

## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมารวบรวม สรุปเป็นสาระสำคัญดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต
  - 1.1 ความเป็นมาของการประกันชีวิต
  - 1.2 ความสำคัญของการประกันชีวิต
  - 1.3 ประโยชน์ของการประกันชีวิต
  - 1.4 รูปแบบของการประกันชีวิต
2. แนวความคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน
  - 2.1 ความหมายของค่าตอบแทน
  - 2.2 ส่วนประกอบของค่าตอบแทน
  - 2.3 ความสำคัญของค่าตอบแทน
  - 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 3.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 3.2 วิธีการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 3.3 ความสำคัญและประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการทำงาน
  - 3.5 แนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 3.6 เกณฑ์ชีวิตหรือองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. คุณภาพชีวิตการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดลพบุรี
  - 4.1 ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม
  - 4.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย
  - 4.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน
  - 4.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
  - 4.5 ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม
  - 4.6 ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
  - 4.7 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
  - 4.8 ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

5. ค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิต
  - 5.1 ค่าตอบแทนทางตรง
  - 5.2 ค่าตอบแทนทางอ้อม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

### ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต

#### 1. ความเป็นมาของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตได้พัฒนามาจากประกันภัยโดยประเทศอังกฤษเป็นต้นกำเนิดของการประกันภัยรูปแบบสมัยใหม่ เริ่มจากการประกันภัยทางทะเลจนกระทั่งขยายตัวเป็นธุรกิจข้ามชาติมีการประกันภัยในรูปแบบต่างๆ มากมายทั่วโลก ธุรกิจการประกันภัยในประเทศไทยปรากฏเป็นสายลักษณะอักษรจากบริษัทต่างประเทศได้เริ่มเข้ามาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวซึ่งได้มีรับสั่งเมื่อครั้งได้ติดต่อซื้อเครื่องพิมพ์ดีดจากประเทศอังกฤษ พ.ศ. 2368 เกรงว่าจะเกิดความเสียหายระหว่างทางจึงโปรดเกล้าฯ ให้มีการประกันภัยเครื่องพิมพ์ดีดดังกล่าวระหว่างการขนส่งในพระปรมาภิไธยของพระองค์นับเป็นการประกันภัยครั้งแรกของคนไทย หลังจากนั้นธุรกิจประกันภัยเริ่มแพร่หลายในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เนื่องจากชาวตะวันตกเข้ามาประกอบการค้าในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก บริษัท ห้างร้านอาหารของฝรั่งหลายแห่งรับเป็นตัวแทนให้ ซึ่งห้างร้านดังกล่าว ได้แก่ (อชิรญา บัวบาง, 2547, หน้า 10)

1. ห้างบอร์เนียว ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2399 เป็นตัวแทนของ บริษัท เนเธอร์แลนด์ อินเดีย ซี แอนด์ ไฟร์ แอสซัวร์นส์ จำกัด (Netherlands India Sea and Fire Insurance Company) รับประกันทางทะเล และประกันอัคคีภัย กับเป็นตัวแทนของ บริษัท นอร์ธ ไชน่า แอสซัวร์นส์ จำกัด (North China Insurance Company)
2. ห้างสก๊อต ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2399 เหมือนกัน เป็นตัวแทนของ บริษัท โอเชียนมารีน แอสซัวร์นส์ จำกัด (Ocean Marine Insurance Company)
3. ห้างบิกเคนแบ็ก ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2401 เป็นตัวแทนของ บริษัท โคลเนียล ซี แอนด์ ไฟร์ แอสซัวร์นส์ จำกัด (Colonial Sea and Fire Insurance Company)

สมัยรัชกาลที่ 5 คณะทูตจากประเทศอังกฤษได้ขอพระบรมราชานุญาตให้บริษัทอีสเอเชียติก จำกัด ของชาวอังกฤษดำเนินธุรกิจรับประกันชีวิตประชาชนคนไทยและชาวต่างประเทศในประเทศไทย ในฐานะตัวแทนของบริษัทเอควิตาเบิลประกันภัยแห่งกรุงลอนดอน ซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงอนุญาต โดยมีสมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์เป็นผู้ถือกรมธรรม์เป็นคนแรกสมัยนั้นบริษัทหรือห้างที่จะตั้งกิจการประกันภัยโดยตรง

ขึ้นในเมืองไทยยังไม่มี เว้นแต่บริษัทเรือเมลส์จีนสยามได้รับอำนาจพิเศษให้ดำเนินกิจการรับประกันอัคคีภัยและรับประกันภัย ทางทะเลด้วย อย่างไรก็ตามนับได้ว่า การประกันภัยนับว่า ได้มีมาแล้วนับแต่การประกันอัคคีภัยการประกันทางทะเล การประกันชีวิตและการประกันรถยนต์ ก็ได้มีมาในเวลาไล่เลี่ยกัน เช่น ห้างสยามอิมพอร์ต เป็นตัวแทนของ บริษัท มอเตอร์ยูเนียน แอสซัวร์นส์ จำกัด (Motor Union Insurance Company) รับประกันรถยนต์แสดงว่าการประกันภัยต่าง ๆ ไม่ใช่เป็นของใหม่สำหรับเมืองไทยเลย เคยมีมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 4 และรัชกาลที่ 5 แล้ว (อิทธิญา บัวบาง, 2547, หน้า 10)

กฎหมายฉบับแรกเท่าที่ค้นพบ ที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการประกันภัย คือ พระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ.130 ( พ.ศ. 2454 ) ซึ่งมาตรา 115 บัญญัติว่า บริษัทเดินรถไฟ รถราง บริษัทรับประกันต่าง ๆ บริษัททำการคลังเงินเหล่านี้ ท่านห้ามมิให้ตั้งขึ้น นอกจากได้รับพระบรมราชานุญาตสำหรับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ปี พ.ศ. 2467 ดังกล่าวข้างต้นได้ถูกยกเลิก และใช้บทบัญญัติบรรพ 3 ที่ตรวจชำระใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2472 ซึ่ง บรรพ 3 ที่ตรวจชำระใหม่ก็มีบทบัญญัติลักษณะ 20 ว่าด้วยประกันภัยตั้งแต่ มาตรา 861 ถึงมาตรา 897 และมีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน (อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์, 2549)

การประกันชีวิตในประเทศไทยเริ่มมีมาในสมัยรัชกาลที่ 5 (ชูกเกียรติ ประมุขผล, 2537, หน้า 13) โดยที่อังกฤษส่งคณะทูตมาเจริญสัมพันธไมตรี และถือโอกาสเดียวกันนี้ กราบบังคมทูลขอพระบรมราชานุญาตให้บริษัท เอควิตาเลิล แอสซัวร์นส์ โซไซตี้ ออฟ ลอนดอน (The Equitable Assurance Society of London) บริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของโลก ซึ่งก่อตั้งในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ เมื่อปี พ.ศ.2305 แต่งตั้งตัวแทนประกอบการประกันชีวิตขึ้นในประเทศไทย โดยมีสมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริวงค์ได้ทรงเอาประกันชีวิตรายแรก แต่การประกันชีวิตในสมัยนั้นไม่เจริญเท่าที่ควร เพราะปวงชนส่วนมากยังไม่เข้าใจในธุรกิจประเภทนี้ ซึ่งต่อมาบริษัทใหญ่ในกรุงลอนดอนเห็นว่า ถ้าดำเนินธุรกิจต่อไปก็ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย จึงถอนตัวแทนประกันชีวิตออกไปแต่ยังคงรักษาผลบังคับและบริการตามเงื่อนไขเดิม

หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ธุรกิจประกันชีวิตในยุโรปและอเมริกา ได้ขยายตัวกว้างมากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ของการประกันชีวิต การประกันชีวิตได้แพร่ขยายกิจการเข้ามาในประเทศไทยอีกในปลายรัชกาลที่ 6 จนกระทั่งในรัชกาลที่ 7 ได้มีการติดต่อขออนุญาตประกอบกิจการประกันชีวิตในประเทศไทย รัฐบาลจึงได้จัดธุรกิจประกันชีวิตไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เมื่อปี พ.ศ.2471 หลังจากนั้นต่อมา กระทรวงพาณิชย์และคมนาคมจึงได้ตรากำหนดเงื่อนไขการขออนุญาตประกอบธุรกิจการประกันวินาศภัย บริษัทประกันชีวิตต่างชาติได้รับจดทะเบียนและประกอบการประกันชีวิตเป็นบริษัทแรก เมื่อ พ.ศ. 2473 ได้แก่ บริษัท เกรท อีสเทอร์นไลฟ์ แอสซัวร์นส์ (Great Eastern Life Assurance Company Limited) และบริษัทประกันชีวิตต่างชาติอื่น ๆ ได้จดทะเบียนต่อมาตามลำดับรวมเป็น

บริษัทต่างชาติที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการประกันชีวิตในยุคนั้น รวม 5 บริษัท โดยยังไม่  
มีบริษัทของคนไทยเลย (จนกระทั่งผลจากสงครามโลกครั้งที่ 2 บริษัทต่างชาติได้เลิกกิจการไป  
โดยปริยาย ซึ่งยังผลความเสียหายให้แก่ผู้เอาประกันภัย เพราะไม่สามารถติดต่อกับบริษัทได้)  
ต่อมาหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ผ่านพ้นไปแล้วระยะหนึ่ง บริษัท ไซน่า อันเดอร์ไรท์เตอร์ และ  
บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล จึงได้กลับมาดำเนินกิจการใหม่อีก ในปี พ.ศ.2485 จึงมีบริษัทประกัน  
ชีวิตของคนไทยได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการประกันชีวิต 2 บริษัท ในระยะเริ่มต้นของการ  
ประกันชีวิตในประเทศไทยนั้น ยังมีได้มีกฎหมายควบคุมเกี่ยวกับการเงินสำรองและการลงทุน  
อีกทั้งนายทุนผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตนั้นยังไม่เข้าใจหลักการประกันชีวิต ตัวแทนได้รับการ  
อบรมไม่เพียงพอ เพราะนักวิชาการมีไม่เพียงพอที่จดทะเบียนประกอบกิจการประกันชีวิตเป็น  
บริษัทแรกคือ บริษัทที่จดทะเบียนประกอบกิจการประกันชีวิตเป็นบริษัทแรกคือ บริษัท ไทยประกัน  
ชีวิต จำกัด ซึ่งจดทะเบียนเมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ.2485

ธุรกิจประกันชีวิตเฟื่องฟูขึ้นหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ราวต้นปี พ.ศ.2490  
บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยและคลังสินค้า จำกัด (ต่อมาาร่วมทุนกับ บริษัท พรุเด็นเซียล  
แอสซัวร์นส์ จำกัด จึงเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท พรุเด็นเซียล แอสซัวร์นส์ ทีเอส ไลฟ์ จำกัด ใน  
ปัจจุบัน) ซึ่งได้จดทะเบียนดำเนินการประกันภัยและประกันชีวิตเป็นบริษัทที่สอง  
ต่อจากนั้นจึงได้มีบริษัทอื่นๆ ก้าวเข้ามาสู่ธุรกิจชีวิตเพิ่มขึ้นอีก 10 บริษัท คือ (กรมการ  
ประกันภัย, 2546, หน้า 138-144)

1. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด เดิมชื่อว่า ไซน่า อันเดอร์ไรท์เตอร์ อินชัวร์นส์  
จำกัด หรือบริษัท ซี.ยู.แอล. ประกันชีวิต จำกัด ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้ในปัจจุบัน ก่อตั้งเมื่อวันที่ 28  
มิถุนายน พ.ศ.2483
2. บริษัท ไทยประสิทธิประกันชีวิต จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ.2491
3. บริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ.2493
4. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 7 มีนาคม พ.ศ.2494
5. บริษัท อินเดอร์ไลฟ์ จอห์นแอสคอก จำกัด เดิมชื่อว่า บริษัท สยาม บริการ  
ประกันภัย จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ.2494
6. บริษัท ไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ.  
2494
7. บริษัทประกันชีวิตศรีอยุธยา จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 20 เมษายนพ.ศ.2494
8. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด เดิมชื่อว่า บริษัท กรุงเทพสยามประกันชีวิต  
จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ.2519
9. บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด เดิมชื่อว่า บริษัท มหานครประกันชีวิต  
จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ.2519
10. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2538

มีบริษัทที่เป็นสาขาต่างประเทศ คือ บริษัท อเมริกัน แนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ หรือ เอ.ไอ.เอ จำกัด ซึ่งเปิดดำเนินการในประเทศไทยในเดือน ตุลาคม พ.ศ.2481 นอกจาก 12 บริษัทดังกล่าวแล้ว (ไม่นับรวมบริษัทที่เป็นสาขาต่างประเทศ) ยังมีบริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ ทำหน้าที่ด้านรับประกันภัยต่อจากบริษัทภาคีทั้ง 12 บริษัท ทั้งนี้เพื่อเป็นการสงวนเงินตราไว้ในประเทศ และเพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันภัย ซึ่งมีผู้บริหารเป็นคนไทยขึ้นมาอีกระดับหนึ่งในระยะเริ่มดำเนินการของบริษัทประกันชีวิตหลายบริษัท ทำการโฆษณาอย่างผิดหลักการ เช่น คำนวณเงินปันผลในรูปของดอกเบี๋ย และแจกเป็นตัวเลขไว้ในระเบียบการ และมีบางบริษัทระบุไว้ในกรมธรรม์ถึงจำนวนเงินหลักประกันภัยรวมกับเงินปันผลที่คำนวณในรูปดอกเบี๋ย ซึ่งอาจจะมิได้จริง หากแต่เป็นความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้บริหาร การขายกรมธรรม์ประกันชีวิตในสมัยนั้น ส่วนมากตัวแทนจะออกขายในต่างจังหวัด และการขายกรมธรรม์มักจะทำการขายในรูปของการใช้อิทธิพลจูงใจ เช่น ตัวแทนจะเข้าหาศุนย์อิทธิพล ซึ่งจะเป็นเจ้าหน้าที่ทางราชการ ที่สามารถให้คุณให้โทษแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ เจ้าหน้าที่บางคนไม่ได้ผลตอบแทนอะไรมากนักจากการแนะนำดังกล่าว การเสนอขายจะเป็นไปในรูปของการประชุมแนะนำประโยชน์และการประกันชีวิต เมื่อเสร็จจากการประชุมแนะนำสินค้าเสร็จก็จะชักชวนให้ซื้อ การขายวิธีนี้มักจะได้ครั้งละเป็นสิบ ๆ ราย บางครั้งถึง 40-50 รายก็มีผู้ซื้อกรมธรรม์เหล่านั้น อาจจะไม่ทราบรายละเอียดอะไรมากนัก หลาย ๆ คนอาจซื้อด้วยความเกรงใจหรือเห็นแก่ผู้แนะนำซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา หรือผู้แนะนำ และในบางครั้งก็ถูกบังคับให้ซื้อ อัตราการขาดอายุของกรมธรรม์จึงค่อนข้างสูง

ต่อมาอีก 3-4 ปี พนักงานรุ่นใหม่เข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสนใจในธุรกิจประกันชีวิตอย่างจริงจัง ก็เริ่มทำการศึกษาและพบว่า การดำเนินการเริ่มผิดพลาดตั้งแต่การกำหนดอัตราเบี๋ยประกันชีวิต ซึ่งไม่ทราบที่มาที่แท้จริง เป็นการคัดลอก และดัดแปลงเอาตามที่ได้คิดว่าจะทำให้ขายได้ ทั้งเงื่อนไขกรมธรรม์ก็เป็นเงื่อนไขที่แปลงเอามาจากกรมธรรม์ของบริษัทต่างชาติ ซึ่งการแปลก็ผิดไปจากความเป็นจริงและอย่างหละหลวม ความจริงเรื่องผิดพลาดต่าง ๆ นั้นมิใช่สิ่งแปลกประหลาดอะไรในประเทศที่เจริญแล้วก็เรียนรู้จากความผิดพลาดก้าวหน้าขึ้นมา ทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจของชุมชนและการบริหารงานของบริษัท ขณะนั้น แม้ว่าจะมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนมาก แต่ก็ยังไม่มิกฎหมายควบคุมธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัยโดยตรง ร่างพระราชบัญญัติประกันภัยฉบับแรกใช้เวลาถึง 3 ปี ตั้งแต่ พ.ศ.2479-2499 โดย ดร. ป่วยอึ้งภากรณ์ ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นประธานยกร่าง แต่ไม่ได้เข้าสู่สภาด้วยเหตุผลทางการเมือง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2510 จึงได้มีประกาศให้ใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิต และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยเป็นครั้งแรก กฎหมายทั้ง 2 ฉบับมีส่วนสำคัญในการควบคุมการดำเนินงานประกันชีวิต ทำให้บริษัทประกันชีวิตก้าวหน้า เพราะทางการเข้ามาควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย มีหลักเกณฑ์ในการจัดเงินสำรองกรมธรรม์และการลงทุนที่ถูกต้องยาวนานถึง 25 ปี จึงได้ประกาศใช้กฎหมายฉบับใหม่ คือ พระราชบัญญัติประกันชีวิต

พ.ศ.2535 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 ซึ่งมีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบัน ซึ่งก่อนหน้านี พ.ศ.2540 บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย ถูกจำกัดไว้เพียง 13 บริษัทที่มีอยู่เดิม โดยเป็นบริษัทประกันชีวิตไทย 12 บริษัท และบริษัทต่างชาติอีก 1 บริษัท ที่ยังคงดำเนินธุรกิจอยู่ตามปกติ แต่ต่อมามีบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตใหม่เพิ่มขึ้นอีก 13 บริษัท ปัจจุบันมีผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยทั้งหมด 26 บริษัท คือ (กรมการประกันภัย, 2546, หน้า 138-144)

1. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด
2. บริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด
3. บริษัท อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันภัย จำกัด
4. บริษัท ทีพีไอ ประกันชีวิต จำกัด
5. บริษัท มิลเลียมไลฟ์ อินชัวร์นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
6. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
7. บริษัท เนชั่นไวด์ ประกันชีวิต จำกัด
8. บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
9. บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต จำกัด
10. บริษัท ไทยวีประกันชีวิต จำกัด
11. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
12. บริษัท ธนชาติชูริคประกันชีวิต จำกัด
13. บริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
14. บริษัท เจนเนอร์ราลี ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด
15. บริษัท พรูเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
16. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
17. บริษัท เอช ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ จำกัด
18. บริษัท แมกซ์ ประกันชีวิต จำกัด
19. บริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด
20. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด
21. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด
22. บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด
23. บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด
24. บริษัท อินเตอร์ไลฟ์ จอห์นแฮนคอค ประกันชีวิต จำกัด
25. บริษัท แอ็ดวานซ์ เอ็มแอลซี แอสซัวร์นส์ จำกัด
26. บริษัท ไอเอ็นจี เอ็ทน่า โอสทสภาประกันชีวิต จำกัด

## 2. ความสำคัญของการประกันชีวิต

การประกันชีวิต เป็นการสร้างหลักประกัน ให้กับตนเองและครอบครัว การประกันชีวิต ไม่จำเป็นที่ผู้รับผลประโยชน์ จะได้รับเงิน หลังจาก ผู้ทำประกันเสียชีวิตแล้วเท่านั้น ผู้ทำประกันชีวิต สามารถเลือกทำประกันชีวิต ค้ำครองความมั่นคง ให้กับตนเองได้เช่น การประกันแบบสะสมทรัพย์ หรือแบบเงินได้ประจำ

การทำประกันทั้งสองแบบนี้ ถ้าผู้ทำประกัน มีชีวิตอยู่จนถึงกรรมกรรมครบกำหนด ก็จะมีเงินเก็บสะสม ไว้จำนวนหนึ่ง ไว้ใช้จ่ายยามแก่เฒ่า แต่ถ้าผู้ทำประกันเสียชีวิต ก่อนเวลาอันควร เงินประกัน ก็จะตกเป็นของผู้รับประโยชน์ ซึ่งอาจจะเป็นพ่อแม่ สามีหรือภรรยา หรือบุตร ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ และเนื่องจากรัฐบาล เล็งเห็นประโยชน์ ของการประกันชีวิต จึงให้การสนับสนุน โดยการให้ผู้เอาประกัน นำเบี้ยประกันที่ส่งไปนั้น ไปหักลดหย่อน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ แต่ไม่เกินคนละ 10,000 บาท

## 3. ประโยชน์ของการประกันชีวิต

การประกันชีวิต มีประโยชน์ ต่อผู้ทำประกันต่อสังคมและต่อประเทศชาติซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (กรมการประกันภัย, 2545, หน้า 35)

1. การให้ความคุ้มครองไม่ได้หมายความว่า จะคุ้มครองให้รอดพ้นจากภัยต่างๆ แต่การประกันชีวิตจะช่วยบรรเทาภาวะที่มีต่อครอบครัว ถ้าหากผู้เอาประกันตายลงในเวลาที่ยังไม่สมควรบริษัทจะจ่ายเงินให้ก่อนหนึ่ง (ตามจำนวนเงินที่เอาประกันชีวิต) ให้แก่คนที่ระบุไว้ในสัญญา (กรมธรรม์ประกันชีวิต) ที่ทำไว้กับบริษัท ซึ่งเรียกว่า ผู้รับประโยชน์อาจจะเป็น พ่อ แม่ หรือ ลูก อันจะเป็นทุนในการศึกษา และเลี้ยงดูต่อไป ในกรณีที่ประกันอุบัติเหตุควบคู่ไปกับการประกันชีวิตหากเกิดอุบัติเหตุขึ้น บริษัทจะเป็นผู้ชดเชยค่ารักษาพยาบาลจนกว่าจะหายหรือกรณีพิการจนไม่สามารถประกอบอาชีพได้บริษัทจะจ่ายเงินเลี้ยงชีพจำนวนหนึ่งเพื่อจะได้ไม่เป็นภาระแก่ลูกหลาน เพราะมีการประกันชีวิตแบบเงินได้ปกติหรือแบบสะสมทรัพย์ ซึ่งจะช่วยให้มีเงินใช้จ่ายในยามชรา

2. ช่วยลดภาษีเงินได้ รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของการประกันชีวิต และเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนทำประกันชีวิต จึงให้นำเบี้ยประกันชีวิตที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินคนละ 50,000 บาท ของกรมการประกันภัยที่มีกำหนดเวลา ไม่น้อยกว่า 10 ปีของผู้มีเงินได้ และ คู่สมรสไปหักลดหย่อนค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษีเงินได้

3. การออมทรัพย์ การประกันชีวิตทำให้มีการออมทรัพย์เป็นประจำและต่อเนื่องสามารถเก็บเงินได้เป็นกองทุนไว้ใช้ในโอกาสต่างๆ เป็นการเสริมสร้างนิสัย ให้คนในชาติรู้จักมัธยัสถ์ ประหยัด ครอบครัวยุคใหม่มีฐานะมั่นคง

4. การลดภาระของสังคมในครอบครัวทั่วไปที่หัวหน้าครอบครัวเสียชีวิตลงโดยไม่ได้ทำประกันชีวิตและไม่มีทรัพย์สินทิ้งไว้ให้ครอบครัว ก็จะมีปัญหาในการดำรงชีพและ

การศึกษาของบุตร ส่งผลกระทบต่อสังคม หากหัวหน้าครอบครัวมีประกันชีวิตไว้ ก็จะได้รับเงินจากการประกันชีวิต ช่วยลดบรรเทาภาระที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวได้

5. ประโยชน์ต่อประเทศชาติการพัฒนาประเทศจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่างเกื้อกูลกัน เช่น บุคลากร เงินทุน ประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ระหว่างการพัฒนาปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ เงินทุนในการพัฒนาจะสามารถนำเงินจำนวนมากที่ได้จากการออมทรัพย์ของประชาชนในรูปของการประกันชีวิต มาใช้เป็นทุนทรัพย์ที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ เช่น ซื้อพันธบัตรรัฐบาล และลงทุนในกิจการต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เป็นการสนับสนุนให้เกิดการลงทุนและจ้างงานเพิ่มขึ้น ช่วยให้มีงานทำ และมีรายได้มากขึ้น เป็นการยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของประชาชน ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศมีเสถียรภาพมากขึ้น

#### 4. รูปแบบของการประกันชีวิต

4.1 ชนิดของการประกันชีวิต มี 2 ชนิด คือ (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2545, หน้า 35)

4.1.1 ชนิดมีเงินปันผล (participating policy) คือ การเอาประกันชีวิต ที่มีลักษณะเหมือนกับการถือหุ้นของบริษัทประกันชีวิต อัตราเบี้ยประกันสูงกว่าแบบไม่มีเงินปันผล เพราะ มีการบวกค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและกำไรของบริษัท หรือส่วนบวกเพิ่ม (loading) ในเบี้ยประกันภัยสุทธิ (net premium) แต่การประกันชีวิตแบบนี้ผู้เอาประกันจะมีส่วนร่วมในการลงทุนด้านค่าใช้จ่าย เมื่อบริษัทบริหารงานมีกำไรจะได้รับเงินปันผลซึ่งเกิดจากผลกำไรของบริษัท ซึ่งมีเงื่อนไขว่าจะได้รับเมื่อทำประกันชีวิตถึงสิ้นปีที่ 2 หรือ 3 แล้วแต่รูปแบบของกรมธรรม์ โดยผู้เอาประกันชีวิตจะขอรับได้ 3 วิธี คือ ขอรับเงินสดใช้ลดเบี้ย ประกันภัย หรือฝากสะสมไว้กับบริษัทโดยได้รับดอกเบี้ย

