

บทที่ 2

ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสุขภาวะ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนา
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินการปฏิบัติงาน
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบงาน
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับสุขภาวะ

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้เกิดขึ้น และแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรมซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก แต่ในเวลาเดียวกันในประเทศอื่นๆก็มีแนวความคิดเชิงคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นด้วย เช่น “humanization of work” ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับ คำว่า “quality of work life” หรือ “quality of working life” ซึ่งเป็นความหมายเดียวกันกับ “improvement of working condition” ใช้ในประเทศฝรั่งเศส หรือคำว่า “workers-protection” ซึ่งใช้ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์และ “working environment” ใช้ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และ “Hatarakigai” ใช้ในประเทศญี่ปุ่น

แนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญกล่าวคือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้น โดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการมีโอกาสในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนในการทำงาน ที่เป็นที่ยังพอใจของ

ผู้ปฏิบัติงานและตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ ประสิทธิภาพขององค์กร และการเพิ่มประสบการณ์โดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและ จิตใจ (ภวนัย น้อยวงษ์ 2541:8)

Singer (1973 : 1-5) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า ในแง่เศรษฐกิจ คุณภาพชีวิต เป็น เรื่องที่ผู้คนส่วนใหญ่มีความสุขและความสะดวกสบายทางด้านวัตถุ คุณภาพชีวิต จึงหมายถึง การที่ ผู้คนมีความสามารถในการที่จะทำมาหากิน มีรายได้เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็น พื้นฐานต่อการดำรงชีวิต และมีเวลาว่างสำหรับพักผ่อน ตลอดจนมีโอกาสที่จะนำรายได้ไปใช้สอย ได้ตามความพอใจ ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่าเป็นการที่บุคคลมีทางเลือกหลากหลายในการกำหนด รูปแบบหรือวิถีชีวิต

UNESCO (1978 : 89) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่าคุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึก ของการอยู่อย่างพึงพอใจ มีความสุข ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญ ต่อบุคคลนั้นๆ โดยชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีความสำคัญกับคุณภาพชีวิต ได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร ที่อยู่อาศัยและรายได้

อัจฉรา นวจินดา (2524 : 43) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตของบุคคลว่าหมายถึง บุคคลที่สุขภาพทางกาย สุขภาพทางจิตดี มีการดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นปกติสุข ในสภาพแวดล้อม ต่างๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาภาวะเศรษฐกิจและสังคมส่วนรวม

2.1.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Davis L.E. (1977) เป็นผู้นำศัพท์คุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ครั้งแรก ได้นิยามไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดย ส่วนรวมในการทำงานของเขาและเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลย จากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐกิจในการออกแบบการทำงาน

Merton (1977 : 44) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตของการทำงานว่าเป็นคำที่มีความ ครอบคลุมทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินสภาพการทำงานความพอใจและไม่พอใจของคนงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของ ผลผลิตและการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

Guest (1979) (อ้างในอนันต์ แก้วกำเนิด. 2543 :12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลต่อการทำงาน หรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นเกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน นั้นหมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของ

การทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตบุคคล

Fombrun, C.J. et.al. (1994) (อ้างในนฤตล มีเพียร. 2541: 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ประกอบไปด้วยอย่างน้อย 3 องค์ประกอบคือ

1. ชุดของผลลัพธ์ (Outcomes) ของพนักงานแต่ละคนซึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้า อัตราการเกิดอุบัติเหตุมีน้อย
2. เป็นชุดของปฏิบัติการขององค์กร (Organizational practices) ได้แก่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม การทำงานให้มีคุณค่า ระบบการให้รางวัล และผลตอบแทน สภาพการทำงานที่ดี
3. เป็นรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงในองค์กร การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกลยุทธ์ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานดีขึ้น และปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรทั้งในด้านผลผลิตและคุณภาพ

Huse and Cumming (1985) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล กับประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ โดยจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กร การเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจอีกทั้งแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานและรวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

Casio (1986) เป็นข้อกำหนดหรือแนวทางปฏิบัติที่องค์กรได้ตั้งขึ้นมา เช่น การปรับปรุงการทำงานระบบประชาธิปไตยในการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน ความปลอดภัยในการทำงานทั้งยังรวมไปถึงการยอมรับของพนักงานในด้านความปลอดภัย ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและความก้าวหน้าในการทำงาน อาจกล่าวโดยสรุปว่าเป็นเรื่องของความพึงพอใจ ความต้องการของพนักงานในการปฏิบัติงาน

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530 : 266) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึงชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากรนั้นก็คือ ชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย

จากการให้ความหมายของนักวิจัยจึงสรุปได้ว่าหมายถึง การที่พนักงานมีความพึงพอใจและสมปรารถนาในการทำงาน อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองจากองค์กรอย่างเหมาะสมในด้าน

รายได้และผลตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สัมพันธภาพในองค์กร ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความภูมิใจในองค์กร ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและมีคุณภาพ

2.1.3 องค์ประกอบหรือมิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973 : 11-12) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair compensation) ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ โดยค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) ผู้ปฏิบัติงาน ไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และทางด้านสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ที่ช่วยในการส่งเสริม ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือ พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนเองมีค่า และมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจต่อปัจจัยดังต่อไปนี้

- 1) งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง

- 2) ความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต

- 3) ควรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะและความสามารถในแขนงของตนเอง

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณค่า ประสิทธิภาพสำเร็จและมีคุณค่า จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกต่อชุมชน การเปิดเผยของตนเองความรู้สึกว่าไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน และมีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ลัทธิรัฐธรรมนูญ (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไรทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมต่อผู้ปฏิบัติงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ (The Total Life Space) การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้นบทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลาอาชีพการเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาของบุคคลและเวลาของครอบครัวรวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การเกี่ยวข้องกับสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพแก่กลุ่ม ผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่ทราบว่า หน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาดการฝึกการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

Delamotte and Takezawa (1984 : 357) ได้แบ่งคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 มิติดังนี้

1. เรื่องเกี่ยวกับสภาพการทำงานทั่วไปซึ่งเป็นระดับพื้นฐานของกฎหมาย (Traditional goals) เช่น ชั่วโมงการทำงาน การพักผ่อน ลักษณะงานที่มีการคุ้มครองเป็นพิเศษ เช่น งานอันตรายสำหรับเด็กและสตรีมาตรการเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น

2. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair treatment at work) ซึ่งเป็นความต้องการของคนงานที่จะได้รับความยุติธรรมจากการทำงานในแง่การกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคล

3. การให้โอกาสคนงานเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงาน (Influence of decisions) หมายถึง การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยการได้แสดงความคิดเห็นเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานและในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนงาน

4. ส่งเสริมให้คนงานได้มีโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานของตน (Challenge of work content) โดยการให้คนงานได้ทำงานที่มีความท้าทาย เช่น ให้คนงานได้มีอิสระที่จะคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการเลือกหรือกำหนดวิธีการทำงานเป็นของตนเอง

5. ชีวิตการทำงาน (Work life) เป็นอีกมิติที่ให้ความสำคัญต่อการทำงานกับช่วงชีวิตคนงานให้มีการผสมกลมกลืนกัน การทำงานเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินไปตลอดชีวิตของคนงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคมของคนงาน ด้วยเหตุนี้สถานภาพทางสังคมและความก้าวหน้าในสายอาชีพกับวิถีชีวิตจึงต้องมีความสอดคล้องกัน

Huse and Cumming (1985) (อ้างในพรสุข อศวนิเวศน์. 2541 : 32-33) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่ามี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้ และผลตอบแทนที่ได้เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หรือ โอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรนั้นอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่องสังคม

Bruce and Blackburn (1992) (อ้างในภวนัย น้อยวงษ์. 2541 : 16-17) ได้ให้ทรรศนะขององค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. คำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยได้ทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง ซึ่งหมายรวมถึงโอกาสนในการที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึง การได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการได้โอกาสนก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการที่แบ่งเวลา ให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม
8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

2.1.4 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Gordon (1991) (อ้างในสมหวัง โอชารส. 2542 : 45) กล่าวว่า ีว่าการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และตัดสินใจกับฝ่ายบริหารและสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับงาน จะมีผลโดยตรงต่อคนทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของงาน และระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิตรวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานมีหลายๆบริษัท ได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้ โดยในระยะแรกเน้นการเพิ่มผลผลิต ปรับปรุงผลผลิต และลด

ต้นทุน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่ม คล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพ จะมีการประชุมกันภายในกลุ่ม ให้พนักงานเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน การเพิ่มคุณค่างานที่ทำ ซึ่งจากการที่นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานไปใช้พบว่า พนักงานเกิดความพึงพอใจและผลผลิตเพิ่มมากขึ้น อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลงตามไปด้วย

Hackman Sutte (1977) (อ้างในทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542 : 18) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน)
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Schuler,R.S. et. al. (1989) (อ้างในอนันต์ แก้วกำเนิด. 2543 : 17-18) ได้กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดเกิดจากอัตราการขาดงานลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าการประกันด้านสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กร จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียงการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน



