรื่องของ

1.1 คำตอบแทนที่เป็นธรรม จะเป็นการประเมินคำตอบแทนของความสัมพันธ์ระหว่าง คำตอบแทนที่ได้กับทักษะ และความรับผิดชอบในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ ระหว่างความต้องการระดับฝีมือแรงงานและความชำนาญในการทำงาน คำตอบแทนและรายได้ตาม เกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นผลประโยชน์ที่บุคคลควรได้รับจากการมีส่วนร่วมในการ ผลิต รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคำตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานกับงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึง กัน

1.2 คำตอบแทนที่เพียงพอ คือ คำตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานในเวลาปกติ มีความ เพียงพอที่จะดำรงชีพตามมาตรฐานของการครองชีพในสังคมปัจจุบัน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีชีวิตอยู่ได้ อย่างสะดวกสบาย โดยที่ไม่ต้องพึ่งพาการทำงานอื่น

2. ด้านสภาพการทำงานที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ สุขภาพของผู้ใช้ แรงงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มีการป้องกันด้านอุบัติเหตุต่าง ๆ และ ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งกายและจิตใจ

3. ด้าน โอกาสพัฒนาความสามารถของตน การทำงานที่ไม่เหมาะสมกับทักษะและความถนัด ของตนเอง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ดังนั้นเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ก็คือ การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร โคนการทำงานในส่วนของรูปแบบใหม่จากการ ทำงานเดิม เป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตของการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถที่จะ พัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพอย่างเต็มที่ การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้มีคุณภาพ สามารถพิจารณาด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ภาระการทำงานบุคลากรที่ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน ไม่ใช่ปฏิบัติงานได้เพียงบางส่วนของงานหรือ การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ

3.2 การมีอำนาจในตนเอง คือ การที่ความสามารถของบุคลากรที่ควบคุมงานได้ด้วย ตนเอง ทักษะที่ซับซ้อนเป็นการพิจารณาจากปริมาณและขนาดของงานที่ต้องใช้ทักษะ และความชำนาญ มากขึ้นกว่าที่เคยปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม และอาจเป็นการขยายขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน การ ได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งหมดของตนเอง ตลอดจนการทราบผลที่ คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้นเพื่อที่จะส่งผลให้บุคลากรมีการวางทางเลือกและแนวทาง ปฏิบัติงาน รวมถึงผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องที่สุด

การวางแผน คือ การที่บุคคลมีการกำหนดและวางแผนการปฏิบัติกิจกรรมการทำงานไว้

1. ความมั่นคงในงานและความก้าวหน้า คือ งานที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายขีดความสามารถของตนเองโดยการพัฒนาให้มีความรู้และมีการเพิ่มทักษะใหม่ ๆ การมีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น โดยดูการเกณฑ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 การพัฒนาของงาน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบมากขึ้นและการได้รับการศึกษาที่เหมาะสมเพื่อที่จะนำไปคงไว้หรือคงไว้ซึ่งศักยภาพในการทำงานของตนเอง

1.2 ความมั่นคง หมายถึง ความมั่นคงของรายได้และการจ้างงาน ตลอดจนค่าตอบแทนที่เหมาะสม

1.3 แนวทางความก้าวหน้า หมายถึง การมีความคาดหวังที่จะได้เพิ่มการใช้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ เพื่อหน้าที่การงานที่สูงกว่าเดิม

2. การทำงานร่วมกันและการมีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานในองค์กร ในการทำงานนั้นจะต้องคำนึงถึงธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรและการทำงานร่วมกันซึ่งเป็นกรอบในการทำงานที่สำคัญที่ทุกองค์กรต้องมี และจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองนั้นมีคุณค่า สามารถที่จะปฏิบัติให้บรรลุและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงการมีกรยอมรับการร่วมมือกันอย่างดี

2.1 ความเป็นอิสระจากความอคติ เป็นการยอมรับการทำงานแบบร่วมกันกับบุคคลอื่น ๆ หรือการทำงานเป็นทีม โดยไม่คำนึงถึงพวกพ้องรวมถึงเรื่องส่วนตัวและรูปลักษณะภายนอกของตัวบุคคล

2.2 ระบบของการปกครองในการทำงานแบบร่วมกันที่มีความไม่เท่าเทียม ผู้นำหรือหัวหน้าต้องบริหารงานด้วยความยุติธรรมโดยไม่แบ่งชั้นวรรณะในกลุ่มงานหรือระหว่างกลุ่มงาน หรือกล่าวคือต้องมีความยุติธรรมนั่นเอง

2.3 การได้รับสนับสนุนจากสมาชิกในกลุ่ม คือ การมีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีความซื่ออกเข้าใจในความเป็นบุคคล รวมทั้งการให้การสนับสนุนทั้งด้านสังคมและด้านอารมณ์

2.4 การเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน คือ ควรที่จะมองว่าบุคคลทุกคนควรมีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นที่สูงขึ้น หรือควรมีโอกาสในการเปลี่ยนตำแหน่งที่ดีกว่าเดิม

2.5 ความเป็นชุมชนหรือเป็นสังคม คือ สมาชิกทุก ๆ คนในองค์กรนั้น ๆ มีประเพณีวัฒนธรรม ทศนคติและค่านิยมในการทำงานร่วมกัน

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น คือ การที่สมาชิกในองค์กรมีการแสดงความคิดเห็นร่วมกันและสามารถแสดงความรู้สึกร่วมกันออกมาให้เพื่อนร่วมงานเห็นในลักษณะเปิดเผย

3. การคุ้มครองแรงงาน คือ การที่สมาชิกในองค์กรนั้นมีสิทธิในการที่จะปกป้องสิทธิของตนเอง เพราะฉะนั้นการคุ้มครองแรงงานจึงถือเป็นเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาจากกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ ดังต่อไปนี้

3.1 ความเป็นส่วนตัว กล่าวคือ การที่สมาชิกในองค์กรนั้นควรมีสิทธิส่วนบุคคลที่ไม่มี ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน

3.2 อิศระในด้านการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงวิธีการปฏิบัติงาน เศรษฐกิจ นโยบาย และสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความเกรงกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดี ความชอบของตน

3.3 ความเสมอภาค คือการพิจารณาถึงความเท่าเทียมกันในเรื่องกฎระเบียบ บุคคล และ ผลประโยชน์ที่พึงได้รับ ค่าตอบแทนที่พึงได้รับ และความมั่นคงในการทำงาน

3.4 การมีความเคารพต่อหน้าที่ และความเป็นบุคคลของผู้ร่วมงาน

4. การดำเนินชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตในการทำงาน คือ การดำเนินชีวิต ของการทำงานในแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและสังคม นอกจาก บุคคลจะแสดงบทบาทในด้านชีวิตของการทำงานแล้ว ยังต้องแสดงบทบาทในการดำเนินชีวิตด้านอื่น ๆ อีกด้วยควบคู่กันไป เพื่อให้เกิดความสมดุลซึ่งกันและกัน

5. ลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม คือ กิจกรรมทางการทำงานที่ถูกดำเนินไปในลักษณะที่ได้มี ส่วนรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าของความสำเร็จในการทำงานและในอาชีพของผู้ ปฏิบัติ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หรือ QWL หมายถึง การประเมินสถานะใน รูปของลักษณะงานต่าง ๆ ซึ่งจะเกี่ยวกับการสร้างสมดุลระหว่างงานกับชีวิตของบุคลากร คุณภาพชีวิตใน การทำงานนั้นจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคลากร และประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้ง ความพอใจของบุคคลกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการ ทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์กร ทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค โดยเฉพาะในยุคสมัยปัจจุบัน ที่คุณภาพชีวิตในการทำงานกลายเป็นสิ่งสำคัญทางสังคมและเทคโนโลยี (Sociotechnical) ที่ทั้งบุคคล และองค์กรต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องอาศัยอยู่ร่วมกันและต้องมีการเกื้อกูลกัน

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นได้มีการเริ่มต้นขึ้นที่ในประเทศฝั่งตะวันตก ในช่วง รอยต่อของสังคมอุตสาหกรรมและสังคมสารสนเทศ เนื่องจากปัญหาระหว่างคุณภาพชีวิตของบุคคล และการทำงาน ซึ่ง Chems และ Davis (1975), Stein (1983) และศตวรรษที่ 1970 เนื่องจากการที่มี เป้าหมายอยู่ 3 ประการ คือ

1. การเปรียบเทียบในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของคนในอเมริกันในอดีตและปัจจุบัน และการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของชาวอเมริกันกับประชากรของประเทศที่เป็นอุตสาหกรรมอื่น ๆ

2. เพื่อที่จะทำการกำหนดกลยุทธ์ในการยกระดับด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับแรงงานในสหรัฐอเมริกา

3. เพื่อการรักษาและการพัฒนาอัตราผลิตภาพและประสิทธิภาพขององค์กร โดยผ่านการร่วมมือของสมาชิกในองค์กร

จากปัจจัยการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นได้รับการยอมรับ และได้รับความสนใจ ในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยของเราด้วย โดยที่องค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยได้เริ่มมีการตระหนักถึงและให้ความสำคัญและให้ความสนใจในการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากการเล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรบุคคลและการอยู่ร่วมกันในสังคม เพราะธุรกิจไม่สามารถที่จะสร้างสร้างกำไรได้จากการเร่งรีบให้พนักงานปฏิบัติงานแต่เพียงอย่างเดียว พนักงานควรที่จะต้องมีชีวิตที่ดีที่นอกเหนือจากงาน ตลอดจนจะต้องตระหนักถึงเรื่องของอรรถประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของการทำงานที่มีต่อกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

1. การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. การสร้างความจงรักภักดี การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร
3. การพัฒนาขั้นตอนในการดำเนินงานขององค์กร ตั้งแต่ในระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน ไปจนถึงระดับองค์กร

4. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่ต่อสมาชิกและสังคม
5. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรกับองค์กร
6. การช่วยลดปัญหาในสังคมทั้งในระดับชุมชน ไปจนถึงระดับประเทศ
7. การเพิ่มโอกาสในด้านของการเติบโตและขยายธุรกิจผ่านความเชื่อถือของสังคม

แต่ถึงแม้ว่าโครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานจะยังไม่ค่อยที่จะได้รับความสำคัญและยังไม่ได้เกิดขึ้นกับองค์กรในประเทศไทย แต่ก็ได้รับความสนใจและการนำไปประยุกต์เพิ่มขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมใจองค์กรทั้งเอกชนและภาครัฐบาล อีกทั้งยังเป็นเรื่องน่ายินดีที่หลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจและเริ่มนำมาใช้เป็นนโยบายหลัก โดยเฉพาะในส่วนของราชการที่ส่งเสริมด้านการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โดยการออกเป็นกฎหมาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติ และการรณรงค์สร้างสรรค์เพื่อให้องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากร

ดัชนีวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จริงที่ว่าเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเริ่มเป็นที่ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะสามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรม อาจเป็นเพราะเนื่องจากการที่คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเป็นศัพท์ที่มีความหมายครอบคลุมอย่างเป็นนามธรรม ตัวอย่างเช่น Rigio (1996) ได้กล่าวไว้ว่าเราสามารถที่จะกำหนดคุณภาพชีวิตของการทำงานจากผลของการตอบแทนและประโยชน์ที่พนักงานได้รับโอกาสในเรื่องของการมีส่วนร่วมและความก้าวหน้าในองค์กร รวมถึงความมั่นคงในงาน ประเภทของงาน คุณสมบัติขององค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ระหว่างสมาชิกในองค์กร ซึ่งครอบคลุมแทบทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและถ้าหากเราไม่สามารถที่จะกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน ก็จะส่งผลทำให้เกิดความยากและความสับสน เกิดความไม่แน่นอนในการนำไปปฏิบัติ โดยเฉพาะในองค์กรธุรกิจที่ต้องการหลักเกณฑ์และความเป็นมาตรฐานที่เป็นรูปธรรม เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติเพื่อการศึกษา และการทบทวนการศึกษา ในอดีตนั้นพบว่า Walton (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการใช้ประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Criteria of Work Life) ที่สามารถนำไปใช้ใน

การพิจารณาคูณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานได้ ดังนี้

1. ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ที่มีความถูกต้อง ยุติธรรมและมีความเหมาะสม (Adequate and Fair Compensation)
2. ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (Social Environment of Work Place)
3. ด้านของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะอนามัย (Safe and Healthy Working Conditions)
4. ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้าน โอกาสในการเจริญเติบโตในสายงาน (Opportunity for Continue Growth and Security)
5. ด้านของ โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของบุคลากร (Opportunity to Use Develop Worker Capabilities)
6. ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน (Protection of Workers' Rights)
7. ด้านของความสมดุลระหว่างการทำงานงานและกิจกรรมอื่น ๆ ที่อยู่ทั้งภายนอกและภายนอกหน่วยงาน (Balance of Work and Nonwork Life)
8. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Organizational Social Responsibility)

แต่ถึงแม้ว่า Walton จะกำหนดคกฏเกณฑ์การพิจารณาคูณภาพชีวิตในการทำงานอย่างกว้าง ๆ โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ข้องเกี่ยวกับการทำงานมากกว่าสภาพปัจจัยแวดล้อมของบุคคล เนื่องจากปัจจัยที่ข้องเกี่ยวกับงานเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถตรวจสอบ อีกทั้งผู้บริหารสามารถที่จะกำหนดแนวทางในการแก้ไขและจัดการได้ในขณะที่ปัจจัยภายนอกนั้นคือสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กร

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าแนวความคิดของ Walton อาจยังไม่สามารถประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานได้ในทุกมิติ แต่ก็สามารถนำแนวความคิดนี้ไปใช้ในการพัฒนาเกณฑ์และมาตรฐานให้เหมาะสมเพื่อใช้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรได้

การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ก่อนข้างที่จะเป็นสิ่งสำคัญที่มีความทำทหายอย่างมากต่อผู้บริหารในอนาคต เพราะเนื่องจากการจ้างงาน โดยเฉพาะการจ้างแรงงานที่มีฝีมือ (Skill Worker) หรือแรงงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) จะไม่สามารถทำได้จากการให้เงินเดือนและสวัสดิการที่สูงเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ในอนาคตอันใกล้นี้กระแสแรงงานที่มีคุณภาพต้องที่จะทำงานอยู่ในองค์กรที่มีบรรยากาศที่เอื้อหนุนและอำนวยต่อความสำเร็จและการสร้างนวัตกรรม รวมถึงความต้องการความเป็นตัวของตัวเอง และการใช้ชีวิตในด้านอื่น ๆ อย่างสมบูรณ์ อาทิเช่น การพักผ่อนหย่อนใจอย่างเต็มที่ การมีครอบครัวที่เป็นสุข และการทำความเข้าใจต่อสังคมและต่อตนเอง เป็นต้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องกำหนดนโยบายที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อการง่ายต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ จึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้และมีความเข้าใจมาช่วยดำเนินการ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. การศึกษาถึงสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โดยการพิจารณาจากภาพรวมในปัจจุบันของประเทศและด้านอุตสาหกรรม ตลอดจนจะต้องหาข้อมูลในการดำเนินงานในเรื่องของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์กรอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาข้อมูลในองค์กร

2. การทำความเข้าใจถึงสถานะปัจจุบันขององค์กร โดยการศึกษาหาข้อมูลทั้งในด้านกายภาพและด้านจิตใจของบุคลากร และทำการเปรียบเทียบจากข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาจากภายนอก เพื่อที่จะมาวิเคราะห์หาความแตกต่าง และการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นรูปธรรม

3. การวางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ต้องอาศัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการศึกษาสภาพแวดล้อมและสถานะขององค์กร เพื่อการกำหนดแนวทางของการดำเนินงานทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยผู้วางแผนจะต้องตระหนักเสมอว่า ถึงแม้บุคคลนั้นจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน และองค์กรก็ไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการทั้งหมดได้ แต่องค์กรนั้นสามารถที่จะจัดกลุ่มความต้องการและสามารถทำการตอบสนองให้ได้ดีที่สุด

4. การดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โดยการนำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่กำหนดไว้แล้วนั้นขึ้นไปวางแผนปฏิบัติการ และกำหนดเพื่อจัดระบบการทำงานให้เป็นรูปธรรม โดยการมอบหมายให้ผู้ที่มิหน้าที่และมีความรับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์การ

2.2.1 ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์การ

ชะริณยา หล้าสุวงษ์ (2545, น.20) ได้ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์การไว้ว่าเป็นบุคคลที่มีความเต็มใจและอุทิศตัวเองอย่างมากต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่มีความผูกพันมีความรู้สึกเป็นเจ้าของมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การภูมิใจและมีส่วนสนับสนุนองค์การต่อสู้ปกป้ององค์การจากผู้ที่ต่อต้านตระหนักถึงด้านดีขององค์การละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์การมีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์การความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำหรือตามแนวทางขององค์การอย่างซื่อสัตย์มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์การมีความผาสุกมีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การต่อไปถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์การหรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่าก็ไม่ลาออกจากงานซึ่งแสดงถึงความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์การและมีการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์การไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์อันนี้

คมสัน ชัยเจริญศิลป์ (2542, น.13) ได้ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์การคือความรู้สึกรักใคร่ไม่ยอมไปจากองค์การเนื่องมาจากองค์การมีสิ่งจูงใจบางอย่างที่ทำให้รู้สึกเสียสละที่จะต้องออกจากองค์การ

พัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กล่าวว่าความจงรักภักดี หมายถึง การใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กรหรือความรู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนร่วมต่อองค์กร ร่วมห่วงใยในอนาคตขององค์กร การปกป้องชื่อเสียงขององค์กร รวมถึงการต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

ศนิกันต์ ศิริศักดิ์ยศ (2548) ได้ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การที่พนักงานในองค์กรรู้สึกตนมีความสำคัญ รู้สึกว่าตนพึงพิงได้ คาดหวังว่าจะได้การตอบสนองจากองค์กรโดยพนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กร

ถวัลย์ เอื้อวิศาลรวงศ์ (2547) ให้ความหมาย ความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกต้องการที่จะอยู่และไม่อยากไปจากองค์กร มีความรู้สึกรักใคร่ ซึ่งอาจเป็นเพราะองค์กรนั้นมีสิ่งจูงใจบางอย่างที่ทำให้สมาชิกรู้สึกเสียสละที่จะต้องจากองค์กรไป นอกจากนี้สมาชิกจะผูกพันมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับหน่วยงานและภาระงานที่สมาชิกทำงานอยู่ กล่าวคือ พึงพอใจที่จะทำและต้องการให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กร

พัชรินทร์ รอดพันธ์ (2545, น.8) ได้ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์การหมายถึงการที่บุคคลมีประสบการณ์และรับรู้เกี่ยวกับการเชื่อถืออย่างมั่นคงซื่อสัตย์ภาคภูมิใจและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและเต็มใจปฏิบัติงานในองค์การที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่

Hirschman (1970) กล่าวว่าไว้ว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty in Organization) คือ ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปถึงแม้ว่าผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร

Lee (1967) อ้างถึงในพัชรินทร์ รอดพยนต์ (2545, น.18) กล่าวว่าไว้ว่าความจงรักภักดี หมายถึง การเชื่อฟังการแสดงความรักความภักดีด้วยความเคารพการเชื่อสัตย์การทำตามหน้าที่และการให้การสนับสนุน โดยเชื่อกันว่าพนักงานที่มีความจงรักภักดีจะเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการผลิตและอุทิศตนเพื่อเป้าหมายขององค์กรมีความเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามความต้องการขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัวตนยอมรับการตัดสินใจในการบริหารจัดการและจะละทิ้งหรือหยุดงานเมื่อเหตุการณ์คับขันเกิดขึ้นสิ่งทีคนจะมอบความจงรักภักดีให้นั่นเป็นได้เกือบทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคลสถาบันความคิดหรืออะไรก็ตามที่สามารถก่อให้เกิดผลได้ความจงรักภักดีของพนักงานมองได้ว่าเป็นทัศนคติที่กลุ่มพนักงานเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่มีต่อองค์กรซึ่งระดับความจงรักภักดีของพนักงานมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความผูกพันและความเต็มใจในการอุทิศความต้องการของตนหรือความต้องการของกลุ่มเพื่อองค์กรอย่างไรก็ดีระดับความจงรักภักดีของแต่ละบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และคุณค่าที่เขายึดถือต่อสิ่งนั้น ๆ

Dennis G. Mccarthy (1998) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นความเชื่อมโยงทางด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งทีก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนกระทั่งแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์กร และจึงนำมาซึ่งความจงรักภักดี

Gordon et al. (1980, p.479) กล่าวว่า ความจงรักภักดีเป็นส่วนหนึ่งใน โครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือความเชื่ออย่างแรงกล้าการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้และเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อทำงานในองค์กรจากความหมายต่าง ๆ ดังที่ได้นิยามไว้ข้างต้นผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปเป็นความหมายดังนี้ความจงรักภักดีต่อองค์กรหมายถึงความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานซึ่งเคารพต่อองค์กรมีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กรมีความผูกพันมีความรู้สึกเป็นเจ้าของมีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสนใจและเอาใจใส่ภูมิใจและสนับสนุนองค์กรปกป้ององค์กรจากการต่อต้านของบุคคลอื่นตระหนักในด้านดีขององค์กรมีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรมีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป

Robert A. Baron (1996) ได้ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กร หรือเจตคติต่อองค์กรที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่าบุคคลมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รักและหวงแหนต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับสูงมีส่วนสัมพันธ์กับการอยู่กับองค์กรในปัจจุบัน โดยประกอบด้วย

1. การยอมรับอย่างสูงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. การเต็มใจที่จะเข้าไปกระทำการใด แทนได้
3. ความปรารถนาอย่างสูงส่งที่จะคงอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป

ความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงนับเป็นเจตคติที่ค่อนข้างมั่นคงในช่วงเวลาอันยาวนานที่บุคคลแสดงตนอย่างภักดีในองค์กร มีความพึงพอใจและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นที่ช่วยนำพาองค์กรมีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไป นอกจากองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว การรักษาให้บุคลากรเหล่านั้นคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าเพื่อนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ก็เป็นสิ่งที่สำคัญ

Robert March & Hiroshi Mannari (1977) ได้ให้ความหมายว่า ความภักดีต่อองค์กร เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์กร รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลทางบวกต่อองค์กร

Bruce Buchanan (1974) ได้ให้ความหมายของ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ว่าหมายถึง ความรู้สึกผูกพันยึดมั่นกับองค์กร และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ๆ ต่อไป

Rosabeth Moss Kanter (1971) ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสังคม และมีความผูกพันต่อระบบสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่ซึ่งเป็นการความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสังคม

Albert Hirschman (1970) ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรหมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป ถึงแม้ผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กรก็ตาม

Gordon (1980 อ้างถึงใน ปิยะฉัตร เวงโสธรณ์, น.2548) กล่าวว่า ความจงรักภักดีเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

Blau and Scotts (1962, p.165) ซึ่งให้เห็นว่าผลผลิตของพนักงานมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างมากกับความจงรักภักดีอาจเป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชาที่ได้รับการจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกในการสั่งการและง่ายที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น

1. พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty Behavior) ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทำให้การออกจากงานล่าช้าออกไปความมั่นคงขององค์กรและชื่อเสียงต่าง ๆ ของสมาชิกจะทำให้องค์กรรอดพ้นจากการออกจากงานของสมาชิกก่อนเวลาอันสมควรได้ (Hirschman, 1970, p.92) พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรจะแตกต่างกันไปก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถที่จะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกเพื่อทดแทนการออกงานเมื่อสมาชิกจะออกจากงานหากองค์กรจะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกก็อาจจะทำให้สมาชิกคงอยู่กับองค์กรต่อไปซึ่งจะมีผลทำให้พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรถูกบิดเบือนไปได้

2. เงื่อนไขของผู้จรรู้รักภักดีต่อองค์การควรจะมี 2 ประการคือ

2.1 การออกจากงานทำให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์การด้อยลง

2.2 ควรดูแลเอาใจใส่สมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตเหล่านี้มิฉะนั้นเขาก็จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไปโดยที่ผลผลิตขององค์การยังคงเป็นเช่นเดิม (Hirschman, 1970, p.99)

3. การแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์การประกอบด้วยหลัก 2 ประการคือ

3.1 การที่สมาชิกในองค์การเต็มใจที่จะอยู่ในองค์การร่วมกันและต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์การมีผลผลิตลดลง

3.2 สมาชิกในองค์การรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ (Hirschman, 1970, p. 77)

นอกจากนี้ความจงรักภักดีต่อองค์การยังเป็นเงื่อนไขที่นำไปสู่แนวความคิดที่ขัดแย้งกันระหว่างการออกจากงานกับข้อเรียกร้องในการทำงานของสมาชิกทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกในองค์การอาจจะอยู่กับองค์การได้นานอีกเพียงเล็กน้อยและพร้อมที่จะใช้ข้อเรียกร้องในการทำงานให้เป็นเงื่อนไขในการกำหนดนโยบายและวิธีการในการดำเนินการตามนโยบายมากกว่าที่จะลาออกจากงานซึ่งในทางตรงกันข้ามข้อเรียกร้องในการทำงานก็เป็นบทบาทสำคัญในองค์การได้เช่นเดียวกัน (Hirschman, 1970, p.76)

Marsh and Mannari (1977 อ้างถึงในพัชรินทร์, 2545, น.22) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การซึ่งความผูกพันต่อองค์การเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่บุคคลมีต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์การรวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลองค์การในทางบวกด้วยอย่างไรก็ตามองค์การจะได้รับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานก็ต่อเมื่อพนักงานคิดว่าองค์การควรจะได้รับ ความจงรักภักดีต่อองค์การจากตนดังนั้นพนักงานจึงเหมือนปัจเจกชนทั่วไปที่ถูกตัดสินโดยความต้องการขององค์การเป้าหมายหลักของผู้ที่มีความจงรักภักดีต่อองค์การคือความมีโอกาสในการทำงานการมีสิทธิโต้แย้งหรือคัดค้านความก้าวหน้าที่ในการทำงานความมั่นคงในการทำงานที่ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างหลากหลายได้ (Touretzky,1979) อ้างถึงใน (คมสัน 2542, น.10-11) การเชื่อฟัง การแสดงความรักด้วยความเคารพ การซื้อสัตย์การทำตามหน้าที่และให้การสนับสนุน (John, W. Lee 1967))

Peter M Blau: & Weichrd Scotts (1962, p.165) กล่าวว่า ความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกรักใคร่และการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของคณงานมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้ได้บังคับบัญชามีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น

Shedom (1971, p.143) มีความเห็นว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การ จะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