4.1.2 ชนิดไม่มีเงินปันผล (non-participating policy) คือ การเอาประกันชีวิตทั่วไปอัตราเบี้ยประกันต่ำกว่าแบบมีเงินปันผล เพราะผู้เอาประกันไม่ได้รับส่วนแบ่งจากผลกำไรของบริษัท

4.2 ประเภทของการประกันชีวิต มี 3 ประเภท คือ (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2545)

4.2.1 การประกันชีวิตแบบสามัญ (ordinary life insurance) เป็นการประกันชีวิตรายบุคคลที่มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นการกระจายความเสี่ยงภัยในกลุ่มบุคคลที่รายได้ระดับปานกลางขึ้นไป หรือกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการความคุ้มครองการสูญเสียทางเศรษฐกิจในวงเงินที่สูง และกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการคุ้มครองการสูญเสียทางเศรษฐกิจควบคู่กับการออมที่สูงซึ่งผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยสูงตามด้วยลักษณะที่สำคัญของการประกันประเภทสามัญมีดังนี้

1) โดยทั่วไปจำนวนเงินเอาประกันภัยขั้นต่ำตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป จนถึงหลายล้านบาท

2) วิธีการชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายงวดคือ รายปี 6 เดือน 3 เดือน และราย 1 เดือน

3) ในการคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัยกำหนดว่าผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี ดังนั้น หากผู้เอาประกันภัยชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายงวด 6 เดือน 3 เดือน หรือราย 1 เดือน และถึงแก่กรรมขณะที่ชำระเบี้ยประกันภัยของรอบปีกรมธรรม์ที่เสียชีวิตนั้นยังไม่ครบปีบริษัทจะหักเบี้ยประกันภัยที่ยังชำระไม่ครบปีของรอบปีกรมธรรม์ที่เสียชีวิตออกจากจำนวนเงินเอาประกันภัยที่จะจ่ายให้ผู้รับผลประโยชน์ด้วย

4) การพิจารณารับประกันภัยของบริษัท อาจจะมีการตรวจสอบสุขภาพ หรือไม่มีการตรวจสอบสุขภาพก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของบริษัท ซึ่งพิจารณาจาก อายุ สุขภาพ และจำนวนเงินเอาประกันภัย สภาพความเป็นอยู่ การดำรงชีวิต การประกอบอาชีพ เป็นต้น

5) กรมธรรม์ประกันชีวิตหลักจะมีความคุ้มครองเฉพาะการสูญเสียชีวิตหรือการสูญเสียชีวิตทางเศรษฐกิจ เนื่องจากการสูญเสียชีวิตของผู้เอาประกันภัย และการออมทรัพย์เท่านั้น และหากผู้เอาประกันภัยต้องการความคุ้มครองอื่นๆ เพิ่มเติมสามารถซื้อสัญญาพิเศษเพิ่มเติมในกรมธรรม์หลักได้

6) โดยปกติทั่วไปกรมธรรม์จะมีการกำหนดระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัย(grace period) เป็นเวลา 30 วัน

7) มีการเก็บเบี้ยประกันภัยพิเศษ (extra premium) เนื่องจากการเสี่ยงภัยต่ำกว่ามาตรฐาน (low risk) คือ ผู้เอาประกันภัยมีสุขภาพไม่ปกติ หรือน้ำหนักไม่ได้มาตรฐาน หรืออาชีพที่เสี่ยงภัยกว่าปกติ และการเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่มพิเศษนี้ ผู้เอาประกันภัยกลับคืนสู่สถานะที่เป็นการเสี่ยงภัยมาตรฐาน (standard risk) บริษัทจะต้องยกเลิกการเก็บเบี้ยเพิ่มพิเศษโดยต้องเก็บเบี้ยประกันภัยในอัตราปกติเท่านั้น

8) ถ้าผู้เอาประกันภัยขาดชำระเบี้ยประกันภัย จนพ้นระยะผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัยโดยทั่วไปเงื่อนไขกรมธรรม์จะกำหนดให้มีการกู้เงินชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ (automatic premium loan) เพื่อรักษาสภาพกรมธรรม์ให้มีผลบังคับต่อไป

4.2.2 การประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม (industrial life insurance) เป็นการประกันชีวิตรายบุคคลเช่นกันมีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายความเสี่ยงภัยในกลุ่มของผู้เอาประกันภัยที่มีรายได้น้อย และเพื่อให้ผู้มีรายได้น้อยสามารถเอาประกันชีวิตได้ เช่น คนงานในโรงงาน เป็นต้น เบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระในแต่ละงวดก็ไม่สูงลักษณะสำคัญของการประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม มีดังนี้ (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2545, หน้า 37 )

1) จำนวนเงินเอาประกันชีวิตแต่ละกรมธรรม์ต่ำโดยทั่วไปประมาณ ตั้งแต่ 10,000 บาท เป็นต้น

2) กำหนดให้ชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายเดือน เช่น 100 บาท 200 บาท 300 บาท เป็นต้น

3) การพิจารณารับประกันภัยโดยปกติไม่มีการตรวจสอบสุขภาพผู้เอาประกันภัยเนื่อง จากจำนวนเงินเอาประกันต่ำ การตรวจสอบสุขภาพทำให้ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป กรมธรรม์ทุกฉบับมีเงื่อนไขระยะรอคอย (waiting period) คือ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตโดยธรรมชาติ หรือเนื่องจากการเจ็บป่วย บริษัทไม่จ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ โดยทั่วไปกำหนดระยะเวลารอคอยไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์รับประกันภัย 180 วัน

4) ไม่มีการเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่มพิเศษสำหรับภัยที่ต่ำกว่ามาตรฐาน และอัตราเบี้ยประกันภัยสำหรับเพศชายและหญิงเป็นอัตราเดียวกัน

5) แบบของประกันชีวิตประเภทนี้ โดยปกติจะรวมความคุ้มครองด้านการเสียชีวิตตามพื้นฐานกับความคุ้มครองพิเศษเพิ่มเติมอื่นๆ เช่น ความคุ้มครอง การสูญเสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุเข้าด้วยกันเป็นกรมธรรม์สำเร็จรูป

6) โดยทั่วไปมีกำหนดระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัย 60 วัน

7) ถ้าผู้เอาประกันภัยขาดการชำระเบี้ยประกันภัยจนพ้นระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัยโดยทั่วไปเงื่อนไขกรมธรรม์ จะกำหนดให้มีการแปลงกรมธรรม์เป็นแบบมูลค่าใช้เงินสำเร็จโดยอัตโนมัติ (automatic paid - up policy) เพื่อรักษาสถานภาพกรมธรรม์ให้มีผลบังคับต่อไป

4.2.3 การประกันชีวิตประเภทกลุ่ม (group life insurance) การประกันชีวิตกลุ่มหรือการประกันชีวิตหมู่ เป็นการประกันชีวิตของกลุ่มบุคคลหลายๆ คนภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยฉบับเดียว โดยทั่วไปกำหนดข้อบังคับว่าต้องมีจำนวนสมาชิกที่เอาประกันภัยในกลุ่มไม่น้อยกว่า 5 คน หรือ 10 คนขึ้นไป กลุ่มบุคคลที่เอาประกันชีวิตหมู่ จะต้องจัดขึ้นมามีใช้เพื่อการเอาประกันภัย ส่วนมากมักจะเป็นพนักงาน ลูกจ้างของบริษัท ห้างร้าน หรือโรงงานอุตสาหกรรม นอกจากนี้ ยังมีสมาชิกองค์กรต่างๆ กลุ่มลูกหนี้ธนาคาร กลุ่มผู้ซื้อสินค้าแบบมีเงื่อนไข บริษัทการเงิน และสมาคมที่ให้กู้ยืมเงิน เนื่องจากการประกันชีวิตกลุ่มเป็นการทำประกันชีวิตของกลุ่มบุคคลหลายคน ดังนั้น จึงต้องมีผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องต่างๆ แทนสมาชิกทุกคนในกลุ่ม ซึ่งเรียกว่าผู้ทรงกรมธรรม์ โดยทั่วไปได้แก่ นายจ้าง เจ้าของกิจการ หรือผู้แทนองค์กรต่างๆ ซึ่งจะเป็นผู้มีอำนาจในการทำประกันชีวิตของบุคคลทั้งกลุ่มการทำสัญญาประกันชีวิตจะเป็นการทำสัญญาระหว่างผู้ทรงกรมธรรม์และบริษัทประกันชีวิต ผู้ทรงกรมธรรม์จะเป็นผู้เก็บรักษากรมธรรม์ประกันภัยหลัก (master policy) ไว้และสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มจะได้รับใบสำคัญในการเอาประกันชีวิตกลุ่ม (certificates) ซึ่งระบุเงื่อนไขและผลประโยชน์ต่างๆ ซึ่งสมาชิกจะได้รับจากการเอาประกันชีวิตและผู้ทรงกรมธรรม์จะต้องทำหน้าที่ในการเป็นผู้ลงลายมือชื่อในใบสมัครเอาประกันภัยกลุ่ม (certificates) ซึ่งระบุเงื่อนไขและผลประโยชน์ต่างๆ ซึ่งสมาชิกจะได้รับจากการเอาประกันชีวิต และผู้ทรงกรมธรรม์จะต้องทำหน้าที่ในการเป็นผู้ลง

ลายมือชื่อในใบสมัครเอาประกันภัยกลุ่ม รายการข้อมูลการเข้าและออกของสมาชิกในกลุ่มให้บริษัทเก็บเบี้ยประกันภัยให้บริษัท เรียกร่องเงินผลประโยชน์ให้สมาชิก และติดต่อกับบริษัทแทนสมาชิก แต่การจ่ายเงินผลประโยชน์ให้สมาชิกกรณีที่ผู้ทรงกรมธรรม์ไม่ใช่ผู้รับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์นั้น บริษัทจะจ่ายเงินผลประโยชน์ให้แก่ผู้รับประโยชน์โดยตรง

การประกันชีวิตแบบกลุ่มในปัจจุบันนี้มีหลายลักษณะ และข้อกำหนดที่ เหมาะสมของกลุ่มแต่ละลักษณะนี้จะแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่ม เช่น การประกันชีวิตกลุ่มของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง จะมีหลักเกณฑ์ที่ดี เช่น

1) มีเกณฑ์อายุในการทำงาน เช่น ไม่เกิน 60 ปี หรือ 65 ปี

2) มีการทำงานเป็นประจำ

3) มีอัตราเข้าออกจากงานของพนักงานที่พอเหมาะและเพิ่มจำนวนทุกปี

4) กำหนดจำนวนเงินเพื่อคุ้มครองที่เหมาะสมไม่เหลื่อมล้ำกันระหว่างพนักงานระดับสูงและระดับต่ำ

5) มีการตรวจสอบสุขภาพพนักงาน

6) มีระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

สำหรับเกณฑ์ในการกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยของพนักงาน ลูกจ้างจะพิจารณาจากเงินเดือนที่เป็นรายได้ประจำ อาชีพ ระยะเวลาทำงาน ความสำคัญของพนักงานต่อนายจ้าง และผู้ที่ทำประกันภัยได้ต้องเป็นลูกจ้างหรือพนักงานประจำ ซึ่งกำลังปฏิบัติงานกับผู้ทรงกรมธรรม์หรือเป็นพนักงาน ลูกจ้างประจำ ที่อยู่ระหว่างการลาพักงาน

การสิ้นสุดบังคับสมาชิกแต่ละคนในกรมธรรม์ประกันภัยจะเกิดขึ้นเมื่อมี เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ดังนี้

1) กรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่มหมดผลบังคับ

2) การหยุดชำระเบี้ยประกันภัยของสมาชิกหรือผู้ทรงกรมธรรม์

3) การว่าจ้างของพนักงานสิ้นสุดลง

4) สมาชิกสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ๆ

5) สมาชิกสูญเสียคุณสมบัติในการเอาประกันชีวิต

#### 4.3 รูปแบบของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตนั้นมีประโยชน์มากมายช่วยให้เกิดความมั่นคงแก่ชีวิตและครอบครัว เป็นการระดมเงินออมในระยะยาวอีกรูปแบบ ได้แบ่งรูปแบบการประกันชีวิตไว้ 4 รูปแบบดังนี้ (เพ็ญศรี วรณสุข, 2547, หน้า 11-17)

4.3.1 แบบชั่วระยะเวลาหรือจำนวนเวลา (term life-insurance) เป็นสัญญาที่บริษัทประกันชีวิตจะใช้เงินเต็มจำนวนที่เอาประกันให้แก่ผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันได้เสียชีวิตในกำหนดระยะเวลาคุ้มครอง ซึ่งได้ตกลงกันไว้ เช่น 1 ปี และ 5 ปี 10 ปี 20 ปี เป็นต้น หากเลยกำหนดเวลาคุ้มครองไปและผู้เอาประกันไม่ได้เสียชีวิตถือว่าสัญญาประกันชีวิตนั้นเป็น

อันสิ้นสุดลง การประกันชีวิตแบบนี้มีประโยชน์ด้านการคุ้มครองอย่างเดียวไม่มีการออมทรัพย์ การประกันชีวิตแบบนี้เบี้ยประกันจะต่ำกว่าแบบอื่นและไม่มีมูลค่าเงินสด เงินปันผล ผู้ที่ทำประกันชีวิตแบบนี้สามารถขอแปลงสัญญาเป็นแบบอื่นได้ โดยไม่ต้อง ตรวจสอบสุขภาพ การประกันชีวิตแบบนี้เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการความคุ้มครองสูง แต่ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันต่ำ

4.3.2 แบบสะสมทรัพย์ (endowment life-insurance) เป็นสัญญาที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายให้แก่ผู้รับประโยชน์ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลง ภายในกำหนดระยะเวลาหรือจ่ายแก่ผู้เอาประกันในกรณีที่ยังมีชีวิตรอดอยู่พ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา การประกันชีวิตแบบนี้มีจุดมุ่งหมายในด้านการออมทรัพย์มากกว่าในด้านการคุ้มครองชีวิตค่าเบี้ยประกันจะสูงกว่าแบบแรกเนื่องจากสัญญาให้ทั้งความคุ้มครองชีวิตและยังเป็นการสะสมเงินออมอีกด้วย

4.3.3 แบบตลอดชีพ (whole life-insurance) เป็นสัญญาว่าบริษัทประกันชีวิตจะใช้เงินตามจำนวนที่เอาประกันไว้ให้กับผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันภัยยกเลิกสัญญา ณ เวลาใด เวลาหนึ่ง โดยผู้เอาประกันได้จ่ายเงินประกันมาเป็นระยะเวลาหนึ่งตามที่กำหนด การประกันชีวิตแบบนี้มีจุดมุ่งหมายเช่นเดียวกับแบบสะสมทรัพย์ คือ เพื่อคุ้มครองและออมทรัพย์ไว้ในยามชราแต่เป็นลักษณะที่ยาวนานกว่า

4.3.4 แบบรายได้ประจำหรือแบบบำนาญ (annuity life-insurance) เป็นสัญญาที่ประกันชีวิตจะจ่ายรายได้ประจำ หรือบำนาญให้แก่ผู้เอาประกันตลอดชีพ หรือชั่วระยะเวลาหนึ่งนับแต่ผู้เอาประกันไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติ เนื่องจากความชราการประกันชีวิตแบบนี้มีลักษณะเป็นการออมทรัพย์เพียงอย่างเดียวไม่มีความคุ้มครอง จึงเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการออมทรัพย์ไว้ใช้ยามชรา

สรุปได้ว่า การทำประกันชีวิต ไม่ว่าจะผู้เอาประกันจะตัดสินใจทำแบบชั่วระยะเวลา แบบสะสมทรัพย์ แบบตลอดชีพ และแบบรายได้ประจำหรือแบบบำนาญก็ตามล้วนแล้วแต่ให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันและการให้ผลตอบแทนตามสัญญาในแต่ละประเภทของการเอาประกัน ตามความสามารถในการยอมรับและสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของผู้ทำประกันกับบริษัทประกัน

### แนวความคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ในการปฏิบัติงานใดๆ มนุษย์ย่อมต้องการผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนในสมัยโบราณ อาจเป็นอาหารเพื่อให้คนดำรงอยู่รอด ต่อมาเมื่อสังคมเปลี่ยนไปมีการใช้เงินตราแลกเปลี่ยนสิ่งของผลตอบแทนจึงได้เปลี่ยนรูปเป็นเงิน ที่เรียกว่า ค่าจ้าง เพื่อสะดวกและง่ายต่อการใช้เป็นผลตอบแทนต่อผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น

#### 1. ความหมายของค่าตอบแทน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของค่าตอบแทน ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอดังนี้

เสนาะ ดิยาวี (2537, หน้า 198) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทน ไว้ว่า ค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายให้กับการทำงาน อาจเรียกเป็น ค่าจ้างหรือเงินเดือนก็ได้ เงินค่าจ้าง หมายถึง เงินที่คนงานได้รับ โดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน ค่าจ้างจะขึ้นลงตาม ชั่วโมงทำงาน ส่วนเงินเดือนได้แก่รายได้ที่ได้ประจำ ในจำนวนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตาม ชั่วโมงการทำงานหรือจำนวนผลผลิต โดยปกติขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 283) ได้ให้ความหมายของ ค่าจ้าง ไว้ว่าจ้าง (wage) เป็นค่าจ้างที่จ่ายให้เป็นระยะเวลา เช่น เป็นรายสัปดาห์ มักจะผันแปรไปตามชั่วโมงที่ทำงานได้จริง มากน้อยแตกต่างกัน หรือตามรายชิ้นของการผลิต เงินเดือน (salary) เป็นวิธีการจ่ายค่าตอบแทนที่มีรูปแบบที่แน่นอน (uniform) ที่จะเหมือนกันหรือเท่ากันสำหรับช่วงระยะเวลาของการจ่ายต่อครั้ง และไม่ขึ้นหรือสัมพันธ์โดยตรงกับชั่วโมงของการทำงาน

ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท, และประสาน หอมพูล (2540, หน้า 74) ได้ให้ความหมายของ ค่าจ้าง ไว้ว่า ค่าจ้าง หมายถึง การจ่ายค่าจ้างในการทำงาน โดยคำนวณจากชั่วโมงที่ทำงาน หรือจะจ่ายเป็นวันหรือสัปดาห์ก็ได้ ส่วนเงินเดือน คือจำนวนเงินผู้ที่ปฏิบัติงานได้รับเป็นตอบแทน ในการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน และเป็นรายได้ประจำตำแหน่ง ของแต่ละบุคคล

ณัฐรพันธ์ เขจรนนท์ (2542 หน้า 238) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนว่า หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อื่นที่องค์กรให้แก่บุคคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของบุคคล

พยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 158) ได้ให้ความหมายของ ค่าตอบแทน หมายถึง ผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และจิตใจได้ ค่าตอบแทน เป็นรางวัลทางสังคมที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจ

สมชาย หิรัญกิตติ (2542, หน้า 245) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทน (compensation) เป็นรางวัลทั้งหมดซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน

บรรยงค์ โดจินดา (2543, หน้า 247) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนว่า หมายถึงสิ่งที่ต้องการหรือหน่วยงานจ่ายให้แก่ปฏิบัติงานเพื่อเป็นสิ่งตอบแทนในการทำงานให้ องค์กร โดยทั่วไปมักหมายถึงค่าตอบแทนโดยปกติ

กิงพร ทองใบ (2545, หน้า 1) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง รางวัลตอบแทน ทั้งหมดที่พนักงานได้รับโดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน

ราณี อธิชัยกุล (2547, หน้า 72) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทน (compensation) หมายถึง ผลตอบแทนต่างๆ ทั้งหมดที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานพึงจะได้รับ จากการทำงานหรือการให้บริการ

ปราณี ยาหอม (2548, หน้า 252) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสำหรับงานที่บุคลากรเหล่านั้นได้ทำให้กับองค์กร โดย อาจจ่ายอยู่ในรูปของค่าจ้างหรือเงินเดือนก็ได้

กุลชลี พวงเพชร (2549, หน้า 262 ) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนว่า หมายถึง สิ่งที่มีมูลค่าเป็นตัวเงิน รวมทั้งรางวัลที่มีใช้ตัวเงิน ที่องค์กรหรือนายจ้างให้แก่พนักงานหรือลูกจ้างเพื่อชดเชยการทำงาน เป็นการแลกเปลี่ยนกับความรู้ ความชำนาญ ความรับผิดชอบ การใช้กำลังกายและกำลังสมองของพนักงานที่มอบให้องค์กร

มอนดี, นอ, และ พรีเมียม (Mondy, Noe, & Premeaux, 1999, p.GL-2) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทน (compensation) หมายถึง รางวัลทั้งหมดซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน

มิลโกวิช, และ นิวแมน (Milkovich, & Newman, 2002, p.7) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง ทุกรูปแบบของผลตอบแทนด้านการเงิน การบริการ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

สรุปได้ว่า ค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งที่มีมูลค่าเป็นตัวเงิน รวมทั้งรางวัลที่มีใช้ตัวเงิน ที่องค์กรหรือนายจ้างให้แก่พนักงานหรือลูกจ้างเพื่อชดเชยการทำงาน เป็นการแลกเปลี่ยนกับความรู้ ความชำนาญ ความรับผิดชอบ การใช้กำลังกายและกำลังสมองของพนักงานที่มอบให้องค์กร

## 2. ส่วนประกอบของค่าตอบแทน

มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงส่วนประกอบของค่าตอบแทน ไว้ดังนี้

พยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 158-160) การจ่ายค่าตอบแทน คือการจ่ายผลตอบแทนให้แก่พนักงานขาย ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญพื้นฐาน 4 ประการดังนี้

1. เงินประจำ (fixed element) หมายถึง ค่าจ้างและเงินเดือนที่เป็นเงินรายได้ขั้นพื้นฐาน (ขั้นต่ำ) ที่ลูกจ้างจะได้รับประจำในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ค่าจ้างและเงินเดือนโดยทั่วไปแล้ว จะเป็นตัวกำหนดมาตรฐานการครองชีพของพนักงานและลูกจ้าง เพราะเป็นตัวที่แสดงถึงส่วนสำคัญของรายได้ของพนักงาน และยังแสดงให้เห็นว่าบริษัทวัดคุณค่าของพนักงานผู้นั้นอย่างไร ในขณะเดียวกัน ค่าจ้างและเงินเดือนในแง่ของนายจ้าง ตัวเงินที่ต้องจ่ายเป็นค่าจ้าง หรือเป็นเงินเดือน ย่อมหมายถึงต้นทุนคงที่ในการประกอบธุรกิจ

2. ค่าจ้างที่เป็นรูปเงิน (money pay) การจ่ายค่าจ้างเป็นเงินได้ถือปฏิบัติกันมาเป็นปกติวิสัย เพราะเงินคือสื่อกลางแห่งการแลกเปลี่ยนที่ทุกคนทำงาน หวังจะได้เงินมาเงินจึงเป็นแก้วสารพัดนึกและเป็นของคู่กันมากกับการดำรงชีวิต ดังสุภาษิตของรัฐบาลไทยสมัยหนึ่งที่วางานคือเงิน เงินคืองานบันดาลสุข เงินจึงเป็นสินจ้างรางวัลล่อใจ ก่อให้เกิดความพอใจและส่งเสริมให้เกิดการทำงาน นักบริหารจึงถือเอาเงินหรือสวัสดิการที่ต้องจ่ายให้พนักงานเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน

3. ค่าจ้างที่เป็นรูปความสำคัญของงาน (power pay) ค่าจ้างที่มีได้จ่ายเป็นรูปเงินทั้งทางตรงและทางอ้อม อันแรกก็คือ สินจ้างรางวัลที่จ่ายตอบแทนพนักงานในรูปความสำคัญของงานที่เขาปฏิบัติอยู่ ทั้งนี้เพราะงานคือหัวใจของบริษัท งานที่จะต้องทำให้เสร็จหรือไม่มีใครจะสามารถทำได้ จึงเป็นงานที่ต้องมอบอำนาจการตัดสินใจให้พนักงานเพื่อให้เขาทำงานให้

สำเร็จ ยกตัวอย่างเช่น งานของพนักงานผลิตเครื่องมือกล ซึ่งจะต้องผลิตเครื่องมือกลให้ได้มาตรฐาน ในการนี้บริษัทต้องสอนให้เขาใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และเครื่องวัดพร้อมกับกำหนดความคาดเคลื่อนให้เขาใช้ควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ด้วยมือของเขาเอง มอบอำนาจให้เขารับผิดชอบในการตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงแก้ไข ผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานที่ตั้งไว้ภายใต้สภาวะการณ์เช่นนี้พนักงานผู้นั้นจะต้องตระหนักว่าผลิตภัณฑ์ที่เขาประกอบขึ้นมีความสำคัญอย่างยิ่งลักษณะดังกล่าว เรียกว่าพนักงานผู้นั้นได้รับค่าจ้างเป็นรูปความสำคัญของงาน