2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2.2.1 ความหมายของค่าตอบแทน

เสนาะ ตีเขาว์ (2548: 145) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายให้กับการทำงานโดยการจ่ายนี้ครอบคลุมไปถึงรางวัลทุกอย่างที่พนักงานได้รับจากการทำงานทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช่งเงิน

G'omez – Mejia , Balkin and Cardy (2004: 328) ให้คำจำกัดความของค่าตอบแทนว่าเป็นค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับที่มีส่วนประกอบคือค่าตอบแทนพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนที่พนักงานได้รับโดยปกติพื้นฐานเช่น เงินเดือน ค่าจ้างประจำสัปดาห์ หรือการจ่ายเป็นเดือนหรือชั่วโมง ส่วนที่ 2 คือการจ่ายค่าตอบแทนแรงจูงใจ เป็นโปรแกรมที่ถูกออกแบบมาเพื่อเป็นรางวัลให้กับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งอาจมีหลายรูปแบบเช่น โบนัส การแบ่งส่วนผลกำไร ส่วนที่ 3 คือผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องในบางครั้งอาจเรียกว่าค่าตอบแทนทางอ้อม ซึ่งอาจจะอยู่ในหลายรูปแบบ เช่นการประกันสุขภาพ การประกันการว่างงาน

Milkovich and Newman (2005: 7) ระบุว่าค่าตอบแทนหมายถึง ทุกรูปแบบของผลตอบแทนด้านการเงิน บริการ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

Mondy Noe and Premeaux (1999: GL-2) อ้างถึงในสมชาติ หิรัญกิตติ (2542:245) ให้ความหมายของค่าตอบแทนหมายถึง รางวัลตอบแทนทั้งหมดที่พนักงานได้รับโดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส หรือรางวัลเหมาจ่าย ผลประโยชน์อื่น ๆ

สรุปได้ว่า ค่าตอบแทนหมายถึง ทุกรูปแบบของการให้ค่าตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานซึ่งนายจ้างจ่ายตอบแทนให้แก่พนักงานขององค์กร โดยอยู่ในหลายรูปแบบ โดยอาจจะเป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบทางการเงินหรือการบริการต่างๆ ที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องต่าง ๆ

2.2.2 ประเภทของค่าตอบแทน

Milkovich and Newman (2005 : 7-11) แบ่งผลตอบแทนจากการทำงานไว้ 2 ประเภท ซึ่งประกอบด้วย

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งแห่งชาติ	
ห้องสมุดงานวิจัย	
วันที่.....2..8...พ.ย..2555.....	
เลขทะเบียน.....	250390
เลขเรียกหนังสือ.....	

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินหมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินให้แก่พนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเภทคือ

1) ค่าตอบแทนหลัก เป็นการจ่ายสำหรับการปฏิบัติงานโดยจ่ายให้ตามคุณค่าของงานหรือทักษะที่จำเป็นต่องาน โดยไม่สนใจความแตกต่างของคุณลักษณะของพนักงานแต่ละคน มักจ่ายเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือน

2) ค่าตอบแทนตามระบบคุณธรรม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการขึ้นเงินเดือนตามผลงาน รวมถึงการขึ้นเงินเดือนตามค่าครองชีพ หรืออัตราเงินเฟ้อ

3) ค่าตอบแทนแบบบังใจ เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้โดยเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลงานที่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งกันไว้ล่วงหน้า เพื่อจูงใจให้เกิดผลงานในอนาคต โดยจ่ายครั้งเดียว และไม่มีผลต่อค่าใช้จ่ายในการจ้างงานในระยะยาว

4) ค่าตอบแทนแบบบังใจระยะยาว เป็นการจ่ายเพื่อตอบแทนความทุ่มเทเป็นระยะเวลานานของพนักงาน มักอยู่ในรูปของหุ้นบริษัท หรือที่จะซื้อหุ้นได้ในราคาพิเศษ

ผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อมซึ่งองค์การจัดให้กับพนักงานคนทั่วไปนิยมเรียกว่า “สวัสดิการ” แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่

1) ผลประโยชน์เกื้อกูลที่เกี่ยวกับการป้องกันการสูญเสียรายได้ เพื่อช่วยปกป้องพนักงานจากความเสี่ยงทางการเงิน เช่น ประกันสุขภาพ โครงการปลดเกษียณ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยบางส่วนจะถูกบังคับโดยกฎหมาย เช่น ประกันสังคม

2) ผลประโยชน์เกื้อกูลที่ช่วงสร้างสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงานเช่น วันลาพักร้อน การให้บริการพิเศษต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้จ่ายเกี่ยวกับทางการเงิน และการดูแลเด็กและผู้สูงอายุ รวมถึงความยืดหยุ่นในด้านเวลาทำงาน

3) ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นเบี่ยเลี้ยง เช่น เบี่ยเลี้ยงค่าที่พักอาศัยเบี่ยเลี้ยง ค่าเดินทาง

นอกจากผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินแล้วยังมีผลตอบแทนอีกประเภทหนึ่งที่ไม่ใช่ตัวเงิน เรียกว่า ผลตอบแทนด้านความสัมพันธ์หมายถึง ผลตอบแทนของพนักงานที่ไม่สามารถบอกเป็นจำนวนได้ ซึ่งได้รับการจ้างงาน ได้แก่ การยกย่อง และการให้ตำแหน่ง การมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ การให้ความมั่นคงในการจ้างงาน การให้โอกาสในการเรียนรู้

2.2.3 ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการจูงใจ ให้คนทำงานให้กับองค์กร สวัสดิการนี้อาจใช้ในรูปแบบคำอื่น เช่น “สิ่งตอบแทนทางอ้อม” นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง หรือ “ประโยชน์และบริการ” หรือ “ประโยชน์เกื้อกูล” ซึ่งล้วนแต่เป็นความหมายที่หมายถึงการที่ องค์กรจัดแสวงหาเพื่อบริการหรือให้ประโยชน์แก่บุคลากรเพื่อตอบแทนในการปฏิบัติงานหรือ เพื่อเอื้ออำนวยแก่การปฏิบัติงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

Encyclopedia Britannica (1768 อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ, 2540, หน้า 2) ได้ให้ความหมาย สวัสดิการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติจัดทำไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการหรือเอกชน เป็นการปฏิบัติจัดทำ เพื่อช่วยเหลือครอบครัว กลุ่มชน และชุมชนให้มีมาตรฐานการครองชีพอันดี

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization; ILO, 1977 อ้างถึงใน กรมสวัสดิการแรงงาน, 2537) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “สวัสดิการ” คือบริการความสะดวกสบาย และความน่าพึงพอใจให้กับลูกจ้าง ซึ่งอาจจัดขึ้นภายในหรือบริเวณใกล้เคียงสถานที่ทำงานเพื่อให้ ผู้ใช้แรงงานได้มีสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานและ นำมาซึ่งความสุข และขวัญกำลังใจที่ดีของคนงาน

Harwell (Harwell, n.d. อ้างถึงใน กรมสวัสดิการแรงงาน, 2537) กล่าวว่า “สวัสดิการ” คือ รายได้พิเศษ (Fringe Benefit) ที่หน่วยงานจัดให้กับบุคลากร เช่น การประกันชีวิต การ รักษาพยาบาล การให้บำเหน็จบำนาญ การให้หุ้นของบริษัท เป็นต้น

Artur & George (1992, PP. 380-381 อ้างถึงใน อโณทัย ศิริพัฒน์, 2547, หน้า 19) ได้ให้ ความหมายว่า รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนหรือผลตอบแทนในทางอ้อมให้แก่ลูกจ้าง โดยนายจ้าง คาดหวังถึงการเพิ่มผลผลิต และการจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรของนายจ้างโดยมีรูปแบบ สวัสดิการที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) สวัสดิการหมายถึง การตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนที่ นอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ การอนุญาตให้ลาเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาป่วย โบนัส บำเหน็จบำนาญ และเงินสงเคราะห์อื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง และค่าล่วงเวลา เป็นต้น อาจเรียกรวม ๆ ได้ว่า เป็นรายได้พิเศษที่หน่วยงานจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพิ่มเติม จากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผลดียิ่งขึ้น

สุเทพ เชาวลิศ (2527, หน้า 3-4) ได้ให้ความหมายสวัสดิการไว้ว่าสวัสดิการ หมายถึงปัจจัย อันจำเป็นแก่การดำรงชีพ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนโรคภัยไข้เจ็บ การศึกษาอบรมอันสมควร และความรู้ที่จะนำมาเลี้ยงชีพโดยสุจริต

อุทัย หิรัญโต (2530, หน้า 200-201) ให้คำนิยามไว้ว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือ กิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการหรือองค์การธุรกิจจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มี หลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนหรือ ค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญหรือกำลังใจที่ดี ไม่ต้องวิตก กังวลกับปัญหาทั้งในส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงานมีความรักงานและตั้งใจ ทำงานนั้นให้นานที่สุด

