

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ระบบการศึกษาของประเทศไทยก็กำลังเปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการศึกษาของโลก ดังนั้น การศึกษาจึงนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่อธิบายความสำเร็จของประเทศได้เป็นอย่างดี เนื่องจาก การศึกษาสามารถพัฒนากำลังคนของสังคมให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างประเทศ ทั้งยังสามารถสร้างความร่วมมือและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศในการพัฒนาแบบยั่งยืน ในการนี้สถาบันอุดมศึกษาซึ่งนับเป็นสถาบันที่มีบทบาทและเป็นรากฐานที่สำคัญของการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถสู่สังคมจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อสร้างระบบการศึกษาที่ดีอันจะนำไปสู่พื้นฐานการพัฒนาประเทศที่ดี อย่างไรก็ตาม สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงหลายประการ เช่น การแปรสภาพจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไปเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ การขยายตัวของสถาบันการศึกษาเพื่อให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นิสิตและนักศึกษา แรงกดดันจากสถานะเศรษฐกิจของประเทศ เป็นต้น อิทธิพลของปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อ สภาวะของสถาบันอุดมศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น การพัฒนาองค์การให้มีความพร้อมในการเสริมสร้างสภาวะแก่บุคลากรจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน กล่าวอีกนัยหนึ่ง การที่องค์การประกอบด้วยบุคลากรที่มีสภาวะที่ดีนั้นเท่ากับการสร้างภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบใดๆ ทั้งที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชดำริเพื่อเป็นแนวทางในการดำรงชีวิตและแนวทางในการพัฒนาประเทศแก่พสกนิกรชาวไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517

สำหรับสถาบันอุดมศึกษาของไทยนั้น จากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551-2565 พบว่าเป้าหมายของกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว คือ การยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนบนท้องถิ่นไทย โดยใช้กลไก ธรรมชาติ การเงิน การกำกับมาตรฐาน และเครือข่ายอุดมศึกษาบนพื้นฐานของเสรีภาพทาง

วิชาการ ความหลากหลายและเอกภาพเชิงระบบ ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวนับเป็นเป้าหมายที่ท้าทาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการประเมินความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยพบว่า มหาวิทยาลัยไทยไม่ติดกลุ่มมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีคุณภาพทั้งในระดับโลกและระดับภูมิภาค ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมของประเทศต่ำ โครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์อยู่ในระดับต่ำๆ ของประเทศที่ได้รับการจัดอันดับ อุดมศึกษาจึงถูกคาดหวังว่าเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อย่างไรก็ตามภารกิจดังกล่าวของสถาบันอุดมศึกษาจะไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้หากบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรขาดสุขภาวะที่ดี ดังนั้นความรู้ความเข้าใจถึงระดับสุขภาวะของบุคลากรรวมถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร เพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการองค์การจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อสถาบันอุดมศึกษา ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาอิทธิพลของแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อสุขภาวะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับสุขภาวะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

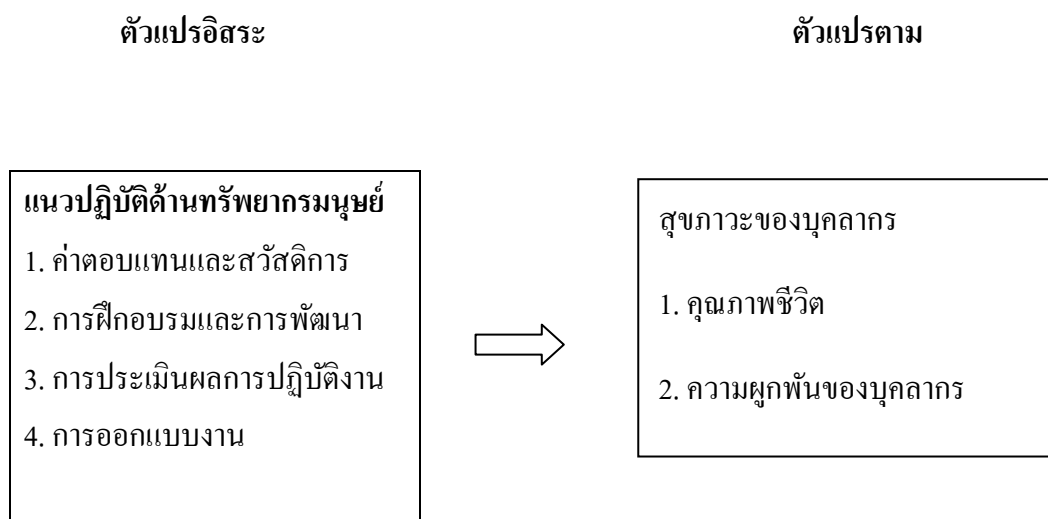
1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อสุขภาวะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การการออกแบบงาน มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากร

1.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย อาศัยแนวความคิดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ และสุขภาวะ มากำหนดกรอบแนวคิดดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 2,189 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

จากการศึกษาความหมายของ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวแปรดังนี้

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ

1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. การฝึกอบรมและการพัฒนา
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. การออกแบบงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ สุขภาวะของบุคลากร ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพชีวิต
2. ความผูกพันของบุคลากร

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยนี้จะทำการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลและสรุปผลการศึกษา โดยใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2554 ถึง มีนาคม 2555

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่ใช้เงิน ถือเป็นประโยชน์ที่บุคลากรพึงได้รับจากองค์กรไม่ว่าจะเป็นในด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ ที่องค์กรจัดให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกโดยจัดสรรอยู่ในรูปสิ่งของและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร เป็นการจูงใจให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีขึ้น ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กร

2. การฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึง วิธีการในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถ มีทักษะ เกิดเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานโดยใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการสร้างประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติจริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาองค์กร

3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งพิจารณาจากศักยภาพคุณลักษณะด้านต่างๆ พฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานต่างๆ ที่บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด โดยอาศัยพื้นฐานความเป็นระบบ ความมีมาตรฐานเดียวกัน และให้เป็นธรรมทั่วกัน

4. การออกแบบงาน หมายถึง การออกแบบงานโดยคำนึงถึงภาระงาน การควบคุม เนื้อหา งาน ความชัดเจนในบทบาท สภาพแวดล้อมการทำงานและตารางการทำงาน

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีความพึงพอใจและสมปรารถนาในการทำงาน อันเนื่องมาจากการตอบสนองจากองค์กรอย่างเหมาะสมในด้านรายได้และผลตอบแทน การสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย โอกาสพัฒนาศักยภาพ การส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพในองค์กร ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความภูมิใจในองค์กร