4. ค่าจ้างที่เป็นรูปตำแหน่งงานที่ได้รับเลื่อนให้สูงขึ้น (authority pay) ผู้ที่ได้รับตำแหน่งหน้าที่ได้รับเลื่อนขั้นขึ้นมา นี้ถือว่าบริษัทได้จ่ายค่าตอบแทนทางสังคมให้อย่างหนึ่ง บางทีแม้จะเป็นการตอบแทนเล็กน้อย เช่น เลื่อนจากอัตราค่าจ้างระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่งในสายงานเดิมก็ตามยกตัวอย่างเช่น การเลื่อนจากวิศวกรออกแบบเกรด 2 ขึ้นไปสู่วิศวกรออกแบบเกรด 1 หรือจากผู้ช่วยสมุหบัญชีเป็นสมุหบัญชี บางครั้งการให้ ค่าจ้างตอบแทนในรูปเลื่อนตำแหน่งนี้จะเห็นได้ชัด เช่น เลื่อนจากพนักงานธรรมดาขึ้นเป็นหัวหน้าผู้บังคับบัญชา หรือจากการทำงานคนเดียวไปสู่การบังคับบัญชาให้คนอื่น ๆ หลายคนทำ อันได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้า หรือผู้จัดการ พนักงานระดับบริหารในสายงานตรงขององค์การขนาดใหญ่ มักจะได้รับค่าตอบแทนด้วยการเลื่อนตำแหน่งจากความรับผิดชอบต่อการผลิตโดยตรง หรือการขายโดยตรงไปสู่ตำแหน่งสายงานเสริม เช่น ผู้ประสานงาน ผู้ควบคุม ที่ปรึกษา หรือนักบริหารอาวุโส นักบริหารระดับสูงที่ถูกเลื่อนขึ้นไปในระดับสูง โดยที่ฝ่ายบริหารต้องการที่จะแขวนนวม หรือฝรั่งใช้คำว่า สุสานช้าง (where the old elephants go to die) ก็เพื่อที่จะหาช่องทางขยับขยายไปต้องชักขามีให้ต้องเสียหน้านั้น ไม่ถือว่าเขาได้รับค่าจ้างในรูปการเลื่อนตำแหน่งแต่อย่างใด

การจ่ายค่าจ้างโดยวิธีเลื่อนตำแหน่งบางครั้งมีความสำคัญมากกว่าเงินและเป็นค่าใช้จ่ายของพนักงานที่ก้าวขึ้นไปสู่ระดับการบริหารยกตัวอย่างเช่น หัวหน้างาน (foreman) ซึ่งได้รับการเลื่อนขั้นมาจากย้ายงานบ่อย อันเป็นเหตุสุดวิสัยที่จะควบคุมได้ ซึ่งไม่เกี่ยวกับการทำงานต่ำกว่ามาตรฐานแต่อย่างใด การจ่ายค่าจ้างโดยวิธีเลื่อนตำแหน่งอาจต้องให้หลักในการควบคุมดังนี้

4.1 หลักดุลยภาพ (balance) หลักดุลยภาพ หมายถึง ความเหมาะสมระหว่างค่าจ้างและผลประโยชน์อื่นๆ ระหว่างค่าจ้างที่เป็นเงินและที่เป็นค่าทางสังคมและกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายกับควรได้ค่าจ้างเท่ากัน เป็นต้น ยกตัวอย่างเช่น ความเหมาะสมด้านค่าจ้างระหว่างลูกจ้างรายวันและลูกจ้างรายเดือน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา นักวิชาชีพและพนักงานทั่วไป ในกรณีที่มิพนักงนรายวันเมื่อเปลี่ยนสภาพเป็นพนักงานรายเดือนแล้วได้ผลประโยชน์ไม่ต่างกันมากนักถ้าพนักงานรายวันมีสิทธิลาภกิจโดยได้รับค่าจ้างแล้วก็เกิดความไม่สมดุลเรื่องค่าจ้างขึ้น การเปรียบเทียบเงินเดือนระหว่างรัฐและเอกชนก็เพื่อที่จะให้เกิดการถ่วงดุลและปรับให้เหมาะสมนั่นเอง อย่างไรก็ตามถ้าบริษัทจ่ายค่าจ้างสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ ให้พนักงานมากๆ ค่าจ้างในรูปเงินเดือนก็จะลดลงไม่ถึงจุดให้เกิดกำลังใจในการทำงานเท่าที่ควร

4.2 หลักควบคุม (control) การควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายเป็นสิ่งจำเป็น เพราะการลดค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยและการวางแผนและบริหารเงินเดือน ถ้าปราศจากการควบคุมเมื่อใดระบบเงินเดือนก็จะไร้ค่านำมาเป็นเครื่องมือในการบริหารเมื่อนั้น ถ้าหากมีการควบคุมมากเกินไประบบเงินเดือนจะหยุดทำหน้าที่ที่ดีทันที อย่างไรก็ตามก็ถือการสื่อข้อความเรื่องระบบเงินเดือนดังกล่าวนั้นได้รับการควบคุม เพื่อการแก้ไขและปรับปรุงให้เกิดความยุติธรรมและส่งเสริมกำลังใจในการทำงาน ปัจจุบันได้มีการวิพากษ์วิจารณ์โดยนักวิชาการว่าจะเป็นไปได้หรือไม่ที่จะหาแนวทางสื่อข้อความเรื่องระบบเงินเดือนทั้งหมดให้พนักงานทุกคนได้รับทราบ

4.3 หลักความมั่นคง (security) หลักความมั่นคงหรือเสถียรภาพในความหมายของค่าจ้างเงินเดือน เป็นเรื่องยากที่จะอธิบายและวิเคราะห์ได้ กล่าวคือ เมื่อหลังสงครามโลกครั้งที่สองเสร็จสิ้นลงใหม่ๆ นั้น คนงานในสหรัฐอเมริกาต่างพากันเชื่อว่าอำนาจในการต่อรองเรื่องค่าจ้าง ชั่วโมงทำงาน และสภาพการทำงาน เป็นพื้นฐานแห่งความมั่นคง การประกันความเสี่ยงภัยเพื่อให้เกิดความมั่นคงก็เป็นสิ่งที่ลูกจ้างต้องการ และความเสี่ยงภัยต่างๆ ให้ดีขึ้น

4.4 หลักล่อใจให้ทำงาน (incentives) ระบบค่าจ้างที่ดีจะล่อให้พนักงานขยันขันแข็งสร้างงานให้บริษัท ค่าจ้างมีความหมายโดยตรงต่อการกระตุ้นให้ลูกจ้างทำงานให้บรรลุมาตรฐานและเกินมาตรฐานที่กำหนดไว้ นักบริหารค่าจ้างจึงต้องนำโครงสร้างของงานและแผนค่าจ้างมาพิจารณา ทั้งนี้เพื่อให้ลูกจ้างและนายจ้างได้ยืนอยู่บนฐานสำหรับการต่อรองประเภทเดียวกัน กล่าวคือ ทำมากได้มาก ทำน้อยได้น้อย นักบริหารเงินเดือนในปัจจุบันจึงมุ่งส่งเสริมจูงใจให้พนักงานทำงานฉลาดขึ้น ไม่ใช่ทำงานหนักขึ้น

4.5 หลักการต่อรองค่าจ้างแลกค่าเหนื่อย (pay -and-effort bargain) หลักล่อใจให้ทำงานมักจะผูกพันอย่างใกล้ชิดกับการที่ลูกจ้างเรียกร้องผลตอบแทนหรือค่าจ้างแลกกับค่าเหนื่อยของเขาที่ลงแรงไป การแลกเปลี่ยนระหว่างค่าจ้างกับค่าเหนื่อยว่าทำอย่างไรจึงจะสมบูรณ์ถูกต้องและเหมาะสมซึ่งเป็นที่ถกเถียงและศึกษาค้นคว้ากันโดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากปี 1970 เป็นต้นมา ความพยายามได้ทุ่มเทไปในการศึกษาวิจัยพนักงานไร้ฝีมือ กึ่งฝีมือ และมีฝีมือ ไปสู่พนักงานที่รับการศึกษาและมีความรู้ (knowledge workers) มากขึ้น โดยพบว่า กำลังใจในการทำงานจะเกิดขึ้นได้นั้นมักเป็นเรื่องของจิตใจมากกว่าทางด้านวัตถุ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายและลูกน้อง เช่น การพูดจาการใช้คำ เป็นต้น

4.6 หลักการยอมรับ (acceptability) การวางแผนและบริหารค่าจ้างในยุคปัจจุบันจะต้องให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาและรับรู้ด้วย เพื่อจะได้พิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งและวิพากษ์วิจารณ์ แสดงข้อคิดและเสนอแนะตามหลักการ เพื่อให้เกิดการยอมรับและยึดถือปฏิบัติต่อไป

พยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 160-164) กล่าวว่า รูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานขาย มีดังนี้

1. เงินเดือนคงที่ (straight salary plan) เป็นแบบที่พนักงานขายได้รับเงินประจำตามระยะเวลาที่กำหนดในสายตาของพนักงานขาย เงินเดือนคงที่เป็นการประกันรายได้ไม่ว่าจะมีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้น

2. จ่ายเป็นค่านายหน้าโดยตรง (straight commission) การจ่ายโดยวิธีนี้พนักงานจะได้รับเงินค่าตอบแทนเป็นอัตราส่วนเท่าที่ตนขาย ซึ่งปริมาณขายจะเป็นตัวตั้งในการประเมินผลการพิจารณา อัตราค่านายหน้าขึ้นอยู่กับกิจการ ส่วนใหญ่กำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์จากยอดขาย หรือยอดเก็บเงิน หรือยอดส่งมอบลูกค้าหรือผลกำไรเบื้องต้น (combination plans) ซึ่งสามารถแบ่งย่อยออกเป็นรูปแบบต่างๆ เงินเดือนบวกค่านายหน้า เงินเดือนบวกเงินรางวัลพิเศษ เงินเดือนบวกค่านายหน้าบวกเงินรางวัลพิเศษ เงินเดือนบวกค่านายหน้าบวกเงินรางวัลพิเศษบวกเงินประกันรายได้ล่วงหน้า เงินเดือนบวกเงินรางวัลพิเศษบวกโบนัส เงินเดือนบวกค่านายหน้าบวกเงินรางวัลพิเศษบวกโบนัส เงินเดือนบวกค่านายหน้าบวกเงินรางวัลพิเศษบวกเงินประกันรายได้ล่วงหน้าบวกโบนัส

ญาณเดช ทองสีมา (2540, หน้า 179) กล่าวว่า นโยบายและการดำเนินงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายของพนักงานขาย การเบิกค่าใช้จ่ายสำหรับพนักงานขายอาจจะทำได้หลายวิธีด้วยกัน ได้แก่

1. การจ่ายเป็นจำนวนเงินคงที่ (the flat expenses account plan) โดยวิธีนี้กิจการจะกำหนดยอดเงินจำนวนหนึ่ง เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับพนักงานขายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งวิธีนี้จะช่วยจัดความยุ่งยากในเรื่องการตรวจสอบข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการจ่าย

2. การจ่ายเงินตามจำนวนที่จ่ายจริง (the flexible expenses account) โดยวิธีนี้อนุญาตให้พนักงานขายเบิกค่าใช้จ่ายตามที่เป็นจริง แต่ภายใต้กฎเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งกำหนดไว้ล่วงหน้า เช่น รายการที่สามารถเบิกได้และไม่สามารถเบิกได้กำหนดวิธีการเขียนรายงานเบิกจ่าย ตลอดจนวิธีการตรวจสอบรายการแต่ละรายการ ระบบเชื่อใจหรือระบบเกียรติยศ (the honor system) โดยวิธีนี้พนักงานขายจะสามารถเบิกค่าใช้จ่ายได้ทั้งหมดตามที่ได้จ่ายไป โดยมีต้องเสนอรายละเอียดต่างๆ หน้าที่ของพนักงานมีเพียงส่งรายงานเฉพาะยอดค่าใช้จ่ายรวมในระยะเวลาที่กำหนด เป็นการแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารเชื่อในตัวพวกเขาอย่างเต็มที่ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ การจ่ายเงินตามโควตา วิธีนี้อยู่กึ่งกลางระหว่างการจ่ายเงินจำนวนคงที่กับการจ่ายเงินตามระบบเกียรติยศ วัตถุประสงค์ของวิธีการจ่ายเงินตามแผนโควตา คือ คงไว้ซึ่งการควบคุมค่าใช้จ่ายเงินของพนักงานขายในยอดรวมระยะยาว แต่ให้พนักงานขายเบิกเงินได้ทุกสัปดาห์ ในการพิจารณาโควตาค่าใช้จ่าย ผู้บริหารจะศึกษาถึงขนาดและลักษณะของเขตต่างๆ และพยากรณ์การขายในแต่ละเขต จากนั้นประมาณค่าใช้จ่ายสูงสุดของพนักงานขาย

ญาณเดช ทองสีมา (2540, หน้า 182) กล่าวว่า การกำหนดค่าใช้จ่ายยานพาหนะวิธีการคิดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะที่ใช้ในวงการค้าปลีกแบ่งออกเป็น 5 วิธีดังนี้

1. จ่ายเป็นอัตราที่แน่นอน (flat mileage rate) ตามวิธีนี้พนักงานมีสิทธิ์ขอเบิกค่าเดินทางได้ทุก ๆ กิโลเมตรที่เขาเดินทาง โดยบริษัทจ่ายค่าเดินทางต่อกิโลเมตรในอัตราตายตัว การใช้รถยนต์จะลดลงสำหรับการเดินทางระยะยาวอัตรา

2. การจ่ายที่ผูกผันตามระยะทางการใช้รถ (graduated mileage rates) วิธีนี้บริษัทกำหนดอัตราของการจ่ายคืนในหลายระดับโดยใช้หลักการว่าค่าใช้จ่ายต่อกิโลเมตรของ

3. รายจ่ายมาตรฐาน (the standard allowance) วิธีนี้บริษัทจะให้เงินก้อนกับพนักงานขาย ประจำทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน หรือทุกช่วงเวลาที่กำหนด ตลอดเวลาที่ดังกล่าวพนักงานใช้รถส่วนตัวในการดำเนินงานการกำหนดอัตรามาตรฐาน ทำให้โดยคาดคะเนรายจ่ายที่เกิดขึ้นจริง จากการดำเนินงาน

4. วิธีผสมระหว่างรายจ่ายมาตรฐานและอัตราการใช้รถต่อไมล์ (combination standard allowance and mileage rate) เป็นวิธีรวมระบบอัตราการจ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนระยะทางที่ใช้ (ไมล์หรือกิโลเมตร) โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ไม่ได้ผันแปรโดยตรงตามระดับการใช้งานของรถยนต์

5. ค่าใช้จ่ายในระดับการดำเนินงานที่ต่างกัน (the runzheimer plan) วิธีนี้ได้พัฒนาวิธีการจ่ายค่าใช้จ่ายยานพาหนะแบบผสมที่ได้กล่าวไว้ในข้อที่ 4 โดยนำลักษณะภูมิศาสตร์ที่มีผลกระทบถึงค่าใช้จ่ายของเจ้าของรถอย่างละเอียดมาพิจารณาด้วย

สมชาย หิรัญภักดี (2542, หน้า 245 - 246) กล่าวว่า ลักษณะพื้นฐานของการจ่ายค่าตอบแทน (basic aspects of compensation) การจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน (employee compensation) มี 2 แบบ คือ (1) การจ่ายค่าตอบแทนเป็นรูปเงินสดโดยตรง (direct financial payments) (2) การจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อม (indirect payments) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนเป็นรูปเงินสดโดยตรง (direct financial payments) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง (wages) เงินเดือน (salaries) ค่านายหน้า (commissions) และโบนัส (bonuses) ให้แก่พนักงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้ 2 วิธี (1) การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้น (on increments of time) (2) การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามผลการปฏิบัติงาน (on performance)

1.1 การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้น (on increments of time) พนักงานมักได้รับการจ่ายค่าตอบแทนโดยใช้พื้นฐานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน เช่น คนงานที่ใช้แรงงาน (blue-collar workers) มักได้รับการจ่ายค่าจ้าง (wages) เป็นรายชั่วโมง (hourly) หรือรายวัน (daily) ซึ่งมักเรียกว่าการทำงานเป็นรายวัน (day work) ส่วนพนักงาน เช่น ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานมืออาชีพ เลขานุการ และเสมียนมักได้รับค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือน (salary) พวกเขาจะได้รับค่าตอบแทนจากช่วงระยะเวลาการทำงาน เช่น ต่อสัปดาห์ ต่อเดือน หรือต่อปี ซึ่งมากกว่าการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง หรือรายวัน

1.2 การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามผลการปฏิบัติงาน (on performance) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามชิ้นงาน (piecework) ซึ่งจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับจำนวนของผลิตภัณฑ์ (จำนวนชิ้น) ที่พนักงานผลิตได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายสำหรับแผนการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจ (incentive pay plan) พนักงานแต่ละคนจะได้รับค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมงแตกต่างกันตามมาตรฐานของจำนวนหน่วยการผลิต โดยพนักงานแต่ละคนจะได้รับการคาดหวังว่าจะผลิตชิ้นงานได้จำนวนเท่าไรใน 1 ชั่วโมง หากแต่ละหน่วยที่พนักงานผลิตชิ้นงานได้เกินมาตรฐานที่กำหนดไว้ก็จะได้รับการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ค่านายหน้าสำหรับพนักงานขายเป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของการจ่ายค่าตอบแทนที่ผูกติดกับยอดขาย

2. การจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อม (indirect payment) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนในรูปของผลประโยชน์เช่น การจ่ายในรูปของการประกัน (employer – paid insurance) และวันหยุดพักผ่อน (vacations) นักจิตวิทยาพบว่าคนมีความต้องการหลายลักษณะ มีเพียงบางคนเท่านั้นที่พอใจกับการได้รับค่าตอบแทนในรูปของเงิน แต่ก็มีคนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จ ความรัก อำนาจ และการพัฒนาศักยภาพ ดังนั้นการกระตุ้นพฤติกรรมจึงไม่สามารถทำให้พนักงานพอใจได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียว

ณัฐรุพันธ์ เสงรณ์ (2542, หน้า 238 - 239) ซึ่งประกอบด้วยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

### 1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (monetary compensation) ประกอบด้วย

1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง (direct monetary compensation) ประกอบด้วยเงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นค่าตอบแทนพื้นฐาน และค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินคิดตามผลงาน เช่น ค่านายหน้า (commission) ค่าบริการ (service charge) ค่าทิป (tip) โบนัส (bonus) เป็นต้น

1.1.1 เงินเดือน (salary) หมายถึงค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่พนักงานได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนชั่วโมงทำงานหรือจำนวนครั้งของการให้บริการของพนักงาน

1.1.2 ค่าจ้าง (wage) หมายถึงค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับโดยถือจากเกณฑ์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่น ค่าจ้างรายวัน ค่าจ้างรายชั่วโมง เป็นต้น หรือคิดตามผลงานหรือจำนวนครั้งของการให้บริการ โดยพนักงานจะได้รับค่าจ้างมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนงานที่ทำ

1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม (indirect monetary compensation) คือ ประโยชน์และบริการที่พนักงานได้รับมอบเหนือไปจากเงินเดือนและค่าจ้าง เช่น ค่าประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาลการลาโดยได้รับค่าจ้าง การประกันสุขภาพและชีวิต ค่าขนย้าย เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เป็นต้น

## 2. ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (non-monetary compensation) ประกอบด้วย

2.1 รางวัลตอบแทนด้านอาชีพ (career reward) เป็นรางวัลตอบแทนให้พนักงานเพื่อให้มีอาชีพที่มีความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า พัฒนาตนเอง และมีความยืดหยุ่นในอาชีพที่อาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อต้องการ

2.2 รางวัลตอบแทนด้านสังคม (social reward) เป็นรางวัลตอบแทนด้านสถานภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การให้สัญลักษณ์การแสดงสถานภาพ การให้การยกย่องชมเชยผลการทำงาน ความสนุกสนานในการทำงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี เป็นต้น  
บรรยงค์ โตจินดา (2543, หน้า 247 – 251) กล่าวถึงองค์ประกอบของค่าตอบแทนว่าประกอบด้วย

1. บัณฑิตที่เป็นตัวเงิน ที่พนักงานได้จากองค์กรหรือข้าราชการได้จากงบประมาณของประเทศ

1.1 ข้าราชการ ได้เงินเดือนเงินเพิ่มค่าครองชีพ เงินเพิ่มสำหรับบางตำแหน่ง เบี้ยเลี้ยง เบี้ยหวัด ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าเช่าบ้าน ค่าทำงานล่วงเวลา บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ

1.2 พนักงานขององค์กรในภาคธุรกิจเอกชน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าทำงานล่วงเวลา เงินรางวัลปันผลจากส่วนกำไร (โบนัส) เงินกองทุนสมทบ เงินเปอร์เซ็นต์จากยอดขาย เบี้ยประชุมและค่าใช้จ่ายพิเศษอื่นๆ เป็นการเหมาจ่ายหรือที่จ่ายจริง เช่น ค่าเลี้ยงรับรอง ค่าเดินทางไปต่างประเทศ และอื่นๆ

1.3 ความพอใจของผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานขององค์กรที่เกิดจากปัจจัยหรือสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินจะเห็นได้ชัด เพราะจะเปรียบเทียบได้กับการทำงานด้วยความรู้ความสามารถและความหมายพยายามของตน ที่ลงไปในงานกับค่าตอบแทนที่ได้รับมานั้นคุ้มหรือไม่ ยุติธรรมหรือไม่ กับ เงินเดือนที่ได้รับ เมื่อทำงานล่วงเวลาที่ต้องใช้เวลามากกว่าปกติ เป็นเวลาที่สมควรได้พักผ่อนกับเงินค่าล่วงเวลาที่ได้รับจะคุ้มครองหรือไม่เป็นต้น เป็นการสร้างความรู้สึกมั่นคงทางเศรษฐกิจแก่พนักงาน

2. บัณฑิตหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน คือสิ่งที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับจากองค์กรในลักษณะอื่นๆ ที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน หรือไม่เป็นตัวเงินโดยตรง เช่น การเลี้ยงอาหารประจำวัน มีที่พักอาศัยให้หรือเบิกค่าเช่าบ้านได้ บริการรักษาพยาบาล ออกค่าเล่าเรียนบุตรให้ ออกค่าใช้จ่ายและค่าเดินทาง พักผ่อนประจำปี ให้ใช้พาหนะประจำตำแหน่ง ฯลฯ เป็นการสร้างความมั่นคงทางใจให้แก่พนักงาน

ซึ่งบรรยงค์ โตจินดาสรุปเป็นรายละเอียดโดยแยกให้เห็นชัดเจนได้ดังนี้

1. ชนิดของค่าตอบแทน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1.1 ชนิดของค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน แบ่งออกเป็น

1.1.1 ค่าจ้าง (wages) ใช้ความหมายเดียวกับที่แคบลงมากกว่าคำว่า ค่าตอบแทนเพราะหมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนเฉพาะเป็นตัวเงินเท่านั้น ค่าจ้างคำนวณจากรากฐานของเวลา เช่น จ่ายเป็นรายวัน รายชั่วโมง หรือคำนวณจากจำนวนชิ้นงานที่ผลิตได้

1.1.2 เงินเดือน (salaries) เหมือนกับค่าจ้างแต่จ่ายเหมาเป็นรายเดือนหรือรายปี ไม่ได้คิดค่าหน่วยเวลาทำงาน หรือต่อหน่วยชิ้นงานที่ผลิตให้

1.1.3 ค่านายหน้า (commission) มักจะใช้ในการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานขาย คล้ายกันมากกับการจ่ายค่าจ้างตามผลงาน (piece rate) เพียงแต่ว่าค่านายหน้ามักจะคิดจากยอดเงินไม่ใช่คิดจากผลผลิต

1.1.4 โบนัส (bonus) เป็นค่าตอบแทนพิเศษมี 2 แบบ คือ โบนัสที่ให้เนื่องจากมีผลงานที่ดี (production bonus) นับเป็นการจ่ายค่าจ้างแบบจูงใจ (incentive plan) รูปหนึ่ง อีกแบบหนึ่งเป็นโบนัสให้ในโอกาสพิเศษโดยไม่มีข้อผูกพันกับผลการปฏิบัติงานแต่อย่างใด เช่น จ่ายเงินให้ในโอกาสขึ้นปีใหม่ โอกาสตรุษจีน หรือคริสต์มาส

1.1.5 รายรับ (earning) เป็นจำนวนเงินทั้งหมดที่พนักงานได้รับ รวมทั้งค่าทำงานล่วงเวลา เงินค่านายหน้า ค่าโบนัส และอื่นๆ เพราะฉะนั้นรายรับจึงอาจจะมากกว่าค่าจ้างหรือเงินเดือน