จากความหมายของสวัสดิการที่กล่าวมาสรุปได้ว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์หรือ สิ่งตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่ใช้เงิน ถือเป็นประโยชน์ที่พนักงานพึงได้รับจากองค์การไม่ว่า จะเป็นในด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้าน นันทนาการ ที่บริษัทจัดให้แก่พนักงานเพื่อเป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกโดยจัดสรร อยู่ในรูปสิ่งของและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานเป็นการจูงใจให้พนักงานมี ขวัญและกำลังใจที่ดีขึ้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์การ ต่อไป

2.2.4 แนวคิดการจัดสวัสดิการ

ในการปฏิบัติงานโดยทั่วๆ ไปบุคลากรผู้ปฏิบัติงานย่อมหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนจาก ผลงานหลายรูปแบบ เช่น เงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่ได้จากงานที่ทำในเวลาพิเศษนอกเหนือจาก

เวลาปกติหรืองานที่ต้องปฏิบัติในสภาพที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเหนื่อยยากลำบากเป็นพิเศษ หรืองานที่ ผู้ปฏิบัติงานต้องทำอย่างเสียสละ เป็นต้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้ผู้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2530, หน้า 47 อ้างถึงใน สิริลักษณ์ ศิริรัตน์ 2535, หน้า 35) การ

ให้บริการสวัสดิการด้านต่างๆ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นแนวนโยบายหนึ่งในการ เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ มีความ

กระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรเป็นไป ในทางที่ดีขึ้น (ประภา ธิพันธ์, 2510, หน้า 46 อ้างถึงใน สิริลักษณ์ ศิริรัตน์, 2535, หน้า 35) สำหรับ

สวัสดิการที่ให้แก่ข้าราชการนั้น โดยทั่วไปก็เพื่อให้ข้าราชการได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและทำให้ข้าราชการสามารถอุทิศเวลา กำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และจะช่วยลดความกังวลใจและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นทั้งในด้านส่วนตัวและครอบครัวทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นให้นานที่สุด (ประภา ธิรพันธ์ 2510 หน้า 46 อ้างถึงใน สิริลักษณ์ ศิริรัตน์ 2535 หน้า 36)

จึงพอสรุปถึงวัตถุประสงค์การจัดสวัสดิการโดยสังเขป ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
2. เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กร
3. เพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่หน่วยงานเพิ่มขึ้น
4. เพื่อเสริมสร้างสัมพันธที่ดีระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร เป็นต้น

2.2.5 ประเภทสวัสดิการ

สวัสดิการในองค์การอาจแบ่งออกเป็นหลายประเภท ขึ้นอยู่กับลักษณะของประโยชน์ตอบแทนที่พนักงานได้รับ (เสนาะ ดิยาวี 2535 หน้า 290-296)

ประเภทสวัสดิการตามลักษณะประโยชน์ตอบแทนที่ให้แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

- 1) การจ่ายให้สำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงาน มีอยู่ 4 อย่าง คือ การจ่ายในวันหยุดประจำปี วันหยุดพักผ่อน วันหยุดพิเศษ และวันลางาน
- 2) ประโยชน์ตอบแทนทางด้านสุขภาพและความมั่นคงในการทำงาน แบ่งเป็น 3 อย่าง คือ ความมั่นคงทางสังคม ความมั่นคงทางรายได้ และความมั่นคงในการรักษาพยาบาล
- 3) ประโยชน์ตอบแทนให้เมื่อออกจากงาน หรือ เกษียณอายุ หรือออกจากงานเมื่อได้ทำงานมาตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดไว้ เช่น บำเหน็จ บำนาญ

ประเภทสวัสดิการตามลักษณะประโยชน์ตอบแทนที่ลูกจ้างได้รับ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) ประโยชน์ตอบแทนและบริการที่ให้ตามกฎหมาย ที่กำหนดไว้ในกฎหมายคุ้มครองแรงงานตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ซึ่งกำหนดให้นายจ้างจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล และอุปกรณ์การรักษาพยาบาล เป็นต้น
- 2) ประโยชน์ตอบแทนและบริการที่นายจ้างจัดให้เองโดยสมัครใจ มี 4 อย่างคือวันหยุดพักผ่อน (ตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน) ประโยชน์ตอบแทนทางการเงิน ประโยชน์ตอบแทนด้านการพักผ่อน ประโยชน์ตอบแทนด้านการอำนวยความสะดวก

3) ประโยชน์ตอบแทนและบริการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง ได้แก่ ประโยชน์ที่เกี่ยวกับความมั่นคงทางสังคม เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิต เป็นต้น จะเห็นได้ว่าสวัสดิการสามารถจำแนกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์การพิจารณาว่า จะจัดสวัสดิการในหมวดหมู่ที่แตกต่างกันเพียงใด แต่ผลที่ออกมาลูกจ้างในองค์กรจะได้รับประโยชน์ทั้งในด้านหลักประกันขั้นต่ำ และระดับที่สูง กว่าเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงาน ขวัญกำลังใจ และความผูกพันต่อองค์กร

ระพีพรรณ คำหอม (2545: 22-25) ได้จัดประเภทสวัสดิการจากการศึกษารูปแบบที่นายจ้างจัดให้ในสถานประกอบการไว้ 10 ประเภท

1) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ซึ่งแตกต่างกันไปตามขนาดของสถานประกอบการ บริการที่ให้ ได้แก่ การรักษาพยาบาล การรักษาสาขาทันตกรรม การจัดให้มีแพทย์พยาบาล ห้องพยาบาล เครื่องมือปฐมพยาบาล การตรวจสุขภาพ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ

2) สวัสดิการด้านความปลอดภัย ได้แก่ การจัดนิทรรศการความปลอดภัย การอบรมและให้การศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

3) สวัสดิการด้านความมั่นคง มักอยู่ในรูปของเงินรางวัล บำนาญ เงินชดเชยการประกันชีวิต กองทุนเงินทดแทน เป็นต้น

4) บริการการจ่ายค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตจากระเบียบขององค์กร ได้แก่ วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลาภิกขุ วันลาเพื่อรับราชการทหาร เป็นต้น

5) สวัสดิการด้านการศึกษา ได้แก่ การลาศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศค่าใช้จ่ายในการไปปฏิบัติงานต่างประเทศ การให้สิทธิลาศึกษาโดยไม่ถือว่าขาดงาน การฝึกอบรมต่าง ๆ

6) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่ให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน เช่น อาหารกลางวัน ร้านค้า เครื่องแบบ ค่าเช่าบ้าน เงินกู้ เงินสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น

7) สวัสดิการนันทนาการ คือ บริการที่กำหนดขึ้นตามความต้องการของลูกจ้างเช่น กีฬา ศูนย์สุขภาพ ทัศนจร เลี้ยงสัตว์ในโอกาสต่าง ๆ เป็นต้น

8) บริการให้คำปรึกษา เป็นบริการที่จัดให้โดยนายจ้างคำนึงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกจ้างทั้งปัญหาการทำงาน และปัญหาส่วนตัว เช่น บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย

9) สวัสดิการเงินโบนัสและเงินสวัสดิการ เป็นสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้เพื่อเพิ่มพูนรายได้ และเสริมสร้างความจงรักภักดี เช่น โบนัสประจำปี การแบ่งผลกำไร รางวัลทำงานนาน รางวัลแก่พนักงานดีเด่น เป็นต้น

10) บริการด้านความสะดวกสบาย เช่น ที่จอดรถ ศูนย์เด็กเล่น การจองบ้านพักตากอากาศ สมาชิกสโมสร ล็อกเกอร์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ประเภทสวัสดิการที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ด้าน เศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนที่พนักงานพึงได้รับ และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัทที่องค์การกำหนดให้แก่พนักงานต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งสภาพการทำงาน สภาพร่างกายและสภาพจิตใจ ประเภทของสวัสดิการในองค์การจะเป็นมาตรฐานเดียวกัน เฉพาะเรื่องที่เป็นระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมาย และระเบียบของบริษัท ที่แตกต่างกัน คือ สวัสดิการที่นายจ้างจัดให้ด้วยความสมัครใจ ซึ่งครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การส่งเสริมขวัญ การสร้างความมั่นคงในชีวิต และการจงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์การ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของลูกจ้าง

2.2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ

ทฤษฎีที่เชื่อว่าธรรมชาติของนายจ้างมีผลต่อการกำหนดสวัสดิการในองค์การ สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, ระพีพรรณ คำหอม (2528)

4.1 ทฤษฎีว่าด้วยความผูกพันแบบครอบครัว ที่หมายความว่าความรวมถึงหุ้นส่วนที่มาจากความเชื่อที่ว่าในการประกอบธุรกิจ นายจ้างและลูกจ้างเป็นหุ้นส่วนกัน คือนายจ้างเป็นเจ้าของทรัพย์สิน เมื่อใช้การจ่ายทรัพย์สินควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกจ้างจะได้รับ เพราะลูกจ้างต้องพึ่งพานายจ้าง ดังนั้นนายจ้างจึงต้องเป็นผู้พิทักษ์สิทธิ การให้สวัสดิการเป็นเรื่องที่ต้องเกื้อกูลกัน การที่ลูกจ้างจะได้รับมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของนายจ้าง