6. ความผูกพันของบุคลากร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกมาในความเชื่อและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

บทที่ 2

ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

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

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับสุขภาวะ

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้เกิดขึ้น และแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรมซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก แต่ในเวลาเดียวกันในประเทศอื่น ๆ ก็มีแนวความคิดเชิงคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นด้วย เช่น “humanization of work” ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับ คำว่า “quality of work life” หรือ “quality of working life” ซึ่งเป็นความหมายเดียวกันกับ “improvement of working condition” ใช้ในประเทศฝรั่งเศส หรือคำว่า “workers-protection” ซึ่งใช้ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และ “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 และการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและ จิตใจ (ภูวนัย 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 โดยชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีความสำคัญกับคุณภาพชีวิตได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร ที่อยู่อาศัยและรายได้

อังรนา 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) ได้ให้นิยามของคุณภาพชีวิตของการทำงานว่าเป็นคำที่มีความ ครอบคลุมทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินสภาพการทำงานความพอใจและไม่พอใจของคณงาน 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) (อ้างในนฤดล 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 หมายถึงชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากรนั่นก็คือ 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 และมีความรู้สึกรู้สึกท้าทายจากการทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจต่อบัจจัยดังต่อไปนี้

- 1) งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง

- 2) ความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต

- 3) ควรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะและความสามารถในแขนงของตนเอง

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่า จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกต่อชุมชน การเปิดเผยของตนเองความรู้สึกว่าไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน และมีความรู้สึกรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ลัทธิรัฐธรรมนูญ (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไรทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมต่อผู้ปฏิบัติงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ (The Total Life Space) การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้นบทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลาอาชีพการเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาของบุคคลและเวลาของครอบครัวรวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพแก่กลุ่ม ผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า 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 อศวินเวศน์. 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 งานที่ได้รับมีการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของร่วมงาน 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 และได้รับรู้ว่าองค์กรนั้นอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

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

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

2.1.4 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Gordon (1991) (อ้างในสมหวัง โอชารศ. 2542 : 45) กล่าวว่าไว้ว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา 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 จากความเชื่อเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียงการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2.2.1 ความหมายของค่าตอบแทน

เสนาะ ตีเขาวัว (2548: 145) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายให้กับการทำงานโดยการจ่ายนี้ครอบคลุมไปถึงรางวัลทุกอย่างที่พนักงานได้รับจากการทำงานทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช้เงิน

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

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินหมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินให้แก่พนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเภทคือ

1) ค่าตอบแทนหลัก เป็นการจ่ายสำหรับการปฏิบัติงานโดยจ่ายให้ตามคุณค่าของงานหรือทักษะที่จำเป็นต่องาน โดยไม่สนใจความแตกต่างของคุณลักษณะของพนักงานแต่ละคน มักจ่ายเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือน

2) ค่าตอบแทนตามระบบคุณธรรม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการขึ้นเงินเดือนตามผลงาน รวมถึงการขึ้นเงินเดือนตามค่าครองชีพ หรืออัตราเงินเฟ้อ

3) ค่าตอบแทนแบบจูงใจ เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้โดยเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลงานที่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งกันไว้ล่วงหน้า เพื่อจูงใจให้เกิดผลงานในอนาคต โดยจ่ายครั้งเดียว และไม่มีผลต่อค่าใช้จ่ายในการจ้างงานในระยะยาว

4) ค่าตอบแทนแบบจูงใจระยะยาว เป็นการจ่ายเพื่อตอบแทนความทุ่มเทเป็นระยะเวลานานของพนักงาน มักอยู่ในรูปของหุ้นบริษัท หรือที่จะซื้อหุ้นได้ในราคาพิเศษ

ผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อมซึ่งองค์กรจัดให้กับพนักงานคนทั่วไปนิยมเรียกว่า “สวัสดิการ” แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่

1) ผลประโยชน์เกื้อกูลที่เกี่ยวกับการปกป้องการสูญเสียรายได้ เพื่อช่วยปกป้องพนักงานจากความเสียหายทางการเงิน 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 สวัสดิการนี้อาจใช้ในรูปแบบอื่น 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 การลาป่วยโบนัส บำเหน็จบำนาญ และเงินสงเคราะห์อื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง และค่าล่วงเวลา เป็นต้น อาจเรียกรวม ๆ ได้ว่า เป็นรายได้พิเศษที่หน่วยงานจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพิ่มเติม จากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผลดียิ่งขึ้น

สุเทพ เชาวลิท (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 สิ่งตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่ใช่เงิน ถือเป็นประโยชน์ที่พนักงานพึงได้รับจากองค์กรไม่ว่า จะเป็นในด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้าน นันทนาการ ที่บริษัทจัดให้แก่พนักงานเพื่อเป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกโดยจัดสรร อยู่ในรูปสิ่งของและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานเป็นการจูงใจให้พนักงานมี ขวัญและกำลังใจที่ดีขึ้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กร ต่อไป

2.2.4 แนวคิดการจัดสวัสดิการ

ในการปฏิบัติงานโดยทั่วๆ ไปบุคลากรผู้ปฏิบัติงานย่อมหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนจาก ผลงานหลายรูปแบบ เช่น เงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่ได้จากงานที่ทำในเวลาพิเศษนอกเหนือจาก เวลาปกติหรืองานที่ต้องปฏิบัติในสภาพที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเหนื่อยยากลำบากเป็นพิเศษ หรืองานที่ ผู้ปฏิบัติงานต้องทำอย่างเสียสละ เป็นต้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530, หน้า 47 อ้างถึงใน สิริลักษณ์ ศิริรัตน์, 2535, หน้า 35) การ ให้บริการสวัสดิการด้านต่างๆ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นแนวนโยบายหนึ่งในการ เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ มีความ กระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรเป็นไป ในทางที่ดีขึ้น (ประภา ธิรพันธุ์, 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 กิริรัตน์ 2535 หน้า 36)

จึงพอสรุปถึงวัตถุประสงค์การจัดสวัสดิการโดยสังเขป ดังนี้

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

2.2.5 ประเภทสวัสดิการ

สวัสดิการในองค์กรอาจแบ่งออกเป็นหลายประเภท ขึ้นอยู่กับลักษณะของประโยชน์ตอบแทนที่พนักงานได้รับ (เสนาะ ดิยาว 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) ได้จัดประเภทสวัสดิการจากการศึกษารูปแบบที่นายจ้างจัดไว้ในสถานประกอบการไว้ 10 ประเภท

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

2) สวัสดิการด้านความปลอดภัย ได้แก่ การจัดนิเทศการความปลอดภัย การอบรมและให้การศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