Chester Bernard (1938, p.84) ได้เห็นความสำคัญของความจงรักภักดีมานานแล้ว โดยกล่าวว่า ความเต็มใจของบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในองค์กร ความจงรักภักดี (Loyalty) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Esprit de corps) และความเข้มแข็ง (Strength) เป็นต้น โดยให้ข้อสังเกตว่าแม้ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญแต่ก็ได้รับการยอมรับเพียงเล็กน้อยว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญในองค์กรเกี่ยวกับความจงรักภักดีของครูต่อผู้ใหญ่ ฮอลและวิลเลียม (Hoy and Williams) ได้ศึกษาความจงรักภักดีของครูต่อผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกา โดยได้พัฒนาเครื่องมือขึ้นจากการปรับปรุงแบบสอบถามของ เบลาและสก็อต และของ เมอร์เรย์คอเร็นบลัม (Murray and Correnblem) ต่อมา ฮอยและรีส์ (Hoy and rees) ได้ใช้เครื่องมือนี้ศึกษา ความจงรักภักดีของครูใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา หลังจากนั้นฮอยและคณะก็ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีของครูและพฤติกรรมของครูใหญ่ พฤติกรรมของครูใหญ่ที่ศึกษาคือ

1. พฤติกรรมแบบริเริ่มสร้างสรรค์
2. พฤติกรรมแบบถนอมน้ำใจ
3. ความเป็นอัตตาธิปไตย
4. ความสามารถในการผลักดัน
5. ความมีอารมณ์ไม่เอนเอง

Johnson & Venable (1938) ได้ใช้เครื่องมือแบบเดียวกันศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีของครูต่อครูใหญ่ ทั้งในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา กับพฤติกรรมการใช้กฎระเบียบและความสัมพันธ์กับหน่วยงานเหนือของครูใหญ่

จึงสรุปได้ว่า ความมีความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนอยู่ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ มีความทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน พื่อใจในผลงาน วัฒนธรรมตลอดจนความรู้สึกรัก และมีความอบอุ่นผูกพันต่อองค์กร และจะปฏิบัติอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ

Hoy & Rees (1974, pp.268-275) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะมีน้อยลงเท่านั้น

องค์ประกอบความความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ คือ (Hoy & Rees, 1974, pp. 268-275)

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect)

คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกข้างต้นจึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำ ถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำจะไม่สอดคล้องกับทัศนคติขององค์กรในตอนแรก เมื่อกระทำไป

แล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ ได้แก่ ความไม่โยกย้ายไปจากองค์กร ความไม่แยกย้ายไปจากหัวหน้า หรือความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น

2. ด้านความรู้สึก (Affective aspect)

คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบ ความรู้สึกไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร ความพึงพอใจในหัวหน้า ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า

3. ด้านการรับรู้ (Cognitive aspect)

คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือต่อองค์กร ต่อสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่คุณคนรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า

ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2539, น.36-38) ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือที่เรียกว่า Organizational Commitment แบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยใหญ่ ๆ ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาวิจัยพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลหลาย ๆ อย่างมีความสัมพันธ์กับการจงรักภักดีต่อองค์กร อาทิเช่น อายุ เพศ สถานภาพในการทำงาน อายุการทำงาน ระดับการศึกษา

นอกจากนี้ มีการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ (Personality) และพบว่าปัจจัยหลาย ๆ อย่างมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อาทิเช่น แรงจูงใจในการทำงาน การตระหนักหรือเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความต้องการของคน เป็นต้น

2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน

ปัจจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน จำนวนของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความพอใจในการทำงาน ระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง อื่น ๆ

3. คุณลักษณะเกี่ยวกับองค์กร

ปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับองค์กรหรือโครงสร้างขององค์กรที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของคุณต่อองค์กร หรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของในกิจการ (Worker Ownership) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงานขององค์กร

4. ประสบการณ์จากการทำงาน

ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับในระหว่างทำงานกับองค์กรก็มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ประสบการณ์ในการทำงานที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจ และความเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญต่อสมาชิกในองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทศนคติที่ดีของเพื่อนร่วมงานต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา

2.3 ประวัติความเป็นมาของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ความเป็นมา

กรมควบคุมโรคนั้น เดิมเป็นกองโรคติดต่อ สังกัดกรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่ควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ ต่อมาในปี พ.ศ. 2485 ได้มีประกาศราชกฤษฎีกาสถาปนา กรมสาธารณสุข ให้เป็นกระทรวงสาธารณสุขมีกรมในสังกัดรวม 7 กรม ซึ่งมีกรมที่เกี่ยวข้องกับงานโรคติดต่อ 2 กรม คือ กรมการแพทย์ และกรมสาธารณสุข (ภายหลังเปลี่ยนเป็นกรมอนามัย) กรมการแพทย์ จะรับผิดชอบกิจการของโรงพยาบาล เช่น โรงพยาบาลโรคเรื้อนพระประแดง โรงพยาบาลโรคเรื้อนขอนแก่น โรงพยาบาลโรคเรื้อนเชียงใหม่ โรงพยาบาลโรคเรื้อนนครศรีธรรมราช นิคมโรคเรื้อนเชียงราย โรงพยาบาลบางรัก โรงพยาบาลวัดโรค โรงพยาบาลบาราศนราดรุ ส่วนงานควบคุมโรคอื่น ๆ ยังอยู่ในความรับผิดชอบของกรมควบคุมโรคติดต่อ กรมสาธารณสุข

ในปี พ.ศ.2495 ได้เปลี่ยนชื่อ กรมสาธารณสุขเป็นกรมอนามัย และโอนกิจการของโรงพยาบาลเฉพาะโรคในสังกัดกรมอนามัย และยกฐานะหน่วยงานเฉพาะโรคให้เป็นกอง คือ กองควบคุมวัณโรค กองควบคุมโรคเรื้อน ปรับปรุงขยายงานควบคุมไข้มาลาเรียและโรคเท้าช้าง เป็นกองควบคุมมาลาเรียและโรคเท้าช้าง รวมงานควบคุมคุดทะราดกับกรมโรคตั้งเป็นกองควบคุมกามโรคและคุดทะราด

ในปี พ.ศ.2515 ได้มีการรวมกรมการแพทย์และกรมอนามัย เข้าด้วยกันเป็นกรมการแพทย์และอนามัย งานควบคุมโรคติดต่อทั้งหมดจึงขึ้นกับกรมการแพทย์และอนามัย

ในปี พ.ศ.2517 ได้มีการแยกกรมการแพทย์และกรมอนามัยออกจากกัน ในครั้งนั้นได้มีการรวมหน่วยงานควบคุมโรคติดต่อเข้าด้วยกันจัดตั้งเป็นกรมควบคุมโรคติดต่อ

กรมควบคุมโรคติดต่อ แบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มงานที่ปรึกษา กองวิชาการเกี่ยวกับโรคติดต่อต่าง ๆ 7 กอง กองและหน่วยงานสนับสนุนการบริหารงานของกรมฯ 4 หน่วยงาน โรงพยาบาลเฉพาะโรค 4 แห่งนอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคได้แก่สำนักงานควบคุมโรคติดต่อเขต 12 เขต และสำนักงานควบคุมโรคติดต่อนำโดยแมลง 5 สำนักงาน

ในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการออกกฎหมายปฏิรูปราชการ ทำให้การแบ่งหน่วยงานของกรมควบคุมโรค ประกอบด้วย หน่วยงานสนับสนุนการบริหารงาน 4 กอง กองวิชาการเกี่ยวกับโรคติดต่อต่าง ๆ 8 สำนัก และมีหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรค 12 เขต

กรมควบคุมโรค มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาการเพื่อการควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพ โดยมีการศึกษา วิจัย พัฒนา รวมทั้งการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีเพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุม วินิจฉัย และรักษาโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่ออนุสัญญาหรือกฎข้อบังคับระหว่างประเทศและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีในการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค และภัยที่คุกคามสุขภาพของประชาชน

3. กำหนดและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานในการเฝ้าระวัง ป้องกันและการควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพของประชาชน

4. ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีในการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน

5. จัดและพัฒนาระบบกลไกและเครือข่ายในการเฝ้าระวัง ป้องกันและการควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพรวมทั้งสื่อสัญญาณเตือนภัยการระบาดของโรคแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

6. จัดให้มีบริการเพื่อรองรับการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อ โดยเฉพาะโรคติดต่อสำคัญและโรคติดต่อร้ายแรง ในระดับตติยภูมิและกักกันผู้ป่วยโรคติดต่ออันตรายตามข้อตกลงระหว่างประเทศ

7. ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุม โรคและภัยที่คุกคามสุขภาพกรณีที่เป็นปัญหาทางกว้าง เกิดโรคระบาดรุนแรงหรือมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเป็นปัญหารุนแรง

8. ดำเนินการร่วมกับนานาชาติหรือองค์กรระหว่างประเทศในการเฝ้าระวัง ป้องกันและการควบคุมโรคและปัญหาสุขภาพระหว่างประเทศ

9. พัฒนาระบบและกลไก เพื่อให้มีการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

10. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมควบคุมโรค หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมควบคุมโรค เป็นส่วนราชการระดับกรม ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ในการนำ วิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการควบคุมโรคทั้งในประเทศและในประเทศส่วน ภูมิภาค การทำงานของกรมควบคุมโรคถูกระบุไว้อย่างชัดเจนและมีนโยบายการทำงานที่แน่ชัด ภารกิจหลักของกรมคือการควบคุมโรคและสิ่งอื่นใดที่เป็นภัยต่อสุขภาพ โดยจะกระทำทั้งด้านเชิงรับและเชิงรุก ซึ่งจะกระทำร่วมกับทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สำหรับในเรื่องของงบประมาณ กรมได้รับการสนับสนุน

โดยองค์กรต่างชาติมากมายหลายองค์กรรวมไปถึงองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรของบิลเกตส์และองค์กรอานามัย

กรมควบคุมโรคมีการแบ่งโครงสร้างการดำเนินงานออกเป็น 22 หน่วยงาน ในส่วนกลาง (โดยแบ่งออกเป็น 6 กองบริหาร 14 สำนักวิชาการ 2 สถาบัน ได้แก่ สถาบันบำราศนราดูร สถาบันราชประชาสมาสัย) และ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคทั้ง 12 แห่ง ทั่วประเทศกรมควบคุมโรค ยังมีบทบาทสำคัญสำหรับโรคอุบัติใหม่ โดยกรมมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือจากประชาชนในการเฝ้าระวังโรคภัยและรับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่าง ๆ นอกจากนี้ กรมยังมีบทบาทหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายด้านการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และการสูบบุหรี่ โดยกรมมีหน่วยงานคอยดูแลอยู่เป็นประจำ

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นหนึ่งในหน่วยงานราชการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสุขภาพของประชาชน ที่มุ่งเน้นการเป็นผู้นำด้านวิชาการและเทคโนโลยีการป้องกันและควบคุมโรคของประเทศและระดับนานาชาติ

กรมควบคุมโรค มีพันธกิจและภารกิจดังนี้

พันธกิจ

วิจัย พัฒนา และถ่ายทอดองค์ความรู้เทคโนโลยีการป้องกันควบคุมโรคที่ได้ มาตรฐาน และสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชน ตลอดจนหน่วยงานระดับนานาชาติ

ภารกิจ

1. ศึกษา ค้นคว้า วิจัย พัฒนาและกำหนดมาตรฐานทางวิชาการและเทคโนโลยีตลอดจนการพัฒนาบุคลากรด้านป้องกันควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพ
2. เผยแพร่ความรู้ทางวิชาการด้านป้องกันควบคุม โรคและภัยที่คุกคามสุขภาพให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชน
3. ควบคุม กำกับ นิเทศ และประเมินผลด้านควบคุมโรค
4. ให้บริการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วยเฉพาะโรค
5. ประสานนโยบายและแผนป้องกันควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพ
6. พัฒนาเครือข่ายการป้องกันควบคุม โรคตลอดจนการเฝ้าระวังโรคกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์กรท้องถิ่น
7. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับนานาชาติประเทศหรือองค์กรระหว่างประเทศในการป้องกันควบคุมโรคและปัญหาสุขภาพระหว่างประเทศ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานศึกษาวิจัยของในประเทศ

เสาวภาคย์ ดีเจวา (2529) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ส่งเสริมการทำการเกษตรของบริษัทเอกชนนั้น พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานงานก็คือ ความพึงพอใจในการทำงาน อาทิเช่น การบริหารและนโยบาย ผู้บังคับบัญชาหรือการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ ความก้าวหน้า โอกาส ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน ค่าตอบแทนและรายได้ต่าง ๆ ไปจนถึงเพื่อนร่วมงาน

จารุภรณ์ เกาชะทัต (2528) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่มีผลกระทบต่อการจูงใจในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 24 คน ผลของการวิจัย พบว่า การที่เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาทำงานด้วยความขยันขันแข็งและมีประสิทธิภาพสูงนั้น เป็นเพราะได้รับการตอบสนองปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยลักษณะของงาน ซึ่งเป็นงานท้าทาย ให้โอกาสแก่เจ้าหน้าที่ ในการแสดงความสามารถ มูลเหตุของการลาออก โอนย้าย เกิดจากการไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยด้านการเงิน และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ตลอดจนสภาพของที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่องาน

ฐิติลักษณ์ จิระพันธุ์ (2528) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่เลือกสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินเป็นสิ่งจูงใจหลักที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงสิ่งจูงใจที่เป็นเงินมากกว่าสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินในการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องรายได้และสวัสดิการเป็นหลัก

เยาวลักษณ์ เลหาจินดา (2534) ได้ศึกษา เรื่องสภาพความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปอยู่หรือลาออกของพยาบาลประจำการในมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยของความพึงพอใจที่จะศึกษา คือ สภาพการทำงาน นโยบาย การบริการ การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับกลาง แต่ความพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงานและนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ และสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำงานต่อไป ในขณะที่พยาบาลประจำการที่มีความพึงพอใจในงานต่ำหรือไม่พอใจในงานนั้นมีแนวโน้มจะลาออก