4.2 ทฤษฎีว่าด้วยความรักต่อเพื่อนมนุษย์ “มนุษย์ย่อมรักมนุษย์ด้วยกัน ต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน” นายจ้างที่จัดสวัสดิการโดยอาศัยทฤษฎีนี้มักจัดสวัสดิการในรูปแบบเกี่ยวกับการปรับปรุงสภาพการทำงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การจัดสวัสดิการบนพื้นฐานความเชื่อในเรื่องนี้เป็นเรื่องของความรู้สึก ที่อาจเปลี่ยนได้เสมอ ดังนั้นสวัสดิการจึงอาจมีทั้งปริมาณและคุณภาพ มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเป็นคนดี เป็นคนรักเพื่อนมนุษย์ของนายจ้างแต่ละคน

4.3 ทฤษฎีที่ว่าด้วยการบังคับควบคุม มาจากแนวคิดที่ว่า โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วส่วนใหญ่เห็นแก่ตัว คนมั่งมีมักเอาเปรียบคนจน คนการศึกษาสูงมักเอาเปรียบคนการศึกษาต่ำ ดังนั้นนายจ้างซึ่งมีโอกาสมากกว่าลูกจ้างจึงปฏิบัติต่อลูกจ้างอย่างไม่ยุติธรรม เพื่อเป็นการลดการเอาเปรียบที่เกิดขึ้น รัฐจึงออกกฎหมายควบคุมให้นายจ้างจัดสวัสดิการ จึงเป็นมาตรฐานที่นายจ้างต้องปฏิบัติตาม ข้อดี ของทฤษฎีนี้ คือ ลูกจ้างจะได้รับการประกัน ว่าตนจะได้รับสวัสดิการเพียงพอตามที่ระบุไว้ในกฎหมายข้อเสีย คือ ไม่ยุติธรรมสำหรับนายจ้างที่ดีที่มีความพยายามจะจัดสวัสดิการที่สูงกว่าที่กฎหมายกำหนด เพราะสังคมมักมองว่านายจ้างเป็นผู้เอาเปรียบ

4.4 ทฤษฎีว่าด้วยการประชาสัมพันธ์ ที่เชื่อกันว่า สวัสดิการสามารถใช้เป็นเครื่องมือสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างนายจ้าง-ลูกจ้างได้ การให้สวัสดิการโดยอาศัยทฤษฎีนี้อาจถือเป็นจุดขาย เพราะสวัสดิการที่ดีจะทำให้เกิดความนิยมในลูกจ้าง สวัสดิการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อได้แก่ สวัสดิการกีฬา คนตรี ทุนการศึกษา ที่พักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งส่งผลต่อชุมชนในส่วนรวม ข้อเสียที่อาจเกิดขึ้น คือ การจัดสวัสดิการที่ไม่ได้คำนึงถึงความต้องการของลูกจ้าง ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจ

4.5 ทฤษฎีว่าด้วยหน้าที่ที่พึงปฏิบัติต่อลูกจ้างซึ่งในฐานะผู้ผลิตที่ควรได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางใจ และได้รับการเอาใจใส่ สวัสดิการจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การเพิ่มผลผลิต การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่ดี ฉะนั้นนายจ้างจึงพยายามจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่อลูกจ้างจะได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และผลผลิตที่สูงขึ้น

4.6 ทฤษฎีว่าด้วยการป้องกันการเรียกร้อง ซึ่งเกิดจากความเชื่อที่ว่าลูกจ้างในยุคปัจจุบันมีความตื่นตัวในเรื่องสิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ ทำให้เกิดกลุ่มพลังเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ ที่พึงมี ฉะนั้นนายจ้างจึงมีหน้าที่ที่สอดคล้องดูแลความเคลื่อนไหวของลูกจ้างให้ในสิ่งที่ลูกจ้างต้องการก่อนจะเกิดความเคลื่อนไหว ข้อดี ลูกจ้างมักได้สิ่งที่ต้องการแต่ไม่ใช่ทุกครั้ง

4.7 ทฤษฎีว่าด้วยความเชื่อทางศาสนา แนวคิดของทฤษฎีนี้เชื่อว่าการทำบุญจะส่งผลถึงชีวิตที่ดีในชาตินี้และชาติหน้า การให้สวัสดิการเป็นเรื่องที่ดี เพราะเป็นการให้ด้วยความสมัครใจของนายจ้างว่ามีระดับความเชื่อเกี่ยวกับบาปบุญคุณโทษอยู่ในระดับใด ในทางกลับกันการให้สวัสดิการโดยมีความเชื่อเกี่ยวกับศาสนา เป็นเรื่องที่หวังผลจากสิ่งที่ตนคาดหวัง

สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น มีผลต่อการกำหนดสวัสดิการภายในองค์กรเมื่อพนักงานได้รับสวัสดิการทั้ง 6 ประเภท อันได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ ก็จะทำให้ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจ เมื่อพนักงานได้รับเงินเดือน สิ่งอำนวยความสะดวกความปลอดภัย ความมั่นคง ตัวพนักงานก็จะมีกรอบสนองต่อองค์การกลับมาในทางบวก สวัสดิการถือเป็นเครื่องมือที่สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างองค์การกับพนักงาน และการให้สวัสดิการถือเป็นการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี และลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนา

2.3.1 ความหมายของการฝึกอบรมและการพัฒนา

อุทุมพร จามรمان (2533:2) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กิจกรรมหรือความพยายามที่จะจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีในเรื่องความรู้ ทักษะ และทักษะในการทำงาน

Pont (1992) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคคลแต่ละบุคคล และการช่วยให้บุคคลมีความรู้ความสามารถและความมั่นใจในการดำเนินชีวิตและการทำงาน

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550) ได้เสนอให้เห็นถึงแนวการฝึกอบรมแบบเดิมและการฝึกอบรมแนวใหม่ ว่ามีความแตกต่างกันดังนี้

การอบรมแบบเดิม

1. การได้รับความรู้จะนำสู่การปฏิบัติ
2. ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ในสิ่งที่วิทยากรสอนให้
3. นำสิ่งที่ประยุกต์จากการอบรมไปใช้เพื่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
4. การฝึกอบรมเป็นความรับผิดชอบของทีมนอบรมตั้งแต่เริ่มจนจบ

การอบรมแนวใหม่

1. ทักษะแรงจูงใจ นำไปสู่การปฏิบัติและทักษะสามารถพัฒนาได้จากการฝึกฝน
2. การเรียนรู้เกิดจากศักยภาพ แรงจูงใจของผู้เรียน วิธีการ และศักยภาพของวิทยากรหรือผู้ฝึกอบรม บรรทัดฐานในการเรียนรู้ของกลุ่ม และบรรยากาศทั่วไปของการ ฝึกอบรม

วิโรจน์ ลักขณาอดิศร (2550 หน้า 72 – 73) การฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรย่อมมีรูปแบบการจัดหรือการรวมกลุ่มแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่า ตัวของวิทยากรจะนำเสนอในลักษณะใดแก่ผู้เข้าอบรม ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภทได้ดังนี้

1. การฝึกอบรมแบบ On the Job Training--OJT ก็คือ การฝึกการปฏิบัติงานจริง โดยมีผู้ชำนาญงานนั้นเป็นครูฝึก คอยดูแลการฝึกงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรมแบบ On the Job Training จะไม่เน้นการเรียนทฤษฎีมากนัก แต่มุ่งเน้นไปในทางฝึกปฏิบัติ ทำให้การฝึกอบรมแบบนี้ มีความสามารถในการสร้างความรู้ความเข้าใจ เหมาะกับการปฏิบัติงานโดยตรง เพราะเห็นผลในระยะสั้นค่อนข้างชัดเจน ต้นทุนต่ำ แต่ก็ไม่ควรที่จะให้มีจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากเกินไป เพราะอาจจะทำให้เกิดการดูแลของผู้ฝึกสอนไม่ทั่วถึง เกิดการบกพร่องในการปฏิบัติงานทำให้ cost of quality สูงขึ้น และ productivity ต่ำลงได้

2. การฝึกอบรมแบบ Off the Job Training เป็นการฝึกอบรมที่เน้นความรู้ ความเข้าใจ โดยการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ ไม่ใช่การเรียนรู้แบบปฏิบัติงานจริง ซึ่งการฝึกอบรมประเภทนี้จะให้ความรู้ผู้เข้าอบรมได้มากกว่าการอบรมแบบ On the Job Training เพราะผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ แต่อาจจะเกิดปัญหาในเรื่องของการประยุกต์ใช้ เพราะความรู้เชิงทฤษฎีที่ได้บางครั้งไม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทั้งหมด หากผู้เข้าอบรมไม่มีทักษะในการประยุกต์ความรู้เข้ากับการทำงาน หรือมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมว่า เป็นการพักผ่อนผ่อนคลายเป็นการทำให้การฝึกอบรมนั้นไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร

อำนาจ เดชชัยศรี (2542:12) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความรู้ความเข้าใจ ความสามารถและเกิดทักษะจากประสบการณ์ตลอดจนเกิดเจตคติที่ดีและถูกต้องต่อกิจกรรมต่างๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่มีผลต่อความเจริญขององค์กร ตรงตามเป้าหมายของโครงสร้างที่ปรากฏในระบบงานเหล่านั้น