3) สวัสดิการด้านความมั่นคง มักอยู่ในรูปของเงินรางวัล บำนาญ เงินชดเชยการประกันชีวิต กองทุนเงินทดแทน เป็นต้น

4) บริการการจ่ายค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตจากระเบียบขององค์กร ได้แก่ วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลากิจ 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 ประเภตสวัสดิการที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนที่พนักงานพึงได้รับ และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัทที่องค์กรกำหนดให้แก่พนักงานต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งสภาพการทำงาน สภาพร่างกายและสภาพจิตใจ ประเภทของสวัสดิการในองค์การจะเป็นมาตรฐานเดียวกัน เฉพาะเรื่องที่เป็นระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมาย และระเบียบของบริษัท ที่แตกต่างกัน คือ สวัสดิการที่นายจ้างจัดให้ด้วยความสมัครใจ ซึ่งครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การส่งเสริมขวัญ การสร้างความมั่นคงในชีวิต และการมุ่งใจในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของลูกจ้าง

2.2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ

ทฤษฎีที่เชื่อว่าธรรมชาติของนายจ้างมีผลต่อการกำหนดสวัสดิการในองค์การ สุรางค์รัตน์ วสินารมณ, 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 สวัสดิการสามารถใช้เป็นเครื่องมือสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างนายจ้าง-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 ทฤษฎีว่าด้วยการป้องกันการใช้แรงงาน ซึ่งเกิดจากความเชื่อที่ว่าลูกจ้างในยุคปัจจุบันมีความตื่นตัวในเรื่องสิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ ทำให้เกิดกลุ่มพลังเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ ที่พึงมี ฉะนั้นนายจ้างจึงมีหน้าที่ที่สอดคล้องดูแลความเคลื่อนไหวของลูกจ้างให้ในสิ่งที่ลูกจ้างต้องการก่อน จะเกิดความเคลื่อนไหว ข้อดี ลูกจ้างมักได้สิ่งที่ต้องการแต่มีใช้ทุกครั้ง

4.7 ทฤษฎีว่าด้วยความเชื่อทางศาสนา แนวคิดของทฤษฎีนี้เชื่อว่าการทำบุญจะส่งผลถึงชีวิตที่ดีในชาตินี้และชาติหน้า การให้สวัสดิการเป็นเรื่องที่ดี เพราะเป็นการให้ด้วยความสมัครใจของนายจ้างว่ามีระดับความเชื่อเกี่ยวกับบาปบุญคุณโทษอยู่ในระดับใด ในทางกลับกันการให้สวัสดิการโดยมีความเชื่อเกี่ยวกับศาสนา เป็นเรื่องที่หวังผลจากสิ่งที่ดีที่ตนคาดหวัง

สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น มีผลต่อการกำหนดสวัสดิการภายในองค์การเมื่อพนักงานได้รับสวัสดิการทั้ง 6 ประเภท อันได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ ก็จะทำให้ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจ เมื่อพนักงานได้รับเงินเดือน สิ่งอำนวยความสะดวกความปลอดภัย ความมั่นคง ตัวพนักงานก็จะมีการตอบสนองต่อองค์การกลับมาในทางบวก สวัสดิการถือเป็นเครื่องมือที่สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างองค์การกับพนักงาน และการให้สวัสดิการถือเป็นการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี และลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนา

2.3.1 ความหมายของการฝึกอบรมและการพัฒนา

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

Pont (1992) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคคลแต่ละบุคคล และการช่วยให้บุคคลมีความรู้ความสามารถและความมั่นใจในการดำเนินชีวิตและการทำงาน

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550) ได้เสนอให้เห็นถึงแนวการฝึกอบรมแบบเดิมและการฝึกอบรมแนวใหม่ ว่ามีความแตกต่างกันดังนี้

การอบรมแบบเดิม

1. การได้รับความรู้จะนำไปสู่การปฏิบัติ
2. ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ในสิ่งที่วิทยากรสอนให้
3. นำสิ่งที่ประยุกต์จากการอบรมไปใช้ เพื่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
4. การฝึกอบรมเป็นความรับผิดชอบของทีมนอบรมตั้งแต่เริ่มจนจบ

การอบรมแนวใหม่

1. ทักษะแรงจูงใจ นำไปสู่การปฏิบัติและทักษะสามารถพัฒนาได้จากการฝึกฝน
2. การเรียนรู้เกิดจากศักยภาพ แรงจูงใจของผู้เรียน วิธีการ และศักยภาพของวิทยากรหรือผู้

ฝึกอบรม 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 จะไม่เน้นการเรียนรู้ทฤษฎีมากนัก 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 ได้ความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ปัญหา ตลอดจนทัศนคติที่จะปรับปรุงงาน เปลี่ยนแปลงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์กรกำหนด

กิตติ พชรวิญญู (2544:445) ได้สรุปไว้ว่า การฝึกอบรมหมายถึง

1. กระบวนการจัดกิจกรรมที่ตรงกับความเป็นจริงของปัญหา
2. จัดเพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเปลี่ยนเจตคติของบุคลากร
3. นำประสบการณ์ทั้งหมดที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหของงานที่ทำอยู่ให้บรรลุความสำเร็จตามความต้องการขององค์กร

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

จากความหมายของการฝึกอบรมที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถ มีทักษะ เกิดเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานโดยใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการสร้างประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติจริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาองค์กร

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 แต่ยังไม่อยู่ในสภาพที่จะปฏิบัติงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้ ต้องมีการสอนงานอบรมงานเพื่อปรับความรู้ที่เรียนมาให้สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ เพราะองค์กรมีลักษณะงานเฉพาะตัวมีแบบแผน ซึ่งจะต้องฝึกอบรมพนักงานของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ มีสภาพการปฏิบัติงานที่เหมือนกันจะต้องอบรมพนักงานให้มีพฤติกรรม ทักษะ ฯลฯ ในรูปแบบที่องค์กรต้องการพึงประสงค์

2. เพื่อการเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าและมีชื่อเสียงขององค์กร ทำให้องค์กรมีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะดำรงอยู่ท่ามกลางการแข่งขัน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่พนักงานจากการจัดการฝึกอบรมที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพเป็นประจำทันสมัย ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ

3. องค์กรจะดำรงอยู่จะต้องมีการเจริญก้าวหน้า ขยายกิจการ ทั้งการขายการผลิตการบริการเติบโตกว้างขวาง องค์กรต้องสร้างคนที่มีความรู้ความสามารถออกไปประจำรับภาระหน้าที่การงาน ตามสาขางานที่ขยายออกไป จึงจำเป็นต้องสร้างบุคคลให้มีความรู้ความสามารถเพื่อทดแทนเพิ่มเติมและเข้าประจำตามตำแหน่งต่างๆ ตามขนาดของงานที่ขยายออกไป องค์กรต้องเตรียมคนเอาไว้ เพื่อรับการเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย ลาออก องค์กรจึงต้องพร้อมในการฝึกอบรมและพัฒนา

4. ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้านไม่เชื่องช้าเหมือนสมัยก่อน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ฯลฯ โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำเป็นที่จะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ พนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในการปรับตัวปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวให้เข้ากับสมัยสังคม ชุมชนที่เปลี่ยนแปลงไป ด้านวิทยาศาสตร์ใหม่ๆ เครื่องมือเครื่องจักรใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการขยายผลการผลิตและบริการ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลเพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะใช้เครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพได้ เพราะเครื่องมืออย่างมีราคาสูงมาก จะใช้วิธีหัดเองลองดูไม่ได้ ต้องฝึกอบรมให้ถูกวิธี

5. พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นเวลานาน แม้แต่เดิมจะมีความรู้ความชำนาญ มีความสามารถในขณะหนึ่งเพียงใด แต่เมื่ออยู่กับที่งานนานๆ จะเกิดความจำเจ เมื่อย่ำเหยื่อยหน้ายได้ 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 ศรีฉัตรเกษม (2544 : 34) ได้กล่าวถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมว่า เป็นการค้นหา สภาพการณ์หรือปัญหาเกี่ยวกับบุคคลในองค์กร ซึ่งสามารถดำเนินการหรือแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์

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

เกิดขึ้นในองค์การถ้าหากการฝึกอบรมไม่อาจแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นได้ก็จะไม่เรียกว่าเป็นความต้องการการฝึกอบรมแต่อาจเป็นความต้องการที่จะแก้ไขด้วยวิธีอื่น

2.3.4 ประเภทของการฝึกอบรม

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

1. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Introduction or Orientation) มีวัตถุประสงค์ต้องการให้ผู้ทำงานใหม่เป็นคนที่มีความรู้ที่มีประโยชน์ในระยะเวลาอันสั้นที่สุดการฝึกอบรมปฐมนิเทศจึงมักใช้เวลาไม่มากนักในการให้ความรู้ต่าง 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 หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งสูงสุดในสายการบังคับบัญชาขององค์กร และเป็นผู้ที่มีอำนาจในการวินิจฉัยชี้ขาดในเรื่องนโยบายสำคัญ ๆ หรืออีกนัยหนึ่ง นักบริหาร หมายถึง บุคคลที่ทำงานประสบความสำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น และเป็นบุคคลที่มีวินิจฉัยชี้ขาดปัญหา ทั้งที่เป็น

ปัญหานโยบาย และปัญหาทางปฏิบัติ เป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามวินัยัยสังคมนั้น ๆ

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

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

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

สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 200) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. การฝึกอบรมช่วยให้ระบบวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นมีการติดต่อประสาน
ดีขึ้น
2. การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้
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 กระบวนการตัดสินใจการวินิจฉัยและการตีราคาส่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเป็นระบบและมีหลักเกณฑ์โดยอาศัยความยุติธรรมไม่ลำเอียงหรืออคติ

พรเทพ ฐิ์แผน (2546) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นหมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งพิจารณาจากศักยภาพ คุณลักษณะด้านต่างๆ พฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานที่บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้มากนักน้อยเพียงใด โดยอาศัยพื้นฐานของความเป็นระบบ ความมีมาตรฐานเดียวกัน และให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นหมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานพยายามจะกำหนดให้ทราบแน่ชัดได้ว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพดีมากน้อยเพียงใด

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

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 รุ่งแผน , 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 ประเมินค่าการเขียนเป็นรายงาน การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน การวัดพฤติกรรม การปฏิบัติงานการประเมินโดยเน้นวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

4. การเลือกผู้ประเมินต้องมีความเหมาะสมและสามารถประเมินได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงของผู้รับการประเมินมากที่สุด

5. จำนวนครั้งที่ประเมินให้พิจารณาความเหมาะสมว่าจะประเมินกี่ครั้งในรอบ 1 ปี เพื่อให้การประเมินนั้นเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

6. ความคุ้มค่าระบบดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีวิธีการที่สำคัญคือ 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. ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่บุคลากรและหน่วยงานพัฒนามูลนิธิ
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. พิจารณาภาระเบี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน
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. การนำผลที่ประเมินได้มาถกและพิจารณาเกี่ยวกับพนักงาน

5. การตัดสินใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและสรุปผลเป็น 2 ระบบ ควบคู่กันเสมอ คือ ทั้งในรูปแบบที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ กล่าวคือ ในวิธีที่ไม่เป็นทางการมักจะให้หัวหน้าพนักงานนั้นๆแสดงความคิดเห็นโดยทั่วไปว่าลูกน้องของตนคืออะไรในการทำงาน ซึ่งวิธีที่ไม่เป็นทางการนี้มีปัจจัยเกี่ยวกับทัศนคติและความใกล้ชิดในเรื่องส่วนตัวต่างๆเข้ามา

ปะปนอยู่ด้วยเสมอ และมักจะทำให้หัวหน้างานมีความลำเอียง องค์การส่วนมากจึงต้องมีการจัดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นทางการขึ้น ซึ่งจะเป็นระบบสำหรับที่จะใช้เป็นประจำตามปกติ และมีระเบียบแบบแผนในวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้การประเมินผลดังกล่าวสมเหตุสมผลและมีความยุติธรรม ซึ่งจะมีผลต่อขวัญของพนักงานด้วย

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2546) ได้กล่าวถึงการประเมินการปฏิบัติงานจะต้องมี

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 กาญจนวาสี (2547) ได้นำเสนอองค์ประกอบในกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานประกอบด้วย

1. การศึกษาวิสัยทัศน์หรืออุดมการณ์ขององค์การ
2. การศึกษาวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการดำเนินการ
3. การวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า(ทรัพยากร)กระบวนการและผลการดำเนินงาน

4. ติดตามกำกับปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน
5. วัดผลการดำเนินงาน
6. ผลการประเมินการปฏิบัติงาน ซึ่งตัดสินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบผลการวัดที่ได้กับผลการดำเนินงานที่คาดหวังและมาตรฐานการปฏิบัติงาน
7. ใช้ผลการประเมินสำหรับพัฒนาผลการดำเนินงานในระดับขั้นที่สูงยิ่งขึ้น

2.4.3 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลของการปฏิบัติงาน

Beach (1975 อ้างถึงใน อมรรตน์ ทิพยจันทร์ 2547) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ที่สำคัญของ

การประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 6 ประการ

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

Henderson (1984) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยสรุปดัง

ต่อไปนี้คือ

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

ธนชัย ขมจินดา (2544) ได้สรุปเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงานได้เป็น 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 วิทยอุดม (2549) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ

มี 2 ประการคือ

1. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา
2. เพื่อการประเมินผลและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักวิชาการต่างๆ ผู้

วิจัยวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมี 4 ประการคือ

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

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 ลักษณะของงานที่ดูมองว่ามีความหมาย มีคุณค่า และสร้างประโยชน์ได้
- 4) ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity) หมายถึง เป้าหมายการทำงานของบุคลากรและความชัดเจนในหน้าที่รับผิดชอบที่ถูกสื่อสารอย่างชัดเจน 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 นอกจากนี้ยังทำให้งานนั้นดูมีความหมายมากยิ่งขึ้น
- 2) อัตลักษณ์ของงาน (task identity) หมายถึง การที่ลักษณะของงานมีขอบเขตการทำงานที่ครอบคลุมงานในภาพรวมทั้งชิ้นงาน ทำให้งานนั้นดูมีความหมายมากกว่างานที่มีขอบเขตการทำงานเป็นเพียงส่วนย่อยของงานทั้งหมด
- 3) ความสำคัญของงาน (task significance) งานที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรในภาพรวมมากกว่า ย่อมดูมีความหมายมากกว่างานที่มีความสำคัญน้อย
- 4) การมีอิสระในการทำงาน (autonomy) หมายถึง การให้อิสระเสรีแก่พนักงานในการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจการทำงานได้เอง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบต่องานสูง
- 5) การมีระบบการป้อนกลับ (feedback) ในการออกแบบงาน ควรมีการสร้างระบบการป้อนกลับข้อมูลเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานและนำไปสู่การเพิ่มผลการปฏิบัติงานในที่สุด

ดังนั้นในงานวิจัยชิ้นนี้จึงให้ความสนใจในการศึกษาถึงอิทธิพลของการออกแบบงานที่มีต่อสุขภาวะของบุคลากร

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(บพส.) พบว่าในภาพรวมพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงในประเด็นของลักษณะส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ในขณะที่ระดับตำแหน่งงาน สายงาน ที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ที่คาดหวังและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่

มีลักษณะส่วนบุคคลซึ่งต่างกันและเพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ที่คาดหวังและผลต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงและต่ำ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.08 ตามลำดับ

2. พนักงานที่มีอายุมาก อายุงานน้อยและสมรสแล้ว จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานมาก และ โสดแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

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 ส่วนระยะเวลาในการทำงานพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญและสถิติ ด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.516

พิชญ์สินี ดีผลผล (2544 : บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งโดยรวม และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทางด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานสังคมสัมพันธ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าพนักงานที่มีประเภทของงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและด้านสังคมสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน ไม่พบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ไม่พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

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

ความพอใจมากที่สุดอันดับที่ 1 คือ ค่าจ้างผู้พอใจมากที่สุดจำนวน 37 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 24.67 อันดับที่ 2 คือ ค่าล่วงเวลามีผู้พอใจมากที่สุดจำนวน 34 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 22.67 อันดับที่ 3 คือ เบี้ยขยันมีผู้พอใจมากที่สุดจำนวน 33 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 22 และมีความไม่พอใจมากที่สุดคือ โบนัสมีผู้ไม่พอใจและไม่พอใจเป็นอย่างมากจำนวนถึง 82 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 54.67

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

พนัษกร 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 บางแห่งมีการรับประกันค่าเซอร์วิสชาร์จ์ขึ้นดําให้แก่พนักงาน พนักงานมีความ
 คิดเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของค่าตอบแทนและสวัสดิการได้แก่ จำนวนพนักงานที่มีผลต่อ
 เซอร์วิสชาร์จ์ รายได้ของโรงแรมไม่ถึงตามมาตรฐานที่กำหนด ชั่วโมงการทำงานเป็นชั่วโมงไม่
 ปกติ การให้สวัสดิการไม่สม่ำเสมอ การจ่ายเงินเดือนไม่ตรงตามสัญญา

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อสุขภาพของบุคลากร ซึ่งผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวนทั้งสิ้น 2,189 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขึ้นโดยใช้สูตร Yamane (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543)

$$\text{สูตรในการคำนวณ} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน ขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
	N	แทน จำนวนประชากรในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 2,189 คน
	e	แทน ขนาดของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

โดยการสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ค่าที่คำนวณได้คือ 339 คน

การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 339 คน จากประชากร 2,189 คน ที่ปฏิบัติงานภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสุขภาวะ และมีลักษณะแบบสอบถามที่ใช้แบบปลายปิดกับแบบสอบถามแบบปลายเปิด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นคำถามในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคำตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การออกแบบงานที่มีผลต่อสุขภาวะของบุคลากร มีลักษณะเป็นมาตรวัด (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสุขภาวะของบุคลากร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert Scale ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive items) และข้อความเชิงลบ (Negative items) ทั้งหมด 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด คือให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนตอบได้อย่างอิสระเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสุขภาวะของบุคลากร จำนวน 1 ข้อ

3.2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
- 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3) กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- 4) สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้
- 5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ มาปรับปรุงแก้ไข
- 6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรในสถาบันการศึกษาอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 30 คน

7) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α) มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach' Alpha Coefficient ซึ่งมีค่าดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปร

ตัวแปร	Cronbach' Alpha
1. คำตอบแทนและสวัสดิการ	0.885
2. การฝึกอบรมและการพัฒนา	0.921
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.875
4. การออกแบบงาน	0.808
5. สุขภาวะของบุคลากร	0.925

8) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach' Alpha Coefficient จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 328 คน จากบุคลากรทั้งหมด 1,808 คน

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและการนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป คือ โปรแกรม SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

3.4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การออกแบบงาน และนำเสนอข้อมูลของแต่ละข้อในรูปแบบ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.4.2.1 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การออกแบบงาน ค่าสถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543: 137-143)

ดังนั้น การแบ่งระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การออกแบบงาน สามารถจำแนกได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลความค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2544:76)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่ำกว่า 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

มาก

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 ค่าเฉลี่ยหรือมัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นในด้านต่างๆ เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

โดยที่ X = คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายลักษณะการกระจายของข้อมูล ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 143)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}{n(n-1)}}$$

โดยที่ S.D. = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.3 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าที่คำนวณได้} \times 100}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}}$$

3.5.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (independent variable) หลายตัวแปรร่วมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (dependent variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่าตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} \dots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i$$

เมื่อ Y_i = ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร

X_{ij} = ค่าที่สังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$

β_0 = ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0)

β_j = ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (partial regression coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ j