ดลภมล เอนจินตะ (2548) ได้ศึกษาทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร ซีทีบีแบงก์ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคารพบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของ

พนักงานธนาคาร ซิตี้แบงก์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นด้านรายได้ พบว่าด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านเกียรติยศชื่อเสียงอยู่ในระดับดี และด้านความสำเร็จในชีวิตอยู่ในระดับดีมาก

จิรารักษ์ ศิริวนานนท์ (2547) พนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กรในการที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างในฝ่ายนครหลวงมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันทั้ง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านความมั่นคงในงาน 2) ด้านสวัสดิการ 3) ด้านลักษณะงาน 4) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน 5) ด้านความรับผิดชอบ 6) ด้านสัมพันธภาพและนโยบาย 7) ด้านค่าตอบแทน 8) ด้านความก้าวหน้า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน และมีข้อเสนอแนะควรปรับปรุงด้านความก้าวหน้าค่าตอบแทนและส่งเสริมการจัดกิจกรรมของพนักงาน

เย็น แสงใสแก้ว (2550) ได้ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนบ้านหนองกันจ้อ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจและพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูพบว่า

1. การยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของครูเป็นรายบุคคลและหมู่คณะ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ตลอดจนสร้างความพึงพอใจในอาชีพ ทำให้ครูมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

2. การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้ครูตามกำลังความสามารถของโรงเรียนในเรื่องเครื่องแบบ เบี้ยเลี้ยง อาหารกลางวัน สวัสดิการบ้านพัก เงินสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล และการประกันอุบัติเหตุ ทำให้ครูพอใจที่ได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ส่งผลให้ครูทุ่มเทร่างกายแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถมากขึ้น

3. การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เช่น การสังสรรค์ การแข่งขันกีฬา การทัศนศึกษา การมอบหมายงานให้ทำร่วมกัน ทำให้ครูในโรงเรียนมีความสามัคคีและช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จนประสบความสำเร็จ

4. การส่งเสริมให้ครูเพิ่มความรู้ ความสามารถ โดยการส่งไปฝึกอบรมวิชาชีพและการศึกษาดูงาน ทำให้ครูได้สัมผัสประสบการณ์เพิ่มเติม ส่งผลให้ครูปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

5. ส่งเสริมให้ครูพัฒนาตนเองให้ได้รับเกียรติบัตรครูดีเด่นในระดับโรงเรียน ระดับเขต ระดับการศึกษาและระดับจังหวัด ทำให้ครูได้รับรู้ขอบบพร่องในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อจะได้มีการปรับปรุงการทำงานและมีแรงจูงใจในการพัฒนาผลงานอย่างสม่ำเสมอ

6. การนิเทศการปฏิบัติงานของครู เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวมทั้งการกระตุ้นให้ครูปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพ ส่งผลให้ครูมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานศึกษาวิจัยของต่างประเทศ

Carolyn Kelley (2540) มหาวิทยาลัย วิสคอนลิน-เมดิสัน ได้ศึกษาเรื่อง ค่าตอบแทนของครูซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่แยกออกมาจากองค์ประกอบอื่นของการปฏิรูประบบ การศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดในการบริหารโรงเรียนโดยพิจารณาจากองค์กร และพิจารณาค่าตอบแทนที่อาจจะออกแบบให้เหมาะสมเพื่อเป็นทางเลือกขององค์กร การออกแบบในการพิจารณาค่าตอบแทนมี 4 แบบ คือ การบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ประสิทธิภาพของโรงเรียน บริบทในการขับเคลื่อนองค์กร และสิ่งที่เกี่ยวข้องมีความเป็นมาตรฐานระดับสูงหรือเปล่า ในแต่ละการกำหนดรูปแบบได้มีการพิจารณาเพื่อการพัฒนาค่าตอบแทน ซึ่งจะเหมาะสมกับแนวคิดปัจจุบันของโรงเรียนและครู

Levine and Moreland, 2002 ได้ศึกษาถึงการตอบโต้ของกลุ่มพนักงานที่มีความจงรักภักดีและไม่มีความจงรักภักดี พบว่าความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มอาจมีผลของการตอบสนองต่อการตัดสินใจจะอยู่หรือจะลาออก เพราะความสัมพันธ์เหล่านี้มีอิทธิพลทางสังคมในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งถ้าพนักงานไม่มีสัมพันธ์ภาพในกลุ่ม จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง

อวาเกียน (2545) ได้ทำการวิจัยและวิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานของคณาจารย์สถาบันอุดมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนตามทฤษฎีของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน ของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาโดยการสัมภาษณ์อาจารย์ในมหาวิทยาลัยในนิวยอร์ก 4 แห่ง ๆ ละ 50 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจในงานมากที่สุดได้แก่ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน รองลงมาได้แก่ ความก้าวหน้าและความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารของสถาบันเงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร

Mottas (1987 อ้างใน อาจารย์ นาคศุภรังษี, 2540 น.18) พบว่าหากพนักงานรับรู้อาชีพค่าของงานและความตอบแทนมีความสอดคล้องและมีความยุติธรรม จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ตนอยู่มากขึ้น ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า รางวัลตอบแทนคือปัจจัยตัวหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นจะขึ้นอยู่กับคุณค่าที่บุคคลให้กับงาน (Work Value)

Allen และ Meyer (1990 อ้างถึงใน Susan Curtis, 2001 pp.60-62) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันในด้านของความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อเรื่องและความผูกพันที่เกิดจาก บรรทัดฐานของสังคม นอกจากนั้นแล้วยังได้มีการกล่าวไปถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละ ด้านดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก คือ การรับรู้จากลักษณะของงาน ได้แก่ อิสระใน การทำงาน รูปแบบลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลายรวมถึงปฏิกิริยาของ หัวหน้างาน เช่น ความรู้สึกว่างค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ที่ กล่าวมาข้างต้นจะมีผลทำให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื้อเรื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ ในอาชีพและความตั้งใจจะลาออก ซึ่งด้านของอายุจะมีความสัมพันธ์ในทางลบกับโอกาสของทางเลือก ในงาน ระยะเวลาในการทำงานจะใช้บ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้ายการลงทุน เช่น ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับ เพื่อนร่วมงาน การปลดเกษียณ ความตั้งใจจะลาออกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อเนื้อเรื่อง เพราะพนักงานที่ตั้งใจจะลาออกจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานของสังคม ได้แก่ ความรู้สึกผูกพันกับ เพื่อนร่วมงาน การรับรู้ถึงการพึ่งพาอาศัยกันในองค์กรและการมีส่วนร่วมในการร่วมบริหารองค์กร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจใน ค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจและมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ทำการศึกษาวิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการการศึกษาวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษาวิจัย และมีระเบียบวิธีการศึกษาในด้าน การกำหนดประชากรตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานราชการที่บรรจุในกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 306 คน (ณ เมษายน พ.ศ. 2558)
2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถหาได้จากสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ของความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (โดยมีการกำหนดความคลาดเคลื่อนให้เท่ากับ 0.05)

ประชากรที่ใช้ในการคำนวณมีจำนวน 306 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ สามารถคำนวณกลุ่มประชากรได้ดังนี้

$$n = \frac{306}{1 + 306(.05)^2} = 174$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ 174 ตัวอย่างและทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 200 ตัวอย่างเพื่อความเหมาะสม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากผลงานการวิจัยต่าง ๆ รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของพนักงานราชการ กรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีจำนวน รวมเป็นจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบตรวจสอบรายการ โดยการใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และการเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานราชการ กรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวนข้อคำถาม 62 ข้อ และมีเกณฑ์ในการกำหนดค่านำหน้าของการประเมินเป็น 5 ระดับตามแนวคิดของลิเกิร์ต (Likert) ได้ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, น.79)

ระดับความพึงพอใจ

น้อยที่สุด

น้อย

ปานกลาง

มาก

มากที่สุด

ค่านำหน้าคะแนนของตัวเลือกตอบ

กำหนดค่าเท่ากับ 1 คะแนน

กำหนดค่าเท่ากับ 2 คะแนน

กำหนดค่าเท่ากับ 3 คะแนน

กำหนดค่าเท่ากับ 4 คะแนน

กำหนดค่าเท่ากับ 5 คะแนน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาจะทำการดำเนินการสร้างและตรวจสอบข้อมูล ดังนี้

1. โดยทำการศึกษาจากข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบในการวิจัยและนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

2. โดยการใช้แบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อหาความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจำนวน 200 คน

5. ดำเนินการเก็บข้อมูล

เรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์ โดยมุ่งศึกษาค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการ (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้แล้ว ดังนี้

1. หนังสือพิมพ์และวารสารต่าง ๆ
2. หนังสือทางวิชาการ บทความ รายงานต่าง ๆ วิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการวิจัย
2. ชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามแก่กลุ่มผู้ทำการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2558

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามทั้ง 200 ชุดมาแล้ว จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาบรรยายถึงลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้ทั้งในรูปแบบของตาราง ข้อความ แผนภูมิ หรือกราฟต่าง ๆ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, น.151) จากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) คือ การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลทั้งหมด ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของก๊วตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและเงินเดือนที่ได้รับ เป็นต้น

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) คือ ค่ามัธยฐานเลขคณิตใช้สัญลักษณ์ \bar{x} สำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

1. สถิติอ้างอิงหรือสถิติอนุมาน (Inference Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปถึงลักษณะของตัวแปรอิสระ ซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน ดังนี้

1.1 การแจกแจงแบบทีหรือการทดสอบ t - test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2543, น.45) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ ความจงรักภักดีต่อองค์กร

1.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ในการทดสอบ ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2548, น.135) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม

1.3 การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least - Significant Different (LSD) สำหรับ One way ANOVA วิธี Least - Significant Different (LSD) ใช้เปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ละคู่ และจะเลือกใช้ในกรณีที่การทดลองค่าเฉลี่ยโดย One way ANOVA ให้ค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 2 กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน โดยหากพบว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน จึงต้องดำเนินการทำการทดสอบรายคู่นี้โดยวิธี Least - Significant Different (LSD) และในกรณีที่ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มไม่แตกต่างกัน ผู้ศึกษาจะทำการคำนวณแบบ Game Howell

1.4 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2556, น.302) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ ซึ่ง ได้แก่ การทดสอบสมมุติฐานเพื่อหาค่าความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรคือ ค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นการทดสอบสหสัมพันธ์อย่างง่ายโดยดูว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือไม่ (ดูที่ค่า Sig.) และมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางใด (โดยดูได้จากค่า r (Correlation)) ถ้าค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ แต่ถ้าหากค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันและไปดูที่ค่า r ประกอบว่าเป็นไปในทิศทางใด ถ้าผลออกมาติดลบแสดงว่ามีทิศทางไปในทางตรงกันข้าม แต่ถ้ามีผลเป็นบวก ยิ่งบวกมากก็แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันมากโดยมีเกณฑ์ ดังนี้ (รัชนีทร์ เทียงตรงจิตต์, 2552)

จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{1-0}{5} = 0.20$$

ซึ่งจะได้ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับห่างกัน 0.2 และกำหนดความหมาย ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ค่า r)

+ หรือ - ระหว่าง 0.01-0.20

+ หรือ - ระหว่าง 0.21-0.40

+ หรือ - ระหว่าง 0.41-0.60

+ หรือ - ระหว่าง 0.61-0.80

+ หรือ - ระหว่าง 0.81-1.00

แสดงระดับความสัมพันธ์

สัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

สัมพันธ์ในระดับต่ำ

สัมพันธ์ในระดับปานกลาง

สัมพันธ์ในระดับสูง

สัมพันธ์ในระดับสูงมาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจในคำตอบแทนสวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข” ซึ่งได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

| | | |
|-----------|-----|---|
| n | แทน | จำนวนพนักงานราชการ |
| \bar{x} | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| SD | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| df | แทน | ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| F | แทน | สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (F-Distribution) |
| t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t - distribution |
| MS | แทน | ความแปรปรวน (Mean of Squares) |
| SS | แทน | ผลรวมกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Sum of Square) |
| r | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
| * | แทน | ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |
| Sig | แทน | ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant) |
| LSD | แทน | ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Least Significant Difference) |