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543:166) กล่าวถึงความหมาย การฝึกอบรมว่า เป็นแนวทางและความพยายามที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้แนวใหม่ ได้รับความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ปัญหา ตลอดจนทัศนคติที่จะปรับปรุงงาน เปลี่ยนแปลงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์กรกำหนด

กิตติ พชรวิชัย (2544:445) ได้สรุปไว้ว่า การฝึกอบรมหมายถึง

1. กระบวนการจัดกิจกรรมที่ตรงกับความเป็นจริงของปัญหา
2. จัดเพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเปลี่ยนเจตคติของบุคลากร
3. นำประสบการณ์ทั้งหมดที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาของงานที่ทำอยู่ให้บรรลุความสำเร็จตามความต้องการขององค์กร

Good (1973 : 33 ; อ้างอิงจาก ฉัตรพงศ์ พีระวราสิทธิ์ 2549:11) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการให้ความรู้ และฝึกทักษะแก่บุคคลภายใต้เงื่อนไขบางประการ แต่ยังไม่เป็นระบบเหมือนกับการศึกษาในสถาบันทั่วไป

จากความหมายของการฝึกอบรมที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถ มีทักษะ เกิดเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานโดยใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการสร้างประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติจริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหหรือพัฒนาองค์กร

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ประพันธ์ สุริหาร (2537: 143) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้คือ

1. เพื่อธำรง หรือเพิ่มพูนสมรรถภาพของพนักงานในงานปัจจุบัน
2. เพื่อเตรียมพนักงานให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. เพื่อเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ จะได้มีมืออาชีพอื่นได้หากงานปัจจุบันสิ้นสุดลง
4. การฝึกอบรมจะทำให้องค์กรนั้นเข้มแข็งขึ้น
5. เพื่อจูงใจให้ผู้ที่มีความสามารถยึดอาชีพนั้นตลอดไป

อำนาจ เดชชัยศรี (2542 : 12-18) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ว่าการฝึกอบรมต้องมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้จักแก้ปัญหาได้จริง มีความทันสมัยต่อการ

เปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเนื้อหา เจตคติ ทักษะ แต่โดยวัตถุประสงค์ทั่วไป ในการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเน้นการสนับสนุนทางด้านความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ ที่ต้องการเพื่อส่งเสริมทักษะ ส่วนการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ค่านิยม ความเชื่อ เป็นพฤติกรรมภายในที่เป็นผลพลอยได้ เพราะเป็นเรื่องที่ฝึกอบรมได้ยากมากกว่าการฝึกอบรมทางด้านความรู้และทักษะ

ทรัพย์มณี สุทธิโพธิ์ (2545 : 11-12) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. พนักงานใหม่ที่เข้าทำงาน จะมีเพียงความรู้ก่อนการทำงาน ซึ่งได้ศึกษาเล่าเรียนมาจากโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย แต่ยังไม่มีอยู่ในสภาพที่จะปฏิบัติงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้ ต้องมีการสอนงานอบรมงานเพื่อปรับความรู้ที่เรียนมาให้สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ เพราะองค์กรมีลักษณะงานเฉพาะตัวมีแบบแผน ซึ่งจะต้องฝึกอบรมพนักงานของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ มีสภาพการปฏิบัติงานที่เหมือนกันจะต้องอบรมพนักงานให้มีพฤติกรรม ทักษะ ฯลฯ ในรูปแบบที่องค์กรต้องการพึงประสงค์
2. เพื่อการเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าและมีชื่อเสียงขององค์กร ทำให้องค์กรมีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะดำรงอยู่ท่ามกลางการแข่งขัน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่พนักงานจากการจัดการฝึกอบรมที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพเป็นประจำทันสมัย ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ
3. องค์กรจะดำรงอยู่จะต้องมีการเจริญก้าวหน้า ขยายกิจการ ทั้งการขายการผลิตการบริการเติบโตกว้างขวาง องค์กรต้องสร้างคนที่มีความรู้ความสามารถออกไปประจำภาระหน้าที่ การงาน ตามสาขางานที่ขยายออกไป จึงจำเป็นต้องสร้างบุคคลให้มีความรู้ความสามารถเพื่อทดแทนเพิ่มเติมและเข้าประจำตามตำแหน่งต่างๆ ตามขนาดของงานที่ขยายออกไป องค์กรต้องเตรียมกันเอาไว้ เพื่อรับการเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย ลาออก องค์กรจึงต้องพร้อมในการฝึกอบรมและพัฒนา
4. ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้านไม่เชื่องช้าเหมือนสมัยก่อน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ฯลฯ โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำเป็นที่จะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ พนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในการปรับตัวปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวให้เข้ากับสมัยสังคม ชุมชนที่เปลี่ยนแปลงไป ด้านวิทยาศาสตร์ใหม่ๆ เครื่องมือเครื่องจักรใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการขยายผลการผลิตและบริการ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลเพื่อให้พนักงานมีความรู้ที่จะใช้เครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพได้ เพราะเครื่องมืออย่างมีราคาสูงมาก จะใช้วิธีหัดเองลองดูไม่ได้ ต้องฝึกอบรมให้ถูกวิธี

5. พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นเวลานาน แม้แต่เดิมจะมีความรู้ความชำนาญ มีความสามารถในขณะหนึ่งเพียงใด แต่เมื่ออยู่กับที่งานนานๆ จะเกิดความจำเจ เมื่อล้าเหนื่อยหน่ายได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ไม่มีการเพิ่มเติม เคลื่อนไหวด้านความรู้จำเป็นที่องค์กรต้องจัดให้เข้ารับการอบรมบ้าง ในระยะเวลาที่เหมาะสมปีละครั้งเป็นอย่างน้อย เป็นลักษณะการอบรม เพื่อการพัฒนาเรียกว่า การปัดฝุ่น (Brush Up) หรือเคาะสนิมเป็นครั้งคราว เพื่อเป็นการกระตุ้นบำรุงขวัญในการทำงานที่กำลังลดลงให้กลับกระฉับกระเฉงขึ้นเป็นการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรให้มีชีวิตจิตใจ บรรยากาศสดใสเพื่อประสิทธิภาพของการอยู่ทำงานร่วมกันในองค์กร

6. องค์กรต้องวางแผนพัฒนาตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ พนักงานที่จะฝึกอบรม พนักงานที่ทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้เต็มที่ เช่น งานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถพิเศษ งานเทคนิค วิชาการ ที่ยากๆ หรือแม้งานด้านบริหารซึ่งต้องใช้เวลาในการเตรียมคนและฝึกอบรมเป็นระยะเวลานานกว่าคนนั้นจะทำงานได้ดี ไม่เกิดผลเสีย การฝึกอบรมประเภทนี้ต้องจัดต่อเนื่องอย่างมีแผนและมีระบบจึงจะบรรลุผล

จากความหมายของวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจากงานวิจัยที่กล่าวมา สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คือการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจสามารถให้กับบุคลากรขององค์กร ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจ

2.3.3 ความจำเป็นในการฝึกอบรม

ก่อนที่จะดำเนินโครงการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรมจะต้องหาความจำเป็นที่จะต้องทำการฝึกอบรมเสียก่อน ความจำเป็นในการฝึกอบรม หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “ทีเอ็น” หรือ “TN” หมายถึง สภาพการณ์ หรือปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องที่ต้องการแก้ไขด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ได้

สุปราณี ศรีฉัตรากิมข (2544 : 34) ได้กล่าวถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมว่า เป็นการค้นหาสภาพการณ์หรือปัญหาเกี่ยวกับบุคคลในองค์กร ซึ่งสามารถดำเนินการหรือแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์

Linton (1970 : 77-78) ได้กล่าวถึงความต้องการการฝึกอบรมว่า หมายถึง ปัญหา อุปสรรค หรือข้อขัดข้องใด ๆ ที่อาจจะแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม และปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดข้องใดๆ ที่

เกิดขึ้นในองค์การถ้าหากการฝึกอบรมไม่อาจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ก็จะไม่เรียกว่าเป็นความต้องการการฝึกอบรมแต่อาจเป็นความต้องการที่จะแก้ไขด้วยวิธีอื่น

2.3.4 ประเภทของการฝึกอบรม

อุทัย หิรัญโต (2531 : 111-113 อ้างอิงจาก ฉัตรพงศ์ พิระวารสิทธิ์. 2549 : 12-13) ได้จำแนกประเภทของการฝึกอบรม ดังนี้

1. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Introduction or Orientation) มีวัตถุประสงค์ต้องการให้ผู้ทำงานใหม่เป็นคนทำงานที่มีประโยชน์ในระยะเวลาอันสั้นที่สุดการฝึกอบรมปฐมนิเทศจึงมักใช้เวลาไม่มากนักในการให้ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่ทำสิทธิและหน้าที่ สวัสดิการที่จะได้รับตลอดจนนโยบายขององค์กรว่ามีอย่างไร
2. การฝึกอบรมการทำงาน (On the Job Training) การฝึกอบรมประเภทนี้อาจเรียกได้หลายอย่าง เช่น การฝึกอบรมทางเทคนิค และการฝึกอบรมการสอนงาน (Job Instruction Training) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมประเภทนี้ ได้แก่ การสอนและให้ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานจริง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ชั้นเสมียนพนักงานการฝึกอบรมการทำงานนี้นิยมใช้กันมากในวงการธุรกิจ เพราะเป็นการฝึกอบรมที่สอนให้คนงานทำงานได้จริง ๆ โดยการฝึกอบรมกันในโรงงาน จึงมีการเรียกการฝึกอบรมประเภทนี้ว่าเป็น Shop Training
3. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับผู้บังคับบัญชา (Supervisory Training) โดยทั่วไปการบริหารงานในหน่วยราชการ และองค์กรธุรกิจเอกชนจะแบ่งแยกระดับการทำงานออกเป็น 3 ระดับ คือ การบริหารงานระดับสุดยอด การบริหารระดับกลางและการบริหารระดับต้น เจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีหน้าที่ในการมอบหมายงานควบคุมงาน และวินิจฉัยสั่งการในเรื่องสำคัญ ๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดี การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับผู้บังคับบัญชา จะต้องจัดให้ตรงกับความต้องการ (Needs) ของผู้รับการฝึกอบรมและขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งโดยหลักการแล้วถือว่า ผู้บังคับบัญชามีความต้องการในเรื่องสำคัญ 5 ประการ คือ ความรอบรู้ งานความรอบรู้ในด้านความรับผิดชอบ ความชำนาญในการนำคน หรือ การใช้ภาวะผู้นำ ความชำนาญในการวางแผน ความชำนาญในการสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชา
4. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับนักบริหารหรือเรียกว่า การพัฒนานักบริหาร นักบริหาร นักบริหาร หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งสูงสุดในสายการบังคับบัญชาขององค์กร และเป็นผู้ที่มีอำนาจในการวินิจฉัยชี้ขาดในเรื่องนโยบายสำคัญ ๆ หรืออีกนัยหนึ่ง นักบริหาร หมายถึง บุคคลที่ทำงานประสบความสำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น และเป็นบุคคลที่มีวินิจฉัยชี้ขาดปัญหา ทั้งที่เป็น

ปัญหานโยบาย และปัญหาทางปฏิบัติ เป็นผู้อำนาจหน้าที่ควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามวินัยสั่งการนั้น ๆ

วินัย ดอนโคตรจันทร์ (2542: 37 - 38) กล่าวถึง การจำแนกประเภทการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ 3 ประเภท คือ

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน เป็นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้บุคคลมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ อันเป็นการเตรียมคนก่อนเข้าทำงาน
2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ เป็นการฝึกอบรมบุคคลที่เข้าทำงานใหม่ในหน่วยงาน เช่น บรรจุใหม่ ข้าย หรือโอนมาปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้ทราบนโยบาย ผู้บริหารเพื่อนร่วมงานและเรื่องราวทั่วไปของหน่วยงาน การปฐมนิเทศอาจรวมถึงการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานก็ได้
3. การฝึกอบรมระหว่างการทำงาน เป็นการช่วยปรับปรุงพัฒนาความสามารถในการทำงานบุคลากรในโอกาสที่นำเอาเทคโนโลยีและวิธีการใหม่มาใช้ตลอดทั้งมีการโยกย้ายเลื่อนชั้นและเลื่อนตำแหน่ง

กิตติ พชรวิชัย (2544: 451) ได้สรุปไว้ดังนี้คือการฝึกอบรมแบ่งเป็น 2 ประเภท

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน ได้แก่
 - 1.1 การปฐมนิเทศ
 - 1.2 การแนะนำงาน
2. การฝึกอบรมระหว่างการทำงาน ได้แก่
 - 2.1 การฝึกอบรมระหว่างทำงาน
 - 2.2 การฝึกอบรมนอกที่ทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประเภทการฝึกอบรมจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งแยกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานใหม่ เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงาน เนื่องจากสถาบันการศึกษาไม่สามารถจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกหน่วยงานได้ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องฝึกอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมซึ่งการฝึกอบรมประเภทนี้ ได้แก่ การปฐมนิเทศ การทดลองและการฝึกงาน เป็นต้น
2. การฝึกอบรมหลังจากการเข้าทำงานใหม่ เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ได้แก่ การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง การฝึกอบรมก่อนเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

2.3.5 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

สมพงศ์ เกษมสิน (2523: 200) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. การฝึกอบรมช่วยให้ระบบวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นมีการติดต่อประสาน
ดีขึ้น
2. การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัตถุที่ใช้
ในการปฏิบัติงาน
3. การฝึกอบรมสามารถช่วยลดเวลาในการเรียนงานให้น้อยลง
4. การฝึกอบรมช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การทำงานของผู้บังคับบัญชาทำได้มากขึ้น
5. กระตุ้นเตือนผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานของตน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าการฝึกอบรม คือ กระบวนการในการพัฒนาบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ถูกต้องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งถึงขั้นสามารถนำความรู้ในเรื่องนั้น ไปปฏิบัติภาระหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.4.1 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Bedeian (1993) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินว่าผู้ปฏิบัติงานกำลังปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

Werther and Davis (1996) ได้กล่าวไว้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการเพื่อประเมินค่าการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ

Cascio (1998) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง ระบบที่อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับผลการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งจุดเด่น จุดด้อยของบุคลากรแต่ละคน และข้อมูลที่ได้จะใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารงานบุคคล การศึกษาวิจัยด้านการบริหารงานบุคคลใช้การวัดผลการปฏิบัติงานในอนาคต และใช้กำหนดเป้าหมายในการอบรมและพัฒนาบุคลากร

เริงศักดิ์ ปานเจริญ (2538) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยนำผลการปฏิบัติงานจริงมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เพื่อตรวจสอบหาจุดอ่อนและกำหนดแผนการเอาชนะจุดอ่อนนั้น

วิทยา คู่วิรัตน์ (2539) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง ระบบที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการเพื่อประเมินค่าการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2541) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง การตีความผลการวัดการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนเพื่อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน

พะยอม วงศ์สารศรี (2541) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง กระบวนการตัดสินใจการวินิจฉัยและการตีราคาสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเป็นระบบและมีหลักเกณฑ์โดยอาศัยความยุติธรรมไม่ลำเอียงหรืออคติ

พรเทพ รุ่งแผน (2546) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นหมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งพิจารณาจากศักยภาพ คุณลักษณะด้านต่างๆ พฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานที่บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้นาน้อยเพียงใด โดยอาศัยพื้นฐานของความเป็นระบบ ความมีมาตรฐานเดียวกัน และให้เป็นธรรมโดยทั่วกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นหมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานพยายามจะกำหนดให้ทราบแน่ชัดได้ว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพดีมากน้อยเพียงใด

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิตส์ชญกร (2546) ได้กล่าวไว้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง กระบวนการประเมินค่าบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึก และประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกันมีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้เป็นธรรมโดยทั่วกัน

จากความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานดังที่กล่าวมาข้างต้น นักวิชาการส่วนใหญ่ระบุว่าเป็นกระบวนการพิจารณาตัดสินผลการปฏิบัติงานโดยเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ จึงสรุปได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง กระบวนการตัดสินผลการปฏิบัติงานอย่างมีระบบตามมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่กำหนด

2.4.2 องค์ประกอบของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เห็นรายละเอียดและความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านดังนี้

Heyel (1963) มีความเห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 5 ประการคือ

1. วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. แบบและลักษณะของงานที่จะประเมินผล
3. ตัวผู้ประเมินผลและการฝึกอบรมผู้ทำการประเมินผล
4. วิธีการและขั้นตอนการประเมินผล
5. การวิเคราะห์ผลและการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

Crook (1972 อ้างถึงใน พรเทพ ฐิเณน , 2546) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของระบบการ

ประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ระบุวัตถุประสงค์ของการประเมิน
2. ระบุเกณฑ์มาตรฐานของการประเมิน
3. ให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบในงานที่ประเมิน
4. กำหนดขั้นตอนและแนวทางการประเมิน
5. ผลการประเมินการปฏิบัติงาน
6. บริหารจัดการโดยการกำกับ ติดตาม

Lattham and Wexley (1981) กล่าวถึง องค์ประกอบของระบบการประเมินผลการปฏิบัติ

งานไว้ 8 ประการดังนี้

1. ทบทวนข้อกำหนดเกี่ยวกับงาน
2. การวิเคราะห์งาน
3. พัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมิน
4. คัดเลือกผู้ประเมิน
5. ขั้นตอนการประเมิน
6. ผลการปฏิบัติงาน
7. ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบผลการประเมิน
8. กำหนดเป้าหมายของผลการปฏิบัติงาน