ε_i = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i

ข้อสมมติ (Assumption) ของความคลาดเคลื่อน

1. ε_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected value)

เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่

2. ε_i และ ε_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน

3. X_{ij} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมทริกซ์เป็นเครื่องมือโดยกำหนดค่าต่าง ๆ ดังนี้

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณค่า Y_i ที่กำหนดได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่า สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยสมการเป็นดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} \dots + b_k X_{ki}$$

โดยที่ $\hat{Y}_i$ เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี least squares method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมทริกซ์เป็นเครื่องมือ จะได้สูตรการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1} X'Y$$

เมื่อ

$$Y = \begin{bmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \vdots \\ Y_n \end{bmatrix}, \quad X = \begin{bmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \dots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \dots & X_{k2} \\ 1 & \cdot & \cdot & \dots & X_{12} \\ 1 & \cdot & \cdot & \dots & X_{12} \\ 1 & \cdot & \cdot & \dots & X_{12} \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \dots & X_{kn} \end{bmatrix}, \quad b = \begin{bmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \vdots \\ b_k \end{bmatrix}$$

การทดสอบสมการความถดถอยเชิงเส้นโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว โดยมีสมมติฐานคือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots \beta_k = 0$$

$$H_1 : \beta_j \text{ อย่างน้อย 1 ค่าที่ } \neq 0; i = 1, 2, 3, \dots, k$$

เมื่อ β_k เป็นค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) โดยมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณ คือ (กัลยา วาณิชบัญชา, 2546: 302-303)

$$F = \frac{\left(b' X' Y - n \bar{y}^2 \right) / k}{(Y' Y - b' X' Y) / (n - k - 1)}$$

เปรียบเทียบค่า F ที่ได้จากการคำนวณกับค่า F ที่ได้จากตารางที่ $df = n - k - 1$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า F ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่า X ทั้ง k ตัว ไม่มีอิทธิพลต่อ Y ในรูปเชิงเส้น

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า F ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามี X_i อย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อ Y ในรูปเชิงเส้น จึงต้องทดสอบต่อไปว่า X_i ตัวใดมีความสัมพันธ์กับ Y โดยใช้สถิติทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์การถดถอยทดสอบต่อไป

การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (regression coefficient)

สมมติฐาน

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{s_{b_j}}$$

s_{b_j} หาได้จากการถอดรากกำลังสองของ $\text{var}(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{var}(b_j) = \sigma^2 (X'X)^{-1}$$

เมื่อ σ^2 คือค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ซึ่งประมาณได้จาก $(Y'Y - b'X'Y)/(n-k-1)$

เปรียบเทียบค่า t ที่ได้จากการคำนวณกับค่า t ที่ได้จากตารางที่ $df = n - k - 1$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่าค่า $\beta_j = 0$ นั่นคือ ตัวแปร X_j ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปร Y เป็นเส้นตรง

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่า $\beta_j \neq 0$ นั่นคือ ตัวแปรตาม X_j มีอิทธิพลต่อตัวแปร Y เป็นเส้นตรง

การแปลความหมาย

เมื่อ b_j มีนัยสำคัญ แปลความความได้ว่าเมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ค่าของตัวแปรตามจะเปลี่ยนแปลงไป b_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่น ๆ คงที่

Coefficient of determination , R^2

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y ค่า R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์โดยบอกให้ทราบถึงร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยเส้น regression คำนวณจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - ny^2}{Y'Y - ny^2}$$

โดยการศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

k = จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 5

Y = ตัวแปรตาม คือ สุขภาวะของบุคลากร

X_1 = ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

X_2 = การฝึกอบรมและการพัฒนา

X_3 = การประเมินผลการปฏิบัติงาน

X_4 = การออกแบบงาน

วิธีการนี้ใช้ทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่องการบูรณาการแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสุขภาวะของบุคลากร วิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับของแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับสุขภาวะของบุคลากร
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากร

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ของบุคลากร ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ
1. เพศ	
ชาย	44.3
หญิง	55.7
2. สถานภาพการจ้าง	
พนักงานประจำ	98.4
พนักงานชั่วคราว	1.6
3. ระดับการศึกษา	
ปริญญาตรี	33.3
ปริญญาโท	47.0
ปริญญาเอก	19.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ
4. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	
สายวิชาการ	66.7
สายสนับสนุน	33.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีสถานภาพการจ้างเป็นพนักงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 98.4 จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 47.0 และมีลักษณะงานที่รับผิดชอบในสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 66.7

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับของแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงานและการออกแบบงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.2.1 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวปฏิบัติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากร ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ของ

แนวปฏิบัติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ข้อ	แนวปฏิบัติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1	สถาบันฯของท่านมีการจัดสถานที่พักผ่อนและสถานที่ออกกำลังกายอย่างเหมาะสม	2.96	0.85	เห็นด้วยปานกลาง	4
2	สถาบันฯของท่านมีการจัดประกันสุขภาพหมู่อย่างเหมาะสม	3.10	0.86	เห็นด้วยปานกลาง	3
3	สถาบันฯของท่านมีการจัดกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอย่างเหมาะสม	3.60	0.87	เห็นด้วยปานกลาง	1
4	สถาบันฯของท่านมีบริการจัดตรวจสุขภาพแก่นุคลากรอย่างเหมาะสม	2.46	0.92	เห็นด้วยน้อย	5
5	สถาบันฯของท่านให้เงินชดเชยหรือค่ารักษาพยาบาลกรณีเกิดอุบัติเหตุอย่างเหมาะสม	3.29	0.84	เห็นด้วยปานกลาง	2
ในภาพรวม		3.08	0.82	เห็นด้วยปานกลาง	

ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อแนวปฏิบัติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.08 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 สถาบันฯของท่านมีการจัดกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอย่างเหมาะสม พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.60 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 2 สถาบันของท่านให้เงินชดเชยหรือค่ารักษาพยาบาลกรณีเกิดอุบัติเหตุอย่างเหมาะสม พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.29 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.84

ลำดับที่ 3 สถาบันของท่านมีการจัดประกันสุขภาพให้เหมาะสม พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.10 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.86

ลำดับที่ 4 สถาบันของท่านมีการจัดสถานที่พักผ่อนและสถานที่ออกกำลังกายอย่างเหมาะสม พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.96 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.85

ลำดับที่ 5 สถาบันของท่านมีบริการจัดตรวจสุขภาพแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.46 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.92

4.2.2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและพัฒนาของบุคลากร ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ของ

แนวปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

ข้อ	แนวปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1	สถาบันฯของท่านมีโครงการฝึกอบรมให้กับบุคลากรอย่างเพียงพอ	3.08	0.79	เห็นด้วยปานกลาง	1
2	สถาบันฯของท่านมีวิทยากรที่เหมาะสมต่อการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	2.90	0.84	เห็นด้วยปานกลาง	4
3	สถาบันฯของท่านใช้งบประมาณในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ	2.87	0.83	เห็นด้วยปานกลาง	5
4	ระยะเวลาในการอบรมบุคลากรมีความเหมาะสม	2.93	0.80	เห็นด้วยปานกลาง	3
5	สถาบันฯของท่านมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	3.05	0.73	เห็นด้วยปานกลาง	2
ในภาพรวม		2.97	0.71	เห็นด้วยปานกลาง	

ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อแนวปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.97 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 สถาบันฯของท่านมีโครงการฝึกอบรมให้กับบุคลากรอย่างเพียงพอ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.08 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.79

ลำดับที่ 2 สถาบันฯของท่านมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดย

พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.05 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.73

ลำดับที่ 3 ระยะเวลาในการอบรมบุคลากรมีความเหมาะสม พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.93 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.80

ลำดับที่ 4 สถาบันฯของท่านมีวิทยากรที่เหมาะสมต่อการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.90 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.84

ลำดับที่ 5 สถาบันฯของท่านใช้งบประมาณในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.87 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.83

4.2.3 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ของแนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	แนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1	สถาบันฯของท่านมีการประกาศหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานแก่บุคลากรอย่างทั่วถึง	2.65	0.68	เห็นด้วยปานกลาง	4
2	สถาบันฯของท่านมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจน	2.96	0.82	เห็นด้วยปานกลาง	1
3	สถาบันฯของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบันฯ	2.91	0.78	เห็นด้วยปานกลาง	2
4	สถาบันฯของท่านมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสเป็นธรรม	2.55	0.79	เห็นด้วยน้อย	5
5	ท่านรับรู้ผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ	2.82	0.87	เห็นด้วยปานกลาง	3
ในภาพรวม		2.78	0.64	เห็นด้วยปานกลาง	

ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อแนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.78 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 สถาบันฯของท่านมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.96 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 2 สถาบันฯของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบันฯ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณา

จากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.91 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.78

ลำดับที่ 3 ท่านรับรู้ผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.82 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 4 สถาบันของท่านมีการประกาศหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานแก่บุคลากรอย่างทั่วถึง พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.65 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.68

ลำดับที่ 5 สถาบันของท่านมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสเป็นธรรม พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.55 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.79

4.2.4 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวปฏิบัติด้านการออกแบบงาน

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวปฏิบัติด้านการออกแบบงานของบุคลากร ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ของแนวปฏิบัติด้านการออกแบบงาน

ข้อ	แนวปฏิบัติด้านการออกแบบงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1	ลักษณะงานที่ท่านทำ มีภาระงานที่เหมาะสม	3.75	0.85	เห็นด้วย	4
2	ท่านรับรู้ถึงบทบาทและหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจน	3.74	0.82	เห็นด้วย	1
3	สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม	3.55	0.78	เห็นด้วย	2
4	เนื้องานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับขีดความสามารถของท่าน	3.62	0.92	เห็นด้วย	5
5	ท่านมีอิสระในการกำหนดตารางการทำงานของท่านได้	3.58	0.76	เห็นด้วย	3
ในภาพรวม		3.65	0.53	เห็นด้วย	

ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อแนวปฏิบัติด้านการออกแบบงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรับรู้ถึงบทบาทและหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.74 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.78

ลำดับที่ 3 ท่านมีอิสระในการกำหนดตารางการทำงานของท่านได้ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.58 และบุคลากรแต่ละคนมี

ระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.76

ลำดับที่ 4 ลักษณะงานที่ท่านทำ มีภาระงานที่เหมาะสม พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.75 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.85

ลำดับที่ 5 งานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับขีดความสามารถของท่าน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.92

4.2.5 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมของบุคลากร ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ของแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม

แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์	n = 300		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.08	0.82	เห็นด้วยปานกลาง	2
2. การฝึกอบรมและพัฒนา	2.97	0.71	เห็นด้วยปานกลาง	3
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.78	0.64	เห็นด้วยปานกลาง	4
4. การออกแบบงาน	3.65	0.53	เห็นด้วย	1
ในภาพรวม	3.12	0.90	เห็นด้วยปานกลาง	

ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.12 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การออกแบบงาน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.53

ลำดับที่ 2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.08 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 3 การฝึกอบรมและพัฒนา พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.97 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.78 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.64

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับสุขภาวะของบุคลากร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสุขภาวะของบุคลากร ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับและลำดับที่ของสุขภาวะของบุคลากร

ข้อ	สุขภาวะของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสุขภาวะ	ลำดับที่
1	ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับการดำรงชีวิตของท่าน	3.54	0.79	มาก	5
2	สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่าง อุดมภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียง ที่ถูกสุขลักษณะ	3.68	0.74	มาก	4
3	ท่านได้ความรู้เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานภายในบริษัท	3.38	0.74	ปานกลาง	6
4	ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นในการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง	3.04	0.82	ปานกลาง	9
5	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	3.27	0.72	ปานกลาง	8
6	หัวหน้าของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค	3.28	0.75	ปานกลาง	7

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อ	สุขภาวะของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสุขภาวะ	ลำดับที่
7	ท่านสามารถลงงานเพื่อไปพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ	3.74	0.85	มาก	3
8	สถาบันฯ ที่ท่านทำงานอยู่เป็นสถาบันฯ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในสังคม	4.12	0.52	มาก	1
9	ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสถาบันฯ แห่งนี้	4.02	0.56	มาก	2
ในภาพรวม		3.56	0.43	มาก	

ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรมีระดับสุขภาวะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับสุขภาวะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณาระดับสุขภาวะเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 สถาบันฯ ที่ท่านทำงานอยู่เป็นสถาบันฯ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในสังคม พบว่าบุคลากรมีสุขภาวะอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.12 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับสุขภาวะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.52

ลำดับที่ 2 ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสถาบันฯ แห่งนี้ พบว่าบุคลากรมีสุขภาวะอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.02 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับสุขภาวะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.56

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถลงงานเพื่อไปพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ พบว่าบุคลากรมีสุขภาวะอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.74 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับสุขภาวะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.85

ลำดับที่ 4 สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่าง อุ่นหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียง ที่ถูกสุขลักษณะพบว่าบุคลากรมีสุขภาวะอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับสุขภาวะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 5 ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับการดำรงชีวิตของท่าน พบว่าบุคลากรมีสุขภาวะอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.54 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับสุขภาวะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.79