1.1.6 ค่าจ้างที่แท้จริง (real wages) หมายถึงอำนาจซื้อ (purchasing power) เป็นการกล่าวถึงค่าจ้างเพื่อเปรียบเทียบกับค่าครองชีพ (cost of living) มักจะใช้คำนี้เสมอ ในการเจรจาต่อรองขอค่าจ้างเพิ่ม

1.1.7 การปรับค่าจ้าง (escalator) เกี่ยวเนื่องมาจากค่าจ้างที่แท้จริง คือ เป็นการปรับค่าจ้างโดยอัตโนมัติ อาจจะเนื่องมาจากค่าครองชีพ หรือมีปัจจัยอื่นที่ได้ตกลงกันไว้ ถ้าปัจจัยนั้นเปลี่ยนแปลง ค่าจ้างก็ต้องปรับปรุงตาม

1.1.8 กองทุนทรัพย์ (estate-building plans) เป็นเงินสะสมที่เก็บออมไว้ให้ลูกจ้าง โดยรวมเป็นกองทุน เพื่อให้ลูกจ้างได้กู้ยืมในโครงการที่อยู่อาศัยโดยกองทุนนี้จะแสวงหาประโยชน์สมทบเข้ากองทุน จากดอกเบี้ยเงินกู้จากเงินลงทุนในหลักทรัพย์ของกิจการต่างๆ

## 2. ชนิดของค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

2.1 สภาพแวดล้อมของบริษัท (company environments) หมายถึงสภาพการต่างๆ ของบริษัทที่อำนวยความสะดวกให้แก่คนงาน เช่น การที่บริษัทมีชื่อเสียงในด้านการเป็นผู้นำทางธุรกิจในด้านใดด้านหนึ่ง ตัวอย่างเช่น NASA เป็นผู้นำทางด้านอวกาศ พนักงานที่ทำในองค์กรจะมีความรู้สึกภาคภูมิใจขวัญในการทำงานจะดีขึ้น

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (work environment) ได้แก่สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานที่เป็นผลให้ลูกจ้างสามารถทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพของงานสูงขึ้น เช่น

2.2.1 เครื่องมือและเครื่องจักรที่ทันสมัยในการทำงาน

2.2.2 สถานที่ทำงานที่ดี สะอาด สวยงาม ใกล้เคียงแหล่งความเจริญใกล้ ศูนย์การค้า สะดวกในการคมนาคม หรือแม้แต่มีรถเมล์ผ่านหลายสาย

2.2.3 การรู้จักแบ่งงาน หรือมอบหมายงานที่ทำให้คนงานทำงานอย่าง เพลิดเพลิน สนุกสนาน มีความพอใจในการทำงาน

2.2.4 วิธีการบริหารของหน่วยงานก็เป็นส่วนสำคัญอันหนึ่งของ สภาพแวดล้อมการทำงาน

วิธีการบริหารที่ดี เช่น การปฏิบัติต่อคนงานด้วยความยุติธรรม ยกย่อง ให้เกียรติ และมองคนงานอย่างมีคุณค่า การปกครองหรือปฏิบัติต่อคนงานด้วยความเสมอภาค หรือแม้แต่ การที่บริษัทตั้งระดับของผลงานของพนักงานคนใดคนหนึ่ง ในระดับหนึ่งก็เป็นสภาพแวดล้อมใน การทำงานด้วย เพราะคนงานจะมีความภาคภูมิใจในผลงานของตน เมื่อตนทำได้สำเร็จตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้และคนงานรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญ ที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บริษัทประเมินผล สำเร็จตามเป้าหมาย

จะเห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานเหล่านี้ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คนงานพอใจใน การทำงาน กำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น และส่งผลกระทบต่อถึงผลงาน และผลผลิตของเขาด้วย จึงนับเป็นผลประโยชน์ที่คนงานได้รับในรูปที่ไม่เป็นตัวเงินจากการทำงานนี้โดยที่บริษัทเองไม่ ต้องสูญเสียเงินทองใดๆ

2.3 รายได้ที่ไม่ต้องเสียภาษี (non-taxable income) มีหลายวิธีที่บริษัทจ่าย ค่าตอบแทนโดยที่คนงานลูกจ้างไม่ได้รับไปในรูปตัวเงิน ซึ่งผลคืออย่างหนึ่งคือ ไม่ถือเป็นรายได้ที่ ต้องนำไปเสียภาษีเงินได้ ทำให้คนงานประหยัดภาษีที่จ่ายได้ เช่น การให้คนงานมีสิทธิเบิกค่า พานะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร ซึ่งถือเป็นค่าใช้จ่าย (expenses) นอกจากนั้นการที่บริษัทจัดให้มี บริการรถรับส่งพนักงาน มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ มีสถานที่และเครื่องมือสำหรับเล่นกีฬา เหล่านี้นับเป็นรายได้ที่คนงานได้รับโดยไม่เป็นตัวเงินทั้งสิ้น

2.4 รายการอื่นๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (items of work support income) มีหลายวิธีที่บริษัทสามารถช่วยคนงานให้ทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น อันเนื่องมาจาก ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น เช่น

2.4.1 การส่งเสริมการช่วย (promotion) ทำให้คนงานก้าวหน้าขึ้น ได้รับ เงินเดือนสูงขึ้น

2.4.2 การจัดฝึกอบรมในด้านต่างๆ

2.4.3 การให้ทุน หรืออนุมัติให้เบิกจ่ายเงินได้เพื่อการศึกษาเพิ่มเติมรายได้ เหล่านี้นับเป็นรายได้ที่เขาได้รับโดยไม่เป็นตัวเงิน เพราะทำให้เขามีคุณค่าสูงขึ้นในการทำงาน

2.5 ค่านิยมต่างๆ ที่ช่วยยกสถานะภาพ (status) ของคนงาน เป็นวิธีการต่างๆ ที่ ช่วยให้เห็นคนงานรู้สึกตัวว่า มีคุณค่าสูงขึ้น ในค่านิยมของสังคม เช่น

2.5.1 การมีรถประจำตำแหน่ง

2.5.2 มีสำนักงานจัดพิเศษให้เฉพาะตำแหน่ง

2.5.3 หรือแม้แต่การแต่งตั้งตำแหน่งๆ ที่เป็นที่ยอมรับหรือขีดหน้าชุดในสังคม กิ่งพร ทองใบ (2545, หน้า 11) กล่าวว่าค่าตอบแทนสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นเงินให้แก่พนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น ประเภท คือ

1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ประกอบด้วยสิ่งตอบแทนที่มีฐานการจ่ายจากงานที่พนักงานหรือลูกจ้างทำ ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส ค่านายหน้าการขาย เป็นต้น

1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม เป็นสิ่งที่ลูกจ้างได้รับจากการเป็นลูกจ้างขององค์กรนอกเหนือจากค่าตอบแทนทางตรง เช่น การประกันสุขภาพ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เงินประกันสังคม เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ค่าจ้างที่จ่ายให้ในวันลา เป็นต้น

2. ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน หมายถึง สิ่งของ สิทธิประโยชน์หรือบริการต่างๆ ที่นายจ้างจัดให้แก่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและทำให้ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงานในองค์การหรือกิจการของนายจ้าง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ชนิด คืองาน และสภาพแวดล้อมของงาน

กุลชลี พวงเพชร (2549, หน้า 263) กล่าวว่า ค่าตอบแทนประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทนทางตรงที่องค์การจ่ายให้แก่พนักงาน ได้แก่ ค่าจ้างและเงินเดือน  
2. ค่าตอบแทนทางอ้อมที่องค์การจ่ายให้แก่พนักงาน ได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ มอนดี, นอ, และ พรีเมียม (Mondy, Noe, & Premeaux, 1999, p. GL-2) กล่าวว่า ค่าตอบแทน ประกอบด้วย

1. ค่าจ้าง (wage) เป็นค่าตอบแทนซึ่งคำนวณจากอัตรารายชั่วโมง  
2. เงินเดือน (salary) เป็นค่าตอบแทนซึ่งจ่ายเป็นรายเดือนหรือรายปี  
3. โบนัส (bonus หรือ lump-sum payment) เป็นรางวัลซึ่งถือเกณฑ์การจ่ายเพียงครั้งเดียวสำหรับผลการปฏิบัติงานระดับสูง

4. ผลประโยชน์ (benefit) เป็นรางวัลที่ให้แก่พนักงานซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ขององค์การ

สรุปได้ว่า ค่าตอบแทนประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นเงินให้แก่พนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น ประเภท คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ประกอบด้วยสิ่งตอบแทนที่มีฐานการจ่ายจากงานที่พนักงานหรือลูกจ้างทำ ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส ค่านายหน้าการขาย เป็นต้น และค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม เป็นสิ่งที่ลูกจ้างได้รับจากการเป็นลูกจ้างขององค์กรนอกเหนือจากค่าตอบแทนทางตรง เช่น การประกันสุขภาพ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เงินประกันสังคม เงินช่วยเหลือ

การศึกษานิตยสาร ค่าจ้างที่จ่ายให้ในวันลา เป็นต้น และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน หมายถึง สิ่งของ สิทธิประโยชน์หรือบริการต่างๆ ที่นายจ้างจัดให้แก่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและทำให้ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงานในองค์การหรือกิจการของ นายจ้าง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ชนิด คืองาน และสภาพแวดล้อมของงาน

### 3. ความสำคัญของค่าตอบแทน

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2551, หน้า 102) ให้ความสำคัญของค่าตอบแทนไว้ว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปแลกเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง
2. ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภูมิใจ ทำให้เห็นว่าตนเองมีคุณค่าทางสังคมและเป็นที่ยอมรับ
3. ค่าตอบแทนมีผลโดยตรงต่อการทำงานว่าสามารถทำงานให้ดีขึ้นหรือแย่ลง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึง

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2551, หน้า 150) กล่าวถึงความสำคัญของค่าตอบแทนแบ่งเป็นระดับต่างๆ ดังนี้

1. ต่อผู้ปฏิบัติงาน
  - 1.1 เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ และเป็นรายได้หลัก
  - 1.2 เป็นเครื่องสร้างอนาคต สามารถเก็บออม (saving) ได้  
ในเมืองไทย ค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ จึงไม่สามารถที่จะเก็บออมเพื่อสร้างอนาคตได้ ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าครองชีพแล้ว อัตราการเพิ่มของค่าตอบแทนหลัก (เงินเดือนค่าจ้าง) เมื่อเทียบกับค่าครองชีพหรือดัชนีราคาผู้บริโภค (consumer price index) ไม่มีความสัมพันธ์กัน
  - 1.3 เป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานดี
2. ต่อองค์กร / นายจ้าง
  - 2.1 เป็นเครื่องช่วยให้การบริหารบรรลุผล ไม่มีการบริหารใดที่ไม่หวังค่าตอบแทน หรือไม่ใช้เงินค่าตอบแทน
  - 2.2 เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน ที่จะช่วยให้งานดำเนินต่อไปได้
  - 2.3 เป็นเครื่องกำหนดความเจริญก้าวหน้าของกิจการ โดยต้องยอมลงทุนจ้างคนที่มีคุณสมบัติสูงเพื่อการแข่งขัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบาย
3. ต่อสังคมส่วนรวม (ในประเทศไทย)
  - 3.1 ด้านเศรษฐกิจ ค่าตอบแทนจะเป็นเครื่องชี้วัดอำนาจในการซื้อของคนในสังคม เป็นเครื่องมือที่พยายามสร้างความเป็นธรรมในสังคมให้มากที่สุด ในระบบของไทย ค่าใช้จ่ายที่เกิดในหลายๆ กรณี มิได้เกิดขึ้นตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังมี

พฤติกรรมกรรมการบริโภคไม่เหมือนกับประเทศอื่น ทำให้ยากในการแบ่งตลาด ตลาดของไทยมีตลาดเดียว ราคาสินค้าก็เป็นราคาเดียว ในต่างประเทศสามารถจะแยกลูกค้าได้ชัดเจนกว่า ถ้าคนยากจนจริงๆ ต้องอยู่ในองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือ หรือเป็นสมาชิกร้านค้าที่ขายสินค้าในราคาถูก

3.2 ด้านการเมือง ค่าตอบแทนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน จะเป็นการเมืองมาก เช่น รัฐบาลจะปรับเงินเดือนก็จะมีปัญหามาก ส่วนเอกชนก็มีเรื่องการเมืองภายในเข้ามาเกี่ยวข้อง เงินเดือนจะถือเป็นความลับ

สรุปได้ว่า ความสำคัญของค่าตอบแทน คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปแลกเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภูมิใจ ทำให้เห็นว่าตนเองมีคุณค่าทางสังคมและเป็นที่ยอมรับ และค่าตอบแทนมีผลโดยตรงต่อการทำงานว่าสามารถทำงานให้สูงขึ้นหรือต่ำลง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึง

#### 4. ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทน

สุจิตรา ชนานันท์ (2551, หน้า 25) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทนไว้ดังนี้

1. อุปสงค์อุปทานของแรงงานหรือระดับ ค่าจ้างโดยทั่วไป
2. ความสามารถในการจ่ายขององค์กร
3. ค่าครองชีพ
4. สภาพแรงงาน
5. กฎหมายและรัฐบาล
6. ประสิทธิภาพของบุคลากร
7. ทศนคติของฝ่ายบริหารขององค์กร

บริษัทจัดหางาน เอ็กเซ็คคิวทีฟ เสิร์ช เซอร์วิสเซส จำกัด (2551, หน้า 18) ในการกำหนดค่าตอบแทนจะต้องกระทำอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ มีความเป็นแบบอย่างเดียวกัน และสามารถอธิบายได้ ปัจจัยที่กำหนดค่าตอบแทนของแต่ละองค์กรไม่เหมือนกัน และไม่ได้เกิดจากปัจจัยเดียว แต่เกิดจากหลายๆ ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อโครงสร้าง ระดับอัตรา และระบบของค่าตอบแทน

1. อุปสงค์อุปทานของแรงงานหรือระดับค่าจ้างโดยทั่วไป การที่องค์กรกำหนดอัตราค่าตอบแทนถูกต้องเหมาะสมหรือไม่นั้น ไม่ได้อยู่ที่การตัดสินใจขององค์กร แต่จะต้องเปรียบเทียบกับระดับค่าตอบแทนของงานอย่างเดียวกันในตลาดแรงงาน หรือในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันเป็นหลัก องค์กรการไม่อาจกำหนดขึ้นมาอย่างอิสระได้ ถ้าองค์กรได้กำหนดอัตราค่าจ้างต่ำกว่าที่อื่น อัตรานั้นก็อยู่ได้เพียงชั่วคราวเท่านั้น ในระยะยาวสภาพการแข่งขันจะทำให้อัตราค่าจ้างขยับขึ้นในระดับใกล้เคียงกับอัตราตลาด มิฉะนั้นก็จะไม่มีบุคลากรที่เหมาะสมเหลืออยู่ทำงานกับองค์กรนั้นอีกต่อไป อุปสงค์อุปทานของแรงงานจะเป็นปัจจัยที่กำหนดอัตรา

ค่าแรงงาน ถ้าแรงงานประเภทหนึ่งหายาก แต่ตลาดมีความต้องการมาก นายจ้างก็จะขึ้นราคา ค่าจ้างให้กับแรงงานประเภทนั้น เพื่อให้ได้คนเข้ามาทำงาน อัตราค่าจ้างของแรงงานนั้นก็ จะขยับสูงขึ้น ในทางกลับกันแรงที่หาง่ายและปริมาณมาก นายจ้างก็จะจ้างในอัตราค่าจ้างระดับต่ำ กฎของอุปสงค์อุปทานของแรงงาน จึงเป็นกลไกที่กำหนดอัตราค่าจ้างโดยทั่วไปของแรงงาน ประเภทต่างๆ

2. ความสามารถในการจ่ายขององค์กร แม้แต่อัตราค่าตอบแทนจะกำหนดขึ้นมา โดยระดับค่าจ้างโดยทั่วไปก็ตาม แต่ถ้าองค์กรใดไม่สามารถจะจ่ายได้ในอัตรานั้น องค์กรนั้นก็ จะจ่ายค่าจ้างต่ำกว่าที่อื่น ซึ่งจะมีผลให้คนที่มีความสามารถสูงออกไปจากองค์กรนั้น เหลืออยู่ แต่คนที่มีความสามารถน้อย ในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีความสามารถในการจ่ายค่าจ้างสูง กว่าที่อื่น ก็จะสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถสูงเข้าทำงาน การกำหนดนโยบายว่าจะจ่าย ค่าตอบแทนต่ำกว่าหรือสูงกว่าระดับค่าตอบแทนโดยทั่วไป จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย ของแต่ละองค์กร

3. ค่าครองชีพ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ค่าครองชีพเป็นตัวการที่มี ผลกระทบต่อระดับอัตราค่าจ้างในการทำงาน แต่ก็ไม่มีสูตรแน่นอนว่าจะเอาค่าครองชีพมาปรับ อัตราค่าจ้างได้อย่างไร ค่าครองชีพเพียงแต่ชี้ให้เห็นว่า ค่าจ้างควรจะมีความสัมพันธ์กับค่าครองชีพ อีกอย่างหนึ่งค่าครองชีพมักจะไม่มี ความเกี่ยวข้องโดยตรงกับรายได้ที่เป็นตัวเงิน (monetary income) แต่เกี่ยวข้องกับรายได้ที่แท้จริง (real income) ของบุคลากร ซึ่งเป็นการยากที่จะมา ปรับเป็นค่าจ้าง แต่ค่าครองชีพก็มีประโยชน์ที่จะนำมาปรับในภาวะที่ค่าของเงินที่เปลี่ยนแปลง โดยพิจารณาควบคู่ไปกับดัชนีราคาผู้บริโภค

4. สภาพแรงงาน ในระบบเศรษฐกิจของโลกปัจจุบัน สภาพแรงงานนับว่ามี บทบาทสำคัญทางด้านแรงงาน โดยสามารถควบคุมปริมาณแรงงานได้ อำนาจต่อรองของ สภาพแรงงาน มีผลกระทบต่อความต้องการแรงงานของฝ่ายผู้จ้างแรงงาน ซึ่งทำให้มีการ เจรจาต่อรองเพื่อตกลงอัตราค่าตอบแทนการทำงาน โดยมีเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งคือ การนัดหยุดงาน เป็นตัวถ่วงอำนาจทางเศรษฐกิจของฝ่ายผู้จ้างแรงงาน การตกลงจ้างแรงงานไม่ใช่เป็น เรื่องของผู้จ้างแรงงานของพนักงาน แต่เป็นเรื่องของผู้จ้างแรงงานกับสภาพแรงงาน ข้อตกลง ใดๆ จึงเกิดขึ้นเพราะอำนาจต่อรองของสภาพแรงงานทั้งสิ้น

5. กฎหมายและรัฐบาล ในหลายระดับของการบริหารงานของรัฐบาล จะกล่าวถึง เรื่องของค่าจ้างและเงินเดือนในการจ้างแรงงาน ทั้งๆ ที่โดยทฤษฎีแล้ว การกำหนดค่าตอบแทน จะขึ้นอยู่กับหลักของความเท่าเทียมกันระหว่าง การทำงานกับการจ่ายค่าตอบแทน ในประเทศไทยแต่เดิมนั้น กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับค่าตอบแทน ได้แก่ ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ซึ่งกล่าวถึงกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด โดย กระทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการคุ้มครองแรงงาน พุทธศักราช 2515 แต่ใน ปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงเป็น พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541

6. ประสิทธิภาพของบุคลากร ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีรายได้สูงขึ้น และเป็นผลให้มีมาตรฐานการครองชีพสูงขึ้น ก็คือ ประสิทธิภาพในการผลิตของบุคลากรที่สูงขึ้น การวัดประสิทธิภาพอย่างง่าย ๆ ก็คือจำนวนสินค้าหรือบริการที่บุคคลหนึ่งผลิตได้ใน 1 ชั่วโมง ในปัจจุบันนี้ประสิทธิภาพโดยทั่วไปสูงขึ้นเมื่อเทียบกับสมัยก่อน สาเหตุที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น มาจากเทคโนโลยีที่สูงขึ้น มีการลงทุนมากขึ้น วิธีการผลิตที่ดีขึ้น การศึกษาของบุคลากรสูงขึ้น การได้รับการฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลา ความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงาน และการบริหารงานอย่างมีหลักเกณฑ์ โดยทั่วไปองค์กรที่มีการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ จะจ่ายค่าจ้างสูงกว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพต่ำ ซึ่งเปรียบเทียบกับราคาสินค้าแล้ว รายได้ที่แท้จริงของบุคลากรสูงกว่าราคาสินค้าที่ซื้อบริโภค

7. ทักษะของฝ่ายบริหารขององค์กร เป็นสิ่งแน่นอนที่ว่า ทักษะของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อข้อกำหนดนโยบายขององค์กร โครงสร้างของค่าตอบแทนก็เช่นเดียวกัน ผู้บริหารอาจกำหนดให้อัตราค่าจ้างสูงกว่า ต่ำกว่า หรืออยู่ในระดับเดียวกันกับองค์กรอื่น ฝ่ายบริหารอาจนำเอาปัจจัยที่แตกต่างกันมาประเมินค่าของงาน ประเมินการปฏิบัติงานและอื่นๆ อันเป็นผลต่อโครงสร้างของค่าตอบแทน ความต้องการของฝ่ายบริหารที่จะได้ชื่อว่า เป็นผู้ที่มีความคิดหัวก้าวหน้า เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน ต้องการสร้างขวัญในการทำงาน ต้องการจูงใจผู้มีความรู้ความสามารถสูงเข้ามาทำงาน ต้องการลดอัตราการเข้าออกจากงาน และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีมาตรฐานการครองชีพสูง เหล่านี้ล้วนเป็นทักษะที่มีผลต่อข้อกำหนดนโยบายค่าจ้างและเงินเดือนขององค์กรทั้งสิ้น

จุฬาลักษณ์ คำมูข (2551, พฤษภาคม 14) กล่าวถึงปัจจัยในการกำหนดค่าตอบแทนในหน่วยงานชายไว้ว่ามีทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. ปัจจัยภายนอก

1.1 สภาพเศรษฐกิจในขณะนั้น เศรษฐกิจมีอิทธิพลมากต่อการกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานชาย กล่าวคือ ช่วงที่สภาวะเศรษฐกิจดี กิจการสามารถกำหนดค่าตอบแทนให้พนักงานในจำนวนที่สูงได้ เกี่ยวกับอัตราผลตอบแทนจากการขาย ช่วงที่เศรษฐกิจรุ่งเรืองแม้กิจการจะกำหนดในอัตราที่ต่ำกว่า พนักงานชายก็จะได้รับผลตอบแทนในจำนวนเงินที่สูงได้ เนื่องจากช่วงนี้เป็นช่วงที่ยอดขายสูง ซึ่งจะแตกต่างจากช่วงที่สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ แม้จะกำหนดอัตราผลตอบแทนสูงพนักงานชายจะได้รับผลตอบแทนในจำนวนเงินที่ต่ำเนื่องจากช่วงนี้จะขายสินค้าได้น้อย

1.2 การกำหนดค่าตอบแทนของอุตสาหกรรมในกลุ่มเดียวกัน ก่อนกำหนดค่าตอบแทนกิจการจะต้องพิจารณาถึงการกำหนดค่าตอบแทนของกิจการอื่นในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันด้วย เพื่อป้องกันการเปรียบเทียบของพนักงานชาย

1.3 ความยากง่ายในการหาพนักงาน สินค้าที่ต้องใช้ความรู้ทางเทคนิค จะหาพนักงานขายยาก จึงควรกำหนดค่าตอบแทนให้พนักงานขายสูงกว่าพนักงานสินค้าที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางเทคนิค

1.4 ลักษณะของงานขาย งานขายสินค้าที่พนักงานขายจะต้องเดินทางไปต่างจังหวัดไกลๆ ทีละหลายวัน ควรกำหนดค่าตอบแทนให้สูงเพื่อเป็นการจูงใจ

## 2. ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

2.1 นโยบายของกิจการ หากกิจการต้องการยกระดับการครองชีพของพนักงานต้องการสร้างขวัญและกำลังใจ และต้องการสร้างจินตภาพกับบุคคลภายนอก จะกำหนดค่าตอบแทนสูง

2.2 ฐานะของกิจการ กิจการที่มีฐานะทางการเงินที่ดีกว่าจะสามารถกำหนดค่าตอบแทนได้สูงกว่า

2.3 คุณสมบัติของตัวสินค้า สินค้าที่ลูกค้ายังไม่รู้จัก พนักงานขายต้องใช้ความพยายามในการขายมาก พนักงานขายควรได้รับผลตอบแทนสูงกว่า

2.4 คุณสมบัติของพนักงานขาย พนักงานขายที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ควรได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าพนักงานขายฝึกหัด

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทน ประกอบด้วยอุปสงค์อุปทานของแรงงานหรือระดับ ค่าจ้างโดยทั่วไป ความสามารถในการจ่ายขององค์กร ค่าครองชีพ สภาพแรงงาน กฎหมายและรัฐบาล ประสิทธิภาพของบุคลากร และทัศนคติของฝ่ายบริหารขององค์กร