Holly and Jennings (1983) ได้เสนอองค์ประกอบของระบบการประเมินผลการปฏิบัติ

งานไว้ 6 ประการคือ

1. ต้องมีวัตถุประสงค์ของระบบการประเมินที่ชัดเจน
2. เนื้อหาสาระที่ใช้ในการประเมินผล บางหน่วยงานประเมินบนพื้นฐานของพฤติกรรม

ที่แสดงออกประเมินผลผลิตที่ได้

3. เทคนิควิธีที่ใช้ในการประเมินผลซึ่งมีอยู่หลายวิธี เช่น การใช้แบบประเมินมาตราส่วน ประมาณค่าการเขียนเป็นรายงาน การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน การวัดพฤติกรรม การปฏิบัติงานการประเมินโดยเน้นวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

4. การเลือกผู้ประเมินต้องมีความเหมาะสมและสามารถประเมินได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงของผู้รับการประเมินมากที่สุด

5. จำนวนครั้งที่ประเมินให้พิจารณาความเหมาะสมว่าจะประเมินกี่ครั้งในรอบ 1 ปีเพื่อให้การประเมินนั้นเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

6. ควบคุมให้ระบบดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีวิธีการที่สำคัญคือ การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ดูแลระบบต่อผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงผลของการใช้ระบบการดำเนินงานของระบบว่ามีข้อบกพร่อง จุดอ่อน ควรปรับปรุงแก้ไขในด้านใด

Mondy and Noe (1987) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 6 ประการคือ

1. เป้าหมายการประเมิน
2. ความคาดหวังในงาน
3. ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. การตรวจสอบการปฏิบัติงาน
5. ผลการประเมินการปฏิบัติงาน
6. การอภิปรายผลการประเมินกับผู้ปฏิบัติงาน

Werther and Davis (1996) ได้เสนอองค์ประกอบการทำงานของบุคลากรคือ

1. วัตถุประสงค์และเนื้อหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. เครื่องมือวัดและผู้เกี่ยวข้องในการประเมิน
3. ผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่บุคลากรและหน่วยงานพัฒนาบุคลากร
5. ข้อมูลของบุคลากรเพื่อผู้บริหารจะใช้ในการตัดสินใจในการบริหารงาน

Dessler (2000) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ไว้ 3 ประการคือ

1. การกำหนดขอบเขตของงาน
2. ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ผลการประเมินและการให้ข้อมูลป้อนกลับ

Hornby and Kuratko (2000 อ้างถึงใน พรเทพ ฐิ์แผน, 2546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์

ประกอบของระบบการประเมินไว้ 8 ประการคือ

1. ระบุวัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. พิจารณาทุกระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน
3. พัฒนาหรือเลือกเครื่องมือสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. กำหนดเนื้อหา เกณฑ์การประเมิน ขั้นตอนวิธีการ และเป้าหมายของการประเมินผล
5. ให้การฝึกอบรมแก่ผู้ประเมินเพื่อลดความคาดเคลื่อนของการประเมิน
6. บันทึกพฤติกรรมที่เกี่ยวกับงาน
7. ผลการประเมินการปฏิบัติงาน
8. ให้ข้อมูลป้อนกลับด้วยการสัมภาษณ์

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. นโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางที่มีแบบแผนไว้ว่าจะกระทำเมื่อใด บ่อยครั้งเพียงใด ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน เกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมิน ตลอดจนเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการประเมินที่จะนำมาใช้

2. ผู้ทำการประเมินดำเนินการเก็บข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ผู้ทำการประเมินดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งในบางกรณีอาจจะมีการให้ผู้ปฏิบัติงานมีการประเมินร่วมกันด้วย

4. การนำผลที่ประเมินได้มาถกและพิจารณากับพนักงาน

5. การตัดสินใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและสรุปผลเป็น 2 ระบบ ควบคู่กันเสมอ คือ ทั้งในรูปแบบที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ กล่าวคือ ในวิธีที่ไม่เป็นทางการ

การมักจะให้หัวหน้าพนักงานนั้นๆแสดงความคิดเห็นโดยทั่วไปว่าลูกน้องของตนคืออย่างไรในการทำงาน ซึ่งวิธีที่ไม่เป็นทางการนี้มีปัจจัยเกี่ยวกับทัศนคติและความใกล้ชิดในเรื่องส่วนตัวต่างๆเข้ามา

ปะปนอยู่ด้วยเสมอ และมักจะทำให้หัวหน้างานมีความลำเอียง องค์การส่วนมากจึงต้องมีการจัด

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นทางการขึ้น ซึ่งจะเป็นระบบสำหรับที่จะใช้เป็นประจำตามปกติ และมีระเบียบแบบแผนในวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้การประเมินผลดังกล่าวสมเหตุสมผลและมีความยุติธรรม ซึ่งจะมีผลต่อขวัญของพนักงานด้วย

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2546) ได้กล่าวถึงการประเมินการปฏิบัติงานจะต้องมี

การดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ในการประเมินว่า จะให้มีการประเมินเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ด้านใด
2. วิธีการประเมินให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงาน และความมุ่งหมายที่ตั้งไว้
3. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการกำหนดว่างานที่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นๆจะต้องปฏิบัติในช่วงเวลาหนึ่งนั้น ควรจะมีปริมาณและคุณภาพอย่างไร
4. ความเข้าใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมิน เพื่อการยอมรับ และร่วมมือ
5. ช่วงเวลาประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งตามปกติกำหนดให้ปีละหนึ่งครั้งหรือหกเดือนต่อครั้ง

6. หน่วยงานและบุคคลที่รับผิดชอบดำเนินการและประสานงาน โดยปกติองค์การจะมอบให้หน่วยงานด้านบริหารบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

7. ดำเนินการและควบคุมระบบการประเมินให้เป็นไปตามขั้นตอนต่างๆที่กำหนด
8. ผลการประเมินการปฏิบัติงาน คือ วิเคราะห์และนำผลการประเมินไปใช้หลังจากผู้ที่ประเมินทำการประเมินแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบจะรวบรวมผลการประเมินจากการปฏิบัติงานจากหน่วยงานต่างๆ มาวิเคราะห์ เพื่อประมวลเสนอผู้บริหารระดับต่างๆรวมทั้งผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้ยังต้องมีการแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงานเป็นการสื่อสารกลับให้ผู้รับการประเมินทราบด้วยเพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

9. การติดตามผล เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่าผลการประเมินดังกล่าว สามารถที่จะนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด รวมทั้งที่ติดตามการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ว่าได้ดำเนินไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับกลับไปเป็นข้อมูลย้อนกลับสำหรับระบบการประเมินผลต่อไป

ศิริชัย กาญจนวาสิ (2547) ได้นำเสนอองค์ประกอบในกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานประกอบด้วย

1. การศึกษาวิสัยทัศน์หรือจุดมุ่งหมายขององค์การ
2. การศึกษาวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการดำเนินการ
3. การวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า(ทรัพยากร)กระบวนการ และผลการดำเนินงาน

4. ติดตามกำกับการทำงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน
5. วัดผลการดำเนินงาน
6. ผลการประเมินการทำงาน ซึ่งตัดสินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบผลการวัดที่ได้กับผลการดำเนินงานที่คาดหวังและมาตรฐานการทำงาน
7. ใช้ผลการประเมินสำหรับพัฒนาผลการดำเนินงานในระดับขั้นที่สูงยิ่งขึ้น

2.4.3 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลของการทำงาน

Beach (1975 อ้างถึงใน อมรรรัตน์ ทิพย์จันทร์ 2547) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการประเมินการทำงานประกอบด้วย 6 ประการ

1. เพื่อประเมินผลการทำงานของบุคลากร
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร
3. เพื่อทำความเข้าใจกับฝ่ายนิเทศงาน
4. เพื่อเป็นแนวทางที่จะเปลี่ยนหน้าที่การงานของบุคลากร
5. เพื่อปรับปรุงค่าจ้างและเงินเดือน
6. เพื่อปรับปรุงโครงการต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารบุคลากร

Henderson (1984) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินการทำงานโดยสรุปดัง

ต่อไปนี้คือ

1. การตัดสินใจที่เกี่ยวกับการให้ค่าตอบแทน
2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
3. การพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน
4. การตั้งเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากร
5. การตัดสินใจเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การให้พ้นจากงาน การลดตำแหน่ง
6. การวางแผนกำลังคน

ธนชัย ขมจินดา (2544) ได้สรุปเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การประเมินการทำงานได้เป็น 3 ประเด็น คือ

1. เพื่อการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์
2. เพื่อการคัดเลือกตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

3. เพื่อใช้เป็นเอกสารหลักฐานสนับสนุนการดำเนินงานด้านความเป็นธรรมต่อผู้ปฏิบัติงาน

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินโดยผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้

1. เพื่อใช้ในการควบคุมและบริหารงานภายในองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมาย
2. เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูง

3. เพื่อประโยชน์ในการกำหนดผลตอบแทน

4. เพื่อใช้ในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร

5. เพื่อใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง

6. เพื่อใช้ในการชี้แจงพนักงาน

วิเชียร วิทย์อุดม (2549) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ

มี 2 ประการคือ

1. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา
2. เพื่อการประเมินผลและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักวิชาการต่างๆ ผู้

วิจัยวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมี 4 ประการคือ

1. เพื่อพัฒนาบุคลากร
2. เพื่อพิจารณาคัดเลือกบุคลากร
3. เพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหน้าที่
4. เพื่อพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบงาน

ระบบงาน (Work system)

ระบบงาน หมายถึง การผสมผสานกันของเนื้อหางาน (Job content) เทคโนโลยี ทักษะต่างๆ ของบุคลากร รูปแบบของการจัดการและนโยบายด้านการจัดการ เพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ดังนั้นในส่วนของระบบงานจึงต้องเกี่ยวข้องกับการออกแบบงาน (Job

design) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมด้านความเครียดจากงาน พบว่าการออกแบบงานสามารถแบ่งองค์ประกอบได้เป็น 6 มิติ (Mark G. Wilson, 2004; Cooper & Cartwright, 1994; Lindstrom, 1994; Sauter et al. 1990) ได้แก่

- 1) ภาระงาน (Workload) หมายถึง ปริมาณความต้องการงานในแต่ละวัน
- 2) การควบคุมหรือความเป็นอิสระ (Control/autonomy) หมายถึง ระดับความเป็นอิสระในการทำงานของบุคลากรแต่ละคน
- 3) เนื้อหางาน (Job content) หมายถึง ลักษณะของงานที่ถูกละเลียงว่ามีความหมาย มีคุณค่า และสร้างประโยชน์ได้
- 4) ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity) หมายถึง เป้าหมายการทำงานของบุคลากรและความชัดเจนในหน้าที่รับผิดชอบที่ถูกละเลียงอย่างชัดเจน โดยพิจารณาจากความเข้าใจของบุคลากรในกระบวนการทำงานที่จะช่วยให้บรรลุถึงเป้าหมายนั้น
- 5) สภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม (Environmental and physical work conditions)
- 6) ตารางการทำงาน (Work scheduling) หมายถึง ลักษณะของการจัดตารางเวลาการทำงาน เช่น การทำงานประจำ การทำงานชั่วคราว การทำงานล่วงเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ Hackman และ Oldham (1980) ยังได้เสนอหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อการออกแบบระบบงานไว้ 5 หลักเกณฑ์ ได้แก่

- 1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) ในการออกแบบงาน ลักษณะของงานควรมีลักษณะที่ต้องใช้ทักษะหลากหลายด้านในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย นอกจากนี้ยังทำให้งานนั้นมีความหมายมากยิ่งขึ้น
- 2) อัตลักษณ์ของงาน (task identity) หมายถึง การที่ลักษณะของงานมีขอบเขตการทำงานที่ครอบคลุมงานในภาพรวมทั้งชิ้นงาน ทำให้งานนั้นมีความหมายมากกว่างานที่มีขอบเขตการทำงานเป็นเพียงส่วนย่อยของงานทั้งหมด
- 3) ความสำคัญของงาน (task significance) งานที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรในภาพรวมมากกว่า ย่อมมีความหมายมากกว่างานที่มีความสำคัญน้อย
- 4) การมีอิสระในการทำงาน (autonomy) หมายถึง การให้อิสระเสรีแก่พนักงานในการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจการทำงานได้เอง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบต่องานสูง
- 5) การมีระบบการป้อนกลับ (feedback) ในการออกแบบงาน ควรมีการสร้างระบบการป้อนกลับข้อมูลเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานและนำไปสู่การเพิ่มผลการปฏิบัติงานในที่สุด

ดังนั้นในงานวิจัยชิ้นนี้จึงให้ความสนใจในการศึกษาถึงอิทธิพลของการออกแบบงานที่มีต่อสภาวะของบุคลากร

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนันท ทุมมานนท์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลจังหวัดในเขตสาธารณสุข 3 โดยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโดยจำแนกตามระดับ การศึกษา ประสบการณ์การทำงานและสถานภาพสมรส รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า

1. พยาบาลประจำการนั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและสถานภาพสมรส

2. พยาบาลประจำการมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและสถานภาพสมรส

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโดยรวมและรายด้านนั้นความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2541 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ทำการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรตามลักษณะส่วนบุคคล การศึกษา รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรและศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน(บปส.) พบว่าในภาพรวมพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงในประเด็นของลักษณะส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ในขณะที่ระดับตำแหน่งงาน สายงาน ที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ที่คาดหวังและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่

มีลักษณะส่วนบุคคลซึ่งต่างกันและเพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ที่คาดหวังและผลต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงและต่ำ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.08 ตามลำดับ
2. พนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อยและสมรสแล้ว จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานมาก และโสดแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. พนักงานที่มีอายุงานมากและสมรสจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อยและโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และพนักงานที่มีระดับ การศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
5. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่างกันน้อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่างกันมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน รายได้และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการทำงานพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญและสถิติ ด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.516

พิชญ์สินี ศิผลผล (2544 : บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งโดยรวม และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทางด้านการรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานสังคมสัมพันธ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าพนักงานที่มีประเภทของงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและด้านสังคมสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน ไม่พบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ไม่พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โศรยา วงศ์วิริยะสิทธิ์ (2544 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุและรายได้แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ($r = 0.58$) และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาวะอิสระจากงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 53.0

กชกร รพิกาญจน์ (2549:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท ธานินทร์ เอลน่า จำกัดว่ากลุ่มตัวอย่างที่สุ่มทั้งสิ้น 150 คน ประกอบด้วยเพศชายจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.66 และเพศหญิงจำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.34 พบว่ามี

ความพอใจมากที่สุดอันดับที่ 1 คือ ค่าจ้างผู้พอใจมากถึงมากที่สุดจำนวน 37 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 24.67 อันดับที่ 2 คือ ค่าล่วงเวลามีผู้พอใจมากถึงมากที่สุดจำนวน 34 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 22.67 อันดับที่ 3 คือ เบี้ยขยันมีผู้พอใจมากถึงมากที่สุดจำนวน 33 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 22 และมีความไม่พอใจมากที่สุดคือ โบนัสมีผู้ไม่พอใจและไม่พอใจเป็นอย่างมากจำนวนถึง 82 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 54.67

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553:บทคัดย่อ) ทำการวิจัยความต้องการสวัสดิการของพนักงานบริษัทลานนา มีวัตถุประสงค์เพื่อวิจัยความต้องการของพนักงานในสวัสดิการแต่ละด้านที่ได้รับจากฝ่ายนายจ้างและเพื่อวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อความต้องการของสวัสดิการที่ได้รับจากฝ่ายนายจ้างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในบริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51 อายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 88.5 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 83.5 สำเร็จการวิจัยในระดับปวช. – ปวส. คิดเป็นร้อยละ 75.5 ทำงานในลักษณะพนักงานรายเดือนคิดเป็นร้อยละ 96.8 สังกัดแผนกผลิตคิดเป็นร้อยละ 65.8 ระยะเวลาในการทำงาน 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.5 เงินเดือนค่าจ้างอยู่ที่ 7,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84 ภูมิลานาอยู่ต่างจังหวัดคิดเป็นร้อยละ 94.8 ความต้องการในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่ามีความต้องการในระดับปานกลาง ด้านสุขภาพอนามัยเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และด้านการศึกษา

พนัชกร สิมะขจรบุญ (2554:บทคัดย่อ) ทำการวิจัยศึกษาคำตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคำตอบแทนและสวัสดิการและปัญหาและอุปสรรคในการได้รับคำตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภท แฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรสโสด เป็นลูกจ้างประจำ มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี ผลการทำงาน มีการขาด ลา มาสายบ้างแต่ถูกต้องตามกฎหมายของบริษัท โรงแรมที่ทำการศึกษามีขนาดจำนวนห้องพักมากกว่า 500 ห้อง มาตรฐานของโรงแรมระดับ 5 ดาวและระยะเวลาในการประกอบการต่ำกว่า 10 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อระดับคำตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนใหญ่ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทลูกจ้าง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบกิจการของโรงแรม ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ ทำให้ได้รับการขึ้นเงินเดือนประจำปี มีการจ่ายค่าเชอร์วิสชาร์จ์ให้เฉพาะลูกจ้างที่เป็นพนักงาน

ประจำขึ้นไป บางแห่งมีการรับประกันค่าเซอร์วิสชาร์จ์ขั้นต่ำให้แก่พนักงาน พนักงานมีความ
 คิดเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของค่าตอบแทนและสวัสดิการได้แก่ จำนวนพนักงานที่มีผลต่อ
 เซอร์วิสชาร์จ์ รายได้ของโรงแรมไม่ถึงตามมาตรฐานที่กำหนด ชั่วโมงการทำงานเป็นชั่วโมงไม่
 ปกติ การให้สวัสดิการไม่สม่ำเสมอ การจ่ายเงินเดือนไม่ตรงตามสัญญา

จตุรงค์ อินทรรุ่ง (2552:บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการ
 ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ การดำเนินการวิจัยซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน
 คือ การวิเคราะห์ระบบ การสังเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบและการประเมินระบบ ผลพบว่า
 ความเหมาะสมกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน