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในคำตอบแทนสวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| รายการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 77 | 38.5 |
| หญิง | 123 | 61.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |
| 2. อายุ | | |
| ไม่เกิน 25 ปี | 18 | 9.0 |
| ระหว่าง 25-35 ปี | 159 | 79.5 |
| ระหว่าง 36-45 ปี | 23 | 11.5 |
| ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป | - | - |
| รวม | 200 | 100.0 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 18 | 9.0 |
| ปริญญาตรี | 176 | 88.0 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 6 | 3.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |
| 4. รายได้ต่อเดือน | | |
| ไม่เกิน 12,000 บาท | 18 | 9.0 |
| ระหว่าง 12,001-15,000 บาท | 12 | 6.0 |
| ระหว่าง 15,001-18,000 บาท | 12 | 6.0 |
| ระหว่าง 18,001-21,000 บาท | 152 | 76.0 |
| มากกว่า 21,001 บาทขึ้นไป | 6 | 3.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |
| 5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน | | |
| น้อยกว่า 1 ปี | 24 | 12.0 |
| ระหว่าง 1-4 ปี | 135 | 67.5 |
| ระหว่าง 5-8 ปี | 24 | 12.0 |
| ระหว่าง 9-12 ปี | 17 | 8.5 |
| ตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป | - | - |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานราชการกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.5 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 38.5 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่างอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 11.5 และอายุไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 9.0 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.0 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.0 ตามลำดับ พนักงานราชการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 18,001-21,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ รายได้ไม่เกิน 12,000 บาท ร้อยละ 9.0 รายได้ระหว่าง 12,0001-15,000 บาท และ ระหว่าง 15,001-18,000 บาท ร้อยละ 6.0 และรายได้มากกว่า 21,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 3.0 ตามลำดับ เรื่องระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระหว่าง 1-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี และระหว่าง 5-8 ปี ร้อยละ 12.0 และระหว่าง 9-12 ปี ร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่ ร้อยละและระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข

| ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | คะแนนค่าเฉลี่ย | SD | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|----------------|---------------|----------------|------------|----------------|--------------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| ด้านค่าตอบแทน | | | | | | 3.31 | 0.195 | ปานกลาง |
| 1. ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ | 16 (8.0%) | 167 (83.5%) | 6 (3.0%) | 11 (5.5%) | - | 3.94 | 0.573 | มาก |
| 2. ค่าตอบแทนและเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถของท่าน | 6 (3.0%) | 166 (83.0%) | 28 (14.0%) | - | - | 3.89 | 0.398 | มาก |
| 3. ท่านได้รับรางวัลหรือโบนัสตอบแทนสำหรับสมรรถนะการทำงานที่ดี | - | 12 (6.0%) | 64 (32.0%) | 124 (62.0%) | - | 3.56 | 0.607 | มาก |
| 4. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนหรือเงินที่ได้รับ | 6 (3.0%) | 160 (80.0%) | 28 (14.0%) | 6 (3.0%) | - | 3.83 | 0.512 | มาก |
| 5. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมแล้ว | 6 (3.0%) | 94 (47.0%) | 95 (47.5%) | 5 (2.5%) | - | 3.51 | 0.601 | มาก |

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจในคำตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข (ต่อ)

| ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | คะแนนค่าเฉลี่ย | SD | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|--------------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 6. เงินเดือนมีความเพียงพอต่อการดำรงชีพ | | 6 (3.0%) | 29 (14.5%) | 165 (82.5%) | | 2.21 | 0.473 | น้อย |
| 7. เงินเดือนมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน | - | - | 12 (6.0%) | 188 (94.0%) | - | 2.06 | 0.238 | น้อย |
| 8. เงินตอบแทนค่าล่วงเวลามีความเหมาะสม | - | 160 (80.0%) | 22 (11.0%) | 18 (9.0%) | - | 3.71 | 0.623 | มาก |
| 9. เงินเดือนของท่านปรับขึ้นอย่างเหมาะสม | - | 177 (88.5%) | 17 (8.5%) | 6 (3.0%) | | 3.86 | 0.430 | มาก |
| 10. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านให้ค่าตอบแทนน้อยกว่าที่อื่น | | 23 (11.5%) | 59 (29.5%) | 118 (59.0%) | | 2.53 | 0.694 | น้อย |
| ด้านสวัสดิการ | | | | | | 3.60 | 0.254 | มาก |
| 1. ท่านได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาลอย่างเหมาะสม | - | 171 (85.5%) | 17 (8.5%) | 12 (6.0%) | - | 3.80 | 0.533 | มาก |
| 2. ท่านพึงพอใจในจำนวนเงินค่ารักษาพยาบาลที่เบิกได้ | - | 178 (89.0%) | 10 (5.0%) | 6 (3.0%) | 6 (3.0%) | 3.80 | 0.634 | มาก |
| 3. ท่านคิดว่าสวัสดิการค่าเช่าบ้านที่รัฐจัดให้ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องที่อยู่ | - | 18 (9.0%) | - | 92 (46.0%) | 90 (45.0%) | 1.73 | 0.861 | น้อยที่สุด |
| 4. องค์กรของท่านมีที่จอดรถเพียงพอ | 71 (35.5%) | 106 (53.0%) | - | 17 (8.5%) | 6 (3.0%) | 4.10 | 0.980 | มาก |
| 5. ท่านคิดว่าองค์กรสนับสนุนสวัสดิการด้านเครื่องแบบอย่างเหมาะสม(การแต่งกาย) | 12 (6.0%) | 6 (3.0%) | 58 (29.0%) | 124 (62.0%) | - | 2.53 | 0.820 | น้อย |
| 6. ท่านคิดว่าโครงการสหกรณ์ออมทรัพย์ทำให้ท่านมีเงินเก็บเมื่อเกษียณอายุ | 42 (21.0%) | 130 (65.0%) | 22 (11.0%) | 6 (3.0%) | - | 4.04 | 0.664 | มาก |
| 7. ท่านคิดว่าร้านค้าสวัสดิการขององค์กรมีราคา คุณภาพและราคาที่เหมาะสม | 48 (24.0%) | 142 (71.0%) | 10 (5.0%) | - | - | 4.19 | 0.505 | มาก |
| 8. ท่านได้รับคำชมจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน แม้ว่าจะงานจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ก็ตาม | 6 (3.0%) | 161 (80.5%) | 23 (11.5%) | 10 (5.0%) | - | 3.82 | 0.559 | มาก |
| 9. ท่านมีโอกาสดูรับการฝึกอบรม | - | 173 (86.5%) | 17 (8.5%) | 10 (5.0%) | - | 3.82 | 0.502 | มาก |
| 10. ท่านเห็นด้วยที่องค์กรของท่านจัดให้มีการสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ | - | 17 (8.5%) | 27 (31.5%) | - | - | 3.87 | 0.343 | มาก |

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข (ต่อ)

| ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | คะแนน ค่าเฉลี่ย | SD | ระดับ ความพึง พอใจ |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|------------|--------------------|--------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 11. ท่านได้พัฒนาทักษะส่วนตัวในการทำงาน | 24 (12.0%) | 155 (77.5%) | 21 (10.5%) | - | - | 4.01 | 0.475 | มาก |
| 12. ท่านได้รับคำชมจากหัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน แม้ว่างานจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ก็ตาม | 18 (9.0%) | 155 (77.5%) | 17 (8.5%) | 10 (5.0%) | - | 3.91 | 0.606 | มาก |
| 13. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม | 66 (33.0%) | 113 (56.5%) | 11 (5.5%) | 10 (5.0%) | - | 4.18 | 0.746 | มาก |
| 14. ท่านเห็นด้วยที่องค์กรของท่านจัดให้มีการสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ | 6 (3.0%) | 143 (71.5%) | 51 (25.5%) | - | - | 3.78 | 0.485 | มาก |
| 15. ท่านได้พัฒนาทักษะส่วนตัวในการทำงาน | - | 12 (6.0%) | 104 (52.0%) | 84 (42.0%) | - | 2.64 | 0.593 | ปานกลาง |
| 16. ท่านได้รับโอกาสในการร่วมกิจกรรมนันทนาการตามความเหมาะสม | - | 12 (6.0%) | 74 (37.0%) | 114 (57.0%) | - | 2.49 | 0.610 | น้อย |
| 17. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อเพิ่มเติม | 66 (33.0%) | 101 (50.5%) | 21 (10.5%) | 12 (6.0%) | - | 4.11 | 0.817 | มาก |
| 18. ท่านคิดว่าการจัดสวัสดิการเพื่อการศึกษามีความเหมาะสมและยุติธรรมต่อระดับการศึกษา | 54 (27.0%) | 124 (62.0%) | 16 (8.0%) | 6 (3.0%) | - | 4.13 | 0.675 | มาก |
| 19. องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ | 60 (30.0%) | 124 (62.0%) | 16 (8.0%) | - | - | 4.22 | 0.577 | มากที่สุด |
| 20. ท่านมีความพอใจสวัสดิการที่องค์กรให้แก่ท่าน | - | 179 (89.5%) | 21 (10.5%) | - | - | 3.90 | 0.307 | มาก |
| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | | | | | | 4.07 | 0.226 | มาก |
| 1. งานที่ท่านทำช่วยให้ท่านเกิดการเรียนรู้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง | 12 (6.0%) | 183 (91.5%) | 5 (2.5%) | - | - | 4.04 | 0.290 | มาก |
| 2. ท่านมีการได้รับสิทธิในการเข้ารับการฝึกอบรม | 42 (21.0%) | 153 (76.5%) | 5 (2.5%) | - | - | 4.18 | 0.449 | มาก |
| 3. องค์กรมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ | 48 (24.0%) | 147 (73.5%) | 5 (2.5%) | - | - | 4.22 | 0.469 | มากที่สุด |
| 4. องค์กรท่านมีสังคมการทำงานที่ดี | 24 (12.0%) | 171 (85.5%) | - | 5 (2.5%) | - | 4.07 | 0.465 | มาก |
| 5. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งเท่าเทียมกับบุคคลอื่น | 24 (12.0%) | 171 (85.5%) | - | 5 (2.5%) | - | 4.07 | 0.465 | มาก |

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจในคำตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข (ต่อ)

| ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | คะแนนค่าเฉลี่ย | SD | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|----------------|---------------|-------------|------------|----------------|--------------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 6. ท่านทำงานอย่างมีความสุข | 29 (14.5%) | 155 (77.5%) | 16 (8.0%) | - | - | 4.07 | 0.471 | มาก |
| 7. ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้ | 5 (2.5%) | 184 (92.0%) | 11 (5.5%) | - | - | 3.97 | 0.282 | มาก |
| 8. การเดินทางไป-กลับของการทำงานมีความสะดวกสบายกว่าองค์กรอื่น ๆ | 65 (32.5%) | 130 (65.0%) | 5 (2.5%) | - | - | 4.30 | 0.511 | มากที่สุด |
| 9. ท่านพอใจในสิ่งแวดล้อมในองค์กร | - | 189 (94.5%) | 11 (5.5%) | - | - | 3.95 | 0.229 | มาก |
| 10. ระบบการทำงานขององค์กรสามารถให้การสนับสนุนพนักงานได้ดี | - | 184 (92.0%) | 16 (8.0%) | - | - | 3.92 | 0.272 | มาก |
| 11. ท่านรู้สึกผ่อนคลายแม้ในเวลาทำงาน | 84 (42.0%) | 105 (52.5%) | 6 (3.0%) | 5 (2.5%) | - | 4.34 | 0.661 | มากที่สุด |
| 12. องค์กรมีร้านค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น | 53 (26.5%) | 147 (73.5%) | - | - | - | 4.26 | 0.442 | มากที่สุด |
| 13. ท่านมีเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมส่วนตัว | 42 (21.0%) | 142 (71.0%) | 16 (8.0%) | - | - | 4.13 | 0.524 | มาก |
| 14. ท่านเต็มใจจะปฏิบัติงานที่ไม่ใช่ของตน | 5 (2.5%) | 173 (86.5%) | 22 (11.0%) | - | - | 3.92 | 0.358 | มาก |
| 15. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่อถึงแม้ว่าจะเลยเวลาการทำงานแล้วก็ตาม | - | 189 (94.5%) | 11 (5.5%) | - | - | 3.95 | 0.229 | มาก |
| 16. ท่านพึงพอใจกับงานของท่าน | - | 194 (97.0%) | 6 (3.0%) | - | - | 3.97 | 0.171 | มาก |
| 17. โดยรวมแล้วองค์กรของท่านเป็นที่น่าทำงาน | - | 189 (94.5%) | 11 (5.5%) | - | - | 3.95 | 0.229 | มาก |
| ความพึงพอใจโดยรวม | | | | | | 3.66 | 0.201 | มาก |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจในคำตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นอันดับแรก อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือด้านสวัสดิการ และคำตอบแทน ($\bar{X} = 3.60$ และ 3.31) ตามลำดับ สำหรับในประเด็นข้อคำถามการมี

สวัสดิการบางอย่างที่ควรมี แต่องค์กรของท่านไม่มีนั้น พบว่า ร้อยละ 47.5 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 5 เห็นด้วย และร้อยละ 2.58 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่าพนักงานราชการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ท่านได้รับ

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่ ร้อยละและระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข

| ความจงรักภักดีต่อองค์กร | ความคิดเห็น | | | | | คะแนนค่าเฉลี่ย | SD | ระดับความจงรักภักดี |
|--|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|-------|---------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. ท่านรักในผู้บังคับบัญชา | 12 (6.0%) | 188 (94.0%) | - | - | - | 4.06 | 0.238 | มาก |
| 2. ท่านรู้สึกอึดอัดในสิ่งแวดล้อมขององค์กร | - | 11 (5.5%) | 24 (12.0%) | 129 (64.5%) | 36 (18.0%) | 2.05 | 0.721 | น้อย |
| 3. ท่านทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและช่วยเหลืองานของผู้อื่นอย่างเต็มใจ | - | 183 (91.5%) | 17 (8.5%) | - | - | 3.92 | 0.280 | มาก |
| 4. ท่านช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร | - | 70 (35.0%) | 130 (65.0%) | - | - | 3.35 | 0.478 | ปานกลาง |
| 5. ท่านพอใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น | - | 184 (92.0%) | 16 (8.0%) | - | - | 3.92 | 0.272 | มาก |
| 6. ท่านเข้ากับผู้บังคับบัญชาของท่านได้ดี | 12 (6.0%) | 183 (91.5%) | 5 (2.5%) | - | - | 4.04 | 0.290 | มาก |
| 7. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการนำทีม | 72 (36.0%) | 123 (61.5%) | 5 (2.5%) | - | - | 4.34 | 0.524 | มากที่สุด |
| 8. ท่านมีความพอใจกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย | - | 189 (94.5%) | 11 (5.5%) | - | - | 3.95 | 0.229 | มาก |
| 9. ท่านไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนสถานที่ทำงาน | 12 (6.0%) | 172 (86.0%) | 11 (5.5%) | 5 (2.5%) | - | 3.96 | 0.463 | มาก |
| 10. ท่านมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ | 5 (2.5%) | 189 (94.5%) | 6 (3.0%) | - | - | 4.00 | 0.235 | มาก |
| 11. ท่านมีความรู้สึกรักในวัฒนธรรมขององค์กรนี้ | - | 136 (68.0%) | 59 (29.5%) | 5 (2.5%) | - | 3.66 | 0.527 | มาก |
| 12. ท่านมีความรู้สึกรักในสังคมขององค์กรนี้ | - | 148 (74.0%) | 52 (26.0%) | - | - | 3.74 | 0.440 | มาก |
| 13. ท่านมีความผูกพันต่อองค์กรนี้ | - | 142 (71.0%) | 58 (29.0%) | - | - | 3.71 | 0.455 | มาก |
| 14. ท่านจะแนะนำเพื่อของท่านมาทำงานที่นี่ | 52 (26.0%) | 132 (66.0%) | 10 (5.0%) | 6 (3.0%) | - | 4.15 | 0.640 | มาก |