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตทำงาน

### 1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life ) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญ ของคุณภาพชีวิต (quality of life) การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว จะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจดังนี้

สุพรรณ ประทุมวัน (2544, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพนักงานที่มีต่องานและทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองต่อความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน และมีความสุขในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กร

พนิดา งานนิยม (2545, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงาน

โดยวัดได้จากความมั่นคงและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานงานของพนักงานหรือหน่วยงานนั้น เกิดความเป็นธรรมในการทำงานความเป็นปัจเจกบุคคลและหลักการประชาธิปไตย

ผจญ เฉลิม (2545, หน้า 24) กล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายประเด็น ดังนี้

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการ บริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตย ในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลงความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงานซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (humanization of work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (improvement of working condition) ประเทศสแกนดิเนเวียใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (workers protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียหรือในญี่ปุ่นใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (working environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (democratization of the workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยี ที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

พีรวุฒิ สนใจ (2547, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง การทำให้คนงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และปรับปรุง คุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น

เคิร์ช และคิวลีย์ (Kerce & Kewley, 1993, p. 179) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง กลุ่มหรือวิธีการหรือเทคโนโลยีในการทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานเอื้ออำนวย ในผลผลิตเพิ่มขึ้น และพนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น โดยจะมุ่งผลลัพธ์ไปที่ตัว พนักงานมากกว่าการบริหารจัดการนอกจากนี้ยังรวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การปรับเปลี่ยนระบบงาน การทำให้งานน่าสนใจ การใช้วิธีการใหม่ๆ ในระบบการให้รางวัล และการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของคนในองค์กรจึง ประกอบด้วยความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านลักษณะงาน ความผูกพันกัน

ลิปปีท และรัมลีย์ (Lippitt & Rumley, 1997 ,p.183) ได้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตไว้กว้างๆ ว่าเกี่ยวกับระดับความมากน้อยของงานที่สามารถก่อให้เกิดโอกาสสำหรับบุคคลที่มีในเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อความต้องการของบุคคลที่หลากหลาย เช่น ความต้องการในการดำเนินชีวิตด้วยความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ความต้องการในด้านประสบความสำเร็จ และมีโอกาสพัฒนาความรู้และทักษะของตนเอง

แฮกซ์แมบ และซุทเทิล (Hackmab & Suttle, 1997, p.375) เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญ คุณภาพชีวิตในงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรได้นอกจากนี้ ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

จากความหมายและแนวคิดที่กล่าวไว้ข้างต้นพอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ก็คือการทำบุคลากรมีสภาพแวดล้อมที่ดีที่สามารถส่งเสริมสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ และสังคม รวมไปถึงครอบครัวด้วยที่เกี่ยวข้องกับ ชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่ง จะส่งผลให้บุคลากรสามารถพัฒนาศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่

## 2. วิธีการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปรีชา คร้ามพักตร์ (2545, หน้า 20) ได้กล่าวว่า วิธีการสำคัญต่อการทำให้เกิด คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่การปรับปรุงบรรยากาศของ องค์กร (modifying the organizational climate) การออกแบบงานใหม่ (job design) การ

บริหารแบบมีส่วนร่วม (participate management) และการสร้างกลุ่มคุณภาพ (quality circle) ดังรายละเอียด คือ

1. การปรับปรุงบรรยากาศขององค์การ การปรับปรุงบรรยากาศขององค์การมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่มีต่อองค์การที่พวกเขาสังกัด ซึ่งความรู้สึกนึกคิดเป็นผลผลิตจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น จึงต้องมีการปรับปรุงบรรยากาศขององค์การให้เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะประกอบด้วย การวิเคราะห์ ซึ่งจะประกอบด้วย การวิเคราะห์ดังนี้ได้แก่การวิเคราะห์ถึงโครงสร้างในการทำงานเป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนจิตใจในการทำงานระบบรางวัลตอบแทนมีความยุติธรรม และเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพ หรือไม่บุคลากรมีความรู้สึกเป็นอิสระในการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็น และการตัดสินใจที่บุคลากรได้รับความอบอุ่นและการสนับสนุน การที่ได้รับการยอมรับในเรื่องของความขัดแย้งระหว่างสมาชิกและความรักในหมู่คณะ ซึ่งบรรยากาศองค์การเหล่านั้น มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. การออกแบบงานใหม่ วิธีการออกแบบงานใหม่ ซึ่งเป็นที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลายชีวิต เช่น การทำให้งานมีความหมาย (job enrichment) และการทำให้งานขยายกว้างมากขึ้น (job enlargement) และอีกวิธีหนึ่งซึ่งเชื่อว่าจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานได้แก่การทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน แต่วันหนึ่งจะต้องทำงาน 10 ชั่วโมง แทนที่จะทำงานตามปกติวันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งจะต้องทำทั้ง 5 วัน รวมทั้งการกำหนดการทำงานที่ยืดหยุ่นโดยอนุญาตให้บุคลากรทำแผนการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ โดยกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการทำงานในแต่ละวัน

3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นระบบของการจัดการที่บุคลากรในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อตัวบุคลากรและงานของพวกเขาเองซึ่งจะช่วยในการสนองตอบต่อความต้องการและค่านิยมของบุคลากรและงานของพวกเขาเองซึ่งจะช่วยในการสนองตอบต่อความต้องการและค่านิยมของบุคลากรได้และทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

4. การสร้างกลุ่มคุณภาพ คือ การจัดกลุ่มคุณภาพคือ การจัดตั้งกลุ่มขึ้นมาด้วยความสมัครใจ โดยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูงและมีการพบปะและประชุมกัน เพื่อร่วมกันในการกำหนดและวิเคราะห์แก้ไขปัญหาในขอบเขตการทำงานของพวกเขา ซึ่งบุคลากรสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาก็จะทำให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมีมากขึ้น ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการออกแบบที่มีความแตกต่างจากการออกแบบงานในแบบเก่าที่เน้นหลักประสิทธิภาพและความชำนาญในการทำงานเพื่อให้ต้นทุนการผลิตต่ำสุดโดยการหาวิธีการที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวทางนี้ได้รับการปฏิบัติตามหลักการวิทยาการ

การจัดการ แต่เนื่องจากวิธีการเหล่านี้มิได้ให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างเพียงพอทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้น ตั้งแต่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากกฎระเบียบข้อบังคับสายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร ความมีอิสระและความรู้สึกภูมิใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะส่งผลถึงอัตราการขาดงานมีมากขึ้น เช่น ต้องการงานที่มีอิสระมากขึ้น มีความทะเยอทะยานเพื่อความก้าวหน้าและชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งพบว่าการออกแบบงานและองค์การแบบเดิมไม่สามารถที่จะตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความปรารถนาที่ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ได้ซึ่งการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่างานมีความท้าทายสามารถใช้ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน มีโอกาสแสวงหาความก้าวหน้ารวมทั้งการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ซึ่งแนวคิดนี้จะช่วยให้เกิดสมดุลในการใช้แรงงานมนุษย์กับการใช้เทคโนโลยี

### 3. ความสำคัญและประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสำคัญต่อองค์การโดยเป็นเสมือนกันชนป้องกันไม่ให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกตีตนออกห่างจากองค์กร เพราะเงื่อนไขที่ส่งผลให้คนตีตนออกห่างจากองค์กร (alienating job conditions) หรือที่เรียกว่าเงื่อนไขของคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of work life conditions) ได้แก่คำตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรมสภาพการทำงานที่มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของผู้ทำงานจังหวัดชีวิตและความ เป็นประโยชน์ต่อสังคม ช่วยให้ผู้คล้อยงกการทำงานหรือลาออกไปจากองค์กรนั้น นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานยังมีความสำคัญต่อคุณภาพและปริมาณของผลผลิตซึ่งในงานวิจัยของ ชนิษฐา ไตรย์ปักษ์ได้สรุปรายงานของ มิคโควิช และกูลิคค์ (Mikovich & Gulick) ว่าผลของการนำคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ว่าการมีคุณภาพการทำงานที่ดี จะทำให้คุณภาพและปริมาณของผลผลิตสูงขึ้น และเป็นการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในองค์การให้ดีขึ้น เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและฝ่ายบริหารให้ดีขึ้นส่งเสริมความร่วมมือในองค์การ และความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานในองค์การ (ชนิษฐา ไตรย์ปักษ์, 2548, หน้า 21)

จากองค์ประกอบข้างต้นพอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญต่อองค์การโดยเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดบุคลากรตีตนออกห่างจากองค์กร มีขวัญและกำลังใจซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานจะดีขึ้น เกิดความร่วมมือในองค์การ คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะมีขึ้นได้จากการที่องค์การต้องมีการปรับปรุงบรรยากาศในการทำงาน ตลอดจนการออกแบบงานใหม่ให้คนทำงานมีความสะดวกและง่ายขึ้น ถ้าองค์การได้นำมาใช้กับบุคลากรอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพขององค์การแล้วจะส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและจะนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์การในที่สุด

#### 4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการทำงาน

จากความหมายและแนวคิด ทำให้ทราบถึงลักษณะสำคัญ สาเหตุถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และแนวทางที่จะสร้างหนทางทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้ซึ่งจากที่ได้กล่าวมายังมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่

##### 4.1 ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Human Needs Theory)

สมยศ นาวิการ (2545, หน้า 300) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) ไว้ว่าการจัดลำดับความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ชั้น เรียงลำดับตั้งแต่ความต้องการขั้นต่ำสุดจนถึงสูงสุดบุคคลชนวนขวายที่จะตอบสนองความต้องการของตนเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต้นๆ ได้รับการ ตอบสนองบางส่วนแล้วความต้องการขั้นที่อยู่ถัดไปจะเกิดขึ้นตามมา บุคคลที่จะมีความพึงพอใจในงานถ้าหากว่างานนั้นๆ ให้การตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการได้ ซึ่งมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ คือ

1) ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายนี้หากกล่าวในแง่องค์การธุรกิจอุตสาหกรรม อาจตอบสนองได้ด้วยค่าจ้างแรงงานที่เพียงพอแก่การครองชีพ การแจกชุดทำงาน การมีรถรับส่ง เป็นต้น

2) ความต้องการทางความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคง และปลอดภัยจะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันภัยอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจและความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และเมื่อพิจารณาในทัศนะของการปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านการเงินแก่บุคลากรให้มากขึ้น

3) ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการในสองชั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชนิดนี้ คือ ความต้องการความรักความเข้าใจจากเพื่อน ความต้องการที่จะได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ และได้รับการยอมรับจากสมาชิกที่อยู่ในองค์กรนั้นๆ เป็นต้น

4) ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง (self-esteem needs) จะรวมถึงการนับถือตนเองความต้องการที่จะเป็นคนที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความเป็นตัวของตัวเองรู้จักมีอำนาจ และต้องการที่จะประสบความสำเร็จ องค์กรประกอบต่างๆ ที่แสดงว่าได้รับการยกย่องนับถือ เช่น สถานภาพ การได้รับยกย่อง การได้รับความสนใจการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป เป็นต้น

5) ความต้องการความหวังของชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการที่จะแสดงออกซึ่งความสามารถของตนเอง องค์การที่ดีควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสนที่จะสนองความต้องการอุดมการณ์ของตนเองให้มากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อเป็นผลดีสำหรับทั้งฝ่ายพนักงาน และฝ่ายจัดการเองโดยจะเปิดโอกาสให้เข้าทำงานที่ยากที่สุดหรืองานในตำแหน่งที่สูงสุดเท่าที่ความสามารถของเขาจะเอื้ออำนวยให้ เมื่อบุคคลมีความพอใจในการทำงานจะแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีความพอใจในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่ไม่มีความพอใจในการทำงาน

#### 4.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

จตุรงค์ คลังชำนาญ (2539, หน้า 13-16) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบ หรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วยได้แก่

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (achievement) หมายถึง การบุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อ ผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจาก ผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนจากผู้มาขอคำปรึกษาหรือหรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ด้วยตนเองจนจบได้ลำพังผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ที่มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีสิทธิโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานนั้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

- 1) เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
- 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (interpersonal relations: superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
- 4) ลักษณะของอาชีพ (status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี
- 5) นโยบายและการบริหาร (policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 6) สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ
- 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่
- 8) ความมั่นคงในงาน (job security ) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพความมั่นคงขององค์กร
- 9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (supervision: technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

เฮิร์ซเบิร์ก ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานอย่างใดส่วนองค์ประกอบทางด้านค้ำจุนหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค้ำจุนหรือสุขอนามัยมีหน้าที่ค้ำจุน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก พอสรุปได้ว่าองค์กรควรจะต้องสนองตอบความต้องการของบุคลากร เพื่อให้บุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหลายของบุคลากรได้ เช่น การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่เพียงพอหรือจัดให้มีสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย การจัดกิจกรรมงานสังสรรค์ การแข่งกีฬา หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่นและเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้มีการใช้ความสามารถและทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

4.3 ทฤษฎีเอกซ์ และทฤษฎีวาย (McGregor's Theory X & Theory Y) กอบกุล พิไลพันธ์พฤกษ์ (2545, หน้า 17-18) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของแมคเกรเกอร์ (McGregor) ไว้ว่าข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับ ตัวคน คือ ทฤษฎีเอกซ์ และทฤษฎีวาย ซึ่งแสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทฤษฎีที่แตกต่างกันว่าจะมีลักษณะดังนี้

#### 4.3.1 ทฤษฎีเอกซ์ (Theory X)

แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะดังนี้

1) ลักษณะของมนุษย์โดยทั่วไปจะไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาส

2) ด้วยเหตุที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้น จึงต้องใช้วิธีบังคับ (covered) ควบคุม (controlled) กำกับ (directed) หรือ ช่มชู้ (threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ เพื่อที่จะให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3) มนุษย์โดยปกติจะชอบวิธีดังกล่าว และอยากให้กระทำโดยผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่างๆ มนุษย์โดยทั่วไปจะไม่มีภาวะคือหรือร้อนหรือใฝ่สูง แต่จะมีความต้องการในเรื่องของความมั่นคง (security needs) เป็นสำคัญเท่านั้น

#### 4.3.2 ทฤษฎีวาย (Theory Y)

ภายหลังจากที่วิชาการความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้รับการศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวางทำให้เกิดข้อสมมติฐานเกี่ยวกับคน ซึ่งแมคเกรเกอร์ ได้กล่าวไว้ดังนี้

1) ลักษณะของคนทั่วไปไม่ใช่จะไม่ชอบทำงานเสมอไป แต่งานดังกล่าวเป็นสิ่งดี หรือเลวสำหรับคนขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุมต่องานนั้นได้รับการจัดอย่างเหมาะสมก็อาจเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจคนได้ ในทางกลับกันหากงานนั้นเป็นลักษณะของการบังคับโทษ คนก็จะไม่ชอบ

2) การควบคุม และการคาดโทษต่างๆ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนเกิดความพยายามทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ควรเปิดโอกาสให้คนใช้ดุลยพินิจของตน (self-correction) และควบคุมตนเอง (self-control) ในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3) การที่คนจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ย่อมเป็นเหตุเป็นผลกับโอกาสที่คนจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจของตนด้วย

4) สาเหตุที่คนพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบขาดความกระตือรือร้น มุ่งที่จะสนองสิ่งจูงใจด้านความมั่นคงอย่างเดียวนั้น สืบเนื่องจากกระบวนการเรียนรู้และประสบการณ์ที่เคยผ่านมามากกว่าความจริงแล้วหากงานต่างๆ ได้มีการจัดการที่เหมาะสม คนก็จะยอมรับและอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานด้วย

5) หากเข้าใจคนโดยถูกต้องแล้ว คนจะมีคุณสมบัติที่ดีเลิศ คือ จะมีความคิดที่ตีฉลาด และมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ขององค์กรได้อย่างดีจากทฤษฎีดังกล่าวทำให้เป็นได้ว่า การบริหารงานบางครั้งยังมิได้เข้าถึงคนอย่างแท้จริงทำให้การใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวกับมนุษย์เป็นอย่างไร้ประโยชน์เต็มที่ ผู้บริหารที่ดีจึงควรตั้งสมมติฐานคนเป็นทฤษฎีไว้วางใจก่อนแล้วพิจารณาวิธีการบริหารให้เหมาะสม ทฤษฎีทั้งสองนี้แสดงถึง ทักษะของผู้บริหาร ที่พยายามจะเสริมสร้างแรงจูงใจ หรือการสนองความต้องการของบุคคลเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยข้อสมมติฐานตามทฤษฎีเอกซ์จะให้ความสำคัญกับความต้องการด้านความมั่นคงของคนงาน ส่วนข้อสมมติฐานตามแนวทฤษฎีไว้วางใจ จะให้ความสำคัญกับสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความต้องการระดับสูง ในการทำงาน บุคลากรทุกคนต้องมีความพอใจในการทำงาน ซึ่งความต้องการระดับสูง ในการทำงานบุคลากรทุกคนต้องมีความพอใจในการทำงาน ถ้าหากขาดความพอใจในงานแล้วงานบุคลากรผู้นั้นก็จะไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน อาทิ

1. ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย
2. ลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้ความสามารถของตนและไม่เกิดความเสี่ยงในขณะที่ปฏิบัติงาน

3. การติดต่อสื่อสาร (communication) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทันต่อเวลาและความต้องการของบุคคล

4. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ (benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการ

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปได้ว่า บุคคลชนชาวยุโรปจะตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งต่อตนเองไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกาย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียงความต้องการยอมรับต่อผู้อื่น ความต้องการความสมหวังในชีวิตเมื่อบุคคลได้ทำตามที่ต้องการแล้วบุคคลก็จะมีแรงจูงใจที่จะส่งเสริมในการทำงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น องค์กรจึงจะต้องสร้างองค์การให้มีลักษณะที่ตอบสนองต่อความต้องการทางร่างกายเช่น มีอากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม มีเครื่องอำนวยความสะดวกตามสมควร

และการให้สวัสดิการที่เหมาะสม ตลอดจนการส่งเสริมให้บุคคลมีความเจริญในหน้าที่การงาน การปฏิบัติงานของบุคคลจะได้ผลกระทบโดยตรงจากสิ่งที่คาดหวังจะเกิดขึ้นกับเขาซึ่งอาจจะเป็นรางวัลหรือการลงโทษได้ดังนั้นการที่จะทำความเข้าใจในเรื่องการจูงใจจึงจำเป็นที่จะต้องคำนึงการรับรู้ปัจเจกบุคคล (individuals) ว่าสิ่งที่ทำนั้นๆ คุ่มค่าหรือไม่เพราะผู้ปฏิบัติงานมีความหวังและความอยากเฉพาะคนเป็นกลไกแสดงพฤติกรรม ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมกับองค์การ

### 5. แนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานปัจจุบันได้มีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ เป็นจำนวนมากที่ช่วยในการพัฒนางานและสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมๆ กัน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีผู้ที่ได้กล่าวไว้ดังนี้

ปรีชา คร้ามพักตร์ (2545, หน้า 27-29) ได้สรุปแนวคิดของคุณภาพชีวิต จากการศึกษารายงานทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศจะพบว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ของบุคคลในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ เป็นวิถีชีวิตหรือความเป็นอยู่ในภาพรวมของประชากรซึ่งมองผ่านมิติต่างได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 สภาพความเป็นอยู่ในภาพรวมของบุคคล

สภาพความเป็นอยู่ของบุคคล	สิ่งซึ่งบอกคุณภาพชีวิต
1. ด้านร่างกาย	อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย สุขภาพอนามัย พลังงานการออมทรัพย์ สิ่งอำนวยความสะดวกในครอบครัวและการประกอบอาชีพ
2. ด้านอารมณ์	การพักผ่อนหย่อนใจที่มีประโยชน์ และความนิยมชมชอบในศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น ความสัมพันธ์อบอุ่นในครอบครัวและในชุมชน ความรัก และความเป็นเจ้าของที่มีต่อหมู่คณะ
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ภาวะแวดล้อมบริสุทธิ์สะอาดและเป็นระเบียบปราศจากมลภาวะในดิน น้ำ อากาศ และเสียง มีทรัพยากร ที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิตและการคมนาคมที่สะดวก

## ตาราง 2 (ต่อ)

สภาพความเป็นอยู่ของบุคคล	สิ่งซึ่งบอกคุณภาพชีวิต
4. สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม	โอกาสในการศึกษา และการประกอบอาชีพที่เท่าเทียมกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน การปกครองที่ให้สิทธิ์เสรีภาพ และความเสมอภาคความเป็นธรรมด้านร่างกายและสังคมความร่วมมือร่วมใจในชุมชนความเป็นระเบียบวินัยความเห็นอกเห็นใจ และค่านิยมที่สอดคล้องกับหลักศาสนา
5. ด้านความคิด	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตโลก และชุมชน การศึกษาวิชาชีพ ความสามารถในการป้องกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ของตัวเอง ครอบครัวและชุมชน การเป็นที่ยอมรับในชุมชน การสร้างความสำเร็จด้วยตนเอง การยอมรับตัวเองและการมีเป้าหมายในชีวิตที่เหมาะสม
6. ด้านจิตใจ	การมีคุณธรรมในส่วนตัวและสังคมความซื่อสัตย์สุจริต เมตตากรุณาช่วยเหลือเกื้อกูลกตัญญูเวที ความจงรักภักดีต่อชาติ ความศรัทธาในศาสนา ความเสียสละและการละเว้นจากอบายมุข ฯลฯ

ที่มา (ปรีชา คร้ามพัทตร์, 2545, หน้า 27-29)

เมื่อคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องมองบุคคลในลักษณะขององค์กรรมผ่านมิติต่างๆ คุณภาพชีวิต เป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมของบุคคลความแปรปรวนของสิ่งแวดล้อมจะก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อบุคคล ครอบครัวซึ่งหน่วยที่เล็กที่สุดของสังคมชุมชน และสังคมในที่สุด

ในประเทศไม่มีการนำแนวคิดความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (basic minimum needs) ใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางรูปแบบ และเทคนิควิธีการพัฒนาด้านสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยวิธีคิดที่มีการวาดภาพว่าในสังคมที่พึงประสงค์ของประชาชนไทยของเรานั้น ประชาชนควรมีมาตรฐานชีวิตต่ำสุดอย่างไร เพื่อให้มีความเป็นอยู่อย่างปกติสุขตามสมควรในชั่วเวลาหนึ่งๆ

จากที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ การทำงานมีความสัมพันธ์กับการ

ตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต คุณภาพชีวิตในลักษณะของความพึงพอใจในงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานในองค์การเกิดการสร้างสรรค์ในการทำงานลดการลาออก โอนย้าย จึงกล่าวได้ว่าบุคลากรของโรงพยาบาลทุกคนควรได้รับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน อันจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตที่มีความสุข เกิดผลดีต่อบุคลากรของโรงพยาบาล ต่อคุณภาพการรักษาพยาบาล และเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวแนวคิดของคุณภาพการทำงานดังนี้

แนวคิดของฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Comming, 1985, p. 215) กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงแนวทางที่คำนึงถึง คนกับงานและองค์การ ซึ่งจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการคือ

1. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ
2. เป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่สำคัญๆ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานอาจมองได้ 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรกอาจกล่าวถึงปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงานหรืองานของตนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดและอีกลักษณะหนึ่งนั้น อาจมองการพัฒนาชีวิตและอาชีพในแง่ของแนวปฏิบัติหรือวิธีการหรือเทคนิคในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Comming, 1985, p. 215) ได้ให้เกณฑ์ในการพิจารณา ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานจะแบ่งออกเป็น 8 ด้านดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) หมายถึงการได้รายได้ เงินเดือน หรือผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานเต็มเวลา และสวัสดิการที่ได้รับอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามมาตรฐานทั่วไป และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ตนเอง
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safety and healthy environment) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานที่สะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มีการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค
3. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสทำงานได้อย่างอิสระ ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ได้เรียนรู้งานในภาพรวมทำให้เพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถได้เลื่อนขั้น ยศ ตำแหน่ง หน้าที่การงานที่สูงขึ้นมีโอกาสประสบความสำเร็จในองค์กร มีความมั่นคงในงาน

5. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (social integration) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าการทำงานไม่มีความอคติ มีการเปิดเผยและมีความจริงใจจากผู้ร่วมงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร

6. ธรรมนูญในองค์การ (constitutionalism) หมายถึงการมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสมบุคคลได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลได้รับความเสมอภาพ ได้รับการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม

7. ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (total life space) หมายถึงการรักษาสมดุลในการดำรงชีวิตโดยมีการแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาในการทำงาน การใช้เวลาส่วนตัว การให้เวลากับครอบครัว และมีเวลาในการพักผ่อนที่เพียงพอ

8. ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม (social relevance) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม องค์กรของตนได้ทำประโยชน์ในสังคมและกระทำกิจกรรมอื่นเพื่อสาธารณประโยชน์อื่น

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละแนวความคิดมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้เลือกใช้แนวคิดของ ฮิวส์ และคัมมิงส์ เนื่องจากเป็นแนวความคิดที่สามารถชี้ให้เห็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

