

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

นายธีรพงษ์ วงศ์ปิ่น



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Factors Relating to the Quality of Working life of Personnel:
A Case Study of Chonburi Provincial Excise Office**

Mr. Theerapong Wongpan

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี
ชื่อและนามสกุล : นายธีรพงษ์ วงศ์ปิ่น
แขนงวิชา : บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา : วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. พนมพัทธ์ สมิตานนท์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี

ผู้ศึกษา นายธีรพงษ์ วงศ์ปิ่น รหัสนักศึกษา 2563004791 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เทพศักดิ์ นุชนรัตน์ **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี (2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี (4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีจำนวน ทั้งหมด 173 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด 121 คน โดยใช้สูตรทาโรยามา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ มีแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว, ทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่า ร้อยละ 80 โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 3.40 และมีอีก 7 ด้าน ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ คุณภาพชีวิตด้านระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตด้าน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับมากมีอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องกับสังคม คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลประโยชน์เกื้อกูล คุณภาพชีวิตด้านเคารพ ในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม ตามลำดับจากมากไปหาน้อย (2) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีคุณภาพชีวิต การทำงานแตกต่างกัน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านองค์กร ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ในระดับที่น้อย โดยมีความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.29 และปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.42 (4) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี พบว่าด้าน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของ บุคลากร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม ด้าน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

คำสำคัญ คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

Independent Study title: Factors Relating to the Quality of Working life of Personnel:
A Case Study of Chonburi Provincial Excise Office

Author: Mr. Theerapong Wongpan; **ID:** 2563004791; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Theppasak Boonyarataphan, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

The objectives of this research were to (1) study levels of personnel's quality of working life of Chonburi Provincial Excise Office; (2) compare levels of personnel's quality of working life classified by personal factors; (3) study factors relating to personnel's quality of working life and (4) study approaches to improve the quality of working life.

The population was the 173 personnel of Chonburi Provincial Excise Office. Samples were 121 personnel calculated from the calculation formula of Taro Yamane. Sampling used stratified random sampling method. Instruments were a questionnaire and a structured interview form. Analytical statistics employed percentage, frequency, mean, standard deviation, ANOVA, t test and Pearson's correlated coefficients.

The results showed that (1) in an overall image, personnel rated their level of quality of working life less than 80%. An average score was at medium level at 3.40. Other 7 categories of quality of working life was at medium level. The statistics ran from highest to lowest value were organizational success and acceptance; working rules; opportunities to develop capabilities; job security and advancement; fair and sufficient pay; safe and healthy work environment; and participation in the organization. The quality of working life was rated at high level comprised of 4 categories. Those were social relations; work-life balance; fringe benefits; respect for personal rights and freedoms; and fairness (2) Comparison of personnel who had personal factor differences obtained different quality of working life (3) motivation factors were found to be weakly related to the quality of working life (0.29) and organizational factors were related to the quality of working life at medium level (0.42) (4) Approaches to develop personnel's quality of working life of Chonburi Provincial Excise Office, it was revealed that the organization should develop fair and sufficient pay factor the most, followed by the opportunity for developing personnel's capabilities, job security and advancement, respect for personal rights and freedoms, fairness, safe and healthy work environment, and mutual benefits, respectively.

Keywords: Quality of Working life, Excise Office of the Chonburi Province.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร วิชาชีพศึกษานักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี ” สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนการตรวจแก้ไข งานวิจัยชิ้นนี้อิสระเสรีจสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ อีกครั้ง ที่ได้ตรวจสอบแบบสอบถาม รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรีทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและกราบขอบพระคุณผู้บริหารสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีที่ได้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณมารดา และเพื่อนๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือและคอยให้กำลังใจ ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือทุกๆ ด้าน ด้วยดีมาโดยตลอด

ธีรพงษ์ วงศ์ปิ่น

มีนาคม 2558



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	6
นิยามปฏิบัติการ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	34
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	51
แนวคิดทฤษฎีองค์การ.....	61
การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรกรมสรรพสามิต.....	76
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	82
สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย.....	88
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	92
รูปแบบการวิจัย.....	92
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	92
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	93

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	96
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	100
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	100
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	103
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	107
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	119
ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	126
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	133
สรุปการวิจัย.....	133
อภิปรายผล.....	136
ข้อเสนอแนะ.....	140
บรรณานุกรม.....	145
ภาคผนวก.....	149
แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์.....	150
ประวัติผู้ศึกษา.....	169

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	93
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบัทซ์ (Cronbach's Alpha).....	96
ตารางที่ 3.3 แสดงค่าการแปรผล.....	97
ตารางที่ 3.4 แสดงการแปรผลค่า r (Correlation).....	98
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละที่เป็นข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่าง สำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี.....	100
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อภาพรวมของปัจจัยต่างๆ มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน สำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี.....	103
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	104
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านองค์กร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	105
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี.....	108
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรมสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี.....	109
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี	110
ตารางที่ 4.8 ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีความสามารถ ของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	111
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	112
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการประสบ ผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี...	113
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี...	114

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	115
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	116
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลประโยชน์แก่กุลสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	117
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	118
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	119
ตารางที่ 4.17 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	120
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระหว่างเพศกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	120
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระหว่างอายุกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	121
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาขั้นสูงสุดกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	121
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	122
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	123
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระหว่างประเภทของบุคลากรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	123
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	124

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	125
ตารางที่ 4.26 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี.....	125



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบแนวคิดคุณภาพชีวิต.....	49
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์การกรมสรรพสามิต.....	77



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการยอมรับและความสนใจในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยเนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์และการอยู่ร่วมกันในสังคมบุคลากรสมควรต้องมีชีวิตที่นอกเหนือจากงานตลอดจนตระหนักถึงประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อบุคลากรและกลุ่มต่างๆนอกจากนี้หน่วยงานราชการยังนำมาเป็นนโยบายหลักในการส่งเสริมและสร้างคุณภาพชีวิต ของประชาชน สำนักงานข้าราชการพลเรือนมีบทบาทในการจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนให้ เป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ซึ่งจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551 ในมาตรา 34 บัญญัติไว้ว่า“การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ รัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการ อย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี”และมาตรา 72 บัญญัติว่า“ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและ เสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มี ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความรู้สึกความ คาดหวังของบุคลากรเพื่อองค์กรจะหาวิธีที่จะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคลากรและ ทำให้บุคลากรตระหนักว่างานมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งต่อการดำรงชีวิตเพราะเมื่อบุคลากร เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของตนก็จะจงรักภักดี ทุ่มเทแรงกายแรงใจและพลังความคิด ในการทำงาน ทำให้มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีขวัญกำลังใจในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อ องค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร และเกิดผลดีในทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์กร นอกจากนี้ยังส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร

ปัจจุบันกรมสรรพสามิตปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ โครงสร้างระบบการบริหารให้สอดคล้อง กับสภาพแวดล้อมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมฯลฯ ส่งผลให้มีการปรับบทบาท ภารกิจและขนาด องค์กร ของสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีจึงมีบุคลากร เข้า ออก โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ และลาออก มีหลายประเภทได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน เพื่อองค์กรจะหา

วิธีตอบสนองความต้องการพื้นฐานและทำให้บุคลากรตระหนักว่างานมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งต่อการดำรงชีวิต จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการพลเรือนสามัญ กรมสรรพสามิต ซึ่งมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการและจังหวัด พัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการเพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานทั้งในด้านงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและการเพิ่มผลิตภาพและขีดสมรรถนะของส่วนราชการ และให้ความสำคัญต่อการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ทั้งในส่วนของการวางแผน การจัดกิจกรรม การประเมินผลและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จะเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีบทบาทสำคัญทั้งในด้านความผาสุกของมนุษย์ในการดำรงชีวิตและการสร้างผลงานที่มีคุณค่า ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กรภาครัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรภาครัฐ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการสร้างสรรค์และส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพแก่ประชาชน และเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี กรมสรรพสามิต เห็นความสำคัญ ของคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี เพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตลอดจนเพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ทั้งนี้จะได้นำผลการศึกษาเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความสุขกับการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กรต่อไป

2. ปัญหาการวิจัย

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับใด

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างไร

2.3 ปัจจัยด้านต่างๆมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีอย่างไร

2.4 ถ้าจะพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีให้ดีขึ้นควรดำเนินการอย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

3.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล

3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

3.4 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และ ปัจจัยด้านต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานตลอดจน แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านองค์กร ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

4.4 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี รวมทั้งหมด 173 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างมารวมจำนวน 121 คน คำนวณโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่

4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้เวลาในการดำเนินการวิจัย ระหว่าง เดือน มีนาคม 2558 ถึงเดือนกรกฎาคม 2558

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

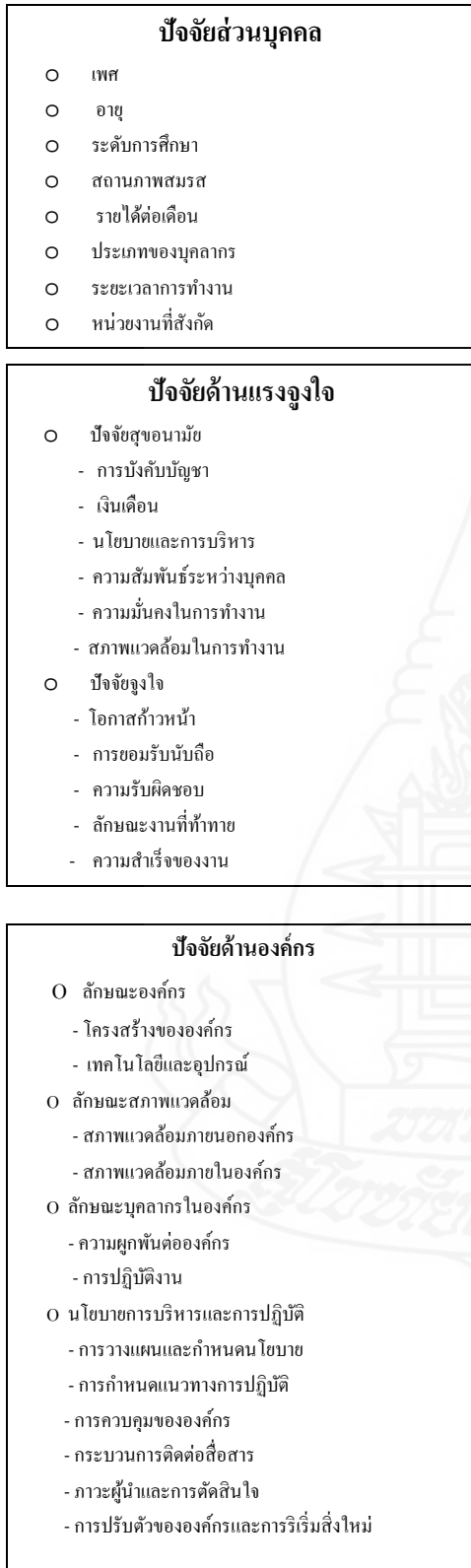
ในการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยจะขอใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังภาพ

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านองค์กร

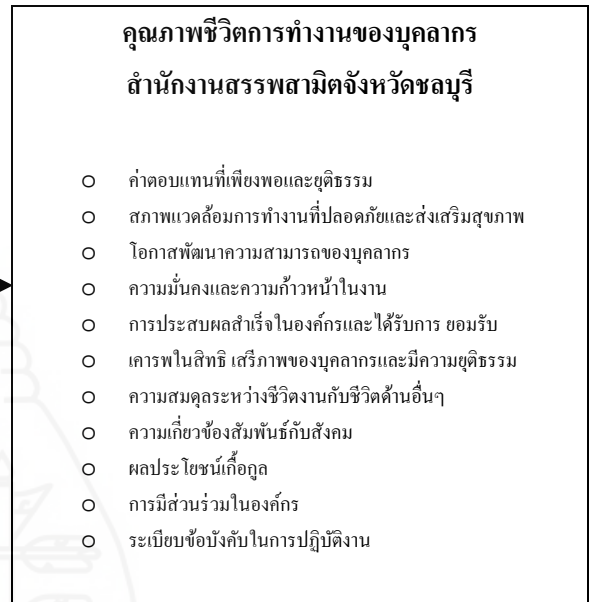
5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับที่มาของตัวแปรแต่ละตัวจะนำไปกล่าวถึงในบทที่ 2 ต่อไป

6. สมมติฐานการวิจัย

- 6.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
- 6.2 บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน
- 6.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี
- 6.4 ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

7. นิยามปฏิบัติการ

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งในคุณลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยวัดจากองค์ประกอบในการชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ ด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ผลประโยชน์เกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมในองค์กร ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งเหมาะสมกับปริมาณงาน ความรับผิดชอบ เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน รวมถึงพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี และได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี

คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อสถานที่ทำงานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอไม่มีกลิ่น ไม่มีเสียงรบกวนในขณะปฏิบัติงาน มีเครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์และวัสดุใช้งานต่างๆ ที่เพียงพออยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและทันสมัย มีการจัดกิจกรรม

เพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬา รวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี

คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อการที่ได้รับการส่งเสริมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการไปศึกษาดูงานหรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ รวมถึงหน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถค้นหาได้อย่างสะดวก เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานสามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และการที่ผู้บังคับบัญชาที่เปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่

คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และงานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงการมีหลักเกณฑ์การพิจารณาและปรับเปลี่ยนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค

คุณภาพชีวิตด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรทุกฝ่ายมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่าง ๆ และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี

คุณภาพชีวิตด้านการเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อ ผู้บังคับบัญชาที่ไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงาน โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุกคนและมีการเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ของผู้ร่วมงานทุกคน

คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อระยะเวลาในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน สามารถมีช่วงเวลาสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ ทำกิจกรรมกับครอบครัวหรือทำกิจกรรมที่ต้องการได้ โดยที่การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต และการมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานได้

คุณภาพชีวิตด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ รวมถึงการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน หรือด้านอื่นๆ

การให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน และภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก

ผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรจัดให้แก่บุคคลในองค์กรเช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ

การมีส่วนร่วมในองค์กร หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์กรได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์กรมีส่วนร่วม

ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน หมายถึง แบบแผนที่วางไว้เป็นแนวปฏิบัติหรือดำเนินการในการปฏิบัติงาน

สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1 และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมสรรพสามิต มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี สินค้าและบริการและปราบปรามผู้กระทำความผิด

ปัจจัยส่วนบุคคลหมายถึง ข้อมูลทั่วไปได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส รายได้ต่อเดือน ประเภทของบุคลากรและระยะเวลาในการทำงาน

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว สังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ปัจจัยด้านแรงจูงใจหมายถึง การบังคับบัญชา เงินเดือน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ และความสำเร็จของงาน

การบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง การควบคุม การดูแล การจัดการ การอำนวยความสะดวก

เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่บุคคลได้รับเป็นการตอบแทนการทำงานถือเป็นเกณฑ์การจ่ายเหมาเป็นรายเดือนและถือเป็นรายได้ประจำ

นโยบายและการบริหาร หมายถึงการจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกรักของคนที่มาทำงานเช่น บรรยากาศในการทำงาน

โอกาสก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือ ตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน

การยอมรับนับถือ หมายถึง การยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ การ ได้รับความไว้วางใจ

ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง บุคลากรต้องมีความรู้ดีว่าตนเองมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบทั้ง ต่อตนเองและต่องาน

ลักษณะงานที่ท้าทาย (work itself) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงความต้องการและความถนัดก็เกิดความพึงพอใจ

ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ปัจจัยด้านองค์กรหมายถึง โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยีและอุปกรณ์ ลักษณะ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การปฏิบัติงาน การวางแผนและการกำหนดนโยบาย การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การควบคุมขององค์กร กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ และการปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

โครงสร้างขององค์กร หมายถึง กระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างเป็นทางการในองค์กร โดยการจัดสายงาน การแบ่งงานและความเหมาะสมของบุคคล

เทคโนโลยีและอุปกรณ์ หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการดำเนินการต่างๆ ภายในองค์กร การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ

ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กรหมายถึง บรรยากาศขององค์กร แบบของความเป็นผู้นำ นโยบาย ค่านิยม และคุณลักษณะของสมาชิก

ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรหมายถึง สภาพการณ์ ด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยด้านนโยบายของรัฐ เช่น นโยบายการคลัง นโยบายการเงิน

ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรรวมถึง ความสนใจต่อเป้าหมายขององค์กร

การปฏิบัติงานหมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาของบุคลากร

การวางแผนและการกำหนดนโยบายหมายถึง การปฏิบัติที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ หมายถึงการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน เนื่องจากองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดแผน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจน

การควบคุมขององค์กร หมายถึง การมีข้อมูลป้อนกลับ และวงจรการควบคุมแฝงอยู่ในระบบขององค์กร เพื่อช่วยให้ทราบว่าองค์กรกำลังทำงานอยู่ในทิศทางใด ตรงกับเป้าหมายหรือไม่

กระบวนการติดต่อสื่อสาร หมายถึงเครื่องมือในการประสานกิจกรรมของพนักงานในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร

ภาวะผู้นำและการตัดสินใจหมายถึง ลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิผล มีความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมทุกกาลเทศะ และเป็นที่ยอมรับได้

การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกฎหมาย เป็นต้น

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 นำผลที่ได้จากการศึกษา ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร

8.2 เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้สนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตในจังหวัดอื่นๆ ในโอกาสต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. แนวคิดทฤษฎีองค์การ
5. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรกรมสรรพสามิต
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การดำเนินกิจกรรมใดๆก็ตาม องค์การจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการภาระหน้าที่ต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการวางแผน การจัดการองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การขึ้นนำ และการควบคุม ซึ่งในกระบวนการเหล่านี้ เราถือว่าปัจจัยด้านคนมีบทบาทสำคัญที่สุด ที่จะขับเคลื่อนให้หน้าที่ต่างๆ ดำเนินไปตามทิศทางหรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยเฉพาะหน้าที่ของการจัดการคนเข้าทำงานที่ได้มีการพัฒนาขึ้นเป็นศาสตร์หนึ่งทางวิชาการที่เรียกว่า การบริหารงานบุคคล หรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน จุดเริ่มต้นสำคัญของการขยายกรอบแนวคิดนี้ ได้ถูกดำเนินการโดยสมาคมเพื่อการบริหารงานบุคคลแห่งสหรัฐอเมริกา (American Society for Personnel Administration: ASPA) ได้ลงมติเปลี่ยนชื่อสมาคมจากเดิมเป็น “สมาคมเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์” (Human Resource Management: HRM) ซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับกันอย่างกว้างขวางในปัจจุบันถึงแม้ว่าทั้งสองคำจะกล่าวถึงกระบวนการปฏิบัติเหมือนกัน และยอมรับว่าบุคลากรในองค์การเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดก็ตาม แต่แนวความคิดใหม่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้สะท้อนให้เห็นมุมมองของความรับผิดชอบ และการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่าง

เห็นได้ชัดยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการจัดระบบต่างๆ จะไม่จำกัดอยู่ในกรอบของหน่วยงานเดียวเท่านั้น แต่จะเป็นภารกิจร่วมกันของทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับผู้บริหารสูงสุดที่รับผิดชอบด้านการกำหนดนโยบาย และแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารระดับกลางรับผิดชอบด้านการสรรหาคัดเลือกบุคลากร และระดับปฏิบัติการรับผิดชอบในการสนับสนุน ส่งเสริม สร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งภารกิจต่างๆ เหล่านี้สะท้อนให้เห็นภาพรวมที่เป็นระบบ ในขณะเดียวกัน บทบาทของทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้ถูกมองเป็นเพียงผู้ใช้แรงงานเท่านั้นแต่ถือว่าเป็นทุนทางสังคม (Social Capital) และทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร (Organization Assets) ที่มีผลต่อการพัฒนาและสร้างโอกาสความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) เดิมเรียกกันว่าการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) แต่เมื่อโลกธุรกิจปัจจุบันมีความเจริญเติบโตขยายตัวมากขึ้น กรอบแนวคิดด้านงานบุคคลจึงจำเป็นต้องขยายและพัฒนาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งนักวิชาการส่วนใหญ่ไม่ได้มองว่าบุคลากรในองค์กรเป็นเพียงผู้รับคำสั่ง ตามที่มอบหมายเท่านั้น ในบทบาทใหม่บุคลากรมีฐานะเป็นทรัพยากรขององค์กร หรือในปัจจุบันเรียกว่า “ทุนมนุษย์” ที่มีส่วนร่วมส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระงานต่างๆ ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร ในส่วนของความหมายตามที่นักวิชาการให้ไว้ มีดังนี้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งใส่ใจพัฒนา บำรุงรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์กร ที่ต้องพ้นจาก การปฏิบัติงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดระเบียบดูแลบุคลากร ให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์จากความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคลากรให้ได้มากที่สุด อันเป็นผลทำให้องค์กรอยู่ในฐานะได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุด รวมตลอดถึงการดำเนินการต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในองค์กร (เสนาะ ดิยาวี, 2545)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เช่น เรื่องการสรรหา การพัฒนา การรักษา และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรบุคคล ให้สามารถพัฒนาทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจและเทคโนโลยียุคใหม่ รวมถึงการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคลากรให้มากที่สุดด้วยเทคโนโลยีและวิทยาการด้านต่าง ๆ (ดนัย เทียนพุด, 2546)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การกำหนดนโยบายและ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร ซึ่งหมายถึงทรัพยากรบุคคลที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน อุทิศเวลาเพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Dessler 1997: 2)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงค่าขององค์กร ให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีภารกิจหลัก 7 ด้าน คือ การวางแผนด้านกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์แก่ลูก การดูแลสุขภาพความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Robert and David,2001)

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปให้เห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันได้ ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรและเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาบุคลากรเข้า มาปฏิบัติงาน การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้น ไปจาก การปฏิบัติงาน ซึ่งงานในแต่ละหน้าที่นั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กร 3 ช่วงระยะเวลา คือ ก่อนปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องวางแผน สรรหา และจงใจ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เข้ามา ร่วมปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานด้านนี้จำเป็นต้องรู้ และเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายที่องค์กรต้องการ เพื่อให้เข้ามาร่วมงานด้วยความเหมาะสมต่อไป

ขณะปฏิบัติงาน หลังจากสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กรแล้ว ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังจำเป็นต้องธำรงรักษาให้บุคลากรขององค์กรมีคุณภาพ มีชีวิต การปฏิบัติงานที่ดี มีความศรัทธา และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงผลตอบแทนที่เหมาะสม และเป็นธรรม จึงจะสามารถดึงดูดความสนใจบุคลากรที่ดีเข้ามาร่วมปฏิบัติงานได้

หลังการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้มุ่งหวังผลเพียงได้บุคลากรเข้ามา และปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น ภาระงานอีกหน้าที่หนึ่งที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความเอาใจใส่เช่นเดียวกัน คือ การดูแลบุคลากรหลังเกษียณอายุ หรือ บุคลากรที่มี

ความจำเป็นต้องลาออกจากงานก่อนเวลา ด้วยความจำเป็นบางประการ โดยองค์การจะต้องจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมหลังออกจากงาน อาจจะเป็นเรื่องเงินบำนาญ บำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และผลตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ ที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่มีความสุขได้ต่อไป

แนวคิดพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานขององค์การจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ย่อมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เป็นพื้นฐาน เพื่อสามารถควบคุมการดำเนินงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี โดยจะต้องคำนึงว่ามนุษย์มิใช่เครื่องจักร แต่เป็นผู้สร้างความสำเร็จให้แก่องค์การ ย่อมต้องการขวัญกำลังใจรวมทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยกันทุกคน ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะให้บุคลากรในองค์การได้แสดงความสามารถของตนเอง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงค่านิยม วัฒนธรรม จริยธรรม และวินัยในการปฏิบัติงานขององค์การเป็นสำคัญ

ปัจจุบันแนวคิดดังกล่าว มิได้เน้นในเรื่องความรู้ ความสามารถเพียงอย่างเดียว หากแต่มีการขยายแนวคิดในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์แผ่ใหม่ให้มีขอบเขตกว้างยิ่งขึ้น ถือเป็นการส่งเสริมกระบวนการบริหารให้มีคุณธรรม โดยผู้รับผิดชอบงานด้านนี้จะต้องมีบทบาทเพิ่มขึ้นในการใช้กลยุทธ์ที่จะช่วยให้การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์มีส่วนผลักดันให้องค์การหาจุดยืน และข้อได้เปรียบในการแข่งขัน สามารถยกระดับการบริหารงานให้มีคุณภาพ โดยเน้นหลักปฏิบัติต่อไปนี้

มุ่งสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร ในเรื่องประสิทธิภาพนอกจากจะได้ตระหนักว่าประสิทธิภาพของงานย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นสำคัญแล้ว ยังจะต้องมองให้ไกลออกไปว่า บุคลากรที่มีประสิทธิภาพจะต้องรับรู้บทบาทและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน เพื่อผลประโยชน์ขององค์การและสังคม และที่สำคัญแต่ละคนจะต้องรู้ว่าตนเองอยู่ในฐานะอะไร จะต้องประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสม ซึ่งแนวคิดเหล่านี้มุ่งเป้าหมายที่จะได้เห็นการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และให้เป็นไปในทิศทางที่จะสนับสนุนเกื้อกูลต่อการพัฒนาองค์การให้เติบโตก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป

มุ่งเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณค่า เป็นแนวคิดที่มองการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแง่ที่เป็นคุณค่า (Position Approach) คือมุ่งใช้บุคลากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยให้ความสนใจว่าบุคลากรทุกคนมีโอกาสที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองตลอดเวลาหากอยู่ใน

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนส่งเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยเท่าเทียมกัน ดังนั้น แนวคิดในเรื่องนี้จึงเป็นการพัฒนาบุคลากร ด้วยการเสริมสร้างความรู้ และพยายามทำให้บุคลากรทุกคนมีความอบอุ่นเกิดความมั่นใจ รู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง

เน้นการจัดองค์การให้อยู่ในฐานะเป็นศูนย์กลางบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นแนวคิดที่เน้นในเรื่องประสิทธิภาพขององค์การเป็นสำคัญ ซึ่งจะมองครอบคลุมไปถึงบทบาทและวิสัยทัศน์ของผู้นำในการบริหารจัดการ ที่จะทำให้องค์การเป็นเสมือนศูนย์กลางที่คอยทำหน้าที่กระตุ้น และพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพพร้อมที่จะปฏิบัติภารกิจได้ทุกสถานการณ์ แม้ว่าจะต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคที่ยากต่อการควบคุมก็ตาม

ปัจจุบันแนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงและพัฒนามากขึ้น ดังจะเห็นได้จากแนวคิดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 20 ที่เป็นการบริหารตามแนวคิดใหม่ เน้นความเป็นระบบโดยผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญด้านนี้จะต้องเพิ่มบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์โดยถือว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี จะช่วยเป็นแรงผลักดันให้องค์การมีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และมีความก้าวหน้าต่อไปอย่างมั่นคงท่ามกลาง สภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่นับวันจะรุนแรงมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้ฝ่ายบริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมั่นใจ จึงจำเป็นต้องพัฒนาแนวคิดหรือสมรรถนะใหม่ให้อยู่ในกรอบที่เสริมสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ให้แก่องค์กร โดยจะมุ่งเน้นบุคลากรอย่างเดียว แต่จะมีมุมมองที่กว้างขึ้นให้ครอบคลุมแนวคิดในเรื่องต่อไปนี้

แนวคิดด้านธุรกิจ เป็นมุมมองที่มุ่งเน้นสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โอกาสทางตลาด ข้อจำกัดในการแข่งขัน รวมถึงความรู้เชิงวิเคราะห์ด้านการเงิน เทคโนโลยี จุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร เพื่อแสวงหากกลยุทธ์ที่ดีในการดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้า และผู้คู่แข่งในโอกาสต่างๆ ได้ แนวคิดด้านเทคนิคการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ สามารถบริหารกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะในเรื่องของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การจ้างงาน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทนและประโยชน์เกี่ยวกับ การรวมถึงการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดใหม่

แนวคิดด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึงความสามารถในการพัฒนาวิสัยทัศน์ขององค์กร ไปเป็นกลยุทธ์ที่นำไปสู่การบริหารเชิงรุกที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม เพื่อแก้ปัญหาและสนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ท้าทาย ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมกับงานขององค์กร และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นอกจากจะทราบแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ตามที่กล่าวมาแล้วเราจำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยเช่นกัน คือ

ปัจจัยภายในองค์กร (Internal Factors) ได้แก่ สภาพฐานะทางการเงิน การตลาด การผลิต การศึกษาค้นคว้าวิจัยทรัพยากรมนุษย์ ระบบการบริหารข่าวสารข้อมูลบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กร วัฒนธรรม ค่านิยม และระเบียบวินัย ข้อปฏิบัติขององค์กร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปัจจัยภายนอกองค์กร (External Factors) ได้แก่ บทบาทหน้าที่ของรัฐบาล ความก้าวหน้าทางวิทยาการ เทคโนโลยี สภาพการแข่งขัน ในลักษณะเดียวกันสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และปัจจัยอื่นๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ภาวะสงคราม เป็นต้น ที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากจะทราบแนวคิดและความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามที่กล่าวมาแล้วเราจำเป็นต้องทราบถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาบุคลากรตามลำดับดังนี้

1.2 ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษาความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น คงจะทำให้เข้าใจและยอมรับว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ และสามารถที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่างๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นใจ จะเห็นได้ว่าทุกองค์การประสงค์ที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จในฐานะผู้นำธุรกิจ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากร นับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อเราได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ไม่ได้หยุดอยู่เพียงเท่านั้น หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้ บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ และพร้อม จะปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันการให้ความสำคัญการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้

การแข่งขันของ โลกรธุรกิจยุคใหม่ จากการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทของบุคลากร ผู้บริหาร และที่สำคัญบุคลากรไม่ได้อยู่ใน

ฐานะที่จะ ต้องปฏิบัติงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น หากแต่ได้มีการโยกย้าย ไปปฏิบัติงาน ในที่อื่นๆ ที่พอใจมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ ความเป็นอยู่ และที่สำคัญ ผู้บริหารไม่ได้บริหารงานโดยอาศัยอำนาจเพียงอย่างเดียวอีกต่อไป ซึ่งแนวคิดใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้ ไม่อาจใช้เงินอย่างเดียวเป็นสิ่งจูงใจได้ แต่จำเป็นต้องอาศัยเรื่องเกียรติยศความมั่นคงใน การ ปฏิบัติงานประกอบด้วย โดยเฉพาะ สภาวะการแข่งขันระหว่างธุรกิจทำให้บทบาทหรือความสำคัญ ของบุคลากรแต่ละคนมีอิสระที่จะตัดสินใจเลือกปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของตน มากยิ่งขึ้น

กฎเกณฑ์และข้อกำหนดของรัฐ จากความเอาใจใส่เปรียบระหว่างนายจ้างและ ลูกจ้าง รัฐบาลจึงได้เข้ามาควบคุมการดำเนินงาน ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งธุรกิจจนการเลิกธุรกิจกฎเกณฑ์ และข้อกำหนดต่างๆ ที่บัญญัติขึ้นมาทำให้ระบบเศรษฐกิจปัจจุบันถือเป็นผลประโยชน์ของส่วนรวม และความเป็นธรรมในสังคมเป็นหลัก โดยเฉพาะรัฐเข้ามามีบทบาทในเรื่องสวัสดิการ รายได้ สภาพการปฏิบัติงาน การจ้างแรงงานในวันหยุด และเงินทดแทนต่างๆ ตามกฎหมาย แรงงาน เพื่อไม่ให้ผู้บริหารเอาเปรียบบุคลากรในองค์กร และเน้นกระบวนการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ให้ได้รับความเป็นธรรมยิ่งขึ้น

ความเติบโตด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันบุคลากรปฏิบัติงานโดยอาศัยเครื่องมือ เครื่องจักรที่มีเทคโนโลยีเป็นเครื่องทุ่นแรง การปฏิบัติงานย่อมมีความซับซ้อนมากขึ้น องค์กร จำเป็นต้องจัดฝึกอบรมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน มีรายได้เพียงพอ ดำรงชีพ มีสวัสดิการเกื้อหนุน มีเกียรติยศชื่อเสียง และมีความมั่นคงพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติมากที่สุด

ความซับซ้อนขององค์กร การดำเนินงานปัจจุบันต้องเผชิญกับความซับซ้อน ของปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือภายนอกองค์กร จำเป็นจะต้องปรับและพัฒนาตนเอง ให้แข็งแกร่งและรองรับสภาพต่างๆ ได้ เมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ ความต้องการเงินทุนและบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถย่อมมีมากขึ้น โครงสร้างที่ซับซ้อนนี้เองจำเป็นต้องกำหนดให้การ ดำเนินงานทุกอย่างมีระบบและแนวทางปฏิบัติที่แน่นอน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพ และพร้อมที่จะปฏิบัติงาน จึงจะทำ ให้ไม่เกิดปัญหาตามมา

การเปลี่ยนแปลงบทบาทของฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะปรัชญาทางการบริหารได้ เปลี่ยนแปลงไป คือจากการบริหารงานที่มุ่งหวังผลกำไรเพียงอย่างเดียว ยังจะต้องคำนึงถึงความ รับผิดชอบต่อสังคมและประเทศเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมขององค์กรจะเป็นรูปแบบใด ย่อม มีผลมาจากปัจจัยทางสังคม การเมือง และวัฒนธรรมที่องค์กรกำหนดไว้ เว้นแต่สภาพแวดล้อม

ปัจจุบันไม่ได้ทำให้ผู้เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตมีอิทธิพลเหนือผู้บริหาร โภคแต่ฝ่ายเดียวเหมือนแต่ก่อน ดังนั้น วัตถุประสงค์ใหม่ของธุรกิจจึงมุ่งสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร ลูกจ้าง และสังคม ขณะเดียวกันก็จะต้องได้รับผลตอบแทนในรูปของกำไร

กล่าวโดยสรุป จะเห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญในแง่ของการบริหารจัดการในรูปของทุนมนุษย์ดังต่อไปนี้

ช่วยสร้างความเจริญเติบโตมั่นคงให้แก่องค์กร ในฐานะที่งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมเข้ามาเชื่อมโยงภารกิจต่างๆ ของแต่ละหน่วยงานในองค์กรช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตนเอง มีความรู้ ความสามารถ และยังคงส่งผลทำให้เกิดการทุ่มเท เสียสละ จงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรตื่นตัวที่จะเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเอง โดยอาศัยความรู้ ความสามารถแบบหลากหลาย

ช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ย่อมจะช่วยเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพ มีงานทำ สร้างผลผลิตให้แก่องค์กร และเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศชาติได้อีกทางหนึ่ง

1.3 กระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

1. การออกแบบการวิเคราะห์และการวิเคราะห์เพื่อจัดแบ่งตำแหน่งงาน (task specialization process)
2. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource planning)
3. การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน (Recruitment and selection process)
4. การปฐมนิเทศบรรจุพนักงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Induction or orientation and appraisal process)
5. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and development process)
6. กระบวนการทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และแรงงานสัมพันธ์ (Health, safety maintenance process and labor relation)
7. การใช้วินัยควบคุมตลอดจนการประเมินผล (Discipline control and evaluation process)

การกำหนดงานหรือการออกแบบงาน (Job designs) ทั้งนี้เพราะงานเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างบุคคลและองค์กร และเป็นสิ่งที่บ่งบอกลักษณะทรัพยากรบุคคลที่องค์กรต้องการ ในการกำหนดงานจะต้องพิจารณาทั้งระบบคือการศึกษาองค์ประกอบขององค์กร องค์กรประกอบของ

สภาพแวดล้อม และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม และสร้างงานขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายขั้นสุดท้ายคือ การเพิ่มผลผลิตในองค์กรและการที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

1.3.1 การออกแบบงาน (Job designs) และการวิเคราะห์งาน (Job Analysis)

1. การจัดให้งานเป็นสิ่งที่มีความง่าย (Work simplification) เป็นการแบ่งงานต่างๆ ให้เป็นงานย่อยหลาย ๆ ชิ้น ที่ใช้ความชำนาญเฉพาะแต่เป็นงานง่าย ๆ

2. การหมุนเวียนงาน (Job rotation) พนักงานจะสลับเปลี่ยนงานที่มีความง่าย ๆ หรืองานที่มีความใกล้เคียงกัน จากงานหนึ่ง ไปอีกงานหนึ่ง เป็นการลดความเบื่อหน่ายในการทำงานชิ้นหนึ่ง เพื่อไปทำงานอีกชิ้นหนึ่ง

3. การขยายขอบเขตงาน (Job enlargement) เป็นวิธีตรงกันข้าม วิธีที่ 1 กล่าวคือ ถ้างานหนึ่ง สามารถแบ่งเป็นวิธีการจัดการอย่างง่าย ๆ ได้ 3 อย่างแล้ว ในแง่ของการขยายขอบเขตงาน จะให้คนทำงาน ทั้ง 3 อย่างนั้นพร้อมกัน เพื่อลดเป้าหมายในการทำงานอย่างเดียว มีความหมายยิ่งสำหรับคนทำงาน

4. การเพิ่มเนื้อหาของงาน (Job enrichment) เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบให้กับพนักงานให้ความเป็นอิสระในการทำงานและให้ควบคุมตนเอง เป็นวิธีที่สามารถเพิ่มความหมายและคุณค่าในตัวตนสำหรับพนักงาน

การวิเคราะห์งาน คือ กระบวนการพิจารณา จำแนกแยกแยะ ประเมินผลและจัดข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับ งานอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล กระบวนการในการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. การระบุขอบเขตงาน (Job identification) ต้องทำก่อนที่จะรวบรวมสารสนเทศของการวิเคราะห์งาน การระบุขอบเขตงานนี้จะทำได้ง่ายสำหรับองค์กรขนาดเล็ก เพราะมีงานไม่มากนัก แต่จะประสบความสำเร็จยากมากสำหรับองค์กรขนาดใหญ่

2. การสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire development) ในการศึกษางานจะต้องดำเนินการจัดทำรายการ หรือแบบสอบถามซึ่งเรียกกันว่า ตารางการวิเคราะห์งาน (Job analysis schedules) ในแบบสอบถามนี้จะใช้ศึกษารวบรวมสารสนเทศของงานที่มีมาตรฐานเดียวกัน แสดงให้เห็นถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสามารถของบุคคล และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรใช้แบบสอบถามชนิดเดียวกันศึกษางานประเภทเดียวกัน

3. การรวบรวมข้อมูลต่างๆ อาจทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ การส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ การพิจารณาบันทึกประจำวันในการปฏิบัติงานของพนักงานและการสังเกตขั้นต่างๆ ของการวิเคราะห์งาน (The Steps in Job Analysis)

ขั้นที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง ต้องทำการทบทวนทำความเข้าใจกับข้อมูลพื้นฐาน ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเท่าที่มีอยู่

ขั้นที่ 2 การพิจารณาเลือกตำแหน่งตัวอย่างที่จะใช้วิเคราะห์ วิธีการที่ง่ายก็คือ การเลือกวิเคราะห์ เฉพาะตำแหน่งงานที่เป็น "ตัวแทน" ของแต่ละกลุ่มตำแหน่ง ซึ่งก็จะให้ผลนำมาใช้การได้และรวดเร็วขึ้น โดยที่ไม่จำเป็นต้องวิเคราะห์จนทั่วทุกตำแหน่ง

ขั้นที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์งาน ในขั้น นี้การใช้เทคนิคในการวิเคราะห์อาจเป็นวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีการต่างๆ ต่อไปนี้ เช่น โดยวิธีการสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม เป็นต้น

ขั้นที่ 4 การจัดทำเป็น "คำบรรยายลักษณะงาน" (Job Description) หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลมาแล้ว จะต้องนำมาจัดระเบียบเรียงขึ้นมาเป็นคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

ขั้นที่ 5 การแปลงความเป็นรายละเอียดคุณสมบัติของคุณ (Job Specification) เป็นข้อความสำคัญที่บอกถึงคุณสมบัติของบุคคลลักษณะท่าทาง ความชำนาญ ตลอดจนคุณสมบัติพื้นฐานอื่นที่จำเป็น เพื่อที่จะทำให้งานนั้นๆ เสร็จสิ้นลง

1) คำอธิบายลักษณะงาน (Job description) ประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ส่วน คือ

(1) ข้อความที่เกี่ยวกับชื่อของงาน (Job identification) ซึ่งหมายถึงส่วนที่เกี่ยวข้องกับชื่อของงาน และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการระบุลักษณะซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงความแตกต่างจากงานอื่นๆ ในองค์กร

(2) สรุปงาน (Job Summary) หมายถึงการสรุปเกี่ยวกับงานด้วยข้อความที่สั้นย่อ แต่มีข้อความที่พอเพียงในการช่วยให้ทราบและชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของหน้าที่งาน (duties) ที่ต้องทำของงานนั้นๆ ที่ต่างจากหน้าที่งานของงานอื่น ๆ

(3) หน้าที่งาน (Job duties) หมายถึงส่วนของหน้าที่งานสำคัญและความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน

1.3.2 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning)

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการคาดการณ์ความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นการล่วงหน้า ว่าต้องการบุคคลประเภทใด ระดับใด จำนวนเท่าใด และต้องการเมื่อใด (the right people the right place, at the right time) และกำหนดวิธีการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการว่าจะได้มาจากไหน อย่างไร ตลอดจนการกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด

1) ความสำคัญของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

(1) ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคต

(2) ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการอย่างมั่นคงท่ามกลางสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง

(3) ทำให้องค์กรมีแผนดำเนินการอย่างละเอียด ที่จะปฏิบัติงานด้านบุคคลอย่างมีขั้นตอน เช่น การสรรหาการคัดเลือก การโอนย้าย การเลื่อนตำแหน่ง

2) ประโยชน์ของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

(1) ช่วยให้กิจการสามารถวางแผนพัฒนาการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ช่วยให้อิทธิกรรรมด้านทรัพยากรมนุษย์และเป้าหมายขององค์กรในอนาคตมีความสอดคล้องกัน

(2) ช่วยในกิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีระบบและมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน

(3) ช่วยให้การจ้างพนักงานใหม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) เป็นการเตรียมการให้ได้พนักงานใหม่เป็นไปตามความต้องการของแผนหรือฝ่ายต่างๆ

(5) ส่งเสริมและพัฒนาโอกาสความเท่าเทียมกันของพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร

(6) เป็นแนวทางสำหรับองค์กรที่มีหน้าที่ผลิตจะได้ผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน

3) กระบวนการในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ได้กำหนดขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(1) การพิจารณาเป้าหมาย และแผนขององค์กร (Goals and Plans of Organization) คือ การศึกษาและพิจารณาแผนกลยุทธ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ศึกษา นโยบายทางด้านต่างๆ เพื่อที่จะนำผลของการศึกษาเหล่านี้มาจัดวางข้อมูลด้านบุคคลที่ควรจะเป็นในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

(2) การพิจารณาสภาพการณ์ของทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน (Current Human Resource Situation)

(3) การคาดการณ์ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Forecast) จะได้ทราบจำนวนและประเภทของพนักงานที่มีอยู่จริงๆ ว่ามีจำนวนเท่าไร แล้วนำมาเปรียบเทียบกับ

จำนวนที่องค์กรทั้งหมดก็จะสามารถรู้ว่าองค์กรต้องจ้างพนักงานใหม่ในกลุ่มใดบ้าง และในระยะเวลาใด

(4) การกำหนดแผนปฏิบัติการ (Implementtion Programes)

(5) การตรวจสอบและการปรับปรุง (Audit and Adjustment)

1.3.3 การสรรหา(Recruitment)และการคัดเลือก (Selection)

การสรรหา (Recruitment) คือ กระบวนการในการแสวงหาและจูงใจผู้สมัครงานที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร เริ่มต้นตั้งแต่การแสวงหากคนเข้าทำงานและสิ้นสุดเมื่อบุคคลได้มาสมัครงานในองค์กร กระบวนการที่ควรนำมาพิจารณาในการสรรหา คือ

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์(Human Resource Planning)
2. ความต้องการหรือการร้องขอของผู้จัดการ (Specific requests of managers)
3. การระบุตำแหน่งงานที่จะรับบุคลากรใหม่ (Job opening identified)
4. รวบรวมสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์งาน (Job analysis information)
5. ข้อคิดเห็นของผู้จัดการ (Manager's comments) ข้อคิดเห็นของผู้จัดการ

จะเป็นตัวตรวจสอบให้การวิเคราะห์ข้อมูลทำด้วยความรอบคอบและลึกซึ้งมากขึ้น

6. กำหนดคุณสมบัติบุคลากรตรงกับงาน (Job requirement)
7. กำหนดวิธีการสรรหา (Methods of recruitment) ผู้สรรหาจะศึกษาแนวทาง

และแหล่งที่จะดำเนินการสรรหาพนักงาน

8. ความพึงพอใจที่ได้ผู้สมัคร (Satisfactory pool of recruits)

กระบวนการสรรหา (Werther and davis. 1986) ข้อกำหนดที่ควรนำมาพิจารณาในการสรรหา

1. นโยบายขององค์กร (Organization policies) โดยทั่วไปมุ่งแสวงหาความสำเร็จ

1.1 นโยบายการส่งเสริมบุคคลภายในให้บรรจุในตำแหน่งงานที่ว่างลง (Promote from- within policies) องค์กรต้องการที่จะสนับสนุนให้โอกาสแก่บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรของตนได้มีโอกาสเลื่อนหรือเปลี่ยนไปทำงานในตำแหน่งที่ว่างลง โดยเชื่อว่าจะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานที่ทำงานอยู่

1.2 นโยบายรับบุคคลภายนอกมาบรรจุในตำแหน่งที่ว่างลง (Promote from outside policies) องค์กรต้องการบุคคลที่มีแนวความคิดใหม่ๆ เข้ามาในองค์กรแทนที่จะวนเวียนเฉพาะคนในองค์กรของตน

1.3 นโยบายค่าตอบแทน (Compensation policies) คือ บริษัทที่กำหนดราคาเงินเดือนต่ำกว่าราคาที่ตลาดกำหนดจะได้รับบุคคลที่หมดโอกาสจากที่อื่นๆ แล้วอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานในองค์กร

1.4 นโยบายด้านสถานภาพการจ้างงาน (Employment status policies) บางองค์กรได้กำหนดนโยบายที่จะรับบุคคลเข้าทำงานนอกเวลา (Part-time) และทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว

1.5 นโยบายการจ้างคนต่างชาติ (International hiring policies) ผู้สรรหาจะต้องทำการศึกษาหาความรู้ต่างๆ ด้านกฎหมายเพื่อให้การจ้างงานประเภทนี้เป็นไปอย่างถูกต้อง

2. แผนด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Plans) จะทำให้ผู้สรรหาได้รับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับพนักงาน และการเลื่อนขั้นของพนักงาน รู้ว่างานที่กำหนดในแผนนั้นควรหาบุคคลจากแหล่งภายในองค์กรเองหรือจากแหล่งภายนอก

3. สภาพแวดล้อมทั่ว ๆ ไป (Environments Conditions) ผู้สรรหาควรได้มีการตรวจสอบกับมาตรการ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

3.1 ดัชนีชี้แนวทางเศรษฐกิจที่ภาครัฐบาลได้สรุปให้เห็นทิศทางของสภาพเศรษฐกิจนับว่าเป็นสิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณาด้วย

3.2 การพิจารณาข้อเปรียบเทียบระหว่างการดำเนินการจริงและที่คาดการณ์ไว้ เพื่อจะได้เห็นความแปรผันในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะได้รู้แน่ชัดว่าบุคลากรที่มีอยู่นั้นมีลักษณะเช่นไร ต้องการบุคลากรลักษณะใดมาเพิ่มเติม

3.3 การพิจารณาข้อมูลจากการประกาศการหางานทำในหน้าหนังสือพิมพ์ เพราะข้อมูลเหล่านี้จะเป็นดัชนีชี้ให้เห็นถึงการแข่งขันกันด้านแรงงาน เพื่อผู้ทำหน้าที่สรรหาจะได้ดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ช่วงชิงให้คนที่มีความสามารถสนใจงานในบริษัทของเรา ก่อนบริษัทคู่แข่ง

4. การกำหนดคุณลักษณะบุคคลที่ตรงกับงาน (Job Requirements) ผู้สรรหาจะต้องศึกษาและเรียนรู้ความต้องการต่างๆ จากสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์งาน และคำร้องขอของผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ความรู้ด้านคุณลักษณะบุคคลที่ตรงกับงานจะเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุด และสิ่งที่ควรคิดบางประการ คือ "สำหรับคนบางคนในงานบางประเภท การมีประสบการณ์ 10 ปี แต่ทำงาน อย่างเดียวกันทุกปีซ้ำกันถึง 10 ปี อาจจะไม่มีคุณค่าทางประสบการณ์ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ 1 ปี ก็ได้"

5. คุณสมบัติของผู้สรรหา (Recruiter qualification) นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้กระบวนการสรรหาเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้สรรหาจะทำหน้าที่ได้ดีเพียงไรขึ้นอยู่กับเขามีคุณสมบัติตามที่กำหนดหรือไม่

5.1 วิธีการสรรหา (Channels of Recruitment)

1. การมาสมัครงานด้วยตนเอง (Walk- in)
2. การเขียนจดหมายมาสมัครงาน (Write- in)
3. การแนะนำของพนักงานในองค์กร (Employee referrals)
4. การโฆษณา (Advertising)
5. กรมแรงงาน (Department of Labour)
6. หน่วยงานจัดหางานของเอกชน (Private Placement Agencies)
7. สถาบันการศึกษา (Educational Institutions)

5.2 การคัดเลือก (Selection) คือ กระบวนการที่องค์กรใช้เครื่องมือต่างๆ มาดำเนินการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครจำนวนมากให้เหลือตามจำนวนที่องค์กรต้องการ ฉะนั้นการคัดเลือกจำเป็นต้องมีเกณฑ์กำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาให้ได้คนที่มีคุณสมบัติตรงกับงานที่เปิดรับการคัดเลือกจะประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีนั้น จะต้องมีตัวป้อนเข้า (input) ที่ดีด้วย ตัวป้อนเข้าที่จะไปสู่การคัดเลือกนั้น มี 3 ประเภท ด้วยกัน คือ 1) การวิเคราะห์งาน (Job analysis) 2) แผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource plans) 3) การสรรหา (Recruitment) กระบวนการคัดเลือกมีลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การต้อนรับผู้สมัคร (Preliminary reception of application)

การคัดเลือกเป็นโอกาสแรกที่ผู้สมัครจะเริ่มรับรู้เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร ขณะเดียวกัน ฝ่ายบุคคลเองก็มีโอกาสสังเกตกิริยาท่าทาง เพื่อดูปฏิกิริยาตอบสนองของผู้สมัคร ซึ่งจะเป็นข้อมูลอย่างดีในการพิจารณาต่อไป

ขั้นที่ 2 การทดสอบ (Employment tests) แบบทดสอบเป็นเครื่องมือ

สำคัญที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ที่นำไปช่วยให้บุคคลแสดงความสามารถและพฤติกรรมออกมา ประเภทของแบบทดสอบ

1. แบ่งตามสมรรถภาพที่จะวัด แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ (Achievement Test)

หมายถึง แบบทดสอบที่วัดความรู้ ทักษะ ที่บุคคลได้รับการเรียนรู้มาในอดีต

1.2 แบบทดสอบความถนัด (Aptitude Test) หมายถึง

แบบทดสอบที่ใช้วัดสมรรถภาพทางสมองเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม การทำงาน ให้บรรลุผลสำเร็จด้วยความถูกต้องแม่นยำ ชำนาญและคล่องแคล่ว

1.3 แบบทดสอบบุคคล-สังคม (Personal-Social Test) หรือแบบทดสอบการปรับตัว (Adjustment) หมายถึงแบบทดสอบที่ใช้วัดบุคลิกภาพ (Personality) และการปรับตัวให้เข้ากับสังคม

ดังนี้

ภาคปฏิบัติทั้งหลาย

ข้อเขียน

เนื้อหา

ความคิดเห็นเชิงวิเคราะห์

การสัมภาษณ์แบบนี้ให้อิสระแก่ผู้สัมภาษณ์

ผสมผสานระหว่างการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง

เป็นการสัมภาษณ์ที่เน้นแนวความคิดและวิธีการที่ผู้สมัครใช้แก้ปัญหาต่อสถานการณ์ต่างๆ

1.3 แบบทดสอบบุคคล-สังคม (Personal-Social Test)

หรือแบบทดสอบการปรับตัว (Adjustment) หมายถึงแบบทดสอบที่ใช้วัดบุคลิกภาพ (Personality) และการปรับตัวให้เข้ากับสังคม

2. แบ่งตามลักษณะของการกระทำหรือการตอบ แบ่งได้

2.1 แบบให้ลงมือกระทำ(Performance Test) แบบทดสอบ

2.2 แบบให้เขียนตอบ(Paper-Pencil Test)แบบทดสอบ

2.3 การสอบปากเปล่า(Oral Test) การสอบสัมภาษณ์นั่นเอง

3. แบ่งตามจุดมุ่งหมายการสร้าง แบ่งเป็น

3.1 แบบอัตนัย (Subjective test) มุ่งการบรรยาย พรรณนา

3.2 แบบปรนัย (Objective test) มุ่งการถามให้ครอบคลุม

4. แบ่งตามเวลาที่กำหนดให้ตอบ

4.1 แบบใช้ความเร็ว(Speed test) ต้องการดูความไว

4.2 แบบที่ให้เวลามาก(Power test)ต้องการการแสดง

5. แบ่งตามประโยชน์

5.1 เพื่อการวินิจฉัย

5.2 เพื่อการทำนาย คาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ขั้นที่ 3 การสัมภาษณ์(Selection interview) แบ่งเป็น 5 ประเภท

1. การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง(Unstructured interview)

2. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง(Structured or directive

interview) คำถามแต่ละคำถามจะถูกเตรียมก่อนที่จะเริ่มสัมภาษณ์

3. การสัมภาษณ์แบบผสม(Mixed interview) การสัมภาษณ์ที่

ผสมผสานระหว่างการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง

4. การสัมภาษณ์แบบแก้ปัญหา (Problem – solving interviews)

5. การสัมภาษณ์แบบเข้มข้น (Stress interviews) เป็นการสัมภาษณ์เน้นสถานการณ์ในด้านความเครียดและความกดดันต่างๆ เพื่อพิจารณาปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ที่ถูกสัมภาษณ์

กระบวนการสัมภาษณ์แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การเตรียมการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรมีการเตรียมคำถามต่างๆ เอาไว้ก่อน
2. การสร้างสายสัมพันธ์ (Creation of rapport) จะทำให้สัมพันธภาพ ระหว่างผู้สัมภาษณ์ และผู้ถูกสัมภาษณ์มีความไว้วางใจ
3. การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ (Information exchange) เพื่อสร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์บางครั้งผู้สัมภาษณ์ต้องการให้การสัมภาษณ์เป็นการสื่อสารสองทาง (two-way communication)
4. การยุติการสัมภาษณ์ (Termination) ผู้สัมภาษณ์จะเป็นฝ่ายยุติการสัมภาษณ์อาจบอกว่า เราคุยกันมาพอสมควร ผมขอถามคำถามสุดท้าย
5. การประเมินผล (Evaluation) หลังจากการสัมภาษณ์สิ้นสุดลง ผู้สัมภาษณ์ต้องบันทึกผลทันที

ขั้นที่ 4 การตรวจสอบภูมิหลัง (References and background check) ในขั้นนี้จะพิจารณาตรวจสอบภูมิหลังจากบริษัทเดิมหรือผู้ที่อ้างถึงในใบสมัคร ข้อมูลการตรวจสอบภูมิหลังช่วยยืนยันความแน่ใจในการตัดสินใจของคณะกรรมการได้ดีขึ้น

ขั้นที่ 5 การตรวจสุขภาพ (Medical Evaluation) ให้ผู้สมัครตรวจสุขภาพในหน่วยงานต่างๆ ที่ทางองค์กรกำหนดให้ การตรวจสุขภาพนี้ช่วยไม่ให้องค์กรมีปัญหาภายหลังจากการรับพนักงานเข้ามาทำงานแล้วเกิดภัยอันตรายถึงแก่ชีวิตเนื่องจากสุขภาพเบื้องต้น

ขั้นที่ 6 การประชุมปรึกษาพิจารณา (Conference) คณะกรรมการซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน ผู้คัดเลือกและกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งพิจารณาตัดสินครั้งสุดท้าย คณะกรรมการชุดนี้จะร่วมกันอภิปรายความเหมาะสมในการตัดสินใจคัดเลือกให้บุคคลใดเข้าทำงานในองค์กร

ขั้นที่ 7 ทดลองการปฏิบัติงาน (Realistic Job Preview) ในขั้นนี้จะได้ประโยชน์แก่ผู้ถูกคัดเลือกโดยตรงเพราะจะได้สำรวจตนเองว่ามีความเหมาะสมในงานนั้นจริงหรือไม่ สามารถปรับตัวต่อสภาพการณ์ต่างได้หรือไม่

ขั้นที่ 8 การตัดสินใจจ้าง (Hiring Decision) ดำเนินการบรรจุเป็นพนักงานขององค์กร ผู้ทำงานด้านนี้ต้องทำการติดตามผลงานของตนเองในทุกครั้งจากผู้นำผลงานของเราไปใช้

1.3.4 การประเมินผลพนักงาน (Employee Appraisal) และปฐมนิเทศ

การประเมินผลพนักงาน คือระบบประเมินผลบุคคล อันเกี่ยวเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ อย่างปราศจากอคติใด ๆ ทั้งนี้เพื่อดำเนินการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้น จนเป็นที่พึงพอใจ และเป็นโอกาสเปิดโอกาสให้พนักงานเห็นช่องทางความก้าวหน้าของเขา จะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโตความสำเร็จของการประเมินผลพนักงาน

1) ประโยชน์ของการประเมินผลพนักงาน มีดังนี้

1. ปรับปรุงการปฏิบัติงาน การประเมินผลจะช่วยสร้างและรักษาไว้ซึ่งระดับของการทำงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจจากการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นๆ
2. ช่วยพัฒนาตัวพนักงาน ทำให้ผู้ประเมินทราบว่า พนักงานผู้นั้นต้องการอะไร มีโอกาสที่จะก้าวหน้าและพัฒนาตัวเองอย่างไร
3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
4. เป็นช่องทางขยับขยายเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงาน ช่วยในการพิจารณาเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย เลิกจ้าง และปลดออกจากงาน
5. เป็นมาตรการนำมาใช้พิจารณาค่าจ้างเงินเดือน
6. ช่วยฝ่ายบุคคลด้านว่าจ้างพนักงาน

2) **ปฐมนิเทศ** คือ การแนะนำให้พนักงานได้รู้จักกฎระเบียบการปฏิบัติตนตลอดจนหัวหน้างานในองค์กรที่พนักงานเหล่านี้ต้องเข้าปฏิบัติ

ความมุ่งหมายการจัดปฐมนิเทศ

1. เพื่อให้พนักงานใหม่รู้จักประวัติและความเป็นมาขององค์กร
2. เพื่อให้พนักงานใหม่รู้จักผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ในองค์กร
3. เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รู้จักการแบ่งสายงานในองค์กร
4. เพื่อให้พนักงานใหม่รู้จักกฎ ระเบียบต่างๆ ที่ต้องการปฏิบัติขณะที่อยู่
ในองค์กร
5. เพื่อให้เกิดความอบอุ่นใจ คลายความกังวล

1.3.5 การฝึกอบรมและการพัฒนา (training and development process)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการฝึกอบรม ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานพนักงานสามารถรู้ถึงมาตรฐานการทำงานและนโยบายต่างๆของหน่วยงาน ทำให้พนักงานมีอนาคตก้าวหน้าต่อไปให้ตำแหน่งและหน้าที่ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดกำลังใจในการทำงาน

ผลประโยชน์ต่อผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ประหยัดเวลาในการที่จะใช้สอนหรือแนะนำงานต่างๆ ให้กับพนักงาน ประหยัดเวลาที่จะใช้ควบคุมดูแล สามารถเอาเวลาไปใช้ในการวางแผนงานและบริหารด้านอื่นได้ ทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลประโยชน์ต่อองค์กร ช่วยทำให้ผลผลิต มีคุณภาพได้มาตรฐาน ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องจักร ช่วยลดอุบัติเหตุ การสิ้นเปลืองและความเสียหายต่างๆ

ค่าตอบแทน (Compensation)

ค่าจ้าง (Wage) หมายถึง จำนวนเงินที่คนงานได้รับเป็นการตอบแทน โดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงในการทำงานของคนงาน เพราะค่าจ้างส่วนใหญ่กำหนดไว้สำหรับจ่ายคนงานเป็นรายชั่วโมง ที่เรียกกันว่า Nonsupervisor or Blue-collar

เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนเงินที่บุคคลได้รับเป็นการตอบแทนการทำงานถือเป็นเกณฑ์ การจ่ายเหมาเป็นรายเดือนและถือเป็นรายได้ประจำ เราเรียกกันว่า White-collar or Professional ส่วนประกอบของค่าจ้างตามแนวความคิดใหม่ การบริหารค่าจ้างสมัยใหม่ก็จะเขียนได้เป็นสมการดังต่อไปนี้

การบริหารค่าจ้าง = เงินเดือน + ผลประโยชน์และบริการ + ค่าตอบแทนทางสังคม
ส่วนประกอบของการบริการค่าจ้างสมัยใหม่ ประกอบไปด้วยค่าจ้างดังต่อไปนี้

ค่าจ้างที่เป็นรูปเงิน (Money pay) นักบริหารจึงถือเอาเงินหรือสวัสดิการที่ต้องจ่ายให้พนักงานเป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน ค่าจ้างที่เป็นรูปธรรมชาติ ความสำคัญของงาน (Power pay) ค่าจ้างที่มีได้จ่ายเป็นรูปเงินทั้งทางตรงและทางอ้อม คือ เงินจ้างรางวัลที่จ่ายตอบแทนพนักงานในรูปความสำคัญของงานที่เขาปฏิบัติอยู่ ค่าจ้างที่เป็นรูปตำแหน่งงานที่ได้รับเลื่อนให้สูงขึ้น (Authority pay) ค่าจ้างในรูปสถานภาพที่ฝ่ายบริหารยกย่อง (Status pay) ค่าจ้างในรูปองค์การที่มีหลักการที่ดี (Meta - goals pay)

หลักความพอเพียง(Adequacy) คือ การจ่ายค่าจ้างขั้นต่ำให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนดจะต้องพอเพียงที่ลูกจ้างจะยังชีพอยู่ได้โดยเฉลี่ยทุกๆไป หลักความยุติธรรม

(Equity) หลักคุณภาพ (Balance) หมายถึง ความเหมาะสมระหว่างค่าจ้างและผลประโยชน์อื่น ๆ ระหว่างค่าจ้างที่เป็นเงินและที่เป็นค่าทางสังคม หลักควบคุม (Control) การควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่าย เป็นสิ่งจำเป็น เพราะการลดค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยและการประกอบการอย่างมีประสิทธิภาพเป็นหัวใจของการบริหาร การควบคุมจึงเป็นหลักการของการวางแผนและบริหารเงินเดือน หลักความมั่นคง (Security) ความมั่นคงของพนักงานทั่วไป หมายถึง การจัดให้มีการประกันชราภาพ เกษียณอายุ ทูพพลภาพ เจ็บป่วยหรือตายเนื่องจากอุบัติเหตุในงาน การว่างงาน ส่วนความมั่นคงของพนักงาน ระดับสูงและฝ่ายจัดการก็อยู่ที่หลักทรัพย์สินที่ดินและบ้าน หลักล่อใจในการทำงาน (Incentives) หลักการต่อรองค่าจ้างแลกค่าเหนื่อย (Pay - and - Effort Bargain) หลักการยอมรับ (Acceptability)

1.3.6 สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety)

ความปลอดภัยในการทำงานความปลอดภัย หมายถึง การหลีกเลี่ยงอันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุหรือการเจ็บไข้ก็ตาม ซึ่งอาจจะจัดเตรียมป้องกันไว้ล่วงหน้าเพื่อให้มีการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปลอดภัยและปราศจากอันตรายต่างๆ

การส่งเสริมความปลอดภัย หมายถึง การดำเนินงานให้คนทำงานเกิดความปลอดภัย โดยการอบรมให้มีความรู้ สร้างความสนใจให้เกิดขึ้น ดังนี้

1. ผู้บริหาร ต้องตระหนักและเห็นชอบในการส่งเสริมความปลอดภัยด้วยความเต็มใจ

2. จัดให้มีการศึกษาและฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

3. จัดให้มีการศึกษาและฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

4. สร้างความสนใจในงานด้านความปลอดภัย เช่น การจัดทำโปสเตอร์

1.4 เกณฑ์คุณภาพมาตรฐานสากล (PMQA)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้นำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของราชการไทย และสอดคล้องกับวิสัยปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งประกอบด้วยทั้งหมด 7 หมวด โดยจะขอกว่าถึงหมวดที่ 5 ที่พูดถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

ในหมวด 5 เป็นการมุ่งเน้นบุคลากร เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่

เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ หมวด 5 การมุ่งเน้น
ทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

1.4.1 ระบบงาน การจัดและบริหารงาน

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบงาน ทั้งที่เป็นทางการและ
ไม่เป็นทางการ เพื่อส่งเสริม ใ้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจการ
ตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียอยู่เสมอ

ระบบงาน หมายถึงวิธีการจัดโครงสร้างและระบบการทำงานของบุคลากร
ในองค์กร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุพันธกิจและเป้าประสงค์
เชิงยุทธศาสตร์การจัดระบบงานที่เป็นทางการ เป็นการจัดระบบตามโครงสร้างขององค์กร การจัด
ระบบงานที่ไม่เป็นทางการ พิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลสูงสุด เช่นการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนราชการ
ทำอะไรเพื่อให้การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการ
มีประสิทธิภาพ วิธีดำเนินการ จัดช่องทางการสื่อสาร การประชุมประจำวันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือ
สรุปผลการดำเนินงานในวันที่ผ่านมา พร้อมวิเคราะห์ สาเหตุและแนวทางแก้ไข การแลกเปลี่ยน
ความคิดเห็นผ่านระบบ Web board จดหมายข่าว เสียงตามสาย ใ้บุคลากรแสดงความคิดเห็นโดย
ไม่มีขีดจำกัด

1.4.2 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีการแจ้งผลเพื่อให้
เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้แก่บุคลากรรายบุคคล มีการให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เพื่อ
สนับสนุนใ้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่
มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย การจัดระบบ
ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีการแจ้งผลให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการ
ทำงานให้แก่บุคลากรรายบุคคล กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานรายบุคคลให้ชัดเจน ทำ TOR
รายบุคคล ให้มีคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมิน เปิดเผยหลักเกณฑ์การประเมินและผล
การประเมินใ้บุคลากรรับทราบผู้บังคับบัญชานำผลการประเมินไปพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน
ใ้รางวัลจูงใจ และการบริหารงานบุคคลเรื่องอื่นๆ แจ้งผลการประเมินใ้บุคลากรทราบ
ใช้ประกอบการให้คำปรึกษา และพัฒนาบุคลากร การจัดระบบการยกย่องชมเชย การให้รางวัล
และสิ่งจูงใจ จัดระบบยกย่องชมเชยสื่อสารหลักเกณฑ์ใ้บุคลากรรับทราบ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น
อย่างจริงจังในการยกย่องชมเชยในรูปแบบต่างๆ

1.4.3 การจ้างงานและความก้าวหน้าในงาน

มีวิธีการกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับประเด็นท้าทาย วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ โครงสร้างการจัด อัตรากำลัง กลุ่มสายงาน รูปแบบการดำเนินงาน วิเคราะห์งานเพื่อกำหนด Functional Competency และ Core Competency วิเคราะห์ระดับตำแหน่ง เพื่อกำหนดสมรรถนะแต่ละกลุ่มตำแหน่ง จัดระบบและพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินขีดสมรรถนะของบุคลากรแต่ละกลุ่มสายงาน การสรรหา ว่าจ้าง วิเคราะห์ความต้องการกำลังคน โดยพิจารณาจากพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และปริมาณงานกำหนด JD และสมรรถนะที่ต้องการของตำแหน่งต่างๆ ดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามข้อ ๒) ตามวิธีการที่ ก.พ. กำหนด การรักษามูลค่าบุคลากรกำหนด Career Path ให้ชัดเจน สร้างคุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้บุคลากรมีความพึงพอใจสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน สร้างความภาคภูมิใจในองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจต่อองค์กร ผู้บริหารควรศึกษาสาเหตุที่ทำให้บุคลากรลาออก เพื่อเป็นข้อมูลในการรักษาบุคลากร ส่วนราชการมีแผนในการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งผู้บริหาร หรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักของส่วนราชการอย่างไรส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ

1.4.4 แผนการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งผู้บริหารหรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลัก

วิเคราะห์งานเพื่อหาตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลัก กำหนดงานและสมรรถนะของแต่ละตำแหน่งงาน กำหนดแผนการเตรียมบุคลากร การสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของทุกสายงาน และให้มีโอกาสก้าวหน้าข้ามสายงานได้ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสนในการพัฒนาสมรรถนะอย่างเท่าเทียมกัน ดำเนินการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้รองรับกับตำแหน่งหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบในอนาคต ดำเนินการปรับตำแหน่งตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนดส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากรที่มาจากท้องถิ่นนั้นให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานในการปฏิบัติราชการ พัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรในพื้นที่ให้สามารถเติบโตในท้องถิ่นได้ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในพื้นที่ให้มีสมรรถนะที่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต

1.4.5 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

การพัฒนาบุคลากร ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้แผนปฏิบัติการและผลการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการ กับความต้องการของบุคลากร ในด้านการพัฒนา การเรียนรู้ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล 7 ขั้นตอน วิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทิศทาง เป้าหมายยุทธศาสตร์ขององค์กร ประเด็นท้าทายในการบริหารทรัพยากรบุคคล ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลที่กำลังเผชิญอยู่สถานการณ์ปัจจุบันของสมรรถนะและวัฒนธรรมการทำงาน ของบุคลากร ความต้องการของบุคลากรในการพัฒนา การเรียนรู้ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จัดทำประเด็นกลยุทธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยใช้ข้อมูลจากข้อ ๒) ให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ระยะสั้น ระยะยาวขององค์กร วิเคราะห์หาปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จที่จะนำไปสู่ความสำเร็จแต่ละกลยุทธ์ นำปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จแต่ละตัวมากำหนดเป็นตัวชี้วัด พัฒนาบุคลากรตามแผน กำหนดมาตรการในการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากร ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การอบรมบุคลากรใหม่ จริยธรรม การบริหารจัดการ การพัฒนา ภาวะผู้นำ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการให้การศึกษาและฝึกอบรม กำหนดแนวทาง วิธีการศึกษาอบรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย กำหนดหลักสูตรอบรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามหลักสูตร ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมจากบุคลากรทั่วไป หัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา ส่วนราชการนำความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมดังกล่าวมาประกอบการพัฒนาบุคลากรอย่างไร ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการมาช่วยในการพัฒนาบุคลากร

1.4.6 การหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อนำมาพัฒนาบุคลากร

กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมาย วิเคราะห์สมรรถนะที่มีอยู่ของบุคลากรหาความแตกต่างระหว่าง 1) กับ 2) นำข้อมูลจาก 3) มาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร การนำความรู้ในองค์กรมาช่วยในการพัฒนาบุคลากรนำความรู้ที่เป็น Tacit Knowledge มาถ่ายทอดแก่บุคลากรด้วยวิธีการต่างๆ วิเคราะห์งานเพื่อหาลักษณะงานที่จำเป็นต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน รวบรวมความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมาเผยแพร่ให้บุคลากรได้ศึกษาด้วยตนเองและใช้ประกอบการปฏิบัติงาน

ส่วนราชการมีวิธีการพัฒนาบุคลากรทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร กำหนดหลักสูตรที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากรพัฒนาบุคลากรตามแผน ทั้งสองรูปแบบคือแบบที่เป็นทางการ เช่นอบรม บรรยาย ฯลฯ และแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การสอนงานด้วยระบบพี่เลี้ยง การเรียนรู้ด้วยตนเอง การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนราชการส่งเสริมให้มีการนำความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่ได้จากการศึกษาและฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร มอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรม ให้ถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรอื่นถ่ายทอดความรู้ลงในเว็บ หรืออย่างอื่น ให้มีแบบติดตามการใช้ความรู้จากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนราชการมีวิธีการประเมินประสิทธิผลของการศึกษาและการฝึกอบรมของบุคลากรอย่างไร ทั้งนี้ให้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการโดยรวม กำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงการนำความรู้และทักษะตามจุดมุ่งหมายการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ประเมินผลลัพธ์ขององค์กร เช่นผลลัพธ์ที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายที่ลดลง ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อช่วยให้อุบลการพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงานมีบทบาทอย่างไรในการช่วยให้อุบลการบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว มอบหมายงานที่ท้าทายให้ปฏิบัติ กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้ชัดเจน กำหนดสมรรถนะที่ต้องการแต่ละตำแหน่ง กระตุ้นและสนับสนุนให้อุบลการพัฒนาตนเองและนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน จัดสรรสิ่งจูงใจให้อุบลการที่มีการพัฒนาตนเองตามที่วางแผนไว้

1.4.7 ความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมสุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานส่วนราชการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดในเรื่องดังกล่าวอย่างไร บุคลากรมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวอย่างไร ผู้บริหารระดับสูงนำข้อมูลประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัย ความปลอดภัย ฯลฯ มาวิเคราะห์สาเหตุ ออกแบบ และจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม เช่น จัดตรวจสุขภาพประจำปี ออกกำลังกาย จัดบันไดหนีไฟ ติดตั้งระบบป้องกันภัย ฯลฯ ให้อุบลการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ผู้บริหารควรคำนึงถึงการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้สถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ เพื่อให้สามารถดำเนินการกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง จัดทำแผนการเตรียมความพร้อมในการป้องกันเหตุฉุกเฉิน จัดตั้งทีมงานด้านการป้องกันภัยฉุกเฉิน แจ้งช่องทางในการติดต่อ ทดสอบตามแผนอย่างจริงจังจัดทำคู่มือ และประกาศแผนการซักซ้อมให้ทราบทั่วกัน การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร ส่วนราชการมีวิธีการในการ

กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับ และแต่ละประเภทอย่างไร ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ฯลฯ นอกเหนือจากระเบียบสวัสดิการกลางที่กำหนดไว้ ส่วนราชการมีการสนับสนุนบุคลากรอย่างไรในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และการบริการ โดยกำหนดให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภท ผู้บริหารแสดงให้บุคลากรเห็นถึงความจริงจังและนำผลที่ได้จากการสำรวจมากำหนดเป็นนโยบายสวัสดิการ การให้บริการ จัดระบบสวัสดิการ การให้บริการหลายๆ ลักษณะ ส่วนราชการมีการกำหนดตัวชี้วัดและวิธีการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรแต่ละระดับและแต่ละประเภท ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร ส่วนราชการได้ใช้ตัวชี้วัดต่างๆ เช่น การสูญเสียบุคลากร การหยุดงาน การร้องเรียน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ เพื่อมาประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรอย่างไรร่วมกันนำปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรมาจัดทำเป็นตัวชี้วัด กำหนดผู้รับผิดชอบในการสำรวจความพึงพอใจ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ นำผลการสำรวจไปปรับปรุงนโยบายและระบบงานส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน นำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจมาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการสำรวจมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ขององค์กร เพื่อปรับปรุงแก้ไข และกำหนดเป็นนโยบายจัดลำดับความสำคัญของแนวทางการสร้างความผาสุกและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เพื่อนำมาซึ่งการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ของบุคลากรมีความสุขกับการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร จึงเห็นควรสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้วเราจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจ

หลายประเด็นอย่างเช่น เชี่ยวชาญ อาศวัตนกุล (2530) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและการทำงานของพนักงาน

ทองศรี กาญ ฌ อยุชยา (2532) กล่าวว่า iva คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่งๆปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่งๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

บุญแสง ชีระภากร (2533) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจที่เนื้อหาของงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนอาจเน้นเรื่องความก้าวหน้าในอนาคต และลักษณะอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไปมากมาย แต่โดยสรุปแล้วปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการรับรู้หรือความรู้สึกเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ในการทำงาน

มนัสวี ชาติาสีห์ (2539) กล่าวว่า iva คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ คุณภาพชีวิตของลูกจ้างหรือพนักงานในที่ทำงาน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้ดี

ผดาดพร เหมบุตร (2543) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นรูปธรรม กล่าวคือ ประเภทของงาน ที่ทำรวมถึงค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานพอใจ และส่วนที่สองเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกสุขหรือทุกข์ในการทำงาน เช่น ได้ทำงานที่รัก ทำให้รู้สึกมีความสุขในการทำงานนั้น Deramotte & Takezawa (1984) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างและยังไม่ชัดเจน ทั้งสองท่านได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในหลายแง่มุม ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษย์สัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึงการปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึง

ความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่ที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเยี่ยมมนุษย์ หรือการปรับปรุงสภาพการทำงานในประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสหรือการคุ้มครองแรงงานในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ หรือสภาพแวดล้อมการทำงานและความเป็นประชาธิปไตย ในสถานที่ทำงาน ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือ “Hatarakigai” ในประเทศญี่ปุ่นซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการ หรือแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยี ที่ส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ Devis (1977) เป็นผู้ซึ่งนำคำศัพท์คุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ครั้งแรกได้ให้นิยามไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความ สัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขาและเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐกิจในการออกแบบการทำงาน รูบินสไตน์ (Rubinstein, อ้างถึงใน สิทธิชัย อุยตระกูล, 2539: 35) ให้คำจำกัดความคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นกระบวนการที่องค์กรนำมาใช้ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้เพิ่มศักยภาพขึ้นในการทำงาน โดยให้พวกเขาได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขาเอง โดยคำจำกัดความนี้รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการทำงาน การออกแบบสินค้า การใช้ทรัพยากร ไปจนกระทั่งสภาพการณ์แลความสัมพัทธ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน Walton (1973, 1974) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นคุณลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคลตามการยอมรับของสังคม ซึ่งต้องประกอบไปด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การดำเนินชีวิตโดยรวมและการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม แฮคแมน และซัทล์ (Hackman and Suttle, 1974) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือเจ้าของบริษัท การมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากจะทำให้คนมีความพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลต่อสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กร ช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุน้อยลง และ สโครแวน (Skrovan, 1983) ได้ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการที่องค์กรใช้ในการทำให้สมาชิกทุกระดับขององค์กรได้มีส่วนร่วม

ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมขององค์กร วิธีการทำงานและผลลัพธ์จากการทำงาน กระบวนการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายในการส่งเสริมความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์กร และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในขณะทำงานของพนักงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม และความหมายของ คุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) คือ ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในองค์กร ทั้งในคุณลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์และความก้าวหน้าในการทำงาน

2.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทุกองค์กรต่างต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีในงานเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ โดยผู้บริหารพยายามหาวิธีการที่จะทำให้บุคลากรแสดงศักยภาพอย่างแท้จริง เช่น การคัดเลือกบุคคลที่มีประวัติการทำงานดี การให้เงินเดือนที่จูงใจ การให้ปฏิบัติงานที่สำคัญและท้าทาย หรือการเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เราจะเห็นว่าถึงแม้หลายองค์กรจะพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้สมาชิกปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ก็ยังประสบความล้มเหลวในการกระตุ้นและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ตัวอย่างเช่น ถึงแม้้องค์กรจะทำการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยอาศัยเกณฑ์และมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถเข้าร่วมงานกับองค์กร แต่ผลการทำงานของบุคลากรใหม่อาจไม่เป็นไปอย่างที่ผู้บริหารต้องการ หรือบุคลากรที่มีความสามารถและทุ่มเทให้กับงานในอดีตกลับเป็นบุคคลที่เฉื่อยชาและไม่สนใจงาน หรือบุคลากรที่ซื่อสัตย์และจงรักภักดีกับองค์กรกลับแสดงพฤติกรรมทุจริต เป็นต้น จึงมีคำถามเกิดขึ้นในใจของผู้จัดการว่า “เป้าหมายขององค์กรอาจมิได้เป็นสิ่งที่อยู่ในใจของบุคคล”

เราต้องเข้าใจและยอมรับความจริงว่า บุคคลและองค์กรจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน เราทุกคนมิใช่มนุษย์องค์กร (Organization Man) ที่เกิดมาเพื่อทำงานเพียงอย่างเดียว โดยปฏิบัติงานอย่างเต็มที่จนกระทั่งเกษียณอายุและนอนอยู่กับบ้าน เพื่อรอวันสุดท้ายของชีวิตเท่านั้น เป้าหมายของชีวิตมีมากกว่าการทำงานเพื่อเป้าหมายของธุรกิจ เราต่างเป็นประชาชน เป็นสมาชิกของครอบครัว เป็นเพื่อน และเป็นอะไรอีกมากมาย ประการสำคัญ เราต่างต้องพัฒนาตนเองเพื่อความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ขณะที่องค์กรต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ต้องการ ซึ่งต้องอาศัยการทำงานหนักและความทุ่มเทอย่างจริงจังของสมาชิก ดังนั้นแนวทางที่เป็นไปได้ของผู้บริหาร คือ การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและงานให้กับสมาชิก เพื่อให้เขาสามารถใช้ส่วนของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ปฏิบัติงานให้เกิดผลสูงสุด นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์กรทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค โดยเฉพาะในปัจจุบันที่คุณภาพชีวิตการทำงาน

กลายเป็นประเด็นสำคัญทางสังคมและเทคโนโลยี (Sociotechnical) ที่ทั้งบุคคลและองค์กรต่าง ก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องอยู่ร่วมและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน เริ่มขึ้นในประเทศตะวันตก ในช่วงต่อของสังคมอุตสาหกรรมและสังคมสารสนเทศ เนื่องจาก ปัญหาระหว่างการทำงานและคุณภาพชีวิตของบุคคล ซึ่ง Davis และ Chems (1975), Stein (1983) และทศวรรษที่ 1970 เนื่องจากเป้าหมายสำคัญคือ

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของคนอเมริกาในปัจจุบันกับอดีต และ เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของคนอเมริกันกับประชากรของประเทศอุตสาหกรรมอื่น เพื่อ กำหนดกลยุทธ์ในการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับแรงงานในสหรัฐฯ เพื่อรักษาและ พัฒนาอัตราผลิตภาพและประสิทธิภาพขององค์กรผ่านความร่วมมือของสมาชิกในองค์กร ปัจจัย กระแสการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการยอมรับ และได้รับความสนใจในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย โดยองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญ และเริ่มให้ความสนใจในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน เนื่องจากเล็งเห็น ความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์และการอยู่ร่วมกันในสังคม ที่ธุรกิจไม่สามารถสร้างกำไรได้จาก การเร่งเร้าให้แรงงานปฏิบัติงานเพียงด้านเดียว แรงงานสมควรจะต้องมีชีวิตที่นอกเหนือจากงาน ตลอดจนตระหนักถึงประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ซึ่ง เราสามารถสรุปได้ดังนี้

สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน สร้างความจงรักภักดี การมีส่วนร่วม และการเป็นประชาชนขององค์กร พัฒนาผลิตภาพในการดำเนินงานขององค์กรทั้ง ระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน และระดับองค์กรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและองค์กร สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อสมาชิกและสังคม เพิ่มโอกาสในการเติบโตและขยายธุรกิจ ผ่านความเชื่อถือและเชื่อใจของชุมชน ช่วยลดปัญหาสังคมทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ ถึงแม้โครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจะยังไม่ได้รับความสำคัญและเกิดขึ้นกับทุกองค์กร ในประเทศไทย แต่ก็ได้รับความสนใจและการนำไปประยุกต์เพิ่มขึ้นทั้งโดยตรงและทางอ้อมใน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ยังเป็นที่น่ายินดีที่หลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจ และนำมาเป็นนโยบายหลัก โดยเฉพาะภาครัฐที่ส่งเสริมการสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยการออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติ และการรณรงค์ในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้องค์กรต่าง ๆ มองเห็นความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน

2.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากความหมายที่ปรากฏหรือคำนิยาม (Definition) ของนักวิชาการต่างๆ มีความหมายกว้างเกินกว่าที่จะระบุชี้ชัดได้ ดังนั้น นักวิชาการหลายท่าน จึงพยายามกำหนดลักษณะมิติ องค์ประกอบ หรือตัวชี้วัดเพื่อบ่งชี้และใช้อธิบาย ประเมินและใช้เป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในองค์กร ดังนี้

บุญแสง ชีระภากร (2533) องค์ประกอบที่ถือเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานมี ดังนี้

ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and Fair Pay) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Salary and Wage) ซึ่งพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair Pay) คือการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากัน เงินเท่ากัน (Equal Pay for Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่นการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์กร โดย คำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay) คือการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นต้น

ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรจัดให้แก่บุคคลในองค์กรเช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ยุติธรรมให้แก่บุคคลในองค์กร โดยไม่มีข้อผูกพันเพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงานแต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวบุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินมักมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กรไม่มากนักแต่ประโยชน์เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก องค์กรใดมีประโยชน์เกื้อกูลสูงก็มีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์กรนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี เพราะองค์กรจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์กรอื่นๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร

สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็นป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่

ควรทำเพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะ (Pollution) เป็นปัญหาที่ทั้งภาคเอกชนและรัฐบาลให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์กรต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ในสภาพความเป็นจริงแล้วได้มีกฎหมายกำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่เช่นกัน การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ จึงเป็นผลดีทั้งในแง่กฎหมาย แง่ศีลธรรมและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรด้วย

ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ในที่นี้มีความหมายในด้านของการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรที่มีความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ จ้างงานจนอายุครบ 60 ปีและจะไม่เลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันควร เช่น ทูริตหรือหยุดงานโดยไม่มีสาเหตุ จึงเป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมากเช่นเดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนครบอายุเกษียณก็ตาม แต่ก็มีกรจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง องค์กรที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำมักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงานสูงเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรทดแทนกันไป แต่ในความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือเมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูงจะเกิดความเฉื่อย (Inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้าไม่ทำความผิดที่ร้ายแรงซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี กลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์กรเอง

เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง (Free Collective Bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์กรตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรพึงได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้ว ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ก็นำไปสู่การนัดหยุดงาน (Strike) ซึ่งต้องมีฝ่ายที่ 3 คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเพื่อมิให้เกิดผลเสียร้ายแรงแก่ทุกๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักถูกมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาในด้านจิตวิทยา (Psychology) และด้านเศรษฐกิจ (Economy) แล้วจะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยาพนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดัน

ต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวการเจรจาต่อรองอย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บังคับบัญชาของตนเองจะทำให้เกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรีเกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้วจะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นเพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตัวเองความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วก็เอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุดเพื่อสร้างผลงาน และความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจการร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบต่อตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์กรและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลงานการเจรจา องค์กรจึงควรมหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรควรจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองข้อกำหนดที่องค์กรมีอยู่ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงานและช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์กรอีกด้วย

พัฒนาการและการเจริญเติบโต (Growth and Development) พัฒนาการ และการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้นจะต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ (Development) จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้วทั้งพัฒนาการและการเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าจะต้องมีกระบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงจะสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น (Promotion)

การประสมผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ (Social Integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในด้านรูปแบบที่เป็นทางการ (Formal) และไม่เป็นทางการ (Informal) สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการมักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้างตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่าองค์กรมีการประสมผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ หรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรมักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้าเมื่อนำความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้จะช่วยให้ระบบขององค์กรคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ (Brotherhood) แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเถิดกลายเป็น

ระบบพวกพรรค (Spoils System) ไปวิธีการเสริมสร้างการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ ในองค์กรที่ดีที่สุดคือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านี้เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

การมีส่วนร่วมในองค์กร (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์กรในที่นี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์กรได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์กรมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วมเป็นกรรมการบริหารด้วยหรือถ้าองค์กรมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายการบริหารอาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงานหรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารที่ต้องการให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมไปพร้อมๆ กันทั้งหมดอาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมาคือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมอบนโยบายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์กรเป็นแนวทาง การบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective) และวงจรรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle)

การเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุกๆ คนในการทำงานร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กรเพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าจะมีการฉ้อโกงใดๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่มการทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์กร (Authority) ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากจริงๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงาน จะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์กรสูง ทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคนอันเป็นส่วนเสริมให้เกิด ขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ เวลาว่างของชีวิต (Total Life Space) การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเองหรือทำกิจกรรมนันทนาการ (Recreation) องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งอาจมีเป็นระยะเวลาสั้นๆ ในระหว่างการทำงานเช่นมีเวลาหยุดพักระหว่างงาน (Break) หรือเวลาพักระยะยาวเช่นกำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำปีและวันหยุดพิเศษเนื่องในงานเทศกาลต่างๆ การ

จัดให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่องว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำนี้ ถือเป็นผลประโยชน์
 เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัว
 บุคคลที่ได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

Walton (1973) ได้กำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ 8 ด้าน
 เป็นเกณฑ์ ดังนี้

การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)
 ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความ
 ต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้
 เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลซึ่งนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทน
 สำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้น
 เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง
 ความพอเพียง คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและ
 สังคม ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จาก
 การเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy working
 Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการ
 ทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียหายต่อสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพ
 ทางกายภาพ

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth
 and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถ
 ของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่
 ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการ
 ทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิชอบ ได้รับมอบหมายงาน
 มากขึ้น มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะ เพื่องานใน
 หน้าที่ที่สูงขึ้น โอกาสความสำเร็จเป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จใน
 องค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use
 and Develop Human Capacities) คือ การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการ
 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอก

ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้ บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนี้ในด้านทักษะความรู้ ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จัก หากความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้นๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตัวเอง ทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ (Social Integration in the Work Organization) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรถามถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้ มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ในการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การ หรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

เคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดง ออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางใน

การทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัว ครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจหรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่น ๆ

ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (The Social Relevance of the Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่าชีวิต และคัมมิงส์ (Huse & Cumming) ได้กำหนดองค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ด้าน ดังต่อไปนี้ คือ

ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าจ้างที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน

สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ปฏิบัติงานควรไม่อยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรที่จะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมจะส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

พัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) งานควรจะได้ออกโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการมีส่วนร่วม ความรู้สึกคุณค่าของตนเอง และความรู้สึกทำหายที่เกิดจากการทำงานของตน

ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรจะให้ความสำคัญต่อ
1) งานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานจะมีผลต่อการดำรงไว้และการขยายความสามารถของ

ผู้ปฏิบัติงาน 2) ความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่นำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคต 3) ควรจะให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตัวเอง

การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองประสบผลสำเร็จและเห็นว่าตนเองมีคุณค่า จะมีผลทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกเป็นอิสระในความรู้สึกว่าชุมชนหรือสังคมมีความสำคัญต่อตน กล่าวเปิดเผยตนเองกับผู้อื่น มีความรู้สึกว่าจะไม่มีการแบ่งชั้นในองค์กร และมีความรู้สึกว่าคุณค่าประกอบประกอบเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางเป็นอย่างไร และผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องแนวทางของตนอย่างไร คำตอบของคำถามจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมในองค์กรนั้นๆ ว่าให้ความสำคัญต่อบุคคลมากน้อยเท่าใด ทนทานต่อความแตกต่างได้มากเพียงใด และยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Total Life Space) งานของบุคคลหนึ่งควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลาทำงานความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาว่างของครอบครัวตลอดจนความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

การปฏิบัติงานโดยมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะเป็นการให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของงานของตนได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านเกี่ยวกับผลผลิต (สินค้า) การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การมีส่วนร่วมในการณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ เป็นต้น

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ (Richard M. Steers) กล่าวถึงปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

ลักษณะองค์กร โครงสร้างขององค์กร เป็นกระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างเป็นทางการในองค์กร โดยการจัดสายงาน การแบ่งงานและความเหมาะสมของบุคคล เทคโนโลยีและอุปกรณ์ เป็นการนำเอาเครื่องมือหรือวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการดำเนินงานต่างๆภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการศึกษาลักษณะขององค์กร จะต้องพิจารณาการจัดโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงการจัดวางรูปแบบขององค์กร ระเบียบ วิธีปฏิบัติภายในองค์กร ตลอดจนระบบความสัมพันธ์ระหว่างงานในหน้าที่และบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานบังเกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน ด้วยการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กร โครงสร้างองค์กร การจัดโครงสร้างองค์กรที่ดีนั้น จะเป็นประโยชน์ต่อการ

บริหารขององค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยให้การบริหารงานทำได้ง่ายขึ้น ทราบว่าใครมีหน้าที่อะไร มีความรับผิดชอบในเรื่องใด ทำให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อนและก้าวถ่างกัน นอกจากนี้ การที่องค์กรมีโครงสร้างที่ดีย่อมมีความพร้อมที่จะปรับตัวและเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ซึ่งการออกแบบองค์กรพื้นฐานอาจจัดเป็น 3 ประเภท ได้แก่ องค์กรแบบหน้าที่ องค์กรแบบกลุ่มงานเฉพาะกิจ และองค์กรแบบแมทริกซ์

ลักษณะสภาพแวดล้อม พิจารณาได้จากสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาพการณ์ ด้านการตลาด เศรษฐกิจการเมือง ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยด้านนโยบายของรัฐ เช่น นโยบายการคลัง นโยบายการเงิน และการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่างๆ ปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสภาพสังคมและปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น นโยบายขององค์กรคู่แข่ง ตลาดแรงงาน แนวโน้ม ของประชากร และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร ซึ่งหมายถึงความรู้สึกหรือคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กร ได้แก่ ภาวะทางด้านเศรษฐกิจ แบบของความเป็นผู้นำ นโยบาย ค่านิยม โครงสร้างขององค์กร และคุณลักษณะของสมาชิก

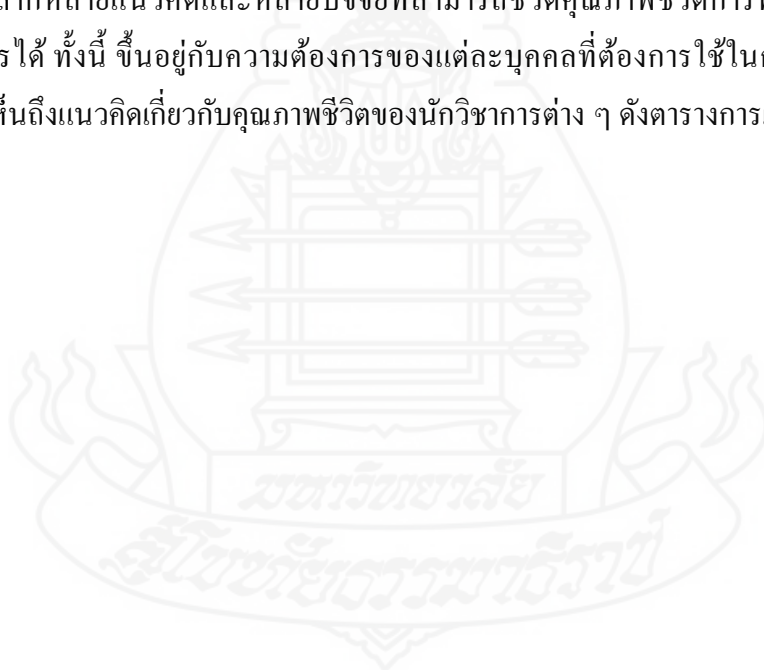
ลักษณะบุคลากรในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรรวมถึงความสนใจต่อเป้าหมายขององค์กร การปฏิบัติงาน เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของบุคลากร ลักษณะบุคลากรในองค์กรเป็นตัวแปรที่สตีเยอร์ (Steers) เสนอว่ามีความสำคัญ เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จ สู่ความล้มเหลวขององค์กร โดยเกี่ยวเนื่อง คือความปรารถนาของบุคลากรที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิก ขององค์กรต่อไป และความปรารถนาของบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ การวางแผน การกำหนดนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติเป็นเรื่องที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ ดังนี้

การกำหนดแนวทางการปฏิบัติให้มีเป้าหมายที่แน่นอน เนื่องจากองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดแผน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจนการควบคุมขององค์กร หมายถึง การมีข้อมูลป้อนกลับ และวงจรการควบคุมแฝงอยู่ในระบบขององค์กร เพื่อช่วยให้ทราบว่าองค์กรกำลังทำงานอยู่ในทิศทางใด ตรงกับเป้าหมายหรือไม่ โดยกระบวนการในการควบคุมนั้นสามารถแบ่งออกได้คือการกำหนดมาตรฐาน การประเมินผลงาน และการปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปจาก

มาตรฐาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานกิจกรรมของพนักงานในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร โดยการสื่อสารเป็นการติดต่อส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ข่าวสารข้อมูล และลักษณะท่าทางต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดย มีวัตถุประสงค์ให้อีกฝ่ายเกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งการสื่อสารถือว่าเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีไว้เพื่อเป็นเครื่องหล่อหลอม เชื่อมโยง และประสานกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้บริหารดำเนินการอยู่เข้าด้วยกัน ภาวะผู้นำและการตัดสินใจตกลงใจ หมายถึง ลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งก็คือความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมถูกกาลเทศะ และเป็นที่ยอมรับได้ ภาวะผู้นำยังเป็นการใช้ศิลป์ และกระบวนการของการมีอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่ม เพื่อดำเนินกิจกรรมไปสู่ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ เป็นความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกฎหมาย เป็นต้น

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่กล่าวไว้ ข้างต้น เมื่อสรุปแล้วจะเห็นได้ว่ามีหลากหลายแนวคิดและหลายปัจจัยที่สามารถชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลที่ต้องการใช้ในการวิจัย ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของนักวิชาการต่าง ๆ ดังตารางการเปรียบเทียบ ดังนี้



ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบแนวคิดคุณภาพชีวิต

บุญแสวง ชีระภากร	Walton	อิวัตและคัมมิงส์
1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ	1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอแลเหตุธรรมชาติ	1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมชาติ
2. ผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง	2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความมั่นคงในการทำงาน	4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร	4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. เสถียรภาพในการเจรจาต่อรอง	5. การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ	5. การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต	6. เคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคลากร	6. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน
7. การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ	7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิต	7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
8. การมีส่วนร่วมในองค์กร	8. ความเป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับสังคม	8. การปฏิบัติงานโดยมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับสังคม
9. การเคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคลากร		
10. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น		

จากกรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ นักวิชาการทั้ง 3 ท่านดังตารางเปรียบเทียบข้างต้นชี้ให้เห็นว่า มีแนวคิดที่เหมือนกันและแตกต่างกันในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน ของบุญแสวง ชีระภากร และของอิวัตและคัมมิงส์

2.4 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตในการทำงานเมื่ออยู่กับสิ่งที่ตนพอใจ ก็จะทำให้สภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งมีผลให้งานดีตามไปด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องเสริมสร้างหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันระหว่างพนักงานและองค์กรเพื่อให้องค์กร

สามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด สโครแวน (Skrovan, 1983) สรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุด ก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่น้อยลง ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ และการลดอัตราและการจ่ายผลตอบแทนคนงาน ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่ดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้นจากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและเคารพสิทธิของพนักงาน ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

แดเนียล (Danial, 1988) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ วัฒนธรรมองค์กรและจิตวิทยา สภาพแวดล้อม ทางจิตวิทยาในการทำงานให้เป็นไปในทางบวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองในระดับสูง

แฮกแมน และฮัทส์ (Hackman and Suttle, 1984) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมกับฝ่ายบริหารในการตัดสินใจในปัญหาและสร้างโอกาสในที่ทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับงาน” ที่มีผลโดยตรงต่อคน บุคคลที่อยู่ในองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานของงาน และระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัล สอดคล้องกับกระบวนการ ในการทำงานและผลลัพธ์รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กรีนเบิร์ก และบารอน (Greenberg and Baron, 1995) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกัน และแผนนั้นต้องได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร

โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่

คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยพัฒนาองค์กรโดยการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ ลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กรดังนั้นนักพัฒนาองค์กรหรือผู้บริหารองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงาน สร้างแรงจูงใจ สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากร ความผูกพันต่อองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะมนุษย์จะทำงานเต็มความสามารถหรือไม่ขึ้นอยู่กับความเต็มใจในการทำงาน การจูงใจเป็นเรื่องของการสนองความต้องการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้