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่ ร้อยละและระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข (ต่อ)

| ความจงรักภักดีต่อองค์กร | ความคิดเห็น | | | | | คะแนนค่าเฉลี่ย | SD | ระดับความจงรักภักดี |
|--|-------------|-------------|--------------|----------------|-------------|----------------|-------|---------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 15. ท่านเห็นว่าองค์กรอื่น ๆ มีความน่าสนใจมากกว่าองค์กรของท่านเอง | - | 6 (3.0%) | 10 (5.0%) | 178 (89.0%) | 6 (3.0%) | 2.08 | 0.441 | น้อย |
| ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม | | | | | | 3.70 | 0.172 | มาก |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจใน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจในการทำงาน | เพศ | จำนวน | \bar{X} | SD | t | Sig. |
|---------------------------|------|-------|-----------|------|--------|--------|
| ด้านค่าตอบแทน | ชาย | 77 | 3.35 | 0.18 | 0.278 | 0.599 |
| | หญิง | 123 | 3.28 | 0.20 | | |
| ด้านสวัสดิการ | ชาย | 77 | 3.65 | 0.18 | 12.421 | 0.001* |
| | หญิง | 123 | 3.56 | 0.28 | | |
| ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน | ชาย | 77 | 4.11 | 0.19 | 4.160 | 0.043* |
| | หญิง | 123 | 4.05 | 0.24 | | |
| รวม | ชาย | 77 | 3.70 | 0.16 | 3.001 | 0.085 |
| | หญิง | 123 | 3.63 | 0.21 | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เพศที่แตกต่างกันของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวม และด้านค่าตอบแทน ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจในการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|---------------------------|------------------|--------|-----|-------|--------|---------------|
| ด้านค่าตอบแทน | ระหว่างกลุ่ม | 2.336 | 2 | 1.168 | 43.651 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 5.271 | 197 | 0.027 | | |
| | รวม | 7.607 | 199 | | | |
| ด้านสวัสดิการ | ระหว่างกลุ่ม | 2.811 | 2 | 1.405 | 27.358 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 10.119 | 197 | 0.051 | | |
| | รวม | 12.930 | 199 | | | |
| ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระหว่างกลุ่ม | 3.674 | 2 | 1.837 | 55.023 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 6.577 | 197 | 0.033 | | |
| | รวม | 10.252 | 199 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 2.901 | 2 | 1.450 | 55.030 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 5.193 | 197 | 0.026 | | |
| | รวม | 8.094 | 199 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

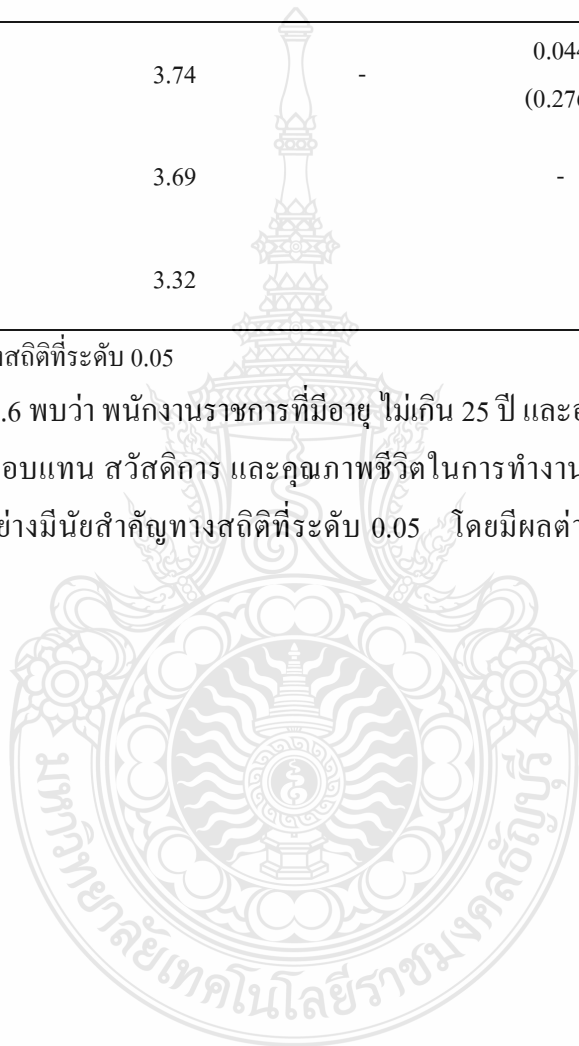
จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขั้นตอนต่อไปจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.6 การแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ภาพรวมของระดับความพึงพอใจใน
คำตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในสังกัดกรม
ควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามกลุ่มอายุ

| อายุ | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน 25 ปี | ระหว่าง 25 - 35 ปี | ระหว่าง 36 - 45 ปี |
|--------------------|-----------|---------------|-----------------------|--------------------------|
| ไม่เกิน 25 ปี | 3.74 | - | 0.044 (0.276) | 0.415 (0.000*) |
| ระหว่าง 25 - 35 ปี | 3.69 | - | - | 0.371 (0.000*) |
| ระหว่าง 36 - 45 ปี | 3.32 | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานราชการที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี และอายุระหว่าง 25 - 35 มีความ
ความพึงพอใจในคำตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มี อายุ
ระหว่าง 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.415 และ 0.371
ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจในการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|---------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|---------------|
| ด้านค่าตอบแทน | ระหว่างกลุ่ม | 0.133 | 2 | 0.066 | 1.751 | 0.176 |
| | ภายในกลุ่ม | 7.474 | 197 | 0.038 | | |
| | รวม | 7.607 | 199 | | | |
| ด้านสวัสดิการ | ระหว่างกลุ่ม | 0.224 | 2 | 0.112 | 1.736 | 0.179 |
| | ภายในกลุ่ม | 12.706 | 197 | 0.064 | | |
| | รวม | 12.930 | 199 | | | |
| ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.478 | 2 | 0.239 | 4.822 | 0.009* |
| | ภายในกลุ่ม | 9.773 | 197 | 0.050 | | |
| | รวม | 10.252 | 199 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.139 | 2 | 0.069 | 1.717 | 0.182 |
| | ภายในกลุ่ม | 7.955 | 197 | 0.040 | | |
| | รวม | 8.094 | 199 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

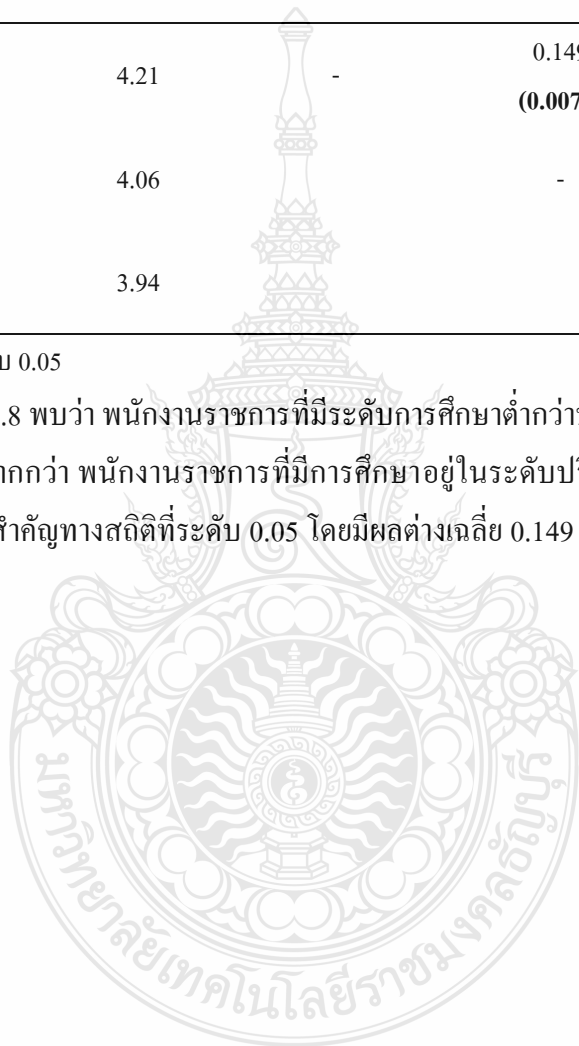
จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานราชการมีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านค่าตอบแทน และด้านสวัสดิการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิต
ในการทำงานของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวง
สาธารณสุข จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่า ปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี |
|------------------|-----------|----------------------|--------------------------|--------------------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.21 | - | 0.149 (0.007*) | 0.274 (0.010*) |
| ปริญญาตรี | 4.06 | - | - | 0.124 (0.179) |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.94 | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจ
ในด้านคุณภาพชีวิตมากกว่า พนักงานราชการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่า
ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.149 และ 0.274 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามรายได้

| ความพึงพอใจในการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|---------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|---------------|
| ด้านค่าตอบแทน | ระหว่างกลุ่ม | 0.534 | 4 | 0.134 | 3.681 | 0.006* |
| | ภายในกลุ่ม | 7.073 | 195 | 0.036 | | |
| | รวม | 7.607 | 199 | | | |
| ด้านสวัสดิการ | ระหว่างกลุ่ม | 0.304 | 4 | 0.076 | 1.173 | 0.324 |
| | ภายในกลุ่ม | 12.626 | 195 | 0.065 | | |
| | รวม | 12.930 | 199 | | | |
| ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.781 | 4 | 0.195 | 4.019 | 0.004* |
| | ภายในกลุ่ม | 9.471 | 195 | 0.049 | | |
| | รวม | 10.252 | 199 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.248 | 4 | 0.062 | 1.540 | 0.192 |
| | ภายในกลุ่ม | 7.846 | 195 | 0.040 | | |
| | รวม | 8.094 | 199 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานราชการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมและด้านสวัสดิการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีระดับความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน
ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข
จำแนกตามระดับรายได้

| ระดับรายได้ | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน | 12,001- | 15,001- | 18,000- | มากกว่า |
|-----------------------|-----------|------------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| | | 12,000 บาท | 15,000 บาท | 18,000 บาท | 21,000 บาท | 21,000 บาท |
| | ค่าเฉลี่ย | 3.36 | 3.15 | 3.40 | 3.31 | 3.20 |
| ไม่เกิน 12,000 บาท | 3.36 | - | 0.216 (0.003*) | -0.033 (0.639) | 0.056 (0.238) | 0.166 (0.065) |
| 12,001-15,000 บาท | 3.15 | | - | -0.250 (0.002*) | -0.160 (0.005*) | -0.050 (0.095) |
| 15,001-18,000 บาท | 3.40 | | | - | 0.089 (0.057*) | 0.200 (0.037*) |
| 18,000- 21,000 บาท | 3.31 | | | | - | 0.110 (0.165) |
| มากกว่า 21,000 บาท | 3.20 | | | | | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานราชการที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 12,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนมากกว่า พนักงานราชการที่มีระดับรายได้ 12,001 - 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.216 และพนักงานราชการที่มีระดับรายได้ 12,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนน้อยกว่า พนักงานราชการที่มีระดับรายได้ 15,001 - 18,000 บาท และ ระดับรายได้ 18,000 - 21,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย -0.250 และ -0.160 ตามลำดับ ส่วนพนักงานราชการที่มีระดับรายได้ 15,001 - 18,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนมากกว่า พนักงานราชการที่มีระดับรายได้ 18,000 - 21,000 บาท และระดับรายได้ มากกว่า 21,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.089 และ 0.200 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิต
ในการทำงานของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวง
สาธารณสุข จำแนกตามระดับรายได้

| ระดับรายได้ | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน | 12,001- | 15,001- | 18,000- | มากกว่า |
|--------------------|-----------|------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | 12,000 บาท | 15,000 บาท | 18,000 บาท | 21,000 บาท | 21,000 บาท |
| | ค่าเฉลี่ย | 4.21 | 4.11 | 4.20 | 4.05 | 3.94 |
| ไม่เกิน 12,000 บาท | 4.21 | - | 0.098 (0.234) | 0.009 (0.082) | 0.165 (0.003*) | 0.274 (0.009*) |
| 12,001-15,000 บาท | 4.11 | | - | -0.088 (0.328) | 0.067 (0.312) | 0.176 (0.111) |
| 15,001-18,000 บาท | 4.20 | | | - | 0.155 (0.020*) | 0.264 (0.017*) |
| 18,000- 21,00 บาท | 4.05 | | | | - | 0.109 (0.234) |
| มากกว่า 21,000 บาท | 3.94 | | | | | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานราชการที่มีรายได้ไม่เกิน 12,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มากกว่าพนักงานราชการที่มีรายได้ 18,000 - 21,000 บาท และ รายได้มากกว่า 21,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.165 และ 0.274 ตามลำดับ และพนักงานราชการที่มีรายได้ 15,001 - 18,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มากกว่า พนักงานราชการที่มีรายได้ 18,000 - 21,000 บาท และ รายได้มากกว่า 21,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.155 และ 0.264 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับของความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| ความพึงพอใจในการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|---------------------------|------------------|--------|-----|-------|--------|---------------|
| ด้านค่าตอบแทน | ระหว่างกลุ่ม | 0.476 | 3 | 0.159 | 4.361 | 0.005* |
| | ภายในกลุ่ม | 7.131 | 196 | 0.036 | | |
| | รวม | 7.607 | 199 | | | |
| ด้านสวัสดิการ | ระหว่างกลุ่ม | 1.203 | 3 | 0.401 | 6.700 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 11.727 | 196 | 0.060 | | |
| | รวม | 12.930 | 199 | | | |
| ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระหว่างกลุ่ม | 1.408 | 3 | 0.469 | 10.398 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 8.844 | 196 | 0.045 | | |
| | รวม | 10.252 | 199 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.908 | 3 | 0.303 | 8.258 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 7.185 | 196 | 0.037 | | |
| | รวม | 8.094 | 199 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม และทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน
ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข
จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงาน

| ระยะเวลาที่ทำงาน | | น้อยกว่า 1 ปี | ระหว่าง 1-4 ปี | ระหว่าง 5-8 ปี | ระหว่าง 9-12 ปี |
|------------------|-----------|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ค่าเฉลี่ย | 3.40 | 3.31 | 3.27 | 3.18 |
| น้อยกว่า 1 ปี | 3.40 | - | 0.087 (0.040*) | 0.125 (0.024*) | 0.211 (0.001*) |
| ระหว่าง 1-4 ปี | 3.31 | | - | 0.037 (0.375) | 0.124 (0.012*) |
| ระหว่าง 5-8 ปี | 3.27 | | | - | 0.086 (0.153) |
| ระหว่าง 9-12 ปี | 3.18 | | | | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน มากกว่า พนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงาน ระหว่าง 1-4 ปี ระหว่าง 5-8 ปี และระหว่าง 9-12 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.087, 0.125 และ 0.211 ตามลำดับ และพนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงาน ระหว่าง 1-4 ปี มีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน มากกว่าพนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 9-12 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.124