ลำดับที่ 6 ท่านได้ความรู้เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานภายในบริษัท พบว่าบุคลากรมีสุขภาวะอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.38 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับสุขภาวะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 7 หัวหน้าของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค พบว่าบุคลากรมีสุขภาวะอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.28 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับสุขภาวะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.75

ลำดับที่ 8 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน พบว่าบุคลากรมีสุขภาวะอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.27 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับสุขภาวะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 9 ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นในการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง พบว่าบุคลากรมีสุขภาวะอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.04 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับสุขภาวะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82

4.4 ผลการวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากร

ในการวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปรต่างๆ ดังต่อไปนี้

X_1 = แนวปฏิบัติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

X_2 = แนวปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

X_3 = แนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

X_4 = แนวปฏิบัติด้านการออกแบบงาน

$\hat{Y}$ = สุขภาวะของบุคลากร

สมมติฐาน: ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การออกแบบงาน มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากร

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากร

ตัวแปร	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	-1.762	-4.328	0.000**
X_1 = ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.152	2.417	0.017*
X_2 = ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	0.141	3.125	0.002**
X_3 = ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.228	4.461	0.000**
X_4 = ด้านการออกแบบงาน	0.033	0.561	0.575
$R^2 = 0.689$; $F = 130.137$; $p\text{-value} = 0.000**$			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 พบว่า มีค่า R^2 เท่ากับ 0.689 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของสุขภาวะของบุคลากรได้ร้อยละ 68.9 โดยแนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อสุขภาวะของบุคลากรในเชิงเส้นตรง ($b_3 = 0.228$) และตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อสุขภาวะของบุคลากรรองลงมาคือ แนวปฏิบัติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($b_1 = 0.152$) และแนวปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ($b_2 = 0.141$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ในส่วนของแนวปฏิบัติด้านการออกแบบงานไม่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากรในเชิงเส้นตรง ซึ่งสามารถแสดงสมการการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากรได้ ดังสมการ

$$\hat{Y} = -1.762** + 0.152*X_1 + 0.141**X_2 + 0.228**X_3 + 0.033X_4$$

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัยเรื่องการบูรณาการแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสภาวะของบุคลากร กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับดังนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีสถานภาพการจ้างเป็นพนักงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 98.4 จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 47.0 และมีลักษณะงานที่รับผิดชอบในสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 66.7

5.1.2 ระดับของแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในภาพรวม บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.12 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) แนวปฏิบัติด้านการออกแบบงาน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.53 2) แนวปฏิบัติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.08 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82 3) แนวปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.97 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71 และ 4) แนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.78 และบุคลากรแต่ละคนมี

ระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.64

5.1.3 ระดับสุขภาวะของบุคลากร

บุคลากรมีระดับสุขภาวะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 และบุคลากรแต่ละคนมีระดับสุขภาวะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.43

5.1.4 แนวปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากร

จากการวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงานและการออกแบบงาน ที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากร โดยการใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ได้ผลการวิเคราะห์ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

แนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อสุขภาวะของบุคลากรในเชิงเส้นตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อสุขภาวะของบุคลากรรองลงมาคือ แนวปฏิบัติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและแนวปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ในส่วนของแนวปฏิบัติด้านการออกแบบงานไม่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากรในเชิงเส้นตรง โดยตัวแปรอิสระทั้งหมด สามารถอธิบายความผันแปรของสุขภาวะของบุคลากรได้ร้อยละ 68.9

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการบูรณาการแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสุขภาวะของบุคลากร กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สามารถนำผลการทดสอบสมมติฐานมาอภิปรายได้ ดังนี้

ผลการทดสอบแนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีอิทธิพลทางบวกต่อสุขภาวะของบุคลากร ซึ่งอธิบายได้ว่า

แนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากร เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นแนวปฏิบัติที่บ่งบอกถึงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรว่าสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่สังกัดมากน้อยเพียงไร นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานจากการประเมินยังมีความเชื่อมโยงกับการได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนของ

บุคลากร ดังนั้นแนวปฏิบัติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลทางบวกต่อสุขภาวะของบุคลากร

แนวปฏิบัติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากร เนื่องจากค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลกระทบทางตรงต่อการดำรงชีพของบุคลากร ซึ่งค่าตอบแทนและสวัสดิการนั้น ครอบคลุมถึงค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน และเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจได้เปลี่ยนแปลงไป ค่าครองชีพของบุคลากรก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ความต้องการค่าจ้างที่ได้รับที่สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันและอาจจะสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับบุคลากรได้โดยมีการจัดกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่บุคลากรเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Artur & George (1992) ที่กล่าวว่า รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนหรือผลตอบแทนในทางอ้อมให้แก่ลูกจ้าง โดยนายจ้างคาดหวังถึงการเพิ่มผลผลิต และการจูงใจที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรของนายจ้างโดยมีรูปแบบที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวว่า การให้สวัสดิการ ได้แก่ การอนุญาตให้ลาเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาป่วย โบนัส บำเหน็จบำนาญ และเงินสงเคราะห์อื่นๆ เป็นรายได้พิเศษที่หน่วยงานจ่ายให้เพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้าง ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผลดียิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะของซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมและการพัฒนามีความจำเป็นสำหรับสถาบันการศึกษาในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ที่ทันสมัย เนื่องจากองค์ความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ถูกสร้างขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อำนวย เดชชัยศรี (2542) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความรู้ความเข้าใจ ความสามารถและเกิดทักษะจากประสบการณ์ ตลอดจนเกิดเจตคติที่ดีและถูกต้องต่อกิจกรรมต่างๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานที่มีผลต่อความเจริญขององค์การตรงตามเป้าหมายของโครงสร้างที่ปรากฏในระบบงานเหล่านั้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. สถาบันฯ ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงกับกระบวนการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อื่นๆ เช่น การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมและพัฒนา

2. สถาบันฯ ควรมีการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ ที่สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันของบุคลากร และมีกระบวนการในการกำหนดค่าตอบแทนที่ใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นฐานการคำนวณที่เป็นรูปธรรม

3. สถาบันฯ ควรมีการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสำรวจถึงความต้องการของบุคลากรอย่างทั่วถึง

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยไปยังกลุ่มนักศึกษาภายในสถาบัน เพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการสุขภาวะของกลุ่มนักศึกษาซึ่งใช้ชีวิตอยู่ภายในสถาบันตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยด้านองค์การอื่นๆ เช่น นโยบายขององค์กร ภาวะผู้นำ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อสุขภาวะของบุคลากร