3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

3.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมนุษย์เป็นปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อน ดังนั้น จึงไม่อาจจะหาคำจำกัดความที่เป็นสูตรสำเร็จตายตัวง่าย ๆ ได้นอกจากนั้นผลของการจูงใจก็ยิ่งยากแก่การวัดอาทิเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจสูงนั้น มิได้หมายความว่าระดับขวัญหรือการจูงใจจะต้องสูงตามไปด้วยเสมอ อย่างไรก็ตามสำหรับศัพท์ของการจูงใจ (Motivation) นั้น เป็นคำ ที่มาจากภาษาละตินว่า Movere อันหมายถึงการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นเรื่องราวของความรู้สึกซึ่งไม่หยุดนิ่งอันยังเป็นผลให้เกิดพฤติกรรม หรือการกระทำ (สร้อยตระกูล ดิวนานท์ อรรถมานะ, 2542) บุคคลแต่ละคน มีความแตกต่างกัน ในการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ความสามารถมีสติปัญญา ตลอดจนประสบการณ์ที่แตกต่างกันเท่านั้นแต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่า อีกประการหนึ่งคือการที่บุคคลได้รับการจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถ ในการปฏิบัติมากขึ้นแตกต่างกันไปด้วยการจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาในหลาย ๆ ประเด็น เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนว่า บุคคลแต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน เพราะอะไร ถ้าหากสามารถจะบอกสาเหตุพฤติกรรมของแต่ละคน ได้ก็คงจะทำให้การดำเนินชีวิตของเราง่ายขึ้น เพราะการเข้าใจสาเหตุพฤติกรรมจะช่วยให้คนเรามีความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน และให้อภัยกันได้ง่ายขึ้น แต่ในชีวิตจริงแม้แต่บุคคล 2 คน รู้จักกันเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันเป็นต้นว่า บิดา มารดาและบุตร

สามีภรรยา ญาติ พี่น้อง เพื่อนสนิท ก็ยากที่จะบอกสาเหตุของพฤติกรรมของคนที่เรารักและสนิทได้ ถูกต้องทุกครั้ง เพราะสาเหตุของพฤติกรรมเป็นที่สังเกตไม่ได้และบางครั้งผู้แสดงพฤติกรรมเองก็อาจจะบอกไม่ได้ว่า ทำไมตนเองจึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น นักจิตวิทยา ได้พยายามอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมจึงพยายามสร้างทฤษฎี ขึ้น โดยใช้ความคิดรวบยอดสมมติฐานที่เรียกว่า การจูงใจ ซึ่งหมายถึงองค์ประกอบที่กระตุ้น ให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดหมาย แต่เนื่องจากเราไม่สามารถสังเกตแรงจูงใจได้โดยตรง จึงต้องอธิบาย พฤติกรรมที่สังเกตได้เป็นสิ่งอ้างอิง (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2541) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึงวิธีการชักนำ พฤติกรรมของบุคคล ให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ตามความต้องการของมนุษย์สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคลจะเห็น ได้ว่า การจูงใจเป็นการกระตุ้นหรือการสร้างสิ่งเร้า เพื่อช่วย ให้เกิดการกระทำ ต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ ปฏิบัติได้ทำงาน ด้วยความขยันมีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่ จะใช้พลังภายในของคนปฏิบัติงาน จนประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมาย โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

สมพร สุทัศนีย์ (2542) ได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นหรือมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ พฤติกรรมทางสังคม และพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะในองค์กรการ ผู้นำมีหน้าที่โดยตรงในการจูงใจผู้ร่วมงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะมนุษย์จะทำงานเต็มความสามารถหรือไม่ขึ้นอยู่กับความเต็มใจในการทำงานการจูงใจเป็นเรื่องของการสนอง ความต้องการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

พนัส หันนาคินทร์ (2542: 130) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือจุดประสงค์ขององค์กรมาตรการต่าง ๆ เหล่านี้ อาจจะเป็นการกระตุ้น เป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือจัดระบบขององค์กรให้มีสภาพที่ก่อให้เกิด ความต้องการ ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือความคิดริเริ่มของตนเองที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กรดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึงแรงกระตุ้นหรือเร้าให้อันตรียได้เพิ่มพูน ความสามารถความพยายาม หรือพลังที่ ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุความปรารถนา ในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อันจะนำมาซึ่งความพอใจ

3.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ แรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไร คือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่เรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะ พนักงานตอบสนองต่องานและวิธีการขององค์กรแตกต่างกัน แรงจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ สามารถสรุปความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือ พฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมี แรงจูงใจ ในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับ บุคคลที่ทำงานประเภท "เช้าชาม เย็นชาม" ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวันๆ ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอย หรือลดความพยายามง่ายๆ แม้งาน จะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องาน ได้รับผลสำเร็จ ด้วยดีก็มักคิดหา วิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ การเปลี่ยนแปลง (variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทาง ดำเนินงาน ที่ดีกว่า หรือประสบ ผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องหมายของ ความเจริญ ก้าวหน้า ของบุคคล แสดงให้เห็นว่า บุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิตบุคคลที่มี แรงจูงใจ ในการทำงานสูง เมื่อคืนรน เพื่อจะบรรลุ วัตถุประสงค์ใดๆ หากไม่สำเร็จบุคคล ก็มักพยายามค้นหา สิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไข ให้ดีขึ้นในทุก วิธีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การทำงานจน ในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทาง ที่เหมาะสมซึ่ง อาจจะต่าง ไป จากแนวเดิม บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบ ให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมี จรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคล ที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะ ดังกล่าวนี้นี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี ลักษณะของแรงจูงใจ แรงจูงใจของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง เราถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรมหลายรูปแบบ เพื่อหาหน้าและ อาหารมาค้ำกิน สนองความต้องการทางกาย แต่ยังมีความต้องการมากกว่านั้น เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน ค่าชมเชย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจ จึงเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงาน มองว่าองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ กระทำ การต่างๆ ให้องค์การเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจขาลง องค์การจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพัน เห็นใจกันและกัน ทั้งเจ้าของกิจการ และพนักงานต่างร่วมกันค้าขายอาหารเล็กๆ น้อยๆ ทั้งประเภทแซนวิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อให้มีรายได้ ประทับกันไป ทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่า พนักงานหลายราย ที่ไม่ทิ้งเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดย เนื่องจากความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ มิใช่เพราะ เกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการ ได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะ แสดงพฤติกรรมเพื่อ ตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว เฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับ การยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงาน ทำงานเพียง เพื่อแลกกับ ค่าตอบแทน หรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้ว ได้ความดีความชอบ เป็นต้น

จากความสำคัญของแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างมากดังนั้นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมและสนับสนุนแรงจูงใจบุคลากรให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการและบุคคลสำคัญได้ให้ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับแรงจูงใจต่าง ๆ ดังนี้

3.3 การจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human relations) เอลตัน เมโย (Elton Mayo)

Elton Mayo เป็นบิดาคนหนึ่งใน ขบวนการมนุษยสัมพันธ์ เขาให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างคนงานด้วยกันเองหรือระหว่างกลุ่มของคนงานในอันที่จะเพิ่มผลผลิตในองค์การ การมีการติดต่ออย่างเปิดเผยระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง การให้โอกาสกับผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าร่วมตัดสินใจอย่างเป็นประชาธิปไตย การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ และเอาใจใส่ดูแลเขา ให้ความเป็นกันเองกับเขามากกว่าคนงาน ย่อมทำให้มีผลงานเพิ่มขึ้น ซึ่งมีรากฐานมาจาก Frederick W. Taylor ที่เสนอหลักการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์มาใช้ใน การจัดการ ซึ่ง

ก่อให้เกิดปรัชญาของการบริหารที่เน้นหลักการพื้นฐานของการนำวิทยาศาสตร์ มาใช้ในกิจกรรมการบริหาร การเน้นการให้ สิ่งจูงใจกับผู้ทำงานโดยถือหลักการว่าทำงานมากได้เงินมาก (more production more money) และเน้นการใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรบุคคลอย่างสูงสุด เพื่อประโยชน์ขององค์กร จึงได้เสนอแนวคิดไว้ ดังนี้

ปทัสถานสังคม (ข้อตกลงเบื้องต้นในการทำงาน) คนงานที่สามารถปรับตัวเข้ากับกฎเกณฑ์อย่างไม่เป็นทางการของกลุ่มคน งานด้วยกัน จะมีความสบายใจและเพิ่มผลผลิต มากกว่าคนงานที่ไม่พยายามปฏิบัติหรือปรับตัวเข้ากับกฎเกณฑ์ที่กลุ่มปฏิบัติกัน กฎเกณฑ์เหล่านี้ตกลงกันเองและยึดถือกันภายในกลุ่ม และยังผลให้คนงานมีความรู้สึกรู้สึกว่าตนเป็นส่วน หนึ่งของพรรคพวก กลุ่มพฤติกรรมของกลุ่มมีอิทธิพลสูงใจและสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของแต่ละบุคคลได้ และกลุ่มย่อมมีอำนาจต่อรองกับฝ่ายบริหารโดยอาจจะเพิ่มผลผลิตหรือลดผลผลิตก็ได้

การให้รางวัลและการลงโทษ ของสังคมในหมู่คนงานด้วยกัน เช่น การให้ความเห็นอกเห็นใจของกลุ่มแต่ละบุคคล การให้ความนับถือและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม และกลุ่มต่อแต่ละบุคคล มีอิทธิพลต่อคนงานมากกว่าการที่ฝ่าย บริหารจะให้รางวัลเป็นตัวแทนต่อคนงานเหล่านี้

การควบคุมบังคับบัญชา การบังคับบัญชาจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าฝ่ายบริหารปรึกษากลุ่มและหัวหน้าของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการนี้ ในอันที่ปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมาย ขบวนการมนุษยสัมพันธ์ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเป็นคนที่น่ารัก เป็นนักฟังที่ดี เป็นมนุษย์ไม่ใช่เป็นนาย ต้องให้ข้อคิดแล้วให้คนงานตัดสินใจ อย่าเป็นผู้ตัดสินใจปัญหาเสียเอง ขบวนการมนุษยสัมพันธ์จึงเชื่อว่าการสื่อสาร ความอย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับการให้โอกาสคนงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา เป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้มาซึ่งการควบคุมบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ

การบริหารแบบประชาธิปไตย พนักงาน ทำงานได้ผลงานดีมาก ถ้าเขาได้จัดการงานที่เขารับผิดชอบเอง โดยมีการควบคุมน้อยที่สุดจากผู้บริหาร หลังจากที่ได้มีการปรึกษาร่วมกันแล้ว

สรุปได้ว่า Mayo เชื่อว่าหากได้นำวิธีการทางมนุษยสัมพันธ์ไปใช้ ให้ถูกต้องแล้ว จะทำให้บรรยากาศในองค์กรอำนวยให้ทุกฝ่ายเข้ากันได้เป็นอย่างดีที่สุด คนงานจะได้รับความพอใจสูงขึ้น และกำลังความสามารถทางการผลิตก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย ผลการทดลองนี้ ได้ชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลสำคัญของ กลุ่มทางสังคมภายในองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก “ความรู้สึก” (sentiments) ที่เป็นเรื่องราวทางจิตใจของคนงาน และความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างคนงานด้วยกัน

3.4 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) มาสโลว์

มีแนวคิดที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการตลอดเวลา เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไปอีก ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ตั้งอยู่บนสมมติฐาน ดังนี้ มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดระดับความต้องการของมนุษย์ไว้ คือ

ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ในขั้นแรกนี้องค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน โดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อคนงานหรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาความเป็นขั้นมูลฐานของชีวิตเพื่อการดำรงชีวิตของแต่ละคน

ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเกิดขึ้นตามมา ในความต้องการด้านความปลอดภัยนี้มนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะมีแก่ร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น นอกจากความต้องการด้านความปลอดภัยทางร่างกายแล้ว มนุษย์เรายังมีความต้องการด้านความปลอดภัยทางความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจอีกด้วย เช่น มีการทำงานที่มั่นคง เป็นต้น

ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก การยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social or Loves of Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการของคนเราที่จะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับการยอมรับและมีความสำคัญต่อกลุ่ม และมีอิทธิพลบางประการต่อกลุ่มก็เกิดขึ้น ความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการในด้านความรัก ความเป็นเจ้าของ ความรักใคร่ ความเป็นมิตรภาพ ความรักจากเพื่อนร่วมงาน และความต้องการที่

จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน ยอมรับในความสำคัญของตนเองสำหรับองค์กรยอมรับสนองความต้องการดังกล่าวของลูกจ้างได้ โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับควรมีการยกย่องชมเชยและให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความรู้สึกความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการอยากเด่นในสังคม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของคนทั้งหลาย หรือการมีตำแหน่งสูงในองค์กร

ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-actualization) เมื่อความต้องการด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม และความมีชื่อเสียงได้รับการตอบสนองแล้ว ไม่นานคนผู้นั้นก็จะมีความรู้สึกไม่พอใจเกิดขึ้น หากว่าเขาไม่สามารถที่จะทำอะไรได้ ตามที่ตนเองอยากทำ คนเราควรจะได้มีการให้โอกาสที่จะพยายามทำเพื่อการมีชีวิตที่ดีขึ้น มีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ เช่น ความนึกคิดอยากทำงานที่มีความสำคัญต่อสังคม เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) สรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมอีกต่อไป แต่ความต้องการระดับต่ำที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะมีอิทธิพลต่อผู้นั้นต่อไปอีก กระบวนการดังกล่าวจะดำเนินต่อไปเรื่อยๆ จนกระทั่งถึงระดับความต้องการสูงสุดของตน

3.5 ทฤษฎีความต้องการของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierachy Theory)

ทฤษฎีความต้องการพัฒนาใช้ในปี ค.ศ. 1972 เรียกว่าทฤษฎี อีอาร์จี (ERG: ExistenceRelatedness-GrowthTheory) สืบเนื่องจากได้มีการศึกษาเพื่อทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow พบว่าไม่ตรงกับทฤษฎีคือการตอบสนองความต้องการ ไม่เป็นไปตามลักษณะตามลำดับขั้นของ Maslow อัลเดอร์เฟอร์จึงได้ เสนอทฤษฎี ความต้องการอีอาร์จี ขึ้น โดยมีความต้องการของบุคคล คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไปได้แก่ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย ความต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย ความต้องการเจริญก้าวหน้า(Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต จะเห็นได้ว่า

ทฤษฎี E R G ของอัลเดอร์เฟอร์ชี้ให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์แตกต่างไปจากทฤษฎีลำดับขั้นของ Maslow แต่อธิบายในขอบเขตที่กว้างขวางกว่า Maslow

3.6 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนดเน้นถึงความต้องการ คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น จากการศึกษาของแมคคลีแลนดพบว่าผู้ที่มีแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จโดยตัวของเขาเองจะมี ลักษณะที่สำคัญ คือ พวกเขาต้องการกำหนดเป้าหมายของพวกเขาเองไม่ต้องการความเลื่อนลอยไร้เป้าหมาย พวกเขาจะไม่กำหนดเป้าหมายที่ยากหรือง่ายต่อความสำเร็จมากเกินไป และพวกเขาต้องการสิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพวกเขา ซึ่งเขาต้องการรู้ว่า เขาทำงานได้ดีแค่ไหนสำหรับผู้บริหารแล้วความต้องการอำนาจจะมีเป็นความต้องการที่สูงกว่าความต้องการความสัมฤทธิ์ผลและ ความต้องการผูกพัน ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลีแลนดเป็นแนวคิดลึกซึ้งและกว้างไกล กล่าวคือ คนจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้จะต้องได้รับการปลูกฝังตั้งแต่ครอบครัว โรงเรียน จนถึงองค์การที่คน ๆ นั้นเขาไปเกี่ยวข้อง

3.7 ทฤษฎีความคาดหวัง ของวรูม (The Expectancy Theor: Vroom,)

วรูม ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลตอบแทนบุคคลจะเลือกรับรู้ตามความ คาดหวังรางวัลที่คาดว่าจะได้รับ บุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด บุคคล จะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขา จะนำไปสู่รางวัลที่ เขาต้องการ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้น หรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือการรับรู้ และหวังผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ ความชอบพอ (Valence) เป็นความต้องการภายในบุคคลคือ คุณค่าของรางวัลหรือ ความชอบพอในรางวัลการที่จะทำให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถก็ขึ้นอยู่กับศิลปะการบังคับบัญชาของ ผู้บริหาร ซึ่งไม่ใช่แต่อำนาจบาตรใหญ่หรือพระเดชแต่ เพียงอย่างเดียว แต่ต้องใช้พระคุณ หรือการจูง ใจควบคู่ไปด้วยกันโดยการจูงใจที่นิยมใช้โดยทั่วไปสำหรับการบริหารงานอาจเป็น การจูงใจใน รูปแบบตัวเงินและการจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินซึ่งผู้บริหาร ต้องทำความเข้าใจกันไปเพราะในบางครั้งการจูงใจ โดยตัวเงินเพียงอย่างเดียวก็ไม่ อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยาก จะทำงานให้กับองค์กรได้ ดังนั้นผู้บริหารต้องพยายามใช้ การชักจูงที่ไม่ใช่ตัวเงินควบคู่กันไปด้วยเช่น คำชมเชยการ มอบอำนาจ การ

ให้โอกาสในการบริหารจัดการตนเองการมีส่วนร่วมและการให้ความสำคัญ กับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้โอกาสในการ บริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม และการให้ความสำคัญต่อการสร้างสมดุลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องของหัวใจที่กล่าวถึงกันมากในการบริหารและพัฒนาองค์กร

3.8 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) เฮอร์ซเบอร์ก

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และ ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเป็นตัวกระตุ้นในการที่ทำให้คนขยันปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ความก้าวหน้า (Advancement) ลักษณะของงาน (The work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) หรือปัจจัยสุขวิทยา หรือปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance factor) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับงานโดยตรง แต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าปัจจัยด้านสุขวิทยาไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) ถือว่าเป็นปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน หากขาดปัจจัยกลุ่มนี้ ประกอบด้วย นโยบายของบริษัทและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relations) เงินเดือน (Salary) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)

ทฤษฎีสองปัจจัยนี้อยู่ภายใต้ฐานคติความต้องการทางจิตวิทยา โดยปัจจัยจูงใจจะทำให้เกิดความพอใจในงาน ขณะที่ความพึงพอใจในงาน เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจเท่านั้น พนักงานจะรู้สึกว่ามีแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานมากขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อมีปัจจัยจูงใจมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนั้น เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) ยังกล่าวอีกว่า การที่จะให้มีปัจจัยจูงใจมาก ๆ ได้จำเป็นต้องพัฒนางาน (Job Enrichment) ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อพนักงานทุกคน ทำให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจงาน นอกจากนี้ หากพิจารณาถึงแนวความคิดของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) แล้ว จะเห็นว่า ปัจจัยทั้งคู่ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยสุขวิทยาต่างมาจากความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ของมนุษย์นั่นเอง และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดจะเห็นได้ว่า ปัจจัยสุขวิทยาเป็นความต้องการที่เทียบกันได้กับความต้องการระดับต้น ตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) ส่วนปัจจัยจูงใจเทียบได้กับความต้องการในระดับสูงตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) สำหรับทฤษฎี

2 ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ฉะนั้น องค์กรควรจะต้องสนองตอบความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่บอกลถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหลายของพนักงานได้ เช่น การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่เพียงพอ หรือจัดให้มีสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย การจัดกิจกรรม งานสังสรรค์ การแข่งขันกีฬา หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่นและเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการใช้ความสามารถและทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

การค้นพบของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) สรุปได้ว่า ปัจจัยสุขวิทยาเพิ่มขึ้นเพื่อบำรุงจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าหากไม่ได้จัดให้มีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกผิดปกติและเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ ส่วนปัจจัยจูงใจเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในผลงานกระตุ้นให้กระตือรือร้นในการทำงานยิ่งขึ้น ดังนั้น ถ้าหากผู้บริหารต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ เพื่อให้ผลงานมีคุณภาพสูง ควรจัดให้มีการจูงใจที่เหมาะสม

3.9 ทฤษฎีการจูงใจของ McGregor (McGregor's Theory X and Theory Y) McGregor ได้พัฒนา ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ขึ้น และสามารถ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ทฤษฎี X มีทัศนคติในการมองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดีสรุปแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้คือ โดยทั่วไปแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็พยายามหลีกเลี่ยงเพื่อที่จะไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยกับงาน เมื่อมนุษย์ไม่ชอบทำงาน และเห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้นต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม ช่มชู้สั่งการและลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำและพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยหวังความก้าวหน้า ทะเยอทะยานน้อยแต่สิ่งที่ต้องการมากเหนืออื่นคือความมั่นคงปลอดภัยจากแนวคิดที่มองว่ามนุษย์ไม่ดีดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าผู้ที่เชื่อตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ หากจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร จึงต้องมีหัวหน้างานคอยควบคุมบังคับบัญชา เพราะเห็นว่าถ้าไม่มีหัวหน้าบังคับบัญชาหรือไม่มีใครมาชี้แนะสั่งการ งานก็มักไม่เดิน การที่มีหัวหน้ามาบังคับบัญชาในความหมายของกลุ่มนี้คือการว่ากล่าวและลงโทษเหตุที่ต้องทำดังนี้ โดยมีเหตุผลว่า พื้นฐานของคนมักเกียจคร้านและขาดความรับผิดชอบคือทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่ ทฤษฎี Y มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดีซึ่งตรงกันข้ามกับทฤษฎี X ซึ่งแนวคิดของทฤษฎีนี้ สรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะ พยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย มนุษย์มิได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตนและเห็นว่าบางครั้งบางคราวที่มนุษย์จำต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างาน หรือ

อำนาจการควบคุมจากภายนอก การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจไม่จำเป็นต้องใช้การควบคุมและบังคับ การให้โอกาสคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเอง และยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่มเป็นคณะทำงานอยู่แล้ว ดังตัวอย่างที่บางประเทศหรือบางท้องถิ่นที่นิยมมารวมกลุ่มทำงานด้วยกันที่เรียกว่า “ประเพณีลงแขก” ในสมัยโบราณ มนุษย์มักยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง จะเกิดความรู้สึกพอใจ สมใจเกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยส่วนรวม มนุษย์เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมพร้อมต่อการยอมรับในความรับผิดชอบของตน และพร้อมต่อการแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ใครก็ตามที่หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและแสวงหาความมั่นคง ความปลอดภัยอย่างเดียวน่าจะไม่ใช่ลักษณะที่แท้จริงของเขา การกระทำนั้นๆ น่าจะเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งผลักดันบางอย่าง บุคคลในองค์กรแต่ละคน มักมีคุณลักษณะในตัวด้วยกันทั้งนั้นในด้านความสามารถทางการคิดความฉลาดการสร้างจินตนาการความคิดสร้างสรรค์ จะเห็นได้ว่าทฤษฎี Y ของมนุษย์ในแง่ดีจากแนวคิดที่มองมนุษย์ในแง่ดีดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน นอกจากนั้นทฤษฎี Y นี้ยังเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดีและรู้จักความสามารถของตนผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกรับผิดชอบที่ดีต่อพนักงาน และควรสร้างสถานการณ์ที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์กรจากที่กล่าวมาข้างต้น พิจารณาได้ว่า ทฤษฎีของ Taylor, Maslow, Herzberg, McGregor, Alderfer และ McClelland ก็ตามจะยังคงมุ่งเน้นในเรื่องของปัจจัยที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมเท่านั้น ทฤษฎีดังกล่าวไม่ได้เน้นในเรื่องของกระบวนการแรงจูงใจหรือมองว่าแรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไร สำหรับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ที่เน้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานที่ยึดถือเอา ความคาดหวังเป็นตัวแปรพื้นฐานในการจูงใจ

4. แนวคิดทฤษฎีองค์การ

แนวความคิดที่เกี่ยวกับองค์การ ได้ถูกรวบรวม และคิดค้นอย่างมีรูปแบบ จนกลายเป็นทฤษฎีเมื่อประมาณต้นศตวรรษที่ 20 ทฤษฎีนี้เป็นเพียงนามธรรมที่อธิบาย และวิเคราะห์ถึงความจริงและประสบการณ์ต่าง ๆ ของธรรมชาติที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว อย่างมีระบบและมีแบบแผนเชิงวิทยาศาสตร์ว่า ถ้าทำ และหรือ เป็นอย่างนั้น ผลจะออกมาแบบนี้ (If ... then) ซึ่งในลักษณะ เช่นนี้

ทฤษฎีที่เปรียบเทียบมี ๓ อนุกรมการคาดคะเนถึงผลที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน จากระยะเวลาต้นศตวรรษที่ 20 จนถึงปัจจุบัน สามารถจำแนกแนวความคิดและทฤษฎีองค์การออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ (ไชยา ยัมวิไล 2528 อ้างจาก Henry L. Tosi)

1. ทฤษฎีสมัยดั้งเดิม (Classical Theory)
2. ทฤษฎีสมัยใหม่ (Neo-Classical Theory)
3. ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern Theory)

1. ทฤษฎีสมัยดั้งเดิม (Classical Theory)

ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม ได้เริ่มคิดค้น และก่อตั้งขึ้นเมื่อปลายศตวรรษที่ 19 จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปลายศตวรรษที่ 19 นี้ แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งสภาพแวดล้อมของสังคมยุคนั้นเป็นสังคมอุตสาหกรรม ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม จึงมีโครงสร้างที่แน่นอน มีการกำหนดกฎเกณฑ์และเวลาอย่างมีระเบียบแบบแผน มุ่งให้ผลผลิตมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ (Effective and Efficient Productivity) จากลักษณะดังกล่าว ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม จึงมีลักษณะที่มุ่งเน้นเฉพาะความเป็นทางการควมมีรูปแบบหรือรูปนัยขององค์การเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้ผลผลิตสูง และรวดเร็ว ของมนุษย์เสมือนเครื่องจักรกล (Mechanistic) กล่าวอีกนัยหนึ่ง ทฤษฎีองค์การสมัยมนุษย์ในเชิงจิตวิทยา สังคมวิทยา และมนุษย์วิทยา ทุกอย่างจะเป็นไปตามกฎเกณฑ์ตามกรอบและโครงสร้างที่กำหนดไว้อย่างแน่นอนปราศจากความยืดหยุ่น (Flexibility) ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนี้นพยายามที่จะสร้างองค์การขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการเบื้องต้นทางด้านเศรษฐกิจขององค์การและสังคม นอกจากนั้นการที่มุ่งให้ โครงสร้างองค์การทางสังคมมีกรอบมีรูปแบบก็เพื่อความสะดวกในการบริหาร และปกครอง ดังได้กล่าวแล้วองค์การสมัยดั้งเดิมมุ่งเน้นผลผลิตสูงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นเอง หลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม มุ่งเน้นองค์การที่มีรูปแบบ (Formal Organization) ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานหลัก 4 ประการที่ได้กล่าวไว้แล้วในตอนองค์การที่มีรูปแบบ ได้แก่การแบ่งระดับชั้นสายการบังคับบัญชา การแบ่งงาน ช่วงการควบคุม และเอกภาพในการบริหารงาน กลุ่มนักวิชาการ ที่มีบทบาทมากในทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมคือ Frederick Taylor ผู้เป็นเจ้าของการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) Max Weber เจ้าตำรับระบบราชการ (Bureaucracy) Lyndall Urwick และ Luther Gulick ผู้มีชื่อเสียงเรื่อง ทฤษฎีองค์การและกระบวนการบริหารงานเป็นต้น(Neo-Classical Theory of Organization)

2. ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Neo – Classical Theory of Organization) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจาก

ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม โดยพัฒนามาพร้อมกับวิชาการด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา การพัฒนาที่สำคัญเกิดขึ้นระหว่าง ค.ศ. 1910 และ 1920 ในระยะนี้การศึกษาด้านปัจจัยมนุษย์เริ่มได้นำมาพิจารณา โดยมองเห็นความสำคัญและคุณค่าของมนุษย์ (Organistic) โดยเฉพาะการทดลองที่ Hawthorne ที่ดำเนินการตั้งแต่ ค.ศ. 1924 – 1932 ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ และในช่วงนี้เองแนวความคิดด้านมนุษย์สัมพันธ์ (Human Relations Movement) ได้รับพิจารณาในองค์การและขบวนการมนุษย์สัมพันธ์นี้ได้มีการเคลื่อนไหวพัฒนาในประเทศสหรัฐอเมริกาอย่างเต็มที่ในระหว่าง ค.ศ. 1940 – 1950 ความสนใจในการศึกษากลุ่มนอกแบบ หรือกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Group) ที่แฝงเข้ามาในองค์การที่มีรูปแบบมีมากขึ้น ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่มุ่งให้ความสนใจด้าน ความต้องการ (needs) ของสมาชิกในองค์การเพิ่มขึ้น สรุปได้ว่าทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ ให้ความสำคัญในด้านความรู้สึกของบุคคลยอมรับถึงอิทธิพลทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการทำงาน อาทิเช่น กลุ่มคนงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งมีความเชื่อว่าขบวนการมนุษย์สัมพันธ์ จะให้ประโยชน์ในการผ่อนคลายความตายตัวในโครงสร้างขององค์การสมัยดั้งเดิมลง

บุคคลที่มีชื่อเสียงในทฤษฎีองค์การสมัยใหม่คือ Hugo Munsterberg เป็นผู้เริ่มต้นวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมเขียนหนังสือชื่อ Psychology and Industrial Efficiency, Elton Mayo, Roethlisberger และ Dickson ได้ทำการศึกษาที่ฮอธอร์น (Hawthorne Study) เป็นผู้บุกเบิกขบวนการมนุษย์สัมพันธ์ (Human Relations Movement) นอกจากนั้นได้รับการสนับสนุนจากนักทฤษฎีมนุษย์สัมพันธ์อีก เช่น McGregor และ Maslow เป็นต้น

3. ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน (Modern Theory of Organization)

ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันได้รับการพัฒนามาในช่วง ค.ศ. 1950 หรือก่อนหน้านั้นเล็กน้อย แนวการพัฒนาทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ยังคงใช้ฐานแนวความคิด และหลักการ ของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมและสมัยใหม่มาปรับปรุงพัฒนา โดยพยายามรวมหลักการทางวิทยาการหลายสาขาเข้ามาผสมผสาน ที่เรียกกันว่า สหวิทยาการ (Multidisciplinary Approach) เป็นการรวมกันของหลักการทางเศรษฐศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์เข้าด้วยกันที่เรียกว่า เศรษฐศาสตร์สังคม (Socioeconomic)

นักทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน มีความคิดว่าทฤษฎีสมัยดั้งเดิมนั้น พิจารณาองค์การในลักษณะแคบไป โดยมีความเชื่อว่าองค์การอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย ฉะนั้นควรเน้นการวิเคราะห์ และสังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกันการศึกษ้องค์การที่ดีที่สุดควรจะเป็นวิธีการศึกษา

วิเคราะห์องค์การในเชิงระบบ (System Analysis) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ มากมายทั้งภายในและภายนอกองค์การ ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อโครงสร้าง และการจัดองค์การทั้งสิ้นแนวความคิดเชิงระบบนี้ประกอบด้วยส่วนต่างๆที่เป็นพื้นฐาน 5 ส่วน 1. สิ่งนำเข้า (Input) 2. กระบวนการ (Process) 3. สิ่งส่งออก (Output) 4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) 5. สภาพแวดล้อม (Environment)

ดังนั้นองค์การในแนวความคิดนี้จึงต้องมีการปรับตัว (Adaptive) ตลอดเวลา เพราะตัวแปรต่าง ๆ มีลักษณะเปลี่ยนแปลง (dynamic) อยู่เสมอ บุคคลที่มีชื่อเสียงในทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันมีหลายคนอาทิเช่น Alfred Korzybski, Mary Parker Follet, Chester I Barnard, Norbert Wiener และ Ludwig Von Bertalanffy เป็นต้น ยังมีทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน ที่ควรกล่าวถึงอีกคือ ทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์และกรณี (Contingency Theory) ทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์และกรณี (Contingency Theory) เริ่มมีบทบาทประมาณปลายปี ค.ศ. 1960 เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากความคิดอิสระที่ว่าองค์การที่เหมาะสมที่สุดควรจะเป็นองค์การที่มีโครงสร้างและระบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และสภาพความเป็นจริงขององค์การตั้งอยู่บนพื้นฐานการศึกษาสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันของมนุษย์ (Humanistic Environment) ทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์และกรณีนี้มีอิทธิพลมากโดยมีธรรมชาติ (Natural) เป็นตัวแปรและเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดรูปแบบ กฎเกณฑ์และระเบียบแบบแผน มีลักษณะเป็นเหตุเป็นผลและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง สภาพแวดล้อม เป้าหมายขององค์การ โดยส่วนรวมและเป้าหมายของสมาชิกทุกคนในองค์การ โดยมีข้อสมมติฐานว่า องค์การที่เหมาะสมที่สุดคือ องค์การที่มีโครงสร้างและรูปแบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมนั้น ๆ ซึ่งรวมถึงสภาพภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ การสนับสนุน และความต้องการของสมาชิกในองค์การนั้นด้วยบุคคลที่กำหนดชื่อทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์และกรณีคือ Fiedler นอกจากนี้ก็มี Woodward, Lawrence และ Lorsch ได้ทำการวิจัยศึกษาเรื่องนี้

4.1 ความหมายและประเภทขององค์การ

ทฤษฎีองค์การ หมายถึง กรอบความคิดเชิงทฤษฎีที่พรรณนาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และรวมถึงความเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะว่าเราควรจะทำอย่างไรจึงจะทำให้้องค์การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำให้องค์การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย ในความหมายที่เป็นพื้นฐานที่สุดขององค์การ (Organization) นั้น ก็คือ การที่คนมากกว่าหนึ่งคนได้มาร่วมกันทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน วัตถุประสงค์นั้นอาจเป็นไปเพียงชั่วคราว หรือต้องใช้เวลายาวนาน อาจมีความยากง่าย หรือจริงจังแตกต่างกันไป จึงได้มีองค์การเกิดขึ้น แต่ถ้าองค์การนั้นมีการเติบโตใหญ่ เริ่มมีระบบระเบียบ และการยอมรับจากสังคมมากขึ้น ก็จะมีสถานะ “เป็นทางการ” (Formal Organization) ซึ่งจะต่าง

จากองค์การที่ไม่มีการระบุวัตถุประสงค์ และไม่มีระบบระเบียบในการดำเนินการเอาไว้ หรือมีการยอมรับกันแต่อย่าง “ไม่เป็นทางการ” (Informal Organization) ซึ่งองค์การอย่างไม่เป็นทางการเหล่านี้อาจได้แก่กลุ่มเพื่อน วงแชร์ การนัดเล่นไพ่ หรืองานเลี้ยงฉลอง เป็นต้น ซึ่งองค์การอย่างไม่เป็นทางการเหล่านี้อาจเป็นสิ่งที่อยู่มีส่วนซ่อนอยู่ในระบบขององค์การที่เป็นทางการอยู่แล้วด้วย เช่น ภายในองค์การอย่างเป็นทางการนั้น อาจมีการเกาะกลุ่มเกิดองค์การอย่างไม่เป็นทางการขึ้นได้ เมื่อแต่ละคนได้ทำงานด้วยกัน มีการพบปะกัน และอาจมีผลประโยชน์ หรือความสนใจสอดคล้องกัน ก็คบค้าสมาคมกันไป องค์การอย่างเป็นทางการอาจได้แก่ หน่วยงานราชการ บริษัทห้างร้าน อุตสาหกรรม วัด โรงเรียน มูลนิธิ สมาคม สถาบัน ฯลฯ จากการศึกษาที่มีมานานแล้วนับเป็นพัน และเป็นร้อยปี องค์การจะมีธรรมชาติดังต่อไปนี้คือ

1. การจัดแบ่งไปตามลักษณะพิเศษ (Specialization) เช่นเมื่อองค์การมีขนาดใหญ่ขึ้น ก็มีการแบ่งออกเป็นสายงาน แต่ละส่วนงานที่ถูกจัดแบ่งงานนั้นก็จะมีคนจำนวนหนึ่ง ที่แต่ละคนต่างต้องมีการรับหน้าที่และความรับผิดชอบกันไป เช่น แม้แต่ร้านตัดเย็บเครื่องนุ่ง เมื่อมีการขยายงานมากขึ้น ก็มีการแบ่งแยกกิจกรรมตัดหนังเป็นส่วนหนึ่ง งานเย็บหนังเป็นส่วนหนึ่ง และงานตบแต่งเพื่อความสวยงามเป็นอีกส่วนหนึ่ง เป็นต้น

2. การทำระบบให้เป็นมาตรฐาน (Standardization) กิจกรรมใดที่มีการทำกันบ่อยๆ แต่ไม่มีการทำความเข้าใจกันเกิดเป็นความสับสน ซ้ำซ้อนยากแก่ผู้ปฏิบัติงาน ก็จะมีการหาข้อยุติ และสามารถหาทางออกในการปฏิบัติได้เหมือนกัน เช่นการกำหนดอัตราเงินเดือนเป็นบัญชี ใครมีวุฒิ ประสบการณ์ หรือความรับผิดชอบอย่างไร ก็จะมีการกำหนดเป็นอัตราเงินเดือนเอาไว้ไม่ให้เกิดความลักลั่น เกิดความพึงพอใจได้สำหรับตั้งแต่ละบุคคล และทั่วทั้งองค์การ

3. การทำให้เป็นทางการ (Formalization) การทำให้เป็นทางการนั้น คือการทำให้ระบบการสื่อสารสั่งการนั้นมีกฎ ระเบียบ และคำสั่งที่ออกมานั้นมีผลบังคับใช้ ดังนั้นจึงต้องมีการเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับตำแหน่งหน้าที่การงานนั้นก็ต้องการจัดเป็นระบบเพื่อให้รับทราบกันภายในหน่วยงาน มิใช่จะตั้งหรือเรียกกันอย่างตามใจชอบ ในระบบบริหารนั้นจึงต้องการจัดทำตำแหน่งกันเป็นลำดับ มีความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และตลอดจนระบบรางวัล ค่าตอบแทนและสวัสดิการกำกับไว้อย่างเป็นทางการชัดเจน

4. การรวมศูนย์อำนาจ (Centralization) คือการสั่งการนั้น เพื่อให้มีคนเดียวตัดสินใจได้ในท้ายที่สุด ของแต่ละส่วนงานนั้น จะรู้ว่า การตัดสินใจนั้นใครคือผู้รับผิดชอบสูงสุด ในทัศนะการตัดสินใจสั่งการนั้นหน่วยงานในลักษณะนี้จะต้องหลีกเลี่ยงความสับสนในการสั่งงาน ทุกคนจะรู้ว่า ศูนย์กลางของงานนั้นอยู่ ณ ที่ใด และเมื่อแต่ละระดับไม่อยู่ในสถานะที่จะตัดสินใจสั่งการได้นั้น เขาควรจะต้องฟังใครในระดับต่อไป

5. ระบบสายงาน (Configuration) หรืออาจเรียกในภาษาอังกฤษว่า The Shape of the role structure คือเป็น โครงสร้างที่ทำให้รู้รายละเอียดของแต่ละคนว่ามีบทบาทหน้าที่ และการตั้งกีดส่วนงานว่าเป็นอย่างไร มีความเชื่อมโยงกับผู้บังคับบัญชา และส่วนงานต่างๆ ทั้งนี้อาจจะสามารถแสดงให้เห็นได้ด้วยแผนภูมิขององค์การเป็นต้น เพราะเมื่อต้องมีการใช้คนนับจำนวนร้อยหรือเป็นพันคนในการทำงานนั้น อาจเกิดความสับสนได้ จึงต้องมีการกำหนดระบบสายงาน เพื่อให้สามารถสื่อประสานกัน เช่น ในองค์การทางทหารนั้นเขาจะมีระบบสายบังคับบัญชา มีการแต่งกายกันตามลำดับชั้นยศ ทหารระดับยศที่ต่ำกว่าก็ต้องทำความเคารพคนในระดับที่สูงกว่าเป็นลำดับไป แต่ในการสั่งงานตามหน้าที่นั้น ก็ต้องเป็นไปตามสายงานและความรับผิดชอบจะไม่มีการมาก้าวก่ายกัน

6. ความยืดหยุ่น (Flexibility) เมื่อองค์การมีขนาดใหญ่ มาก ๆ กฎเกณฑ์เริ่มตายตัว มีระเบียบแบบแผนออกมามาก ท้ายสุดองค์การก็จะขาดความคล่องตัว สูญเสียประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงมักจะมีความยืดหยุ่นเปิดเอาไว้ ให้เป็นดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ เพราะในท้ายที่สุดแล้วจะไม่มีกฎเกณฑ์ใดที่จะตายตัวและสามารถใช้ได้ในทุกสภาวะ จำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถทำงานที่มีความแตกต่างกันได้ ที่กล่าวมานี้เป็นแนวคิดการจัดองค์การอย่างที่เขาเรียกว่า Formalorganization หรือองค์การอย่างเป็นทางการนักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน MaxWeber *(1864-1920) ซึ่งได้เรียกองค์การในอุดมคติของเขาว่า Bureaucracy อันมีรากศัพท์มาจากภาษาฝรั่งเศสซึ่งคำว่า Bureau แปลว่า สำนักงานในปัจจุบัน นักวิชาการและผู้ศึกษาเกี่ยวกับองค์การ จึงได้ใช้เรียกองค์การในแบบดั้งเดิมนี้นี้ว่า Bureaucracy แต่การจัดองค์การ ตามแนวทางที่ได้เสนอไปแล้วนั้นสามารถใช้ได้อย่างดีเมื่อเทียบกับองค์การประเภทครอบครัว หรือระบบเจ้าขุนมูลนาย (Feudal Organizations) แต่ในงานยุคใหม่ที่มีลักษณะหลากหลาย และมีความซับซ้อน แข่งขันกันมาก ๆ อย่างในปัจจุบันนั้นองค์การแบบดั้งเดิมนั้นไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในทฤษฎีองค์การได้นิยามความหมายของทฤษฎีองค์การที่แตกต่างกันดังนี้

ด้าฟท์ (Richard L. Daft) กล่าวว่า “ทฤษฎีองค์การ” ไม่ใช่ที่รวมข้อความจริง (not a collection of facts) แต่เป็น วิธีการคิดเกี่ยวกับองค์การ (a way of thinking of organizations) “ทฤษฎีองค์การ” หมายถึง วิธีการที่จะทำความเข้าใจ (see) และวิเคราะห์องค์การ (analyze) ให้ถูกต้องและลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบ (patterns) และกฎเกณฑ์ในการออกแบบขององค์การ และพฤติกรรมขององค์การ เขาได้อธิบายเพิ่มเติมว่าปราชญ์เกี่ยวกับองค์การ (organization scholars) ได้พยายามค้นหากฎเกณฑ์ นิยาม วัตถุประสงค์ และทำให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การเป็นข้อเท็จจริงให้มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามข้อความจริงที่ค้นพบจากการวิจัย ยังมีความสำคัญน้อยกว่ารูปแบบในทางวิชาการที่จะทำให้เราเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ

รอบบินส์ (Stephen P. Robbins) และบานเวลลา (Neil Barnwell) ได้นิยามว่า “ทฤษฎีองค์การ” เป็นสาขาวิชาที่ศึกษาโครงสร้าง และออกแบบองค์การ ซึ่งเป็นทั้งลักษณะของการพรรณนา(descriptive) และการอธิบาย (prescriptive) เกี่ยวกับมิติต่าง ๆ ขององค์การ โดยพรรณนาให้เห็นว่าองค์การออกแบบอย่างไร และจะปรับปรุงองค์การพร้อมกับเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์การได้อย่างไร

โจนส์ (Gareth R. Jones) ได้นิยามความหมายของ “ทฤษฎีองค์การ” ว่า หมายถึง การศึกษาวิธีการกำหนดหน้าที่ขององค์การว่า ส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่ทำงานในองค์การอย่างไร และส่งผลกระทบต่อสังคมอย่างไรในระหว่างการดำเนินงาน เขาได้อธิบายให้เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีองค์การ สามารถที่จะวิเคราะห์โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์การ การวินิจฉัยปัญหา และการวิเคราะห์กระบวนการในการออกแบบองค์การ และการปรับปรุงองค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ทฤษฎีองค์การ (EVOLUTION OF ORGANIZATION THEORY) ตามทัศนะของ ฮอดจ์ แอนโทนี และเกลส์ฮอดจ์ (Hodge) แอนโทนี (Anthony) และเกลส์ (Gales) กล่าวว่า แม้จะมีการนำเสนอประวัติความเป็นมาของทฤษฎีองค์การ (Evolution of Organization Theory) ที่อาจจะคล้ายคลึงกันหรือมีความซ้ำซ้อนกันอยู่มาก (overlap) กับประวัติความเป็นมาของการบริหาร (Evolution of Management) แต่ก็มีความจำเป็นที่ต้องมีการนำเสนอตามนัยข้างต้น ทั้งนี้เพราะวิชาดังกล่าวมีที่มาของกรอบความคิดจากที่เดียวกัน โดยเฉพาะในแวดวงทางการบริหารแล้วเรายอมรับว่าทฤษฎีองค์การเป็นหนึ่งในทฤษฎีการบริหารความเป็นมาของทฤษฎีองค์การเริ่มต้นขึ้นในสมัยราชวงศ์จีน (China) และกรีกโบราณ(Greece)แต่หากพิจารณาในแง่หลักฐานทางวิชาการจริงๆนั้นมีความชัดเจนในยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution) ที่เริ่มมีระบบการทำงานในลักษณะของการแบ่งงานกันทำ ซึ่งความเป็นมาของทฤษฎีองค์การตามนัยนี้มีสาระดังนี้

1. ทฤษฎีการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor)

แนวความคิดในการพัฒนากรอบความคิดของทฤษฎีองค์การ มีความชัดเจนในระหว่าง ค.ศ. 1723-1790 สมัยของอดัมสมิท(Adam Smith) โดยให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน(Greater Efficiency) ในโรงงานด้วยวิธีการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) การบรรจุบุคลากรให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ตามความชำนาญ(specialization) โดยในแผนกหนึ่งๆควรมีบุคลากรประมาณ 10 คน และมอบหมายให้แต่ละแผนกที่รับผิดชอบการผลิตเฉพาะทาง เช่น แผนกที่ รับผิดชอบการผลิตเข็มหมุด สามารถผลิตได้ถึงวันละ 48,000 เข็ม วิธีการนี้เป็นพื้นฐานสำคัญของทฤษฎีองค์การในสมัยต่อมา

2. ทฤษฎีการจัดองค์การขนาดใหญ่ (Bureaucracy)

ในระหว่าง ค.ศ.1864 ถึง 1920 นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน คือแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) เป็นผู้วางรากฐานทฤษฎีองค์การที่สำคัญยิ่งท่านหนึ่ง โดยเฉพาะแนวความคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์การขนาดใหญ่ (Bureaucracy) ถือว่าเป็นรูปแบบขององค์การในอุดมคติ (The Ideal form of Organization) ทฤษฎีนี้มีชื่อเสียงมากที่สุดในช่วงทศวรรษ 1800s ส่วนพัฒนาการที่สำคัญของทฤษฎีเกิดขึ้นจากปัญหาขององค์การ ที่ฝ่ายบริหารมักจะชื่นชอบการนำ “ระบบพรรคพวก หรือ ระบบอุปถัมภ์ (Favoritism)” เข้าไปใช้ในการบริหารงานขององค์การที่ยาวนาน และปัญหาการบริหารงาน “ระบบอัตวิสัย (Subjectivity) ที่เข้าไปครอบงำความเป็นวัตถุวิสัย (Objectivity) ขององค์การ การเติบโตของระบบดังกล่าวต่อเนื่องกันมาถึง “สมัยการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution)” และปรากฏชัดเจนว่า การใช้ระบบอุปถัมภ์ในการบริหารงาน นำไปสู่ความไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน (Inefficiency) เวเบอร์ จึงนำเสนอแนวความคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เรียกว่า “ทฤษฎีการจัดการองค์การขนาดใหญ่ (Bureaucracy)” เป็นทฤษฎีองค์การที่มีความเป็นเหตุเป็นผล (rational) และเป็นทางเลือกที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency)

3. ทฤษฎีองค์การในกลุ่มคลาสสิก (The Classical School) ทฤษฎีองค์การกลุ่มคลาสสิก มีนัยแห่งการนำเสนอที่แตกต่างกันแยกเป็น 2 ทฤษฎีกล่าวคือ

3.1 ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (The Scientific Management) มีบุคคลที่เป็นแกนนำสำคัญ และเป็นผู้วางรากฐานของทฤษฎี คือ เฟรดเดอริก เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) เขาเสนอให้เห็นว่าจุดเน้นที่สำคัญของทฤษฎี (focus) คือ การสร้างประสิทธิภาพ การทำงานอย่างมีความเป็นเหตุเป็นผลของพนักงานในระดับปฏิบัติการในองค์การ (the lowest of organization) เพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

3.2 ทฤษฎีการบริหาร (Administrative Theory) เป็นการนำเสนอตัวแบบทฤษฎีองค์การตามที่เสนอของ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) ที่มีจุดเน้นความเป็นเหตุเป็นผลในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ (Top Management) โดยเสนอแนะให้เห็นว่าผู้บริหารมีภารกิจที่สำคัญในการบริหารงานอย่างไร

4. ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ (The Human Relations School) ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ เป็นทฤษฎีที่มุ่งสำรวจบทบาทของกระบวนการกลุ่ม (group process) และกระบวนการทางสังคม (social process) ของบุคลากรในองค์การ ซึ่งมีนักทฤษฎีองค์การจำนวนมากที่พัฒนา และผลิตผลงานต่าง ๆ ออกมาสนับสนุนแนวความคิดนี้ ผลงานที่ได้รับการยอมรับว่าดีเด่นมากที่สุดเป็นการวิจัยของเมย์โย (Elton Mayo) โรธลิชเบอร์เกอร์ (Roethlisberger) และดิกสัน (Dickson) ทำการศึกษาวิจัย

ที่บริษัทเวสเทิร์นอีเลกทริก (Western Electric) และภายใต้ชื่องานวิจัยว่า “การศึกษาแห่งฮอว์ธอร์น (Hawthorne Studies)” งานวิจัยนี้สนใจศึกษาปัญหาความเป็นเหตุเป็นผลในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์แต่สิ่งที่นักวิจัยกลุ่มนี้ค้นพบกลายเป็นเรื่องของ “การสร้างปฏิสัมพันธ์ของกลุ่ม Group Interactions” และ “การสร้างบรรยากาศในการทำงาน (Social Climate)”