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ
ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข
จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงาน

| ระยะเวลาที่ทำงาน | ค่าเฉลี่ย | น้อยกว่า | ระหว่าง | ระหว่าง | ระหว่าง |
|------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--------------------------|
| | | 1 ปี | 1-4 ปี | 5-8 ปี | 9-12 ปี |
| | ค่าเฉลี่ย | 3.65 | 3.62 | 3.59 | 3.35 |
| น้อยกว่า 1 ปี | 3.65 | - | 0.032 (0.553) | 0.059 (0.400) | 0.304 (0.000*) |
| ระหว่าง 1-4 ปี | 3.62 | - | - | 0.027 (0.614) | 0.272 (0.000*) |
| ระหว่าง 5-8 ปี | 3.59 | - | - | - | 0.245 (0.002*) |
| ระหว่าง 9-12 ปี | 3.35 | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ระหว่าง 1-4 ปี และ ระหว่าง 5-8 ปี มีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 9-12 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.304, 0.272 และ 0.245 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิต
ในการทำงานของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวง
สาธารณสุข จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงาน

| ระยะเวลาที่ทำงาน | ค่าเฉลี่ย | น้อยกว่า | ระหว่าง | ระหว่าง | ระหว่าง |
|------------------|-----------|----------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| | | 1 ปี | 1-4 ปี | 5-8 ปี | 9-12 ปี |
| | ค่าเฉลี่ย | 4.20 | 4.08 | 4.08 | 3.83 |
| น้อยกว่า 1 ปี | 4.20 | - | 0.125 (0.008*) | 0.117 (0.056) | 0.372 (0.000*) |
| ระหว่าง 1-4 ปี | 4.08 | - | - | 0.007 (0.871) | 0.246 (0.000*) |
| ระหว่าง 5-8 ปี | 4.08 | - | - | - | 0.254 (0.000*) |
| ระหว่าง 9-12 ปี | 3.83 | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ
ในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-4 ปี อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.125 และพนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงาน
น้อยกว่า 1 ปี ระหว่าง 1-4 ปี และ ระหว่าง 5-8 ปี มีความความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน
มากกว่า พนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 9-12 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.372, 0.246 และ 0.245 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขที่ต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามเพศ

| | เพศ | จำนวน | \bar{X} | SD | t | Sig. |
|-------------------------|------|-------|-----------|------|------|-------|
| ความจงรักภักดีต่อองค์กร | ชาย | 77 | 3.70 | 0.16 | 3.00 | 0.085 |
| | หญิง | 123 | 3.63 | 0.21 | | |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เพศที่ต่างกันของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามอายุ

| | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-------------------------|------------------|-------|-----|-------|--------|--------|
| ความจงรักภักดีต่อองค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 1.716 | 2 | 0.858 | 40.468 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 4.176 | 197 | 0.021 | | |
| | รวม | 5.891 | 199 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานราชการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขั้นตอนต่อไปจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

| อายุ | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน 25 ปี | ระหว่าง 25 - 35 ปี | ระหว่าง 36 - 45 ปี |
|--------------------|-----------|---------------|--------------------------|--------------------------|
| ไม่เกิน 25 ปี | 3.74 | - | 0.080 (0.027*) | 0.353 (0.000*) |
| ระหว่าง 25 - 35 ปี | 3.69 | | - | 0.273 (0.000*) |
| ระหว่าง 36 - 45 ปี | 3.32 | | | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่า พนักงานราชการที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี และอายุระหว่าง 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.080 และ 0.353 ตามลำดับ และพนักงานราชการที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีความความจงรักภักดีต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่าง 0.273 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามระดับการศึกษา

| | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-------------------------|------------------|-------|-----|-------|-------|---------------|
| ความจงรักภักดีต่อองค์กร | ระหว่างกลุ่ม | .231 | 2 | 0.116 | 4.024 | 0.019* |
| | ภายในกลุ่ม | 5.660 | 197 | 0.029 | | |
| | รวม | 5.891 | 199 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร
ของพนักงานราชการ กรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข
จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | ปริญญาโท |
|------------------|-----------|------------------|--------------------------|-------------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.76 | - | 0.116 (0.006*) | 0.066 (0.405) |
| ปริญญาตรี | 3.65 | | - | -0.050 (0.478) |
| ปริญญาโท | 3.70 | | | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.116

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร ของ
พนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งจำแนกตาม
รายได้ต่อเดือน

| | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-------------------------|------------------|-------|-----|-------|-------|---------------|
| ความจงรักภักดีต่อองค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 0.291 | 4 | 0.073 | 2.535 | 0.042* |
| | ภายในกลุ่ม | 5.600 | 195 | 0.029 | | |
| | รวม | 5.891 | 199 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานราชการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน
ราชการ กรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน 12,000 บาท | ระหว่าง 12,001 – 15,000 บาท | ระหว่าง 15,001 – 18,000 บาท | ระหว่าง 18,001 – 21,000 บาท | มากกว่า 21,001 บาทขึ้นไป |
|--------------------------------|-----------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| | ค่าเฉลี่ย | 3.76 | 3.70 | 3.60 | 3.65 | 3.70 |
| ไม่เกิน 12,000 บาท | 3.76 | - | 0.066 (0.292) | 0.166 (0.009*) | 0.116 (0.006*) | 0.066 (0.405) |
| ระหว่าง 12,001 – 15,000 บาท | 3.70 | | - | 0.100 (0.150) | 0.050 (0.326) | 0.000 (1.000) |
| ระหว่าง 15,001 – 18,000 บาท | 3.60 | | | - | -0.050 (0.326) | -0.100 (0.84) |
| ระหว่าง 18,001 – 21,000 บาท | 3.65 | | | | - | -0.050 (0.070) |
| มากกว่า 21,001 บาท ขึ้นไป | 3.70 | | | | | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานราชการที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 12,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-18,000 บาท และระหว่าง 18,001-21,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.166 และ 0.116 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของพนักงานราชการ กรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงาน

| | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--|-------------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|
| | ความจงรักภักดีต่อองค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 0.095 | 3 | 0.032 | 1.074 |
| | ภายในกลุ่ม | 5.796 | 196 | 0.030 | | |
| | รวม | 5.891 | 199 | | | |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ | ความจงรักภักดีต่อองค์กร | | ระดับความสัมพันธ์ |
|------------------------------|-------------------------|----------------|---|
| | r | p | |
| ด้านค่าตอบแทน | 0.630 | 0.000** | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง |
| ด้านสวัสดิการ | 0.614 | 0.000** | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง |
| ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน | 0.716 | 0.000** | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง |
| ภาพรวม | 0.733 | 0.000** | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง |

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน
สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดี
ต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
0.733 เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรมากที่สุดคือด้าน
คุณภาพภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ค่า r) เท่ากับ 0.716 รองลงมาคือด้าน
ค่าตอบแทน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ค่า r) เท่ากับ 0.630 และด้านสวัสดิการ โดยมีค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ค่า r) เท่ากับ 0.614 ตามลำดับ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัยเรื่อง “ค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข” มีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนสวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการสังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากผลงานการวิจัยฉบับต่าง ๆ รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขซึ่งมีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบตรวจสอบรายการ โดยการใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และการเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามมี 62 ข้อ และมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามแนวคิดของลิเกิร์ต (Likert) โดยมีการกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของในแต่ละตัวแปรที่ทำการศึกษามากกว่า 0.8 (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค > 0.8)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานราชการที่บรรจุในกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีจำนวนประชากรของพนักงานราชการรวมทั้งสิ้น 306 คน โดยสามารถ

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 5% ได้ดังนี้ (Taro Yamane, 1973)

$$n = \frac{306}{1 + 306 (.05)^2} = 174 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ 174 ตัวอย่างและได้ทำการเก็บรวบรวมตัวอย่างแบบสอบถามเพิ่มเพื่อเป็นการสำรองอีก 26 ตัวอย่าง ทำให้มีขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ตัวอย่างเพื่อความเหมาะสมในการวิเคราะห์ทางสถิติ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำงานซึ่งปรากฏผลดังนี้ พนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และมีอายุระหว่าง 25-35 ปี โดยจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 18,001 - 21,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-4 ปี

2. ระดับพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า พนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.31 ตามลำดับ

3. ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขนั้นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงาน

ราชการสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีความเห็นว่าจะแนะนำเพื่อนมาทำงานที่นี้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

4. การเปรียบเทียบในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งปรากฏผลดังนี้

4.1 อายุ และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานราชการของกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของพนักงานราชการฯ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

4.2 อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันของพนักงานราชการของกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่มีผลต่อ เพศ และระยะเวลาที่ทำงาน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งของพนักงานราชการสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับความจงรักภักดี

ตารางที่ 5.1 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความภักดีที่มีผลต่อองค์กร

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ | ความจงรักภักดีต่อองค์กร | | ระดับความสัมพันธ์ |
|------------------------------|-------------------------|---------|--|
| | r | p | |
| ด้านค่าตอบแทน | 0.630 | 0.000** | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง |
| ด้านสวัสดิการ | 0.614 | 0.000** | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง |
| ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน | 0.716 | 0.000** | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง |
| ภาพรวม | 0.733 | 0.000** | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง |

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานราชการของกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เพศ การศึกษา และรายได้ต่อเดือนของพนักงานราชการฯ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานราชการที่มีอายุน้อย และมีระยะเวลาในการทำงานน้อย ส่วนใหญ่จะยังไม่มีการะทางครอบครัวมาก จึงทำให้พนักงานราชการที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าพนักงานราชการที่มีอายุมากและมีระยะเวลาในการทำงานมาก

สมมติฐานที่ 2 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันของพนักงานราชการของกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่มีผลต่อ เพศ และระยะเวลาที่ทำงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งจะอยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 25 ปีและเป็นพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 12,000 บาทนั้น เป็นกลุ่มที่เข้าสู่วัยเริ่มทำงาน ซึ่งยังไม่มีการะรับผิดชอบทางครอบครัว และเป็นช่วงที่กำลังเริ่มสร้างฐานะ และความมั่นคงในชีวิต เมื่อองค์กรสามารถตอบสนองในสิ่งที่กลุ่มนี้มีความต้องการได้พนักงานราชการกลุ่มที่อายุน้อย มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานราชการที่มีอายุมากกว่า มีระดับการศึกษาสูงกว่าและมีรายได้มากกว่านั่นเอง

สมมติฐานที่ 3 ที่ว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข ในระดับที่ค่อนข้างสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถกล่าวได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน

สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้คือแรงจูงใจให้แก่พนักงาน เป็นสิ่งที่ช่วยตอบสนองตามความต้องการพื้นฐานด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ความต้องการทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมที่ทำงาน ซึ่งสามารถที่จะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 จากผลการวิจัยในครั้งนี้ องค์กรหรือหน่วยงานควรเพิ่มโอกาสในการร่วมกิจกรรม นันทนาการของพนักงานๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กรมากยิ่งขึ้น

5.3.2 องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5.3.3 องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ความสามารถในด้านที่ตนถนัด จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจและมีความทุ่มเทในการทำงานของตนอย่างเต็มที่

5.3.4 รัฐ องค์กร หรือ หน่วยงานควรมีการให้ความสำคัญด้านสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น เรื่องค่าเช่าบ้านของพนักงาน เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันค่าครองชีพสูงไม่สอดคล้องกับสวัสดิการค่าเช่าที่รัฐหรือองค์กรสนับสนุน

5.3.5 องค์กรต่าง ๆ ควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นในเรื่องของความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกันในองค์กร เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างเหมาะสม และเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันก่อให้เกิดความภักดีต่อองค์กร