#### 6. เกณฑ์ชีวิตหรือองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน

เกณฑ์ชีวิต (indicator) หรือองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหลากหลายและแตกต่างกันไป โดยเริ่มจากช่วงทศวรรษที่ 1930 คุณภาพชีวิตการทำงานขึ้นอยู่กับการมีความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบกฎเกณฑ์และสภาพเศรษฐกิจของตัวผู้ปฏิบัติงานเองและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจนกระทั่งประมาณ ค.ศ. 1970 เป็นต้นมานักวิชาการได้มีการศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจังมากขึ้น โดยมีเป้าหมายเน้นไปที่ประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้องค์กรเป็นหลักการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานซึ่งรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปีทมา อ่อนไสว (2542, หน้า 19) ได้กล่าวถึงเกณฑ์วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของแมคโคบี (Maccoby) ซึ่งเป็นนักวิชาการที่ได้ศึกษาในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ประกอบด้วย ความมั่นคงปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัยของบุคลากร

2. ความเสมอภาพ (equity) ประกอบด้วยความมีกฎหมายระเบียบที่ยุติธรรมและเหมาะสมตามควร และความเป็นธรรมเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงาน

3. ความเป็นประชาธิปไตย (democracy) ประกอบด้วย การมีโอการมากขึ้นที่จะมีส่วนร่วมต่างๆ เช่น การตัดสินใจในงาน การปรับปรุงงาน เป็นต้น

4. ความเป็นปัจเจกบุคคล (individual) คือการมีเป้าหมายที่จะพัฒนาบุคคลอย่างเต็มที่และเท่าที่เป็นไปได้อย่างเต็มศักยภาพ

ปีวัฒนา ผาสุก (2549, หน้า 12) ได้กล่าวถึงตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ซีซอร์ (seashore) ได้สรุปไว้ว่าขั้นตอนวิวัฒนาการของการให้คำจำกัดความที่สามารถใช้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ยึดที่กำลังคนเป็นหลัก (manpower orientation) ซึ่งในขั้นนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะหมายถึงการจัดหาหรือการสร้างงานเพื่อให้มีการสร้างงานอย่างเต็มที่ที่สุดและการทำงานนั้นต้องเป็นการจ้างงานในระดับที่ทักษะสูงเท่าที่บุคคลพึงมี

ขั้นที่ 2 ยึดเศรษฐกิจของบุคคลเป็นหลัก (economic man orientation) ขั้นนี้คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การให้การทำงานที่จ่ายเงินในระดับที่สูงที่สุด ประกอบกับรางวัลต่างๆ เท่าที่ควรจะให้แก่บุคลากรตามสมควรแก่สภาพเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ยึดหลักความผาสุกเป็นหลัก (welfare orientation) ขั้นนี้คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การดูแลเอาใจใส่เรื่องต้นทุนการผลิตให้มากขึ้น โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นจากงานในขั้นนั้นตัวชี้วัดที่เพิ่มขึ้นจากขั้นอื่นๆ ก็คือ การหารายได้เพื่อมาบำรุงรักษาต้นทุนที่เกิดขึ้น หลังจากการเลิกจ้างงาน การเจ็บป่วยจากการทำงาน และอัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน จนกระทั่งการให้ผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมแก่ชนทุกชั้นทุกระดับในองค์กร

ขั้นที่ 4 ยึดความประทับใจของบุคลากรเป็นหลัก (employee attraction orientation) ในขั้นนี้เพิ่มตัวชี้วัดคุณภาพการทำงานโดยเน้นที่ ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมของการทำงานไม่เน้นในเชิงเศรษฐกิจคือ พิจารณาในเรื่องของความสามารถบุคลากรในจุดที่น่าสนใจ ตลอดจนการบำรุงรักษาคุณสมบัติของบุคลากร และการล้วงเอาความสามารถที่แท้จริงของบุคลากรออกมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น การแก้ปัญหาในเรื่องการร้องเรียนโอกาสการปรับปรุงตนเองของบุคลากร ความมีอิสระในการทำงาน เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ยึดการส่งเสริมการสนับสนุนการดำเนินชีวิตเป็นหลัก (life enhancement orientation) ในขั้นนี้พิจารณาจากเพิ่มเติมในเรื่องของผลผลิตที่ได้จากการจ้างงาน โดยเฉพาะในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมดของบุคคล ตัวชี้วัดในขั้นนี้ เช่น งานที่ทำมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองของบุคลากร อีกทั้งโอกาสในการคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร และการเสนอให้มีการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะเรื่องงาน

ดูบริน และไอร์แลนด์ (Dubrin & Ireland, 1993, p. 402) ได้กล่าวถึงเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานของลาวิเน (Lavine) ซึ่งเป็นผู้หนึ่งที่ได้ศึกษาในเรื่องของการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งใช้เกณฑ์วัดต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตความเป็นอยู่ในบ้านและที่ทำงาน (relationship between home life and working life)
2. ความต้องการพื้นฐานของบุคคล (basic individual needs)
3. มีสถานที่ที่เปิดกว้าง (open area)
4. เป็นตัวแทนคณะกรรมการ (committee representation)
5. มีการพัฒนาศักยภาพในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (growth potential of work related activities)
6. สามารถกำหนดคุณภาพของผลผลิต (identification with product quality)

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cumming, 1985 pp. 199-200) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รายได้ เงินเดือน หรือผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานเต็มเวลา และสวัสดิการที่ได้รับอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามมาตรฐานทั่วไป และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ตนเอง

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safety and healthy environment) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานที่สะดวกต่อการปฏิบัติงานหน้าที่ ปลอดภัยจากอุบัติเหตุมีการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค

3. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสทำงานได้อย่างอิสระ ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ได้เรียนรู้งานในภาพรวม ทำให้เพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security ) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถ ได้เลื่อนขั้น ยศ ตำแหน่งที่การทำงานที่สูงขึ้นมีโอกาสประสบความสำเร็จในองค์การมีความมั่นคงในงาน

5. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าการทำงานมาด้วยความอคติ มีการเปิดเผยและมีความจริงใจจากผู้ร่วมงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร

6. ธรรมนูญในองค์การ (constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสมบุคคลได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลได้รับความเสมอภาพ ได้รับการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม

7. ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (total life space) หมายถึง การรักษาสมดุลในการดำรงชีวิตโดยมีการแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาในการทำงาน การใช้เวลาส่วนตัว การให้เวลากับครอบครัว และมีเวลาในการพักผ่อนที่เพียงพอ

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (social relevance) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม องค์กรของตนได้ทำประโยชน์ในสังคมและกระทำกิจกรรมอื่นเพื่อสาธารณประโยชน์อื่น

เคิร์ช, และแควลีย์ (Kerze, & Kawley, 1993, p. 189) กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิต การทำงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (over all job satisfaction) เป็นการประเมินความพึงพอใจในงานโดยรวมในรูปแบบของความรู้สึกอย่างเดียว เป็นความรู้สึกโดยรวมที่เกี่ยวกับงานของตน

2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (facet satisfaction) เป็นการประเมินความพึงพอใจในงานโดยมุ่งไปที่ความพอใจรายด้าน หรือความคาดหวังที่แตกต่างกันของคน ประกอบด้วยตอบแทน สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ความมั่นคงของงาน สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ แหล่งประโยชน์และอุปกรณ์ โอกาสในการพัฒนาทักษะ การนิเทศงานโอกาสในการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง

3. ลักษณะงาน (job characteristics) ประกอบด้วย ความมีเอกลักษณ์ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ

4. การมีส่วนร่วมในงาน (job involvement) เป็นความรู้สึกที่มีต่อหน้าที่การงานที่ส่งผลให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ปฏิบัติงาน ระดับการมีปฏิสัมพันธ์กับงานตามบทบาทของตน

จากการศึกษาเกณฑ์การวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักการศึกษา นักวิชาการหลายท่าน สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเสมอภาพ ความเป็นประชาธิปไตย และความเป็นปัจเจกบุคคล

### คุณภาพชีวิตการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดลพบุรี

#### 1. ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม

##### 1.1 ความหมายของผลตอบแทนที่เป็นธรรม

ธงชัย สันติวงษ์, และชัยยศ สันติวงษ์ (2540, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรมว่า หมายถึง บุคลากรนั้นถือว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิตโดยที่ค่าตอบแทนจะเป็นผลต่อการทุ่มเทร่างกาย แรงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล การได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมจะทำให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและเหมาะสมต่อไป

เสนาะ ดิยาวี (2544, หน้า 20) ได้ให้ความหมาย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง การจูงใจใดๆ ก็ตาม ผลสุดท้ายจะอยู่ที่ผลตอบแทนที่ได้รับ คนจะไม่ทำงานหากไม่ได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่มีค่าตอบแทนเพียงพอและเป็นธรรม คนจะทำงานน้อยมากหากได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่น้อย และคนจะขยันทุ่มเทให้กับงาน หากระบบ

คำตอบแทนดี คำตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีธรรมชาติความต้องการที่มุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับความตอบสนองและได้รับผลตอบแทนในรูปแบบตัวเงินมาตอบสนองความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางด้านร่างกาย

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545, หน้า 244) ได้ให้ความหมายของคำตอบแทนที่เป็นธรรมชาติว่าหมายถึง คำตอบแทนสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ สามารถตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงให้กับองค์กรและหน่วยงาน ช่วยลดภาระทางเศรษฐกิจ ช่วยดำรงชีวิตให้ง่ายขึ้น บุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อม จึงปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ การกำหนดคำตอบแทนที่เหมาะสม จะสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร สร้างขวัญกำลังใจและความจงรักภักดีเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ทำให้คุณภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานนั้น

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 151) ให้ความหมายของคำตอบแทนที่เป็นธรรมชาติว่าหมายถึง คำตอบแทนเป็นสิ่งใดๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำจนกระทั่งมีการจ่ายคำตอบแทนเป็นสิ่งตอบแทนการกระทำนั้นๆ นอกจากนี้ยังส่งผลโดยตรงในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลงไปก็ได้ ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบต่อคำตอบแทนนี้ ซึ่งคำตอบแทนที่เหมาะสม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2548, หน้า 3-6) ได้ให้ความหมายของคำตอบแทนที่เป็นธรรมชาติว่าหมายถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถได้ ก็ต้องให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน และสิ่งตอบแทนเบื้องต้นที่ทำให้ข้าราชการหรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจก็คือ เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสมเพียงพอ และยุติธรรม นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาถึงคำตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ ต่อไปอีก เพื่อให้เพียงพอกับค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย

ฮิวส์, และคัมมิงส์ (Huse, & Comming, 1985, p.215) ได้ให้ความหมายของคำตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ หมายถึง การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมและมีรายได้เพียงพอสอดคล้องกับที่มีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถในการทำงาน และเพียงพอต่อค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้งานอื่น ค่าจ้างหรือเงินเดือนรวมถึงสิทธิประโยชน์อันนอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน

กิลเมอร์, และคนอื่นๆ (Gilmer, et al., 1996, p.239) ได้ให้ความหมายของคำตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ หมายถึง ความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์แต่ละบุคคลที่จะใช้ในการดำรงชีพ ทุกคนมุ่งหวังเพื่อที่จะทำงานให้ได้ค่าจ้าง และสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

ที่อาจจะมีค่าใช้จ่ายอย่างเดียว แต่จะเป็นสิ่งอื่นแทนได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

สรุปได้ว่า ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่มีผลทำให้ข้าราชการ หรือผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าจ้างหรือเงินเดือนรวมถึงสิทธิประโยชน์อื่น นอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน ได้แก่ สวัสดิการที่พักอาศัย รถรับส่ง ค่าทำงานล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์ เงินช่วยเหลือและทุนการศึกษาบุตรที่มีความเหมาะสมต่อ ความรู้ความสามารถในการทำงาน และเพียงพอต่อค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อที่จะกำหนดอัตราผลตอบแทนในรูปค่าจ้างและเงินเดือนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

## 1.2 ขอบข่ายของผลตอบแทนที่เป็นธรรม

วุฒิพงษ์ สินทร์พย์ (2548, หน้า 35-36) ได้กล่าวถึงค่าตอบแทนที่เป็นสิ่งหนึ่ง ที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและมุ่ง ทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการใช้ชีวิตอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนคือ การกำหนดค่าจ้างหรือเงินเดือนซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบหรือวิเคราะห์งานตั้งแต่วิธีง่าย ๆ ไปจนถึงซับซ้อน นอกจากนั้นต้องให้เกิดความเป็นธรรม การกำหนดเงินเดือนเกิดจากมิติต่าง ๆ เช่น ทักษะการทำงาน ความรับผิดชอบ ความพยายาม และการตรวจสอบ ไม่ใช่ลักษณะส่วนบุคคล

2. ผลประโยชน์เกี่ยวคู่ คือ การจัดผลประโยชน์ให้ตรงกับความต้องการและเพียงพอของพนักงาน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการและการใช้จ่ายของพนักงาน

จึงสรุปได้ว่า เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง หลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม คือ ลักษณะงานเหมือนกัน ใช้คุณวุฒิเดียวกัน ก็ควรได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่เท่ากัน โดยค่าตอบแทนเกิดจากมิติต่าง ๆ เช่น ทักษะการทำงาน และการจัดผลประโยชน์ให้ตรงกับความต้องการของพนักงานรวมถึงสวัสดิการที่ให้กับพนักงาน

ประเสริฐ ภูชัย (2550, หน้า 51) ได้กล่าวถึงหลักในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาโดยหลักสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. หลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม หลักความเสมอภาคจะยึดหลักปรัชญาที่ว่า งานเท่ากันจ่ายเท่ากัน หมายความว่างานที่มอบหมายให้ผู้ที่บังคับบัญชาปฏิบัติงานในหน้าที่ตำแหน่งเดียวกัน ลักษณะงานเหมือนกัน ใช้คุณวุฒิเดียวกัน ก็ควรได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนเท่ากัน

2. การดึงดูดใจและการแข่งขัน การดึงดูดใจหมายถึง ค่าตอบแทนที่สามารถจูงใจบุคคลในองค์การ ตลอดจนการรักษาคนดีมีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานในเรื่องรางวัลการตอบแทนจูงใจพนักงาน

3. ความสามารถในการกระจายและกระตุ้นแรงงาน โครงสร้างค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพอาจทำให้ผลต่อต้นทุนแรงงานที่อยู่ในวิสัยที่สามารถควบคุมได้ สามารถแข่งขันกับตลาดได้ ดังนั้น โครงสร้างค่าตอบแทนจึงมีความสำคัญต่อต้นทุนแรงงาน ค่าจ้างเงินเดือน

จากขอบข่ายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือการได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานตามมาตรฐานทั่วไป และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมถึงสวัสดิการสิทธิประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน ได้แก่ ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือและค่าเล่าเรียนบุตร ที่มีความเพียงพอและยุติธรรม และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงาน

## 2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

### 2.1 ความหมายของสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

ปัญญาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 33-35) ได้กล่าวว่า ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นการป้องกันการสูญเสียอันเกิดกับงานขององค์การและในขณะเดียวกันก็ป้องกันไม่ให้เกิดการบาดเจ็บหรือได้รับอันตรายจากการทำงานการสร้างความปลอดภัยจะต้องเพิ่มตั้งแต่การมีนโยบายกฎระเบียบที่ชัดเจนไปจนถึงการจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ ในการป้องกันและขจัดอันตราย ซึ่งอาจจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าเพื่อให้การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปลอดภัยและปราศจากอันตรายต่างๆ

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว, และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 171-178) ได้ให้ความหมายของคำว่า ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพการทำงานที่เหมาะสมและมีบรรยากาศที่ดี มีสภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงต่ออันตรายและไม่มีผลเสียต่อสุขภาพไม่ทำให้เกิดมลภาวะที่เป็นพิษในการทำงาน

เสนาะ ดิยาวีร์ (2544, หน้า 325-331) ความปลอดภัยในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานที่ทำ โดยลักษณะงานนั้นมาเสี่ยงอันตรายจนเกินไปทำงานที่ไม่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องคำนึงถึงในการทำงานอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมในงานแม้เพียงเล็กน้อยๆ ก็อาจจะกระทบกระทั่งถึงผลผลิตขององค์การนั้นๆ ได้ ภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานอาจทำให้คนทำงานด้วยความพึงพอใจหรือไม่พอใจได้ หรืออาจทำให้ผลงานดีหรือไม่ดีได้ เช่น อากาศร้อนเกินไปทำให้เหนื่อยเร็ว โกรธง่ายถ้ามีเสียงรบกวนมาก ทำให้ไม่มีสมาธิ การจัดสถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีสิ่งอำนวยความสะดวก แสงสว่างเพียงพอปราศจากเสียงรบกวนจะทำให้คนรักงานและตั้งใจทำงานดีขึ้น การจัดให้มีเสียงดนตรีในขณะที่ทำงานก็มีส่วนต่อการเพิ่มผลผลิตอย่างมากทำให้ความ

เหน็ดเหนื่อยน้อยลง ทำให้มีชีวิตชีวาและมีความสุข ด้วยเหตุนี้ในสถานที่ทำงานทั้งหลายจึงได้พยายามตกแต่งบรรยากาศให้ดีเสมอ เพื่อช่วยให้คนอยากทำงาน โดยไม่เบื่อหน่าย

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 210) ได้กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถเกิดจากแวดล้อมสถานที่ทำงานจะต้องมีความสะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ มีระบบการจัดจ่ายที่หาใช้ได้ง่าย ถ้าสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ดี ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิผลของหน่วยงานลดลง

ภัทรรุณี ดุลยลักษณ์ (2547, หน้า 19-21) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานบนอากาศหรือภาคพื้นดินทุกคนจะต้องคำนึงถึงกฎระเบียบในความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและปลอดภัยต่อร่างกายผู้ปฏิบัติงานเอง และทรัพย์สินของทางราชการ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยที่มีผลต่อร่างกายและการทำงานควรมีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยในการบินและภาคพื้นดินมีการกำหนดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ สภาพแวดล้อมทางร่างกาย ที่พร้อมจะปฏิบัติงาน สภาพของที่ทำงาน สภาพความพร้อมของเครื่องบินที่เอื้อต่อการบิน ควรคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งบนอากาศและพื้นดินอยู่ตลอดเวลา

ฮิวส์, และคัมมิงส์ (Huse, & Comming, 1985, p. 215) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ว่า การที่บุคลากรไปปฏิบัติงานในสภาพการทำงานที่เหมาะสมและมีสภาพการทำงานที่ไม่เสี่ยงต่ออันตรายและไม่มีผลเสียต่อสุขภาพร่างกายและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

เฮอส์เบิร์ก (Herzberg, 1992, p.183) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สภาพการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการทำงานได้สภาพแวดล้อมในการทำงานนับตั้งแต่สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ อุณหภูมิ แสงและเสียง ตลอดจนสภาพแวดล้อมอื่นๆ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน

กิลเมอร์, และคนอื่นๆ (Gilmer, et. al, 1996, p.239) ได้ให้ความหมายของสถานที่ทำงานและการจัดการของความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงาน ชื่อเสียงของหน่วยงานและการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในงานมีความสำคัญมากแต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มี ความสำคัญมาก

สรุปได้ว่า สภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสมต่อการทำงาน และมีอุปกรณ์ในการป้องกันมลภาวะที่ทำให้เกิดอันตรายและความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกายของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องดูแลสุขภาพและสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน เพื่อความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะตลอดเวลา ผู้บริหารทุกระดับชั้นจะต้องทำความเข้าใจถึงความจำเป็นของความปลอดภัยในการทำงาน

## 2.2 ขอบข่ายของสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

ปัญญาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 33-35) กล่าวว่า เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน มีดังนี้

1. นโยบายทางด้านความปลอดภัย ผู้บริหารจะต้องตระหนักและเห็นชอบในการส่งเสริมความปลอดภัย โดยกำหนดนโยบายทางด้านความปลอดภัยไว้อย่างแน่นอนชัดเจน ซึ่งเป็นมาตรการขั้นต่ำของการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน นโยบายนี้ต้องแสดงให้เห็นถึงสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ หรืออันตรายจากการทำงาน และจะต้องกำหนดวิธีการหรือกิจกรรมในการป้องกัน และระวังอันตรายอันอาจเกิดขึ้นในการทำงาน

2. การคัดเลือกคนอย่างระมัดระวัง โดยเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการทำงานในงานที่จะปฏิบัติ

3. ผู้รับผิดชอบทางด้านความปลอดภัย องค์กรจะต้องตั้งตำแหน่งผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าทางด้านความปลอดภัยขึ้นมารับผิดชอบ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อโครงการสุขภาพและความปลอดภัยขององค์กร

4. คณะกรรมการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับทางด้านความปลอดภัย ประกอบด้วยฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ที่เห็นสภาพความเป็นจริงในที่ทำงาน

5. อุปกรณ์ในการป้องกันอันตราย หมายถึง อุปกรณ์ที่ติดตั้งบนเครื่องจักรหรือเครื่องมือที่พนักงานใช้ประจำตัวและที่ติดตั้งอยู่ในสถานที่ทำงาน องค์กรจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานให้ครบถ้วน และมีจำนวนเพียงพอ ตลอดจนสร้างความสนใจในงานด้านความปลอดภัย เช่น การจัดทำโปสเตอร์ ภาพเตือนความจำกรณีพิเศษ จัดให้มีการคิดแปลกๆ ใหม่ๆ เช่น หุ่นจำลอง เป็นต้น

6. การวิเคราะห์อุบัติเหตุ คือ การค้นหารายละเอียดแต่ละจุดของส่วนต่างๆ ที่เกิดอุบัติเหตุขึ้น ซึ่งอาจเป็นในรูปของรายงาน แผนภูมิ แผนผัง การสัมภาษณ์ผู้เห็นเหตุการณ์ พนักงานหรือผู้บังคับบัญชา และรายละเอียดอื่นๆ เพื่อหาทางป้องกันไม่ให้อุบัติเหตุอย่างเดียวกันเกิดขึ้นอีกในอนาคต

7. การจูงใจและการแข่งขันทางด้านความปลอดภัย เกิดจากความต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามกฎแห่งความปลอดภัย ผลสำเร็จที่จะรักษากฎแห่งความปลอดภัยจะต้องมีการบังคับโดยตรง ต้องกระทำทันที และมีความสม่ำเสมออย่างเป็นระบบ

8. การให้ข่าวสารและการอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้รู้ถึงกระบวนการทำงานด้วยความปลอดภัย ตลอดจนการกระตุ้นใจให้เกิดสำนึกและมีทัศนคติในการรักษาความปลอดภัย

9. การจัดให้มีโครงการทางด้านสุขภาพ การจัดให้มีโครงการสุขภาพทางกาย ได้แก่ การจัดให้มีหมอมและพยาบาลอยู่ประจำ มีจำนวนเพียงพอสำหรับการรักษาความปลอดภัย มีอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลและช่วยเหลือผู้บาดเจ็บและเจ็บป่วย ส่วนสุขภาพทางจิตเป็นเรื่องส่วนรวมขององค์การที่จะต้องสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่กระทบทางจิตมี 3 อย่าง คือ ปัจจัยทางด้านองค์การ ปัจจัยทางด้านผู้บริหาร และปัจจัยทางด้านผู้ปฏิบัติงาน

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว, และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 177-178) ได้กล่าวเกี่ยวกับวิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบาย ทำงานด้วยจิตใจที่สงบสุข แล้วส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานความปฏิบัติ ดังนี้

1. มีการถ่ายเทอากาศ แสงสว่างในการปฏิบัติงาน เสียงควรให้มีความเหมาะสมในการที่จะปฏิบัติงาน
2. ห้องทำงานควรจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
3. สถานที่ทำงานสามารถเดินทางไปปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก

สรุปได้ว่าเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องตระหนักและเห็นชอบในการส่งเสริมความปลอดภัย โดยกำหนดนโยบายทางด้านความปลอดภัยไว้อย่างแน่นอนชัดเจน โดยที่ผู้บังคับบัญชาควรจะต้องจัดหาอุปกรณ์ที่ติดตั้งบนเครื่องจักร หรือเครื่องมือที่พนักงานใช้ประจำตัวและที่ติดตั้งอยู่ในสถานที่ทำงาน หน่วยงานหรือองค์การจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานให้ครบถ้วน และมีจำนวนเพียงพอและการจัดให้มีโครงการสุขภาพทางกาย ได้แก่ การจัดให้มีหมอมและพยาบาลอยู่ประจำ มีจำนวนเพียงพอสำหรับการตรวจรักษา จัดให้มีอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลและช่วยเหลือผู้บาดเจ็บและเจ็บป่วย

### 3. ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

#### 3.1 ความหมายของการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว, และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 121-122) ได้กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ โดยการอบรมและศึกษา และการนำความรู้

ความชำนาญในการทำงานมาใช้ยังส่งผลต่อสุขภาพชีวิตการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร โดยการปรับปรุงส่งเสริมบุคลากรให้ทำงานเต็มความรู้ ความสามารถ และพัฒนาความรู้ ความสามารถให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร

ตุลา มหาพสุชานนท์ (2547, หน้า 207-208) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือ ความพยายามอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารในการวางแผนเพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของพนักงาน และการวางแผนในการพัฒนาทางวิชาชีพของพนักงานในองค์กร ตลอดจนปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้เพิ่มมากขึ้นโดยการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นหลัก การฝึกอบรมคือ กิจกรรมที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานองค์กรได้เรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานปัจจุบันและการพัฒนาบุคคล คือ การเตรียมความพร้อมของพนักงานให้ก้าวไปพร้อมกับความเปลี่ยนแปลงและการเจริญเติบโตขององค์กรในอนาคต

สัตยญา รอดโพธิ์ทอง (2547, หน้า 25) กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพในการทำงานบุคคล โดยข้าราชการทุกคนมีความปรารถนาที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงกว่าขึ้นไปกว่าเดิม และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม มีความปรารถนา เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้รับอยู่

ฮิวส์, และคัมมิงส์ (Huse, & Comming, 1985, p.198) ได้ให้ความหมายของคำว่าโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยพนักงานมีโอกาสที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนด้วยการฝึกอบรม และการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานของพนักงานด้วยความชำนาญจากงานที่ทำอยู่จนเกิดทักษะความชำนาญในการทำงานอย่างสูงและนำไปพัฒนาองค์กรให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไป

สรุปได้ว่า การพัฒนาศักยภาพในการทำงานหมายถึง การปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร โดยการอบรมและศึกษา และการนำความรู้ความชำนาญในการทำงานมาใช้ยังส่งผลต่อสุขภาพชีวิตการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร

### 3.2 ขอบข่ายของการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

ตุลา มหาพสุชานนท์ (2547, หน้า 192-193) รูปแบบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้ดังนี้

1. การฝึกอบรม จะเน้นการพัฒนาคนเพื่อให้สามารถแยกแยะระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และจิตใจให้สามารถนำไปใช้ได้ในงานปัจจุบัน มีกระบวนการฝึกอบรมที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดผลคุ้มค่าต่อองค์กรที่มีเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระ

2. การศึกษา มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการเพิ่มพูนความรู้โดยการศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อยกระดับความสามารถโดยส่วนรวมของบุคลากรทั้งด้าน สติปัญญา สังคม อารมณ์ มีการเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคตโดยการศึกษาในที่ ทำงาน และการศึกษาจากภายนอกองค์กร

3. การวางแผนและการพัฒนาอาชีพ มีวิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานกับพนักงาน เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีทักษะความพร้อมในด้านต่างๆ ควบคู่ไปกับองค์การในอนาคต ทำให้พนักงานเกิดความรู้อย่าง และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพชัดเจน

สรุปได้ว่า การพัฒนาศักยภาพในการทำงานจะแบ่งออกเป็น การฝึกอบรม การศึกษา การวางแผนและพัฒนาอาชีพ เพื่อที่จะเน้นการทำงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถ แยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และจิตใจให้สามารถ นำไปใช้ได้ในการทำงานในสภาวะปัจจุบัน

#### 4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

##### 4.1 ความหมายของความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

ปัญญาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 34-44) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานว่าหมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การทำงานเป็นเครื่องวัดหรือบ่งชี้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำได้ตามข้อ บ่งชี้ ก็จะมี ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ แล้ว ยังช่วยให้ความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกใน ครอบครัว

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 148) กล่าวว่า ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง การส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ควรใช้หลักในการพิจารณาด้วยความรู้ ความสามารถ หลักประสบการณ์และการใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547, หน้า 201-202) ได้กล่าวว่าความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานหมายถึง การเลื่อนขั้นและตำแหน่งเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ให้กับบุคลากรที่มีความขยันปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงานภารกิจ ที่ลำบากหรือยุ่งยากกว่าที่เป็นอยู่ ปัจจุบันการเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นลักษณะหนึ่งในการเพิ่มงาน ในทางลึก (job enrichment) ที่นอกจากจะเพิ่มหน้าที่การงานแล้ว ยังต้องเพิ่มความรับผิดชอบ มากขึ้น

ฮิวส์, และคัมมิงส์(Huse & Comming. 1985, P.198-199) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่าความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานว่า หมายถึง ลักษณะงานนั้นจะต้องส่งเสริมความ เจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วยบุคลากรมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ

โดยพิจารณาตามความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน ตลอดจนมีความมั่นใจต่อความมั่นคงใน การทำงานต่อการทำงานที่ปฏิบัติอยู่

กิลเมอร์, และคนอื่นๆ (Gilmer, et, al, p. 239) ได้กล่าวว่าความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงานว่า หมายถึงการมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้า จากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดคุณภาพการทำงานที่ดีและทำให้มีความพึงพอใจ งานที่ทำ

สรุปได้ว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานว่า หมายถึง ลักษณะงานนั้น จะต้องส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วยบุคลากรมีโอกาสที่ จะก้าวหน้าในอาชีพโดยพิจารณาตามความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน ตลอดจนมีความมั่นใจ ต่อความมั่นคงในการทำงานต่อการทำงานที่ปฏิบัติอยู่

#### 4.2 ขอบข่ายของความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

ปัญญาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 34-44) ได้กล่าวถึงหลักในการสร้าง ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการวางแผนชีวิตการทำงาน ความปฏิบัติดังนี้

1. จัดให้มีแผนกำหนดความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะเอาไว้ ล่วงหน้า โดยมีเงื่อนไขในการทำงานเป็นเครื่องวัดหรือบ่งชี้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำได้ตาม เครื่องบ่งชี้ เขาจะมีความก้าวหน้ายอมก่อให้เกิดความพอใจ ซึ่งมีผลต่อการผลิตและความสำเร็จ ในงานตลอดจนเกิดความภาคภูมิใจในความสามารถของตน

2. จัดให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานเก่งในบางหน่วยงานมีโอกาสในการโยกย้าย ไปหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ในจุดอื่น

3. จัดให้มีการฝึกอบรมและการฝึกปฏิบัติงานต่างๆ ไว้ล่วงหน้า เป็นการ ขยายโลกทัศน์และความทันสมัยให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้มีทัศนคติที่กว้างและมี ประสบการณ์หลายด้าน โอกาสที่จะก้าวหน้าในงานอื่นก็เพิ่มมากขึ้น

4. งานที่ควรเป็นงานที่เหมาะสมแก่ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความ พร้อมของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นงานที่จะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้สูงยิ่งกว่าเดิม

5. ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสอนแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานที่ จะมีความอิสระในการทดลอง เพื่อหาความรู้และวิธีการใหม่ๆ

6. หลักสูตรในการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ควรเป็น หลักสูตรที่มีความทันสมัยและทันความต้องการขององค์กรและตัวผู้ปฏิบัติงาน

7. ระบบการแต่งตั้งเพื่อเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นจากเดิมนั้น จะต้องมีการเกณฑ์ที่แน่นอน เปิดเผย ยุติธรรม

8. ผู้บริหารควรป้อนข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับองค์กรในด้านการผลิต การ ผลิต กำไร ขาดทุน หรือปัจจัยรอบด้านอื่นๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบเพื่อให้มีความเข้าใจ เหตุการณ์ และสภาพแวดล้อมที่ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้สามารถทำงานด้วยประสิทธิภาพสูง

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 148) ได้กล่าวถึงหลักในการสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. หลักความรู้ความสามารถ วิธีนี้จะให้สอบเป็นเกณฑ์ตัดสิน ควรใช้ในกรณีที่มีผู้มีสิทธิมีจำนวนมาก และช่วยจัดความลำเอียงได้
  2. หลักอาวุโสและประสบการณ์เป็นวิธีเลื่อนตำแหน่งแก่บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การมาเป็นเวลานาน ควรใช้เมื่อผู้มีสิทธิได้รับเลื่อนตำแหน่งมีคุณสมบัติเหมาะสมเท่าเทียมกันหมด
  3. หลักความรู้ความสามารถและอาวุโส มีการพิจารณาความรู้ความสามารถผนวกกับการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานในองค์การ โดยพิจารณาจากทะเบียนประวัติ บันทึกผลการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณของพนักงาน
  4. หลักระบบอุปถัมภ์ ตำแหน่งในลักษณะนี้ถือเอาพรรคพวกเครือญาติไม่ได้คำนึงความสามารถเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้มีเสถียรภาพและควบคุมนโยบายต่างๆ ตามที่ต้องการได้
- สรุปได้ว่า วิธีในการสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน จะมาจากความรู้ความสามารถของพนักงาน มีการพิจารณาความรู้ความสามารถ รวมกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานมาเป็นเวลานาน และวิธีในการเลื่อนตำแหน่งแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานมาเป็นเวลานาน ควรใช้สิทธิในการได้รับเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมเท่าเทียมกันหมดตามการศึกษาเท่ากัน ตำแหน่งเท่ากัน และความสามารถที่เท่าเทียมกัน

## 5. ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม

### 5.1 ความหมายของการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว, และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 135) ได้กล่าวว่าในการทำงานร่วมกัน จะต้องพึ่งพาอาศัยกัน รู้จักประนีประนอมยอมรับในสิ่งที่ผิดพลาดบกพร่องถนอมน้ำใจ ให้ความรักสนิทสนม แม้ว่ามาจากสถานที่ต่างๆ อาจจะแตกต่างสถานภาพชีวิตความเป็นอยู่ การศึกษา เพศและวัย แต่เมื่อมาทำงานร่วมกันก็ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

สมยศ นาวิการ (2545, หน้า 466-468) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมว่าหมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามี ความสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ดูลา มหาพสุชานนท์ (2547, หน้า 202-203) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง ระบบความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องระหว่างกันและกันของบุคคลสองฝ่ายในองค์การ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้น ตลอดจนความสมานฉันท์ร่วมกันในหน่วยงานรวมถึงการปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายสมประสงค์ที่ตั้งไว้ขององค์การจำเป็นที่จะต้องอาศัยกลไกทางการติดต่อสื่อสารที่ดี การสร้างช่องทางในการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยน

ความคิดเห็น การตั้งระบบในการรับข้อเสนอแนะสำหรับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ สิ่งที่จะสนับสนุนให้เกิดความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ฮิวส์, และคัมมิงส์ (Huse & Comming, 1985, pp.198-199) ได้ให้ความหมายไว้ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

กิลเมอร์, และคนอื่นๆ (Gilmer, et al, 1996, p.239) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ส่งผลให้หน่วยงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมากขึ้น

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

## 5.2 ขอบข่ายของการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว, และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 137) ได้ให้แนวคิดและวิธีการในการสร้างทีมงานและมนุษยสัมพันธ์ว่า การทำงานถ้าจะให้ประสบความสำเร็จและมีความสุขกับการทำงาน ต้องเป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเข้ากับบุคคลอื่นๆ ได้ทุกสถานการณ์ บุคคลที่จะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะต้องประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. ต้องเป็นคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในแต่ละวัน
2. ต้องรู้จักทำตัวเสมือนกับน้ำ เพราะน้ำไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็สามารถปรับตัวของมันเองได้ ถ้ารู้จักปรับตัวได้อย่างน้ำก็ถือว่าเป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาก
3. จงให้เกียรติและอย่าเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานในการทำงาน ไม่ควรจะดูหมิ่น ดูถูกเพื่อนร่วมงาน จงให้ความสำคัญกับทุกคน

วุฒิพงษ์ สิ้นทรัพย์ (2548, หน้า 41) ได้กล่าวถึงการสร้างทีมงานในองค์การกลุ่มจะเกิดขึ้นได้ในหน่วยงานองค์การกลุ่มที่เกิดขึ้นภายในองค์การจะมีความสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ซึ่งในการที่พนักงานสร้างทีมงานเป็นกลุ่มนั้นเป็นสาเหตุมาจากสิ่งต่อไปนี้

1. เพื่อความมั่นคงปลอดภัย เพราะการเข้ากลุ่มช่วยสร้างความปลอดภัยมากกว่าการอยู่อิสระตามลำพังคนเดียว ได้รับการคุ้มครองด้านต่างๆ หรือได้รับความช่วยเหลือคราวจำเป็นจากเพื่อร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2. เพื่อความมีศักดิ์ศรี การได้เป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีชื่อเสียงย่อมทำให้ฐานะศักดิ์ศรีของสมาชิกสูงไปด้วยในสายตาผู้อื่น
3. เพื่อการยอมรับในคุณค่าหรือชื่อเสียงของตนเอง การเข้ากลุ่มทำให้สมาชิกได้พิสูจน์ความมีคุณค่าของตนเอง เช่น การอุทิศตนเพื่อสังคม เป็นการทำให้คนภายนอกเชื่อถือให้การยอมรับในชื่อเสียง พร้อมทั้งทำให้สมาชิกคนอื่นพลอยได้รับผลดังกล่าวไปด้วย
4. เพื่อให้ได้รับความรักใคร่ผูกพัน กลุ่มสามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคม จากการได้ทำกิจกรรมทางสังคมร่วมกัน การได้ช่วยเหลือเอื้ออาทรต่อกัน
5. เพื่อความมีอำนาจ เพราะการรวมกลุ่มก่อให้เกิดพลังอำนาจการต่อรองสูงขึ้น และมีอำนาจในการปฏิบัติงานสูง
6. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานได้ ทั้งนี้เพราะมีกิจกรรมหลายอย่างที่มีอาจทำคนเดียวได้สำเร็จ แต่จำเป็นต้องร่วมมือกันเป็นกลุ่มงานจึงจะสำเร็จ โดยอาจรวมความคิดหรืออำนาจ เพื่อช่วยในการผลักดันงาน

สรุปได้ว่าการสร้างทีมงานและมนุษย์สัมพันธ์ เพื่อการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมนั้น เป็นการสร้างทีมงานในองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานแก่สมาชิก การได้ใช้ทักษะและความสามารถอันหลากหลายจากสมาชิก ทีมงานต้องมีบุคคลซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค ตลอดจนทักษะอื่น การแก้ปัญหา การตัดสินใจ มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา มีทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีคุณลักษณะเข้ากับคนอื่นได้ง่าย จึงทำให้พนักงานมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมเป็นอย่างดี

## 6. ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

6.1 ความหมายของความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน  
 ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว, และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 165) ได้กล่าวว่า ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานร่วมกันโดยมีผู้บริหารรับผิดชอบ และให้ความเป็นธรรมในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน เรื่องการควบคุมดูแล และการพิจารณาความดีความชอบ ทั้งการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นและมีการยอมรับในการทำงานโดยจะต้องยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน โดยคำนึงถึงเกียรติยศและศักดิ์ศรีของผู้ร่วมงาน เพราะเชื่อว่าคนทุกคนมีศักยภาพและความสามารถที่พิสูจน์ได้

สมยศ นาวิการ (2545, หน้า 469) ได้ให้ความหมายของความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ระเบียบและความเป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง เป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้บังคับบัญชาต้องมีเนื่องจากความก้าวหน้าเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี สิ่งสำคัญอย่างยิ่งก็คือ การเลื่อนตำแหน่งต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม นั่นคือ การเลื่อนตำแหน่งต้องอยู่บนพื้นฐานความสามารถและปราศจากความลำเอียงของผู้บังคับบัญชา โดยที่มีการขอย่อย และการยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงานและสถานภาพที่ดี

ขึ้น ปรากฏอยู่โดยทั่วไปโดยไม่ต้องพิจารณาถึงอายุ ตำแหน่ง การศึกษา และปัจจัยอื่นๆ ทุกคนต้องการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้บังคับบัญชา

เกษมศักดิ์ วิชิตเชื้อ (2546, หน้า 6) ได้กล่าวว่า ความมีระเบียบกฎเกณฑ์ และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณธรรมและความเป็นธรรมมีความสำคัญในหน้าที่ของพนักงานไม่ว่าหน้าที่ต่องิจการงาน ต่อครอบครัว ต่อสังคม ต่อชาติ บ้านเมือง มีความสำคัญตระหนักที่จะปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้ให้ลุล่วงด้วยความมุ่งมั่น คุณธรรมสร้างคนให้มีระเบียบวินัย คุณธรรมสร้างคนให้ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมสร้างคนให้มีความเมตตากรุณา คุณธรรมสร้างคนให้มีความสามัคคี มีความพร้อมเพรียงในทุกหน่วยงานคุณธรรม และธรรมจะช่วยให้คนมีความสงบและสมาธิในการใช้ความคิดที่จะทำงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานต่อไป

ศุลา มหาพสุธานนท์ (2547, หน้า 201) ได้ให้ความหมายของความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานหมายถึง ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานตามการทำงานจะต้องขึ้นอยู่กับรากฐานของตัวบทกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมอย่างเพียงพอทีเดียว โดยในการทำงานนั้นจะต้องมีการจัดระเบียบเรียบร้อย ตามระเบียบ เช่น การลาต่างๆ การเลิกงาน การมาทำงานและการเป็นที่ยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่ปฏิบัติงาน การให้รางวัลในการเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม

ฮิวส์, และคัมมิงส์(Huse, & Comming, 1985, pp.198-199) ได้ให้ความหมายของ ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การทำงานจะต้องมีการจัดระเบียบและถือปฏิบัติตามตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การปฏิบัติเป็นระเบียบเรียบร้อยตามระเบียบ เช่น การลาต่างๆ การเลิกงาน การมาทำงานและมีการยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่ปฏิบัติงาน การให้รางวัลในเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม การพัฒนาระบบการประเมินการเลื่อนขั้นตำแหน่งด้วยความยุติธรรมและความมีเสมอภาคในการประเมิน

สรุปได้ว่า ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานตามการทำงานจะต้องขึ้นอยู่กับรากฐานของตัวบทกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมอย่างเพียงพอทีเดียว โดยในการทำงานนั้นจะต้องมีการจัดระเบียบเรียบร้อย ตามระเบียบ เช่น การลาต่างๆ การเลิกงาน การมาทำงานและการเป็นที่ยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่ปฏิบัติงาน การให้รางวัลในการเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม

## 6.2 ขอบข่ายของความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว, และอศวิณ เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 179) ได้กล่าวถึงวิธีการของการเลื่อนตำแหน่ง และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งอนาคตที่จะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะเป็นการจูงใจให้พนักงานหรือข้าราชการเกิด

ความขยันหรือทุ่มเทการทำงานหนักขึ้น การเลื่อนขั้นและการเลื่อนเงินเดือนอย่างมีระเบียบ กฎเกณฑ์และความเป็นธรรมเป็นการเสริมขวัญและกำลังใจแก่ผู้ทำงานด้วยความตั้งใจ โดยมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นและเลื่อนเงินเดือนดังนี้

1. คุณภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ประจำ
2. ปริมาณของงาน
3. ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ
4. ทักษะที่มีต่องาน
5. การตัดสินใจในการปฏิบัติงาน
6. ความยากลำบากของงานที่ต้องใช้ความอดทน
7. ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน
8. ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. มีความสามารถในการเรียนรู้งาน
11. การยอมรับในเกณฑ์ ระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การเลื่อนตำแหน่ง ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น จะต้องเกิดจากการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติอยู่ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การยอมรับในเกณฑ์ ระเบียบแบบแผน ซึ่งความเป็นธรรมนั้นจะสามารถชี้ให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี

## 7. ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

### 7.1 ความหมายของความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

นักวิชาการหลายท่านที่ให้ความหมายของความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไว้ดังนี้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว, และอัครวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 174) ได้ให้ความหมายด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวว่า หมายถึง ขนบธรรมเนียม ประเพณีและการกระทำตัวให้สอดคล้องและสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นรากฐานของชีวิตสังคม เป็นเหตุและปัจจัยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อกัน การทำงานนั้นจะช่วยสร้างเกณฑ์ให้แก่ชีวิต และยังสามารถที่จะช่วยให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี การทำงานที่ดีนั้นเป็นการแสดงออกถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานอีกแบบหนึ่งโดยที่ความสัมพันธ์ในหน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระทางด้านการงานและด้านความคิดในการปฏิบัติงานและนอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติอยู่

สมยศ นาวิการ (2545, หน้า 465) ได้ให้ความหมาย ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวว่า หมายถึง การที่ผู้บริหารสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิต

การทำงานโดยมีโอกาสดำเนินงานได้พบปะกับบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ และกระทำกิจกรรมร่วมกัน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าระดับความเครียดในการทำงานลดลง และมีความสุขเมื่อได้กลับไปปฏิบัติงานตามเดิม

ฮิวส์, และคัมมิงค์(Huse, & Comming. 1985, pp.198-199) ได้ความหมายด้านความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม ไม่ให้มีผลกระทบต่อครอบครัว เช่น การทำงานล่วงเวลามากเกินไป

สรุปได้ว่า ความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การแบ่งเวลาที่เหมาะสมกับการทำงาน เวลาสำหรับให้ครอบครัว เวลาพักผ่อนส่วนตัว และเวลาที่ให้กับสังคม ซึ่งจะต้องเป็นเวลาที่พอดีมากหรือน้อยจะเกินไป ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปเพราะจะทำให้เกิดปัญหาความเครียดการที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เวลาพักผ่อนหรือเข้าสังคมเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อหน่วยงานทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นและผู้ปฏิบัติงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

## 7.2 ขอบข่ายของความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ลัดดา ท่าพริก (2542, หน้า 179-180) กล่าวถึงขอบข่ายของความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตตนกับชีวิตการทำงานว่ามีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเพียงพอของเวลาพักผ่อนแต่ละวันของท่าน
2. การมีโอกาสร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ความเพียงพอของเวลาที่ท่านมีให้ครอบครัว
4. ความรู้สึกเป็นสุขกับการปฏิบัติงานในโรงเรียน
5. วันหยุดพักผ่อนเป็นเวลาที่ท่านอุทิศให้กับครอบครัวหรือตนเอง
6. การยอมรับของครอบครัวท่านในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
7. การมีโอกาสนผ่อนคลายความตึงเครียดในระหว่างการปฏิบัติงาน
8. การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวในการปฏิบัติงานในหน้าที่
9. ปริมาณและคุณภาพของงานในหน้าที่เป็นคุณค่าชนิดหนึ่งของชีวิตท่าน

สมเดช พยัคฆ์สังข์ (2548, หน้า 84) กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจของท่านกับตำแหน่งหน้าที่การงานและสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. การใช้เวลารว่างกับการปฏิบัติงานและครอบครัวของท่านมีความเหมาะสม
3. มีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานในโรงเรียน

4. ท่านมีเวลาที่เพียงพอให้กับครอบครัว

5. ท่านรู้สึกมีความสุขกับการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน

จากข้อช่วยข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีดังนี้ สามารถแบ่งเวลาในการทำงาน และเวลาที่ให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม พอใจกับช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาว่างในแต่ละวัน การปฏิบัติภารกิจของท่าน ส่งผลต่อความสุขของบุคคลในครอบครัว พอใจกับช่วงเวลาวันหยุดที่บริษัท ต้องรับผิดชอบสูง ทำให้รู้สึกดีถึงเครียดตลอดเวลา มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติงานในวันหยุดราชการเสมอ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากจนส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่าน มีเวลาพบปะสังสรรค์กับเพื่อนในวงการประกันชีวิต มีเวลาพบปะสังสรรค์กับเพื่อนนอกวงการประกันชีวิต และมีส่วนสนับสนุนให้ครอบครัวของท่าน มีความเป็นอยู่ที่ดี

## 8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

### 8.1 ความหมายของลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

นักวิชาการหลายท่านที่ให้ความหมายของลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมไว้ดังนี้

กรมวิชาการ (2542, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การรู้จักฐานะและหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชน ประเทศชาติและบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมและเกิดประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม

ลักษณะ สะแกคุ้ม (2443, หน้า 35) ได้ให้ความหมายของด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมว่าหมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลจะต้องเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมร่วมกับสวัสดิภาพของสังคมที่ตนดำรงอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่ผูกพันเกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่าง ตั้งแต่สังคมขนาดเล็กที่สุด ได้แก่ครอบครัว จนถึงสังคมขนาดใหญ่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมืองการปฏิบัติตามระเบียบของสังคม การช่วยเหลือผู้อื่น และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น

ชลิต พุกผาสุก (2549, หน้า 15-17) ได้ให้ความหมายของด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมว่าหมายถึง หน้าที่โดยตรงที่ต้องปฏิบัติกับสังคมในชุมชน ตามแต่หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในภารกิจต่างกันไป

ฮิวส์, และคัมมิงค์ (Huse, & Comming. 1985, pp.198-199) ได้ให้ความหมายของด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมว่าหมายถึง การทำงานนั้นๆ จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมและความรับผิดชอบต่อองค์กร ชุมชน มีกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งหน่วยงานของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม ช่วยเหลือสังคมเพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพพนักงานและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

สรุปได้ว่า ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลจะต้องเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมร่วมกับสวัสดิภาพของสังคมที่ตนดำรงอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่ผูกพัน

เกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่าง ตั้งแต่สังคมขนาดเล็กที่สุด ได้แก่ครอบครัว จนถึงสังคมขนาดใหญ่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมืองการปฏิบัติตามระเบียบของสังคม การช่วยเหลือผู้อื่น และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น

#### 8.2 ขอบข่ายของลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ลัดดา ท้าวพริก (2542, หน้า 180-181) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสัมพันธระหว่างงานที่ปฏิบัติกับสังคมในชุมชนว่ามีดังนี้

1. การได้รับโอกาสร่วมกิจกรรมกับชุมชน
2. การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของชุมชนและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้ปกครองนักเรียนมีความเชื่อถือศรัทธาในตัวท่าน
4. ความเลื่อมใสศรัทธาของชุมชนต่อผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนท่าน
5. ความเข้าใจอันดีของผู้ปกครองนักเรียนต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนท่าน
6. การปฏิบัติงานในโรงเรียนของท่านสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน
7. ความมีสัมพันธภาพอันดีระหว่างท่านกับหน่วยงานอื่นๆ

สมเดช พยัคฆ์สังข์ (2548, หน้า 84) กล่าวถึงการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมประกอบด้วย

1. ผู้บริหารโรงเรียนมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเองกับเพื่อนครูและผู้ปกครอง
2. ผู้ปกครองมีความเข้าใจที่ดีต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียน
3. การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของโรงเรียน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. การเผยแพร่ผลงานที่ท่านปฏิบัติให้ชุมชนรับทราบ
5. ท่านได้รับโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชน

จากขอบข่ายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมประกอบด้วย มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้กับประชาชนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่นเมื่อมีกิจกรรมชุมชนและสาธารณประโยชน์ต่อสังคม บริษัทให้ความช่วยเหลือกับประชาชน และร่วมกิจกรรมในการรณรงค์ด้านภัยยาเสพติดในแหล่งชุมชน

#### ประเภทของคำตอบแทน

##### 1. คำตอบแทนทางตรง

###### 1.1 เงินเดือน

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของเงินเดือนไว้หลายท่าน ดังนี้

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2542, หน้า 238 - 239) กล่าวว่า เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่พนักงานได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนชั่วโมงทำงานหรือจำนวนครั้งของการให้บริการของพนักงาน

บรรยงศ์ โตจินดา (2543, หน้า 247 – 251) กล่าวว่า เงินเดือนเหมือนกับค่าจ้างแต่จ่ายเหมาเป็นรายเดือนหรือรายปี ไม่ได้คิดค่าหน่วยเวลาทำงาน หรือต่อหน่วยชิ้นงานที่ผลิตให้

มอนดี, นอ, และพรีมีก (Mondy, Noe & Premeaux, 1999, p. 158) กล่าวว่า เงินเดือนเป็นค่าตอบแทนซึ่งจ่ายเป็นรายเดือนหรือรายปี

สัตยา เทพบันเทิง (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นเงินเหมาจ่ายให้เป็นรายเดือนไม่ได้คิดต่อหน่วยเวลาการทำงาน

สรุปได้ว่า เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นเงินเหมาจ่ายให้เป็นรายเดือนไม่ได้คิดต่อหน่วยเวลาการทำงาน

### 1.2 เงินประกันรายได้ล่วงหน้า

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของเงินประกันรายได้ล่วงหน้าไว้หลายท่าน ดังนี้

นิวัติ โลหะวิจิตรานนท์ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า เงินประกันรายได้ล่วงหน้า คือ เงินที่บริษัทหรือหน่วยงานได้จ่ายให้กับพนักงานหรือตัวแทนเพื่อเป็นการประกันว่าพนักงานหรือตัวแทนต้องมีรายได้ต่อเดือนเท่าที่ได้รับการประกัน

ธัลล บุนนาค (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า เงินประกันรายได้ล่วงหน้า หมายถึง จำนวนเงินที่บริษัทจ่ายให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตล่วงหน้า เพื่อเป็นหลักประกันรายได้

สัตยา เทพบันเทิง (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า เงินประกันรายได้ล่วงหน้า หมายถึง จำนวนเงินที่บริษัทจ่ายให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตล่วงหน้า เพื่อเป็นหลักประกันรายได้

สรุปได้ว่า เงินประกันรายได้ล่วงหน้า หมายถึง จำนวนเงินที่บริษัทจ่ายให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตล่วงหน้า เพื่อเป็นหลักประกันรายได้

### 1.3 ค่านายหน้า

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของค่านายหน้าไว้หลายท่าน ดังนี้

บรรยงศ์ โตจินดา (2543, หน้า 247 – 251) กล่าวถึงค่านายหน้าว่ามักจะใช้ในการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานขาย คล้ายกันมากกับการจ่ายค่าจ้างตามผลงาน เพียงแต่ว่าค่านายหน้ามักจะคิดจากยอดเงินไม่ใช่คิดจากผลผลิต

ธัลล บุนนาค (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่านายหน้า หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นตัวเงินคิดตามอัตราส่วนยอดขายหรือยอดเก็บเงิน

สัตยา เทพบันเทิง (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า คำนายหน้า หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นตัวเงินติดตามอัตราส่วนยอดขายหรือยอดเก็บเงิน

สรุปได้ว่า คำนายหน้า หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นตัวเงินติดตามอัตราส่วนยอดขายหรือยอดเก็บเงิน

#### 1.4 เงินโบนัส

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของเงินโบนัสไว้หลายท่าน ดังนี้

บรยรงค์ โดจินดา (2543, หน้า 247-251) กล่าวถึงโบนัส ว่าเป็นค่าตอบแทนพิเศษมี 2 แบบ คือ โบนัสที่ให้เนื่องจากมีผลงานที่ดี (production bonus) นับเป็นการจ่ายค่าจ้างแบบจูงใจ (incentive plan) รูปหนึ่ง อีกแบบหนึ่งเป็นโบนัสให้ในโอกาสพิเศษโดยไม่มีข้อผูกพันกับผลการปฏิบัติงานแต่อย่างใดเช่นจ่ายเงินให้ในโอกาสขึ้นปีใหม่ โอกาสตรุษจีน หรือคริสต์มาส

มอนดี, นอและ พรี่มีาก (Mondy, Noe, & Premeaux, 1999, p.158) กล่าวถึง โบนัส (bonus or lump-sum payment) เป็นรางวัลซึ่งถือเกณฑ์การจ่ายเพียงครั้งเดียวสำหรับผลการปฏิบัติงานระดับสูง

ธัลล บุนนาค (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า เงินโบนัส หมายถึงเงินก้อนที่จ่ายให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตเป็นพิเศษในแต่ละปี

สัตยา เทพบันเทิง (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า เงินโบนัส หมายถึงเงินก้อนที่จ่ายให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตเป็นพิเศษในแต่ละปี

สรุปได้ว่า เงินโบนัส หมายถึงเงินก้อนที่จ่ายให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตเป็นพิเศษในแต่ละปี

#### 1.5 เงินรางวัลพิเศษ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของเงินรางวัลพิเศษไว้หลายท่าน ดังนี้

ธัลล บุนนาค (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า เงินรางวัลพิเศษ หมายถึงค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินเมื่อพนักงานปฏิบัติงานถึงโควตาแต่ละระดับ หรือการได้ลูกค้าใหม่จำนวนหนึ่งรวมที่จ่ายในช่วงเวลาที่กำหนด เป็นรายเดือนหรือรายสองเดือนหรือรายสามเดือน

สัตยา เทพบันเทิง (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า เงินรางวัลพิเศษ หมายถึงค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินเมื่อพนักงานปฏิบัติงานถึงโควตาแต่ละระดับ หรือการได้ลูกค้าใหม่จำนวนหนึ่งรวมที่จ่ายในช่วงเวลาที่กำหนด เป็นรายเดือนหรือรายสองเดือนหรือรายสามเดือน

สรุปได้ว่า เงินรางวัลพิเศษ หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินเมื่อพนักงานปฏิบัติงานถึงโควตาแต่ละระดับ หรือการได้ลูกค้าใหม่จำนวนหนึ่งรวมที่จ่ายในช่วงเวลาที่กำหนด เป็นรายเดือนหรือรายสองเดือนหรือรายสามเดือน

## 2. ค่าตอบแทนทางอ้อม

### 2.1 ค่าเบี้ยเลี้ยง

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของค่าเบี้ยเลี้ยงไว้หลายท่าน ดังนี้

ชัลล บุนนาค (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่าเบี้ยเลี้ยง หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับค่าที่พักและค่าอาหาร

สัตยา เทพบรรเทิง (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่าเบี้ยเลี้ยง หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับค่าที่พักและค่าอาหารรายวันที่ตัวแทนจะได้รับ

สรุปได้ว่า ค่าเบี้ยเลี้ยง หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับค่าที่พักและค่าอาหาร

## 2.2 ค่ายานพาหนะ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของค่ายานพาหนะไว้หลายท่าน ดังนี้

ชัลล บุนนาค (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่ายานพาหนะ หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายเกี่ยวข้องกับการเดินทาง เช่น ค่าโดยสาร ค่าน้ำมันรถ

สัตยา เทพบรรเทิง (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่ายานพาหนะ หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายเกี่ยวข้องกับการเดินทาง เช่น ค่าโดยสาร ค่าน้ำมันรถ ค่าแท็กซี่ ค่ารถรับจ้าง

สรุปได้ว่า ค่ายานพาหนะ หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายเกี่ยวข้องกับการเดินทาง เช่น ค่าโดยสาร ค่าน้ำมันรถ

## 2.3 ค่ารับรอง

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของค่ารับรองไว้หลายท่าน ดังนี้

ชัลล บุนนาค (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่ารับรอง หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการรับรองลูกค้าเพื่อผลในการปฏิบัติหน้าที่

สัตยา เทพบรรเทิง (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่ารับรอง หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการรับรองลูกค้าเพื่อผลในการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต อาทิ ค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่ม ค่าจัดเลี้ยง

สรุปได้ว่า ค่ารับรอง หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการรับรองลูกค้าเพื่อผลในการปฏิบัติหน้าที่

## 2.4 ค่ารักษาพยาบาล

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของค่ารักษาพยาบาลไว้หลายท่าน ดังนี้

ชัลล บุนนาค (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่ารักษาพยาบาล หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล รวมทั้งการดูแลสุขภาพของตัวแทนประกันชีวิต

สัตยา เทพบรรเทิง (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่ารักษาพยาบาล หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล การดูแลสุขภาพของตัวแทนประกันชีวิต

สรุปได้ว่า ค่ารักษาพยาบาล หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล รวมทั้งการดูแลสุขภาพของตัวแทนประกันชีวิต

## 2.5 เงินประกันชีวิต

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของเงินประกันชีวิตไว้หลายท่าน ดังนี้

ชัลลล บุนนาค (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า เงินประกันชีวิต หมายถึง จำนวนเงินประกันชีวิตที่ทางบริษัทต้นสังกัดจ่ายให้กับตัวแทนประกันชีวิต

สัตยา เทพบรรเทิง (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า เงินประกันชีวิต หมายถึง จำนวนเงินประกันชีวิตที่ทางบริษัทต้นสังกัดจ่ายให้กับพนักงานหรือตัวแทนประกันชีวิต

สรุปได้ว่า เงินประกันชีวิต หมายถึง จำนวนเงินประกันชีวิตที่ทางบริษัทต้นสังกัดจ่ายให้กับตัวแทนประกันชีวิต

## 2.6 ค่าประกันรถยนต์

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของค่าประกันรถยนต์ไว้หลายท่าน ดังนี้

ชัลลล บุนนาค (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่าประกันรถยนต์หมายถึง จำนวนเงินที่ทางบริษัทจ่ายให้เป็นค่าใช้จ่ายในการประกันค่าเสียหาย ค่าสิทธิหรือของรถยนต์ของตัวแทนประกันชีวิต

สัตยา เทพบรรเทิง (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า ค่าประกันรถยนต์หมายถึง จำนวนเงินที่ทางบริษัทจ่ายให้เป็นค่าใช้จ่ายในการประกันค่าเสียหาย ค่าสิทธิหรือของรถยนต์ของตัวแทนประกันชีวิต

สรุปได้ว่า ค่าประกันรถยนต์หมายถึง จำนวนเงินที่ทางบริษัทจ่ายให้เป็นค่าใช้จ่ายในการประกันค่าเสียหาย ค่าสิทธิหรือของรถยนต์ของตัวแทนประกันชีวิต

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับค่าตอบแทน สามารถประมวลได้ดังนี้

### 1. งานวิจัยในประเทศ

จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 327 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อายุ และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ ส่วนสถานภาพสมรสและระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ

คงชีพ ตันตระวาณิชย์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของนายทหารชั้นประทวนในสังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ ตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ในภาพรวมของ นายทหารชั้นประทวนในสังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับชั้นยศ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งสายงาน และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุรินทร์ บรรณกิจเจริญ (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่องเหตุผลในการตัดสินใจทำประกันชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงเทพมหานคร พบว่าส่วนใหญ่พนักงานธนาคารตัดสินใจทำประกันเนื่องจากต้องการออมเงินร้อยละ 45.4 และที่ไม่ทำประกันชีวิตเพราะมีรายได้ไม่เพียงพอคิดเป็นร้อยละ 52.9 นอกจากนี้ยังพบว่าการทำประกันชีวิตบุคคลแรกที่พนักงานธนาคารซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตให้คือตัวเอง ร้อยละ 50.7 สำหรับเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตคือ ด้านอัตราผลตอบแทนร้อยละ 4.62 เนื่องจากพนักงานธนาคารได้รับค่าตอบแทนที่ค่อนข้างดี รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพตัวแทน ร้อยละ 4.65 สำหรับความเชื่อมั่นในองค์กร พนักงานธนาคารให้ความสำคัญกับบริษัทที่มีขนาดใหญ่และน่าเชื่อถือ

สรัญญา นवलลอ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษาอำเภอคลองหลวง พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษาด้านสภาพการทำงานและด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความพึงพอใจในมาก ด้านศักดิ์ศรีของอาชีพมีความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนในลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาในระดับคุณภาพชีวิตการทำงานครูในแต่ละด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ด้านประชาธิปไตยในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับสูง และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง

ภัทรา เผือกพันธ์ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานการบริหารแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 196 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะงาน และการบริการทำงาน ลักษณะงาน และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วย

อุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ อยู่ในระดับปานกลาง การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ คือ ลักษณะงานการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยและระดับการศึกษา

อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ จำนวน 295 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ อยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในงานและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานและตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ คือ บรรยากาศองค์การ และการมีส่วนร่วมพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานการทำงาน คือ บรรยากาศองค์การ และการมีส่วนร่วมในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 58.40

ประภาพร นิกรเพสย์ (2546, หน้า 73) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศจริยธรรมในกลุ่มงานการพยาบาล การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคกลาง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคกลางโดยรวมอยู่ในระดับสูง การที่คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับสูงนั้นหมายถึงการรับรู้ของพยาบาลว่ามีการทำงานที่ตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ มีความสุขความพอใจ อาจเนื่องมาจากสภาพการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เป็นสถานบริการทุติยภูมิ ซึ่งมีขนาดของโรงพยาบาลและจำนวนเตียงรับผู้ป่วยอยู่ในขนาดกลาง มีโครงสร้างขององค์กรไม่ซับซ้อนบุคลากรในโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นคนพื้นที่ในภาคกลางมีวัฒนธรรมชนบทยึดแบบภาคกลาง ใช้ภาษาสื่อสารที่ไม่หลากหลาย ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้ได้บังคับบัญชา สามารถพูดคุยกันได้อย่างเป็นกันเอง การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วบุคลากรมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันในการทำงาน และจากการที่โรงพยาบาลมีการพัฒนาเพื่อให้ผ่านการรองรับคุณภาพโรงพยาบาล (hospital accreditation: HA) ทำให้มีความชัดเจนในเรื่องของนโยบาย เป้าหมาย ตลอดจนมีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ จึงทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเสนอความคิดเห็นและในการแก้ปัญหาทางการพยาบาลจึงทำให้พยาบาลประจำการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่

นพรัตน์ รุจนกานต์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริการผู้โดยสารฝ่ายการโดยสารของ บริษัทไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด พบว่า พนักงานนบริการโดยสารในฝ่ายการโดยสารของบริษัทไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด ในภาพรวมพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผล ทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นารีรัตน์ สร้อยสกุล (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการ ทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจเรตำรวจ ผลการศึกษาวิจัย มาตรฐานคุณภาพชีวิต การทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่ามาตรฐานคุณภาพ ชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับสูงได้แก่ ด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม ด้านบูรณาการ ทางสังคมและการทำงานร่วม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการ ทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ตามลำดับ และด้านระบบอุปถัมภ์ภายใน องค์กรของข้าราชการตำรวจในด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับยศ รายได้ต่อเดือน ที่พัก อาศัย และจำนวนบุคคลที่ต้องอุปการะแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระบบอุปถัมภ์ ภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของ ข้าราชการตำรวจในด้าน เพศ ระดับชั้นยศ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อมาตรฐาน คุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ด้าน ระบบอุปถัมภ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิง เส้นตรงกับมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

ชนิษฐา ไตรย์ปักษ์ (2548, หน้า 103) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วน บุคคล ความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาสรุป ได้ว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้าสู่สมการเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ประจำการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถร่วมกัน พยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 61.5 ส่วนที่เหลือ 39.5 ไม่สามารถอธิบายได้จากการศึกษาครั้งนี้ ส่วนตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ถูกคัดออกจากสมการ ได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงาน

รัตนา เจริญวรรณ (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของ ข้าราชการทหารกองพันทหารกองพันทหารม้าที่ 18 กรมทหารม้าที่ 3 กองพลทหารม้าที่ 1

พบว่าข้าราชการทหารกองพันทหารม้าที่ 18 กรมทหารที่ 3 กองพลทหารม้าที่ 1 มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ระดับปานกลางปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารกองพันทหารม้าที่ 18 กรมทหารกองพันทหารม้าที่ 3 กองพลทหารม้าที่ 1 ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมันประเทศไทย มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กรด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวและด้านความภูมิใจในองค์กร มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

วิภาดา บัตถนันทน์ (2548, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนการทำงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอัยการ หลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่งข้าราชการอัยการ พ.ศ. 2544 มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาผลตอบแทนจากการทำงาน 2) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความกระตือรือร้นในการทำงาน 3) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกนอกองค์กร และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนจากการทำงานกับความกระตือรือร้นในการทำงานและการออกนอกองค์กร โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นข้าราชการอัยการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่สำนักงานอัยการสูงสุดในส่วนกลางเฉพาะอาคารถนนรัชดาภิเษก จำนวน 186 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามทฤษฎีเฮอริสเบิร์กทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน แยกเป็นปัจจัยกระตุ้น คือ ความก้าวหน้า และการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยค้ำจุน คือ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และความมั่นคงในงาน โดยนำปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนมาศึกษาถึงผลตอบแทนจากการทำงานว่ามีความสัมพันธ์กับการออกนอกองค์กรและมีความสัมพันธ์กับความกระตือรือร้นในการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการอัยการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่สำนักงานอัยการสูงสุดในส่วนกลางเฉพาะอาคารถนนรัชดาภิเษก โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนจากการทำงานในด้านต่างๆ กับความกระตือรือร้นในการทำงาน พบว่า ภาพรวมผลตอบแทนจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความ

กระตือรือร้นในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ผลตอบแทนจากการทำงานด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนจากการทำงานในด้านต่างๆ กับการออกนอกองค์กร พบว่า ภาพรวมผลตอบแทนจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับการออกนอกองค์กร แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ผลตอบแทนจากการทำงานด้านเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่งมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการออกนอกองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ .01

สุรศักดิ์ ตักดาเดชชัย (2548, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของผู้แทนยาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่าผู้แทนยาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุที่ 25 - 30 ปี สถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยาประมาณ 1 - 5 ปี และเคยมีประสบการณ์ในการเปลี่ยนงาน ค่าตอบแทนที่ผู้แทนยาได้รับในด้านต่างๆ พบว่า ผู้แทนยาส่วนใหญ่มีรูปแบบการได้รับค่าตอบแทนจากบริษัทในรูปแบบเงินเดือนบวกค่านายหน้าบวกเงินรางวัลพิเศษบวกเงินประกันรายได้ล่วงหน้าบวกโบนัส มีอัตราเงินเดือนในปัจจุบันอยู่ในช่วงต่ำกว่า 7,000 บาท การกำหนดอัตราค่านายหน้าที่ผู้แทนยาได้รับส่วนมากกำหนดจากยอดเก็บเงิน และส่วนมากได้รับค่านายหน้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 - 4,000 บาท มีลักษณะการจ่ายเงินรางวัลพิเศษโดยการจ่ายเป็นรายสามเดือน โดยผู้แทนยาได้รับเงินรางวัลพิเศษโดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 5,001 - 7,000 บาท ส่วนมากได้รับโบนัสปลายปี 1 เท่า และผู้แทนยาได้รับการคิดเงินประกันรายได้ล่วงหน้าจากยอดขาย สำหรับค่าใช้จ่ายและสวัสดิการที่ผู้แทนยาได้รับในด้านต่างๆ พบว่า ผู้แทนยาส่วนใหญ่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายที่สามารถเบิกคืนจากบริษัทในส่วนค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ายานพาหนะ และค่ารับรองลูกค้า การกำหนดการจ่ายค่าใช้จ่ายที่บริษัทจ่ายคืนให้กับผู้แทนยาส่วนมากจะจ่ายเป็นจำนวนเงินคงที่ โดยผู้แทนยาจะได้รับค่าเบี้ยเลี้ยงต่อวันประมาณ 401 - 500 บาท การกำหนดการจ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะทางบริษัทจะจ่ายคืนให้ผู้แทนยาโดยจ่ายให้เป็นเงินก้อนที่คิดตามระยะทางที่ใช้รถ รวมค่าสึกหรอ และค่าบำรุงรักษารถด้วย โดย ค่าใช้จ่ายเฉพาะค่ายานพาหนะเดินทางที่ได้รับจะประมาณ 3,001 - 4,000 บาท ส่วนข้อกำหนดเรื่องการมีรถยนต์ส่วนตัวของผู้แทนยา ซึ่งส่วนมากทางบริษัทจะมีการกำหนดให้ผู้แทนยาจะต้องมีรถยนต์ส่วนตัว ซึ่ง ส่วนมากผู้แทนยาจะได้รับค่าสึกหรอและค่าบำรุงรักษารถ ส่วนค่ารับรองลูกค้าผู้แทนยาจะได้รับประมาณ 1,000 - 2,000 บาท และสวัสดิการที่ผู้แทนยาได้รับจากบริษัทส่วนมากจะได้รับเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของผู้แทนยาในด้านต่างๆ พบว่า ผู้แทนยาพึงพอใจต่อค่านายหน้า เงินรางวัลพิเศษ เงินประกันรายได้ล่วงหน้า ค่ายานพาหนะ และไม่พึงพอใจเงินเดือน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารับรองลูกค้า สวัสดิการ ค่าตอบแทนรวม ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน กับประเภทผู้แทนยา และคุณลักษณะพื้นฐานของผู้แทนยา พบว่าความพึงพอใจด้านเงินเดือน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารับรองลูกค้า ค่าตอบแทนรวมที่บริษัทจ่าย

มีความสัมพันธ์กับประเภทของผู้แทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ความพึงพอใจด้านค่านายหน้า เงินรางวัลพิเศษ เงินประกันรายได้ล่วงหน้า การกำหนดลักษณะการจ่ายค่าใช้จ่าย การคิด ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะ และสวัสดิการที่ได้รับ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของผู้แทนฯ และความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะพื้นฐานของผู้แทนฯในด้านระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่คุณลักษณะพื้นฐานด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการเปลี่ยนงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

น็อกซ์, และเออร์วิง (Knox, & Irving, 1997, pp. 37-39) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับผู้บริหาร พบว่า พยาบาลวิชาชีพในรับผู้บริหารมีคุณภาพชีวิตการทำงาน 10 ด้าน ด้านที่มากที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับแผนงานและความก้าวหน้าในช่วงของการปรับเปลี่ยน การบริหารจัดการโปร่งใสชัดเจนเปิดเผยและด้านน้อยที่สุด คือการเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโปรแกรมการศึกษาอบรมก่อนที่จะมีการดำเนินการ

ซีซอร์ (Seashore, 1998, p. 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐ พบว่า ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐ มีการสร้างความผูกพันและรับรู้ถึงความสำเร็จใน 8 โรงเรียน รูปแบบที่ทำให้ครูมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การปรับปรุงคุณลักษณะทางพฤติกรรม ทักษะ และลักษณะนิสัย ซึ่งผลต่อการสอนของครู ความผูกพันและการรับรู้ถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับอย่างสูง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่าค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิตพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ได้ใช้ตัวแปรด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กรด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวและด้านความภูมิใจในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญในการวิจัยซึ่งผู้วิจัยได้นำเอาตัวแปรนี้มาใช้ในการวิจัยเรื่องค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดลพบุรีด้วย