5.3.6 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ระหว่างพนักงานราชการหรือบุคลากรของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข กับหน่วยงานอื่น ที่สังกัดส่วนภูมิภาคว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดการ ลาออก หรือย้ายงาน ในกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข

5.4.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน เช่น นโยบายการบริหาร องค์กร เป็นต้น

5.4.3 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานราชการ พนักงานราชการสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข ดังนั้นผู้ที่ศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษาในส่วนของข้าราชการ หรือลูกจ้างของสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขเพิ่มเติม

5.4.4 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานที่มีผลกับการดำรงชีวิตในสถานที่ทำงาน อย่างมีความเหมาะสม เพื่อให้เป็นแรงจูงใจในการทำงานหรือเป็นการธำรงรักษาพนักงานไว้ให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนานที่สุด

5.4.5 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความต้องการด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรและส่งผลไปถึงการเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร



บรรณานุกรม

- ชาญชัย อาจิณสมาจาร. (2535). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : เค แอนด์ พี บุคส์.
- พิมพ์สิริ ปั่นทอง. (2554). การศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดลำพูน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- จิตต์ลักษ์ จิระพันธุ์. (2528). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานฝ่าย การเจ้าหน้าที่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชญญา ผลอนันต์. (2541). ค่าจ้างและสวัสดิการยี่ดหุ่่น (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ขวัญข้าว 94.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). องค์การและการบริหารการศึกษาและการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การบริหารค่าตอบแทน (พิมพ์ครั้งที่ 6). ประชุมช่าง : กรุงเทพฯ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : วี.อินเตอร์พรีนท์.
- พิเชษฐ์ สอนศิริ. (2553). การให้คุณค่ากับสวัสดิการพนักงานของบริษัท กรุงเทพการไฟฟ้าจำกัด. (สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- เรียม ศรีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟเอ็ดดูเคชั่น.
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2540). สวัสดิการในองค์กร: แนวคิดและวิธีการบริหาร. กรุงเทพฯ : เมล็ดทรายพรีนติ้ง.
- สุชาวดี พูนทรัพย์. (2536). การศึกษาเปรียบเทียบการจัดสวัสดิการของบรรษัทข้ามชาติ. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). โครงการวางระบบมาตรฐานดำเนินการพัฒนาข้าราชการก่อนปฏิบัติราชการ : รายงานฉบับสมบูรณ์ เล่มที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

บรรณานุกรม (ต่อ)

หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. (2550). **ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย**. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

Casio, W. F. (1989). **Managing human resource**. New York : McGraw-Hill Book.

Hoy, Wayne K. & Rees, Richard. (1974). **Subordinate Loyalty to Immediate Superior**.

A Neglected In the Study of Educational Administration Sociology of Education.

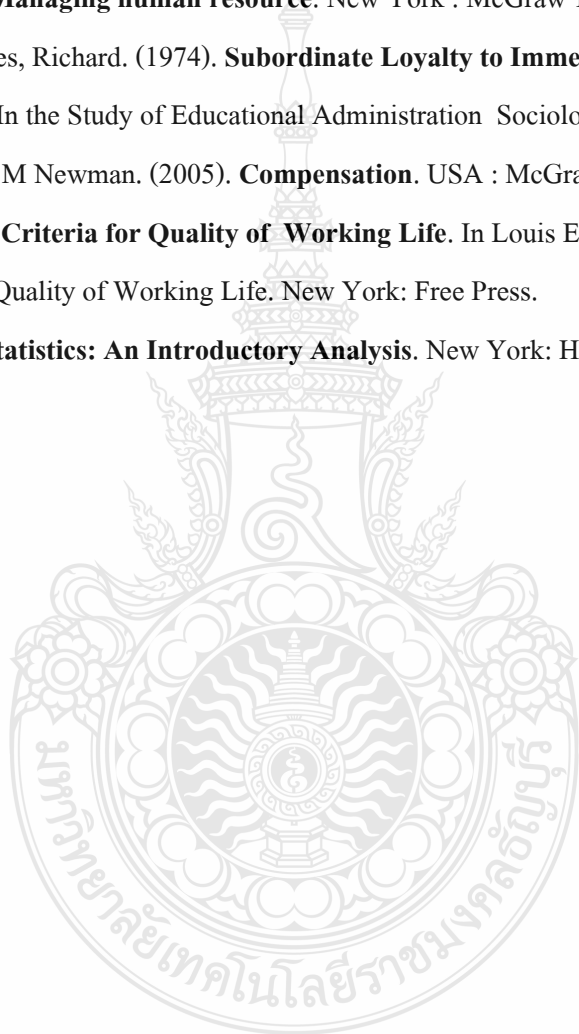
Milkovich, G. T. & J. M Newman. (2005). **Compensation**. USA : McGraw-Hill.

Walton, R. E. (1975). **Criteria for Quality of Working Life**. In Louis E. Davis and Albert B.

Cherns. The Quality of Working Life. New York: Free Press.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. New York: Harper and Row

Publication.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

**เรื่อง คำตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร
ของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข**

.....
แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการทำการศึกษาวิจัยเท่านั้น
คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถาม รวม 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคำตอบแทน สวัสดิการ คุณภาพชีวิตในการทำงานความ
และความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน (.....) ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

(.....) ชาย

(.....) หญิง

2. อายุ

(.....) ไม่เกิน 25 ปี

(.....) ระหว่าง 25-35 ปี

(.....) ระหว่าง 36-45 ปี

(.....) ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

(.....) ต่ำกว่าปริญญาตรี

(.....) ปริญญาตรี

(.....) ปริญญาโท

(.....) ปริญญาเอก

4. รายได้ต่อเดือน

(.....) ไม่เกิน 12,000 บาท

(.....) ระหว่าง 12,001 – 15,000 บาท

(.....) ระหว่าง 15,001 – 18,000 บาท

(.....) ระหว่าง 18,001 - 21,000 บาท

(.....) มากกว่า 21,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

(.....) น้อยกว่า 1 ปี

(.....) ระหว่าง 1 - 4 ปี

(.....) ระหว่าง 5 - 8 ปี

(.....) ระหว่าง 9 - 12 ปี

(.....) ตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าจากในตัวเลือก 5 ตัวเลือก คือ
 5 = มากที่สุด, 4= มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด เพียงช่องเดียวเท่านั้น

| ลำดับที่ | ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---------------------|--|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| 6. ค่าตอบแทน | | | | | | |
| 6.1 | ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ | | | | | |
| 6.2 | ค่าตอบแทนและเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถของท่าน | | | | | |
| 6.3 | ท่านได้รับรางวัลหรือ โบนัสตอบแทนสำหรับสมรรถนะการทำงานที่ดี | | | | | |
| 6.4 | ท่านพอใจกับค่าตอบแทนหรือเงินที่ได้รับ | | | | | |
| 6.5 | ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมแล้ว | | | | | |
| 6.6 | เงินเดือนมีความเพียงพอต่อการดำรงชีพ | | | | | |
| 6.7 | เงินเดือนมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน | | | | | |
| 6.8 | เงินตอบแทนค่าล่วงเวลามีความเหมาะสม | | | | | |
| 6.9 | เงินเดือนของท่านปรับขึ้นอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 6.10 | ท่านคิดว่าองค์กรของท่านให้ค่าตอบแทนน้อยกว่าที่อื่น | | | | | |
| 7. สวัสดิการ | | | | | | |
| 7.1 | ท่านได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาลอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 7.2 | ท่านพึงพอใจในจำนวนเงินค่ารักษาพยาบาลที่เบิกได้ | | | | | |
| 7.3 | ท่านคิดว่าสวัสดิการค่าเช่าบ้านที่รัฐจัดให้ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องที่อยู่ | | | | | |
| 7.4 | องค์กรของท่านมีที่จอดรถเพียงพอ | | | | | |
| 7.5 | ท่านคิดว่าองค์กรสนับสนุนสวัสดิการด้านเครื่องแบบอย่างเหมาะสม(การแต่งกาย) | | | | | |
| 7.6 | ท่านคิดว่าโครงการสหกรณ์ออมทรัพย์ทำให้ท่านมีเงินเก็บเมื่อเกษียณอายุ | | | | | |

| ลำดับที่ | ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---------------------------------|---|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| 7.7 | ท่านคิดว่าร้านค้าสวัสดิการขององค์กรมีราคา คุณภาพที่เหมาะสม | | | | | |
| 7.8 | ท่านได้รับคำชมจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน แม้ว่าจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ก็ตาม | | | | | |
| 7.9 | ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม | | | | | |
| 7.10 | ท่านเห็นด้วยที่องค์กรของท่านจัดให้มีการสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 7.11 | ท่านได้พัฒนาทักษะส่วนตัวในการทำงาน | | | | | |
| 7.12 | ท่านได้รับคำชมจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน แม้ว่าจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ก็ตาม | | | | | |
| 7.13 | ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม | | | | | |
| 7.14 | ท่านเห็นด้วยที่องค์กรของท่านจัดให้มีการสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 7.15 | ท่านได้พัฒนาทักษะส่วนตัวในการทำงาน | | | | | |
| 7.16 | ท่านได้รับโอกาสในการร่วมกิจกรรมนันทนาการตามความเหมาะสม | | | | | |
| 7.17 | หน่วยงานของท่านได้มีการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 7.18 | ท่านคิดว่าการจัดสวัสดิการเพื่อการศึกษา มีความเหมาะสมและยุติธรรมต่อระดับการศึกษา | | | | | |
| 7.19 | องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ | | | | | |
| 7.20 | ท่านมีความพอใจสวัสดิการที่องค์กรให้แก่ท่าน | | | | | |
| 8. คุณภาพชีวิตในการทำงาน | | | | | | |
| 8.1 | งานที่ท่านทำช่วยให้ท่านเกิดการเรียนรู้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 8.2 | ท่านมีการได้รับสิทธิ์ในการเข้ารับการฝึกอบรม | | | | | |
| 8.3 | องค์กรมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ | | | | | |
| 8.4 | องค์กรท่านมีสังคมการทำงานที่ดี | | | | | |
| 8.5 | ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งเท่าเทียมกับบุคคลอื่น | | | | | |

| ลำดับที่ | ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----------------------------------|---|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| 8.6 | ท่านทำงานอย่างมีความสุข | | | | | |
| 8.7 | ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้ | | | | | |
| 8.8 | การเดินทางไป-กลับของการไปทำงานมีความสะดวกสบายกว่าองค์กรอื่นๆ | | | | | |
| 8.9 | ท่านพอใจในสิ่งแวดล้อมในองค์กร | | | | | |
| 8.10 | ระบบการทำงานขององค์กรสามารถให้การสนับสนุนพนักงานอย่างดี | | | | | |
| 8.11 | ท่านรู้สึกผ่อนคลายแม้ในเวลาทำงาน | | | | | |
| 8.12 | องค์กรมีร้านค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น | | | | | |
| 8.13 | ท่านมีเวลาในการปฏิบัติกิจธุระส่วนตัว | | | | | |
| 8.14 | ท่านเต็มใจจะปฏิบัติงานที่ไม่ใช่ของตน | | | | | |
| 8.15 | ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่อถึงแม้ว่าจะเลวเวลาการทำงานแล้วก็ตาม | | | | | |
| 8.16 | ท่านพึงพอใจกับงานของท่าน | | | | | |
| 8.17 | โดยรวมแล้วองค์กรของท่านเป็นที่ที่น่าทำงาน | | | | | |
| 9. ความจงรักภักดีต่อองค์กร | | | | | | |
| 9.1 | ท่านรักในผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 9.2 | ท่านรู้สึกยึดมั่นในสิ่งแวดล้อมขององค์กร | | | | | |
| 9.3 | ท่านทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและช่วยเหลืองานของผู้อื่นอย่างเต็มใจ | | | | | |
| 9.4 | ท่านช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร | | | | | |
| 9.5 | ท่านพอใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น | | | | | |
| 9.6 | ท่านเข้ากับผู้บังคับบัญชาของท่านได้ดี | | | | | |
| 9.7 | ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการนำทีม | | | | | |
| 9.8 | ท่านมีความพอใจกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย | | | | | |
| 9.9 | ท่านไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนสถานที่ทำงาน | | | | | |
| 9.10 | ท่านมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ | | | | | |
| 9.11 | ท่านมีความรู้สึกรักในวัฒนธรรมขององค์กรนี้ | | | | | |
| 9.12 | ท่านมีความรู้สึกรักในสังคมขององค์กรนี้ | | | | | |

| ลำดับที่ | ความพึงพอใจในคำตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|----------|--|------------------|----------|------------------|-----------|---------------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปาน กลาง 3 | น้อย 2 | น้อย ที่สุด 1 |
| 9.13 | ท่านเห็นว่าองค์กรอื่น ๆ มีความน่าสนใจมากกว่าองค์กร ของท่านเอง | | | | | |
| 9.14 | ท่านจะแนะนำเพื่อนของท่านมาทำงานที่นี่ | | | | | |
| 9.15 | ท่านมีความผูกพันต่อองค์กรนี้ | | | | | |



ประวัติผู้เขียน

| | |
|--------------------|--|
| ชื่อ-นามสกุล | นางสาวฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์ |
| วันเกิด | 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2530 |
| ภูมิลำเนา | เลขที่ 1257 ตำบลประจักษ์ปัตย์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12130 |
| E-mail Address | ploy_08@hotmail.com |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2543-2548 | มัธยมศึกษาโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยรังสิต |
| พ.ศ. 2549-2553 | ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลชัยบุรี |
| ประวัติการทำงาน | |
| พ.ศ. 2553-2554 | บริษัท แบงก์ค็อกเชมิซีแมชชีนนิ่งเทคโนโลยี จำกัด จังหวัดปทุมธานี |
| พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน | ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กระทรวงสาธารณสุข ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000 |