5. ทฤษฎีนวสมัย (The Contingency School) ทฤษฎีนวสมัยเชื่อว่า “การธำรงรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคุณลักษณะที่สำคัญต่าง ๆ ขององค์การไว้ด้วยกันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สัมพันธภาพระหว่างโครงสร้าง (structure) ขนาด (size) เทคโนโลยี (technology) และสภาพแวดล้อม (environment) เป็นสิ่งที่ต้องขึ้นอยู่กับ (dependent upon) สถานการณ์ (situation)” นักทฤษฎีนวสมัยปฏิเสธ (reject) ตัวแบบวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียว (the one-best-way model) ดังนั้นนักทฤษฎีและผู้บริหาร จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ เพื่อที่จะได้สามารถอธิบายวิธีการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมขององค์การ ภารกิจของนักทฤษฎีองค์การนวสมัย เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและต้องสนใจกับเทคโนโลยีขององค์การ (technology) สภาพแวดล้อมภายนอก (external environment) เป้าหมายขององค์การ (goals) ขนาดขององค์การ (organizational size) และวิธีการที่ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์การ (organizational structure) หลักพื้นฐานของทฤษฎีนี้เป็นการพิจารณาว่า โครงสร้างขององค์การที่ต่างกันจะมีความเหมาะสมกับเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม โครงสร้างขององค์การต่างๆ ในโลกนี้มีความสลับซับซ้อน (complex) และมีความไม่แน่นอน (uncertainty)

โดยสรุป จากการนำเสนอานิยามของทฤษฎีองค์การ จากปราชญ์ทางองค์การข้างต้น ที่นับว่ามีความครอบคลุมพอสมควร และสรุปได้ว่า ทฤษฎีองค์การ หมายถึง กรอบความคิดเชิงทฤษฎีที่พรรณานถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และรวมถึงความเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะว่า เราควรจะทำอย่างไรจึงจะทำให้้องค์การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำให้องค์การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย

4.1.1 ประเภทขององค์การ

แนวคิดของ Amitai Etzioni นักสังคมวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย เมืองนิวยอร์ก ได้ให้ความเห็นว่า องค์การมีลักษณะเฉพาะตัวแตกต่างกันเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ควบคุมองค์การ ที่จะต้องใช้อำนาจหน้าที่เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับองค์การเกิดความยินยอมที่จะปฏิบัติตาม ความยินยอมนี้จะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นกับประเภทขององค์การเหล่านั้น และจำแนกประเภทขององค์การเอาไว้เป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

- 1) องค์กรที่ใช้กำลังบังคับเพื่อให้คนทำตาม (Coercive Organizations) องค์กรประเภทนี้ที่ชัดเจน ได้แก่ คุกสถานกักกันค่ายเชลยศึก เป็นต้น
- 2) องค์กรที่เน้นการให้ค่าตอบแทนเพื่อให้คนทำตาม (Utilitarian Organizations) องค์กรประเภทนี้ได้แก่ องค์กรห้างร้าน อุตสาหกรรม และงานบริการทั้งหลาย ที่คนทำงานให้โดยมีค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำตามให้กับองค์กร
- 3) องค์กรที่เน้นนามธรรมเป็นผลตอบแทนในการทำให้คนทำตาม (Normative Organizations) สิ่งที่เป็นนามธรรมนั้นมีได้หลายอย่าง มันอาจเป็น เกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับคำสรรเสริญ การได้ความสุขใจ การอุทิศให้กับส่วนรวมองค์กรประเภทนี้ได้แก่ วัด พรรคการเมือง มูลนิธิอาสาพัฒนา เป็นต้น
- 4) องค์กรแบบคู่หรือองค์กรประเภทลูกผสม (Dual compliance Organizations) คือ องค์กรที่มีลักษณะความยินยอมแบบผสม ระหว่างสองแบบรวมอยู่ในองค์กรเดียวกัน เป็นองค์กรที่มีการใช้ระบบที่ทำให้คนเข้าร่วมด้วย หรือยอมตามกลุ่มจากแรงหลายทาง เช่น ให้ได้ทั้งค่าตอบแทนที่เป็นเงินทอง ค่าตอบแทนเป็นผลตอบแทนได้ และการให้ทั้งชื่อเสียง เกียรติยศ เช่น มหาวิทยาลัย องค์กรวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร นักประดิษฐ์ หรือเป็นกองทัพในยามสงคราม คือถ้ารบชนะก็ได้เกียรติยศและชื่อเสียงแต่ถ้าหนีสงครามหนีทัพก็มีสิทธิถูกขึ้นศาลทหาร เป็นต้น

ทฤษฎีองค์กร (Organization Theory) ทฤษฎีการบริหารแบบทฤษฎีองค์กร สามารถแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 3 กลุ่ม คือทฤษฎีองค์กรแบบประเพณีนิยม ทฤษฎีองค์กรกึ่งประเพณีนิยม และทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่

1. ทฤษฎีองค์กรแบบประเพณีนิยม (Classical Organization Theory) ลักษณะสำคัญของทฤษฎีถือว่าองค์กรเป็นผลที่เกิดจากความคิดที่ใช้เหตุผลเป็นทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทฤษฎีนี้ถือว่า “คน” เป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป็นเพียงเอกบุคคล ผู้ที่ยึดทฤษฎีนี้เชื่อว่า การคัดเลือก การฝึกอบรม และการแนะนำ จะทำให้คนปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เป็นทฤษฎีตามกฎหมาย อำนาจหน้าที่ที่กำหนดตามกฎหมายมีความเคร่งครัดในระดับสูงทฤษฎีนี้แบ่งออกเป็นทฤษฎีย่อย 2 ทฤษฎีคือ

1.1 ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ค่าตอบแทนทางวัตถุสิ่งของ มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการออกแรงทำงาน คนเป็นเพียงเครื่องมือเท่านั้นการให้เงินจึงถือว่าเป็นการจูงใจ และการให้เงินต้องจ่ายตามประมาณงาน

1.2 ทฤษฎีการจัดองค์การอย่างมีระบบ ทฤษฎีนี้ศึกษาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพขององค์การแบบเป็นทางการเน้นการแบ่งงานกันทำคนละส่วน มีการแบ่งสายงานและการมอบอำนาจอย่างมีระบบ

2. ทฤษฎีกิ่งประเพณีนิยม (Neo-Classical Organization Theory) ทฤษฎีนี้ยังสนใจโครงสร้างตามแบบแผน และความคิดตามหลักเหตุผลบ้าง แต่ศึกษาเพิ่มเติมว่าทำอะไรจึงจะบรรลุวัตถุประสงค์หลักได้เร็วขึ้น ทฤษฎีนี้จึงหันมาสนใจคนมากขึ้นเพราะได้มีการพิจารณาว่าการแบ่งงานกันทำอย่างเด็ดขาดนั้นจะทำให้คนหมดกำลังใจรู้สึกโดดเดี่ยวและต้องทำงานหน้าที่เดียวซ้ำซาก ไม่สนุกสนานเพราะไม่มีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ทฤษฎีนี้คำนึงผลที่เกิดจากการมอบอำนาจว่า ถ้ามอบอำนาจมากเกินไปก็ไม่พอใจ ถ้าไม่มอบอำนาจก็จะขัดเคืองใจ ทฤษฎีนี้ยอมรับว่าบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ในองค์การย่อมมีความขัดแย้งกัน ซึ่งทฤษฎีแรกไม่ยอมรับว่ามีความขัดแย้ง ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการแก้ไขความขัดแย้งนั้นควรใช้วิธีประชุมปรึกษาหารือกันและต้องใช้การสื่อสารที่ดีแต่บางครั้งความขัดแย้งก็ทำให้เกิดผลดีได้เช่นกัน ทฤษฎีกิ่งประเพณีนิยมนี้ให้ความสำคัญแก่เป้าหมายมากกว่าวิธีการ ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเสนอให้ ผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การมีอำนาจมากกว่าผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับวิธีการเช่น คณะกรรมการอำนวยการขององค์การธุรกิจมีอำนาจในการควบคุมนักวิชาการและนายช่างเทคนิคต่างๆขององค์การ เป็นต้น นักทฤษฎีกิ่งประเพณีนิยมแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกยึดหลักการตามแบบแผน ส่วนกลุ่มหลังซึ่งจะเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ เพราะจะให้ความสำคัญแก่คนโดยถือว่าคนมีความสำคัญมากที่สุด แนวคิดของกลุ่มหลังรู้ว่าคนย่อมต้องการสิ่งอื่นอีกหลายอย่างเป็นแรงจูงใจมากกว่าสิ่งตอบแทนทางวัตถุ เช่น การได้พบปะพูดคุยกัน ทฤษฎีนี้จึงเน้นการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์การและการเป็นผู้นำมากกว่าสิ่งอื่น การเริ่มต้นมนุษยสัมพันธ์ คือ ผลการวิจัย Hawthorne Studies ของ Elton Mayo ผลสรุปจากการทดสอบพบว่าสิ่งตอบแทนทางวัตถุไม่ได้ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่สิ่งสำคัญที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นคือปัจจัยทางสังคมซึ่งอยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ

3. ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization Theory) เป็น ทฤษฎีผสมผสานระหว่างทฤษฎีที่ 1 และทฤษฎีที่ 2 ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของทฤษฎีดังกล่าว เช่น

3.1 ทฤษฎีตามแบบแผนนั้นให้คนงานแบ่งงานกันเด็ดขาด คือทำงานโดยใช้ทักษะเดียวซ้ำ ๆ เช่น ผลิตวงล้ออย่างเดียว หรือทำเบาะรถยนต์อย่างเดียว ทำให้เกิดความจำเจซ้ำซาก ส่วนทฤษฎีองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ให้มีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันทำงาน ทำให้คนงานได้ทักษะการทำงานหลายทักษะ และมีโอกาสติดติดสัมพันธ์กัน แต่ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ยอมรับว่าการหมุนเวียนหน้าที่หรือทำงานเป็นกลุ่มก็ยังคงมีความซ้ำซากอยู่แน่นอน

3.2 ทฤษฎีนี้ยอมรับว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

3.3 ทฤษฎีนี้สังเกตเห็นปัญหาว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดการผสมผสานระหว่างองค์การเป็นทางการและองค์การไม่เป็นทางการ เนื่องจากองค์การแบบประเพณีนิยมสนใจองค์การเป็นทางการที่เป็น โครงสร้างทั้งหมด (Macro Organization View) แต่ทฤษฎีองค์การกึ่งประเพณีนิยม หรือทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์สนใจองค์การไม่เป็นทางการ และมุ่งศึกษาเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่ง โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งเป็นระบบย่อย (Micro Analysis) ส่วนทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ใช้ข้อมูลที่ศึกษาในระบบย่อยมาอธิบายระบบใหญ่และนำมาประกอบการตัดสินใจจัดวางตัวบุคคลในองค์การเป็นต้น

3.4 ทฤษฎีนี้ได้ขยายการศึกษาครอบคลุมถึงองค์การอื่นๆ นอกเหนือจากโรงงาน และได้ศึกษาสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลเหนือองค์การองค์การต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยีต่างๆ

4.2 ความสำคัญของพฤติกรรมองค์การ

ผู้บริหารในยุคแรก ๆ มองบุคคลว่า เป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับเครื่องจักรเครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น โดยการจูงใจด้วยเงินและวัตถุเป็นหลัก ที่เรียกว่า “การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์” แต่พบว่า วิธีการบริหารดังกล่าวไม่ได้ให้คำตอบทั้งหมดกับการบริหาร จึงหันมาสนใจศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ โดยมองว่ามนุษย์มีความแตกต่างกัน และมีศักดิ์ศรี จึงเน้นการเอาใจมนุษย์อย่างมากจนไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน โครงสร้างและเทคโนโลยี ซึ่งก็พบว่า การให้ความสำคัญกับมนุษย์สัมพันธ์ไม่ได้คำตอบที่ดีกับการบริหาร จึงมีการใช้วิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ ที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์การ อันเป็นที่มาของการศึกษาพฤติกรรมองค์การ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวมีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการบริหารในปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมองค์การ เพื่อเป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์การให้ได้ผลดี คำว่า “พฤติกรรมองค์การ”(Organizational Behavior) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

Middlemist and Hitt (1988: 5) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์การเป็น การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์การ ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงาน เพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การนั้นๆ

Moorhead and Griffin (1995 : 4) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์การว่า เป็น การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์กับองค์การ และ ตัวองค์การเอง ซึ่งการศึกษาทั้ง 3 ด้านดังกล่าว จะทำให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมองค์การใน ภาพรวม

สมยศ นาวิการ (2543: 14) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์การว่า เป็นการ วิเคราะห์ผลกระทบของบุคคล กลุ่มและ โครงสร้างที่มีต่อพฤติกรรมภายในองค์การ อาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การเป็น การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การอย่างเป็นระบบ ทั้ง พฤติกรรม ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึง พอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม ทั้งนี้การศึกษา พฤติกรรมองค์การสามารถทำการศึกษาเฉพาะพฤติกรรมในแต่ละระดับได้ เช่น ศึกษาพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่ปฏิบัติงานในองค์การศึกษาค้นคว้าพฤติกรรมของแต่ละกลุ่มวิชาชีพหรือแต่ละ กลุ่มงานที่ปฏิบัติงานในองค์การ หรือสามารถศึกษาพฤติกรรมขององค์การในภาพรวม อย่างไรก็ดี ตามพฤติกรรมของแต่ละบุคคลย่อมได้รับผลกระทบจากกลุ่มและองค์การ พฤติกรรมของกลุ่มย่อม ได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และองค์การ ในขณะที่เดียวกันพฤติกรรมองค์การ ย่อมได้รับผลกระทบผลกระทบจากพฤติกรรมระดับบุคคล และกลุ่มเช่นกัน ดังนั้น การศึกษา พฤติกรรมองค์การในแต่ละระดับควรให้ความสนใจกับส่วนประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อช่วย ให้มีความเข้าใจในพฤติกรรมที่ศึกษาอย่างแท้จริงการศึกษาค้นคว้าพฤติกรรมองค์การมีความสำคัญต่อ ผู้บริหารดังต่อไปนี้คือ

1. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การศึกษาค้นคว้าพฤติกรรมองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เช่น มีความเข้าใจในความรู้สึก ความต้องการและแรงจูงใจของตนเอง ทำให้ทราบธรรมชาติ จุดอ่อนและ จุดแข็งของพฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนปัจจัยที่เป็นสาเหตุ ทำให้สามารถทำนายและควบคุม พฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น นำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาพฤติกรรมและความสามารถในการตัดสินใจ การตอบสนอง การควบคุมอารมณ์และ ความเครียดต่าง ๆ การพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่นซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการ บริหารงานในอาชีพของตน

2. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของ ผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องรับผิดชอบในการวางแผนการจัดองค์การ และการ ควบคุมให้มีการทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จขององค์การ การศึกษาค้นคว้าพฤติกรรมองค์การจะทำให้ ผู้บริหารเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน เข้าใจปัจจัยสาเหตุของ

พฤติกรรม จึงทำให้ผู้บริหารเข้าใจในปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สามารถทำนายได้ว่า ถ้าใส่ปัจจัยหรือตัวแปรใดเข้าไป จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมอะไรขึ้น ซึ่งนำมาสู่การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมในองค์กร ด้วยการควบคุมตัวแปรต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น ใช้การจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างทุ่มเทมากขึ้น มีการจัดออกแบบงาน ได้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติของคนทำงาน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กร การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย และได้รับรางวัล เป็นต้น

3. ทำให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร การเข้าใจกระบวนการเกิดทัศนคติของบุคคล การเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล กระบวนการกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มและวัฒนธรรมภายในองค์กร พฤติกรรมที่เกี่ยวกับอำนาจและการเมืองภายในองค์กร จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้สามารถทำนายและนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมของผู้บริหาร บุคคลอื่น และสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายขององค์กร เนื่องจากผู้บริหารมีหลายระดับ ผู้บริหารในระดับที่อยู่เหนือขึ้นไปจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารในระดับรองลงมา และบุคคลอื่นและสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริหารจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารจากส่วนกลาง ผู้ตรวจราชการ ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคู่แข่ง (Competitors) ผู้ส่งวัตถุดิบให้ (Suppliers) และลูกค้าขององค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกประเทศที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ฯลฯ การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริหารที่อยู่เหนือขึ้นไปและบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์กร และสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อนโยบายขององค์กร ซึ่งนำมาสู่การเจรจาต่อรอง การวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุมให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กรได้ ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร เพราะจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเข้าใจบุคคลอื่น และสถานะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย โดยความเข้าใจเหล่านี้จะทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น และสามารถปรับปรุงพฤติกรรมตนเอง จูงใจ สนับสนุน และควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น อันเป็นส่วน

สำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารตนเองและบุคคลรอบข้าง และทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ องค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization)

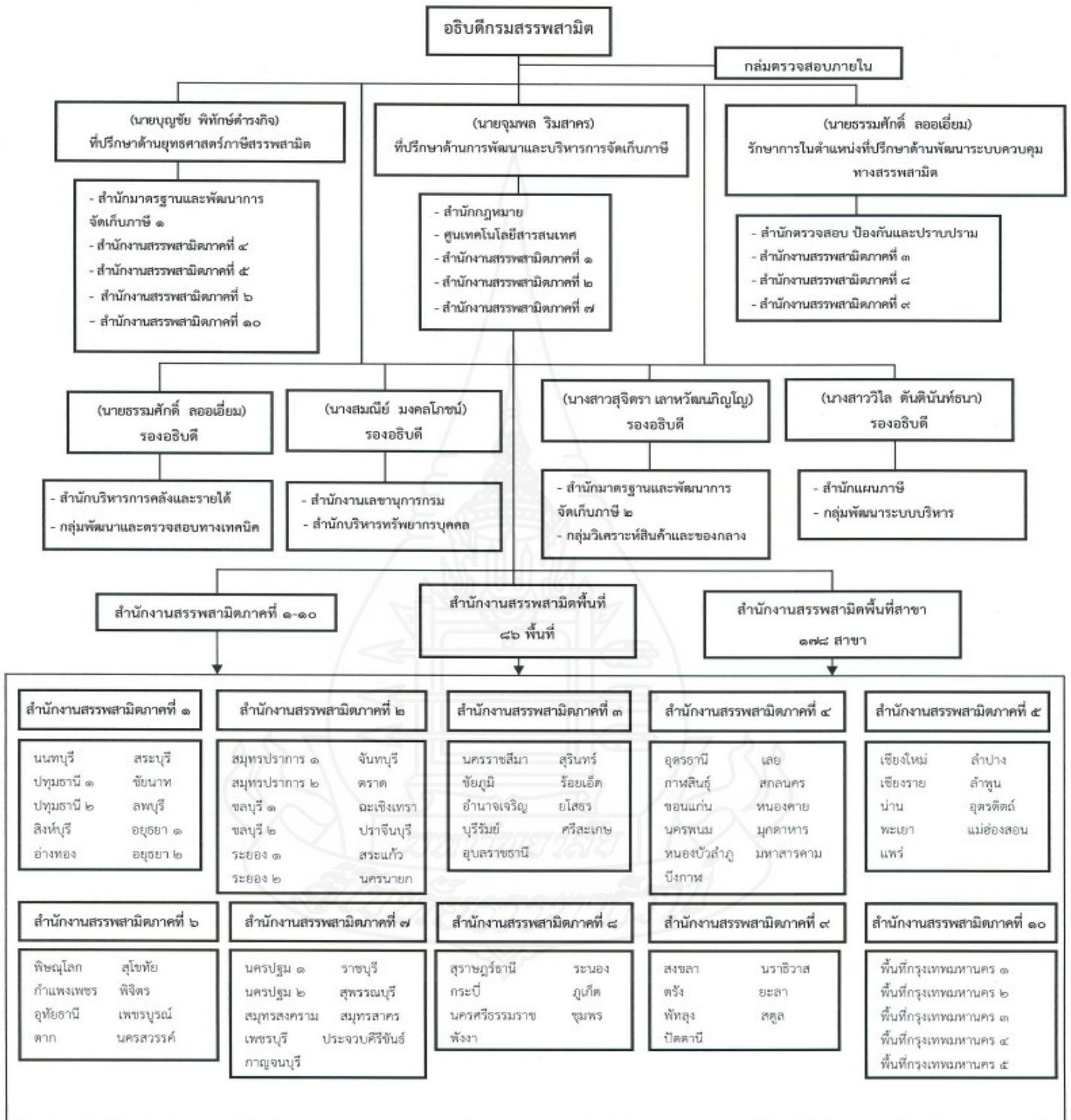
ในปัจจุบันการพัฒนาองค์กรของไทยได้รับเอาแนวคิดการบริหารจากต่างประเทศมาใช้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะดำรงสถานภาพทางการแข่งขัน หรือกล่าวอีกนัยคือเพื่อความอยู่รอดในกระแสการแข่งขันอันเชี่ยวกรากในระบบทุนนิยม (Capitalist) ดังนั้นสถานภาพที่องค์กรต้องการคือการสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรนั่นเอง ในทัศนะของผู้เขียนเห็นว่าเครื่องมือทางการบริหารประการหนึ่งที่จะสามารถมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จอันยั่งยืนคือ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งได้รับการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยภาครัฐได้กำหนดให้มีการตราไว้ในกฎหมายคือพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 3 มาตรา 11 “ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน”จากภาวะปัจจัยต่างๆจึงทำให้เกิดความปรารถนาที่จะสร้างและพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ บุคลากรสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างผลงานได้ตามความปรารถนาอีกทั้งเป็นแหล่งสร้างความคิดทางปัญญา โดยการเรียนรู้ที่จะเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่ควรมีลักษณะสำคัญดังนี้ ต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องอาศัยความเข้าใจและความมุ่งมั่นในการทำระบบย่อยทั้ง 5 ระบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ อันได้แก่ การเรียนรู้ (Learning) องค์กร (Organization) คน (People) ความรู้ (Knowledge) และเทคโนโลยี (Technology) ให้ตัวขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรเพราะการเรียนรู้ประเภทนี้ไม่สามารถ จะเกิดขึ้นและไม่สามารถคงอยู่ได้ หากปราศจากความเข้าใจ และการพัฒนาระบบย่อยที่สัมพันธ์กัน ผู้เชี่ยวชาญในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้เรียนรู้ Peter M. Senge กล่าวไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้คือ “องค์กรที่ซึ่งบุคลากรสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างผลงานได้ตามความปรารถนา

5. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร กรมสรรพสามิต

นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งให้สอดคล้องกับการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ และธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐทั้งนี้เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีมาตรฐานความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาลอันจะทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล กรมสรรพสามิตจึงได้ทบทวนปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีที่ประกาศใช้เมื่อ 20 พฤษภาคม 2557 ซึ่งประกอบด้วยนโยบายหลักและแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรหรือบุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎข้อบังคับอื่นๆอย่างทั่วถึง

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ปฏิบัติภารกิจหลักเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่กรมมีหน้าที่บริหารการจัดเก็บตลอดจนตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ และกฎหมายว่าด้วยไฟ การหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมจัดเก็บ เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมต่อกระทรวงดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงานการกำกับเร่งรัดติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดและงานสารสนเทศของกรม บริหารกิจการขององค์กรสุราและโรงงานไฟ ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานด้านความโปร่งใสและเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนด (อ้างอิง นโยบายการกำกับองค์กรที่ดี กรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ 2557)

โครงสร้างองค์กร



หมายเหตุ: พื้นที่ในความควบคุมของภาค

ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรกรมสรรพสามิต

5.1 หลักการและแนวคิด

การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมสรรพสามิต นับเป็นการสนองตอบต่อนโยบายรัฐบาลในภาพรวม ดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 13 จริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมาตรา 279 กำหนดให้มาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภทให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมที่กำหนดขึ้น และมาตรา 270 กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจที่เสนอแนะหรือให้คำแนะนำในการจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมตามมาตรา 279 และส่งเสริมให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตสำนึกในด้านจริยธรรม

พระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ โดยการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่นการกระจายอำนาจการตัดสินใจการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

คำแถลงนโยบายของรัฐมนตรีต่อรัฐสภาเมื่อ วันจันทร์ที่ 18 กุมภาพันธ์ 2551 ประกอบด้วยนโยบายเกี่ยวกับการจัดการที่ดี โดยประกาศว่า ต้องการพัฒนาและปรับปรุง ระบบการบริหารภาครัฐ เพื่อให้ส่วนราชการมีความพร้อมและกำลังคนที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล มีความคุ้มค่า และเกิดความเป็นธรรมในการให้บริการสาธารณะ และจะปรับปรุงกฎหมายและความยุติธรรม สนับสนุนพัฒนาการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินนโยบายสาธารณะเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี โดยจะเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐพร้อมทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างจริงจัง เพื่อให้ภาคราชการเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจแก่ประชาชน

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จนถึง ปัจจุบัน โดยได้จัดทำเกณฑ์คุณ ภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐขึ้นเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่างๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีมาตรฐานการทำงาน

เทียบกับมาตรฐานสากลซึ่งในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 การนำองค์การนั้นส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม (หัวข้อ 1.2) เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาล โดยประเมินว่า ผู้บริหารของส่วนราชการได้กำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลอย่างไรซึ่งวัตถุประสงค์ของเกณฑ์ฯ ข้อนี้นี้ต้องการให้ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเป็นทั้ง คนเก่ง และคนดี การส่งเสริมให้บุคคลเป็น คนดีมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลนั้นคือ การกำหนดวิธีปฏิบัติให้บุคลากรมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาล นอกจากนี้ในระดับตัวบุคคลที่พึงต้องปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตประพฤติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกันรวมถึงการใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม บุคลากรในองค์กรต้องมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ผู้บริหารควรมีการกำหนดกรอบในการตรวจสอบการปฏิบัติตนของบุคลากรในองค์กรว่าเป็นอย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ เช่นมีการดูแลต่อผู้รับบริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ให้เกียรติ เป็นธรรม รวมทั้ง การรักษาปกป้องไม่ให้ องค์กรดำเนินการในทางที่มีความเสี่ยงต่อศักดิ์ศรีหรือสิ่งไม่ดีใดๆ สำนักงาน ก.พ. กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นแนวทางประกอบการบริหารราชการและปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสลดความเสี่ยงและสร้างภูมิคุ้มกันต่อปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง ทั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใส ประกอบด้วย 4 มิติหลัก 13 ตัวชี้วัด โดยนำแผนนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีมาประกอบการดำเนินการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสของกรมสรรพสามิต (อ้างอิง นโยบายการกำกับองค์การที่ดี กรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ 2557)

5.2 วัตถุประสงค์ในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง และเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี จึงได้ยึดหลักการที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

เพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดขึ้นรูปธรรม เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลและค่านิยมขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานของภาครัฐเป็นที่ศรัทธามั่นใจและไว้วางใจจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล รวมทั้งเป็นการส่งเสริมให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม (อ้างอิง นโยบายการกำกับองค์การที่ดี กรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ 2557)

5.3 แนวทางส่งเสริมและผลักดันการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีผลดีตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมสรรพสามิตจึงกำหนดหลักปฏิบัติที่สำคัญดังนี้

กรมสรรพสามิต จะสื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีอย่างทั่วถึง กรมสรรพสามิตจะจัดระบบบริหารธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกคนมั่นใจว่าบุคลากรและองค์กรจะปฏิบัติตนตามมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติ ตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีฉบับนี้อย่างเคร่งครัด โดยจะถือเสมือนว่าเป็นวินัยอย่างหนึ่ง ที่บุคลากรทุกระดับต้องทำความเข้าใจยึดมั่น และปฏิบัติให้ถูกต้องในการทำงานประจำวัน และไม่มีบุคคลใดที่จะมีสิทธิหรืออนุญาตให้บุคลากรของกรมสรรพสามิตคนใด กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อนโยบายฉบับนี้ กรมสรรพสามิต คาดหมายให้บุคลากรทุกคนมีการรายงาน โดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อหลักการต่างๆ ในนโยบายฉบับนี้ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือในกรณีที่ไม่อาจรายงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ อาจขอคำปรึกษาจากผู้บริหารระดับสูงหรือสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล โดยข้อมูลที่ให้นั้นให้ถือปฏิบัติเป็นข้อมูลลับ ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาเองก็มีหน้าที่ในการสอดส่อง ดูแล และให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ให้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีฉบับนี้ นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีฉบับนี้ จะได้รับการพิจารณาปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุกปีโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย กรมสรรพสามิต จะกำหนดแนวทางวัดและประเมินการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ต่อไปอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการประเมิน ตนเองอย่างสม่ำเสมอ กรมสรรพสามิต จะรายงานผลการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีให้ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับทราบปีละ 1 ครั้ง (อ้างอิงนโยบายการกำกับองค์กรที่ดี กรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ 2557)

5.4 นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารราชการตามแนวธรรมาภิบาล กรมสรรพสามิตได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีประกอบด้วยนโยบายหลัก และแนวทางการปฏิบัติภายใต้กรอบนโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์กรและนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม มุ่งมั่น รักษาและส่งเสริมคุณภาพสังคม และสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินงาน มุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการรับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์สังคมที่ดีมีความสุข จัดทำแนวทาง มาตรการเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึง

ความสำคัญของสังคมและสิ่งแวดล้อม กำหนดมาตรฐานการสนับสนุนช่วยเหลือในกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน

นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งมั่นในการสร้างจิตสำนึก ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างกระบวนการ รับ ฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ เน้นย้ำและให้ ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้มารับบริการผ่านทางระบบสารสนเทศ โดย ไม่เลือกปฏิบัติ จัดให้มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ สำหรับผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ร่วมแสดงความคิดเห็น

นโยบายด้านองค์กร ส่งเสริมปลูกฝังให้ตระหนักถึงความเสี่ยง โดยเน้นย้ำถึง ผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกับหลักคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล จัดการให้มีการอบรมให้ความรู้เรื่องกฎข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรม และ ธรรมาภิบาล ตามโอกาสที่เหมาะสม พัฒนาจิตสำนึกและส่งเสริมด้านคุณธรรม

นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็น ระบบและต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์และความรู้ในเรื่องการ ปฏิบัติงาน จัดให้มีระบบการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการทุกระดับ โดยข้าราชการจะได้รับการ พัฒนาส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพชีวิตที่ดี จัดให้มีเวทีในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จากการดำเนินการ การพัฒนาฝึกอบรม

ดังนั้น กรมสรรพสามิตจึงหาวิธีตอบสนองความต้องการพื้นฐานและทำให้ บุคลากรตระหนักว่างานมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งต่อการดำรงชีวิต จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากร กรมสรรพสามิต ซึ่งมีการพัฒนาคุณภาพบุคลากรให้มีความ สอดคล้องกับการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของส่วนราชการ (อ้างอิง นโยบาย การกำกับองค์กรที่ดี กรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ 2557)

5.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

การพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรมีความสอดคล้องกับการพัฒนาสมรรถนะการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ของส่วนราชการ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร ต้องทำให้เกิด ความสุขในการทำงานทั้งในด้านงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ความสมดุล ระหว่างชีวิตกับการทำงานซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและการเพิ่ม ผลผลิตและขีดสมรรถนะของหน่วยงาน ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการอย่างเป็นระบบของ หน่วยงาน ทั้งในส่วนของการวางแผน การจัดกิจกรรม การประเมินผลและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้บุคลากรกรมสรรพสามิต ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีความสมดุลระหว่าง

ชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดีมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีกำลังคนที่มีสมรรถนะสูง มีความพร้อมที่จะขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบ กลไก และวิธีการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข มีความปลอดภัย สามารถส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการ จัดระบบการทำงานที่ดี เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามหลักคุณธรรม บุคลากร มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร ด้านส่วนตัว จัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพเป็นประจำ เพื่อให้บุคลากร มีสุขภาพดีทั้งในด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ดำเนินการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว สนับสนุนการจัดกิจกรรมทางศาสนาและการพัฒนาจิตใจ เพื่อให้บุคลากรมีภูมิคุ้มกันทางด้านจิตใจที่จะช่วยให้สามารถเผชิญปัญหา และการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร ด้านสังคม ดำเนินการพัฒนาระบบการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรทุกระดับเพื่อให้บุคลากรมีความสามัคคี และความผูกพันต่อองค์กร และมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้านเศรษฐกิจ ดำเนินการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการบริหารการเงิน จัดสวัสดิการเพิ่มเติม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและส่งเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตระหว่างส่วนราชการอื่นๆ (อ้างอิง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2553-2555)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรวิมล แก้วทองใหญ่ (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ วัดลพประสงค์ เพื่อศึกษาระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านสภาพทางการทำงาน

ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาคือ ด้านจังหวะชีวิต และด้านสิทธิส่วนบุคคล โดยในด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานมีความคิดเห็นว่า ในบริเวณที่ทำงานมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ในด้านจังหวะชีวิต พนักงานมีความคิดเห็นว่า การทำงาน ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต และ ในด้านสิทธิส่วนบุคคล พนักงานมีความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

ปวันรัตน์ ดนายนท์ (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ และ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในหน้าที่การงานและด้าน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก จากการศึกษาทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. เท่ากับ .014) ในด้านกลุ่ม/ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง รายได้ประจำต่อเดือน และรายได้นอกเหนือจากเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และสุขภาพของพนักงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น ภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้าน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่า อายุและ อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ศุสดี เบญจกุล (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ และระดับการศึกษา มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ในทางตรงข้ามพนักงานที่มี อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กนกอร ศรีโนเรศน์ (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ ด้านจังหวะชีวิต รองลงมา คือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยใน ด้านจังหวะชีวิต ปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบมีปริมาณงานที่เหมาะสมและเพียงพอ ในด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน ในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์

กับบุคคลอื่น พนักงานและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี ตรีศึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จากผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ลูกจ้างชั่วคราว รายปี มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาระดับคุณภาพชีวิตในแต่ละด้านจะพบว่า คุณภาพชีวิตด้านสภาพงานจะอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือด้านภาวะผู้นำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการพัฒนาและการใช้ความสามารถ ส่วนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสิทธิของลูกจ้าง รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านงานและขอบเขตชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และระดับคุณภาพชีวิตที่อยู่ระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยทั้ง 9 องค์ประกอบ พบว่า คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและ โอกาสความก้าวหน้าจะมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าลูกจ้างชั่วคราวรายปี มีความรู้ดีกว่าหน่วยงานที่ตนสังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่นั้น ยังให้ความสำคัญน้อยในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากสำหรับชีวิตของคนทำงาน

สุกิจ เสงี่ยมเจริญ (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของนายทหารชั้นประทวน กองพันทหารม้า ในกองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของนายทหารชั้นประทวนกองพันทหารม้า ในกองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์) และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน ของนายทหารชั้นประทวนกองพันทหารม้า ในกองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของนายทหารชั้นประทวน กองพันทหารม้าในกองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์ โดยรวมมีคุณภาพชีวิต ในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่คุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุดคือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาคือ ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม นายทหารชั้นประทวนมีความคิดเห็นว่า

หน่วยงานของตนเองให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน ในด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นายทหารชั้นประทวนมีความคิดเห็นว่า เมื่อมีปัญหาในการทำงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้และในด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ นายทหารชั้นประทวนมีความคิดเห็นว่า หน่วยงานมีความสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่า อายุอายุราชการสถานภาพและรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน และคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับการศึกษาต่างก็มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

แสง ไชยสุวรรณ (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วัดดูประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และ เพื่อศึกษา ปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง ยกเว้นปัจจัยด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้ส่งเสริมบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ สร้างขวัญและกำลังใจ ให้สวัสดิการ ให้รางวัลและค่าตอบแทนที่เหมาะสมรวมทั้งให้ความสำคัญบุคลากรทุกระดับ

วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ และคณะ (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี วัดดูประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรีและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า (1) องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย เงินเดือนและค่าตอบแทน ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความภาคภูมิใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ภาวะเศรษฐกิจ และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (2) คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 78 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่นคิดเป็นร้อยละ 92.12 และองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานอยู่ในระดับต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 28.72 (3) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล

โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี กับองค์ประกอบคุณภาพชีวิต การทำงาน พบว่า พยาบาล มี อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และพยาบาลมีสถานภาพ ตำแหน่ง และความก้าวหน้า ความมั่นคงในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุนทร นามโคตศรี (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอคำชะโนด จังหวัดนครราชสีมา วัดดูประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอคำชะโนด จังหวัด นครราชสีมา และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอคำชะโนด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคำชะโนด จังหวัด นครราชสีมา ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.002 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีเพียงด้านเดียวอยู่ในระดับดีมากคือ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนที่เหลือ 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาธิปไตยใน หน่วยงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล นั้นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วาสิณี ขันแก้วหล้า (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัด โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วัดดูประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และ เมื่อแยกคุณภาพชีวิตเป็นด้านต่าง ๆ พบว่า ในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบ สมมติฐานพบว่า อายุ สถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน และเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001, 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

อรรถพล เปี่ยมศิริ (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด วัดดูประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการ

ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 26 - 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงน้อยกว่า 5 ปี มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท และสังกัดสายงานอำนวยการและบริหารทรัพยากรบุคคล พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสพัฒนาศักยภาพความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความภูมิใจในองค์กร ส่วนความคิดเห็นในระดับปานกลางมี 3 ด้าน ได้แก่ รายได้และผลตอบแทน สัมพันธภาพในองค์กร และด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกสภาพในองค์กร พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายงานที่สังกัดต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันและพนักงานที่มีเพศ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสายงานที่สังกัดต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

7. สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระซึ่งนำมาจากปัจจัยด้านแรงจูงใจ ผู้วิจัยเสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) เฮอริชเบอร์ก ที่พูดถึง ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน ประกอบด้วย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ท้าทาย ความสำเร็จของงาน ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) หรือปัจจัยสุขวิทยา หรือปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance factor) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับงาน โดยตรง แต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้แรงจูงใจ ประกอบด้วย การบังคับบัญชา เงินเดือน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และได้บูรณาการจากแนวคิดของนักวิชาการอื่นๆอีก ดังนี้

เอลตัน เมโย (Elton Mayo) กล่าวถึงการจัดการมนุษย์สัมพันธ์ เขาให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างคนงานด้วยกันเองหรือระหว่างกลุ่มของคนงานในอันที่จะเพิ่มผลผลิตในองค์การ การมีการติดต่ออย่างเปิดกว้างระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง การให้โอกาสกับผู้ที่บังคับบัญชาเข้าร่วมตัดสินใจอย่างเป็นประชาธิปไตย การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและเอาใจใส่ดูแลเขา ให้ความเป็นกันเองกับเขามากกว่าคนงาน ย่อมทำให้มีผลงานเพิ่มขึ้น

มาสโลว์ (Maslow) มาสโลว์ (Maslow) กล่าวถึงระดับความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเกิดขึ้นตามมา ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก การยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social or Loves of Belonging Needs) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-actualization) อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierachy Theory) อัลเดอร์เฟอร์ พูดถึง ความต้องการของบุคคล ประกอบด้วย ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไปได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย ความต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต (McClelland's Achievement Motivation Theory) แมคคลีแลนด์ได้พูดถึงความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น (The Expectancy Theor: Vroom,) วรูม ได้พูดถึงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลตอบแทนบุคคลจะเลือกรับรู้ตามความ คาดหวังรางวัลที่คาดว่าจะได้รับ บุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด บุคคล จะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขา จะนำไปสู่รางวัลที่ เขาต้องการ โดยมืองค์ประกอบ คือการที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้น หรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือการรับรู้ และหวังผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ ความชอบพอ

(Valence) เป็นความต้องการภายในบุคคลคือ คุณค่าของรางวัลหรือ ความชอบพอในรางวัล McGregor (McGregor's Theory X and Theory Y) ได้พูดถึง ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ขึ้น ทฤษฎี X มีทัศนคติในการมองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี มนุษย์ไม่ชอบทำงาน ชี้แจง ทฤษฎี Y มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดีซึ่งตรงกันข้ามกับทฤษฎี X โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความ มานะ พยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย มนุษย์มีได้รังเกียจการทำงาน

ปัจจัยด้านองค์กร ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ (Richard M. Steers) ที่พูดถึงปัจจัยด้านองค์กร ซึ่ง ประกอบด้วย ลักษณะองค์กร โครงสร้างขององค์กร และเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ลักษณะสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ลักษณะบุคลากรในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงาน นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ การวางแผนการกำหนดนโยบาย การบริหาร การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การควบคุมขององค์กร กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ และการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้บูรณาการจากแนวคิด ของนักวิชาการ 3 ท่าน คือ บัญแสง ชีระภากร Walton และฮิวส์ และคัมมิงส์ ที่พูดถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีแนวคิดเหมือนกัน คือการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy working Conditions) การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับความก้าวหน้าและความมั่นคง ในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของ ตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) การเคารพในสิทธิ เสรีภาพของ บุคลากรและมีความยุติธรรมความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ การทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization) การประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ (Social Integration in the Work Organization) และในส่วนที่มีแนวคิดแตกต่างกันคือ ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) ของฮิวส์ และคัมมิงส์และผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Participation) เสถียรภาพในการเจรจาต่อรอง (Free Collective Bargaining) ของ บัญแสง ชีระภากร ในส่วนของเสถียรภาพในการเจรจาต่อรองของ บัญแสงนั้น ผู้วิจัย เห็นว่า ไม่เหมาะสมในการนำมาใช้ในการวิจัยซึ่งระเบียบข้าราชการพลเรือนได้กำหนดไว้ว่าด้วย จรรยาบรรณของข้าราชการ โดยข้าราชการพลเรือนสามัญต้องรักษารายราชการตามที่ส่วนราชการ กำหนดไว้โดยมุ่งประสงค์ให้เป็นข้าราชการที่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ โดยเฉพาะใน เรื่องต่อไปนี้ 1) การยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ 3) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ 4) การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ อย่างไม่เป็นธรรม 5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน แต่ถ้าเป็นหน่วยงานของเอกชนผู้วิจัยเห็นสมควรอย่างยิ่ง

ที่จะต้องมีในด้านเสถียรภาพในการเจรจาต่อรอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรของ
หน่วยงานนั้น ๆ ต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีผู้วิจัยได้วางระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี รวมจำนวนทั้งสิ้น 173 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างมาจำนวน 121 คน คำนวณโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ ได้ดังนี้ โดยผู้วิจัยต้องการทดสอบ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 %

การคำนวณขนาดตัวอย่างจากจำนวนบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ดังนี้

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

โดย e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า $n = 173$

$$1+173(0.05)^2$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 121 คน

การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 173 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 121 คน
2. จำแนกประชากรออกเป็นกลุ่มๆซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 พื้นที่ ดังตารางที่ 3.1
3. แบ่งจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 121 คนเพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ รวม 121 คน โดยผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1 จำนวน 37 คน และกลุ่มตัวอย่างสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 84 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1	50	37
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2	123	84
รวม	173	121

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

3.1 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานในหน่วยงาน

รายได้ต่อเดือน ประเภทของบุคลากร หน่วยงานที่สังกัด ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ การบังคับบัญชา เงินเดือน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ ความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยีและอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การปฏิบัติงาน การวางแผนและกำหนดนโยบาย การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การควบคุมขององค์กร กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 26 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสพัฒนาความสามารถของบุคลากร ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ เคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมผลประโยชน์เกื้อกูล การมีส่วนร่วมในองค์กร ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 37 ข้อ

ในแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 นี้ ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณาแสดงความคิดเห็น ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานว่าอยู่ในระดับใด โดยผู้วิจัยได้จัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 11 ข้อ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. การทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสพัฒนาความสามารถของบุคลากร
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ
6. เคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ
8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม
9. ผลประโยชน์แก่ลูก
10. การมีส่วนร่วมในองค์กร
11. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

3.2 แบบสัมภาษณ์ ใช้กับผู้บริหารโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ตามโครงสร้างของเนื้อหาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคลากรและการบริหารงานของหน่วยงานมากที่สุดและมีระยะเวลาในการบริหารงานในหน่วยงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี หรือมากกว่านั้นซึ่งผู้วิจัยคิดว่าน่าจะเป็นบุคคลที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในหน่วยงานได้ดี โดยแบ่งเป็นผู้บริหารสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1 จำนวน 3 คนและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 3 คน รวมจำนวน 6 คน โดยการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายจัดเก็บภาษี (ตำแหน่งนักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการพิเศษ) หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ (ตำแหน่งนักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ) หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย (ตำแหน่งนักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ)

3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.3.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยและการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอรับคำปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงและแก้ไข

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3.3.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร จำนวน 30 รายแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัทซ์ (Cronbach's Alpha) โดยโปรแกรม SPSS โดยกำหนดให้มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ได้ผล ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัทซ์ (Cronbach's Alpha)

ตัวแปร	ค่า Cronbach's Alpha
ตัวแปรอิสระ	
1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	0.9663
2. ปัจจัยด้านองค์กร	
ตัวแปรตาม	
3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต	

3.3.5 จากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรจริง

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัย ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล การตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1 จำนวน 37 คน และบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 84 คนรวมเป็น จำนวน 121 คนและจากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1 จำนวน 3 คน และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 3 คนรวมเป็นจำนวน 6 คน

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจากตำราที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท วารสาร หนังสือ เอกสารทางวิชาการและข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

5.1.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ ความถี่ ค่าร้อยละ ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

5.1.2 การแปลผล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการของ Likert Scale ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าการแปลผล

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอนุมาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าที (t-Test) และความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

สถิติสหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

โดยเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์
ดังนี้ (Runyon and Other.1996,238 อ้างอิงมาจาก Cohen.1988)

ตารางที่ 3.4 แสดงการแปลผลค่า r (Correlation)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
0.50 ถึง 1.00	มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับมาก
0.30 ถึง 0.49	มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง
0.10 ถึง 0.29	มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับน้อย
0.00 ถึง 0.09	มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับน้อยมาก
0.00 ถึง -0.09	มีความสัมพันธ์ทางลบอยู่ในระดับน้อยมาก
-0.10 ถึง -0.29	มีความสัมพันธ์ทางลบอยู่ในระดับน้อย
-0.30 ถึง -0.49	มีความสัมพันธ์ทางลบอยู่ในระดับปานกลาง
-0.50 ถึง -1.00	มีความสัมพันธ์ทางลบอยู่ในระดับมาก

x แทนค่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจหรือปัจจัยด้านองค์กร

y แทนค่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ถ้าค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
คือ ถ้า x เพิ่ม y จะลด แต่ถ้า x ลด y จะเพิ่ม

ถ้าค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ
ถ้า x เพิ่ม y จะเพิ่ม แต่ถ้า x ลด y จะลดด้วย

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทาง
เดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทาง
ตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อยถึงน้อยมาก

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะมีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา จากการสัมภาษณ์ ข้อเสนอแนะ รวมทั้งการค้นคว้าเอกสาร โดยผู้วิจัยจะทำการแยกแยะคำตอบที่ได้มาทำการจัดกลุ่ม และวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและนำเสนอผลการวิจัยโดยการบรรยายและอธิบายตามกรอบ Swot Analysis



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี โดยสรุป ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน
- ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละที่เป็นข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่าง สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี
n = 121

ปัจจัยส่วนบุคคล	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	65	53.7
หญิง	56	46.3
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	17	14
31-40 ปี	40	33.1
41-50 ปี	36	29.8
สูงกว่า 51 ปี ขึ้นไป	28	23.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี	
	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	29.8
ปริญญาตรี	68	56.2
สูงปริญญาตรี	17	14
4. สถานภาพสมรส		
โสด	43	35.5
สมรส	66	54.5
แยกกันอยู่	4	3.3
หย่าร้าง	5	4.1
หม้าย	3	2.5
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	25	20.7
15,000 – 20,000 บาท	32	26.4
20,001 – 25,000 บาท	24	19.8
มากกว่า 25,000 บาท	40	33.1
6. ประเภทของบุคลากร		
ข้าราชการ	54	44.6
พนักงานราชการ	32	26.4
ลูกจ้างประจำ	7	5.8
ลูกจ้างชั่วคราว	28	23.1
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	29	24
5 – 10 ปี	20	16.5
11 - 15 ปี	17	14
16 - 20 ปี	12	9.9
21 ปี ขึ้นไป	43	35.5
รวม	121	100

จากตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ปรากฏผล ดังนี้

1. เพศ พบว่า สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3
2. อายุ พบว่า สำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมา คืออายุ 41-50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 อายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 23.1 และต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด พบว่า สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี 68 คนคิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมามีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 สูงกว่าปริญญาตรี 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14
4. สถานภาพการสมรส พบว่าสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 สถานภาพ หย่าร้างจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 สถานภาพ หม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5
5. รายได้ต่อเดือน พบว่า สำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 มีรายได้ ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8
6. ประเภทของบุคลากร พบว่าสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และเป็นพนักงานราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 เป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า สำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 -10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1 ความคิดเห็นที่มีต่อภาพรวมของปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านองค์กร ปรากฏดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อภาพรวมของปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน สำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี

n = 121

ปัจจัยต่างๆ	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	3.61	0.76	มาก
ปัจจัยด้านองค์กร	3.52	0.75	มาก
รวม	3.57	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

2.2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจประกอบด้วยปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัย
จูงใจ ปรากฏดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจสำนักงาน
สรรพสามิต จังหวัดชลบุรี

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีความยุติธรรมในการ บังคับบัญชามากน้อยเพียงใด	3.72	0.87	มาก
2. ท่านได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถมากน้อยเพียงใด	3.51	0.75	มาก
3. นโยบายการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ มากน้อยเพียงใด	3.52	0.77	มาก
4. ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานรวมทั้ง ผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลาอย่างน้อยเพียงใด	3.77	0.78	มาก
5. แม้เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆในอนาคตงานที่ท่านปฏิบัติมี ความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต มากน้อยเพียงใด	3.52	0.82	มาก
6. สิ่งแวดล้อมในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและ เอื้อต่อการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	3.44	0.88	มาก
7. ท่านมีโอกาสได้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในงาน และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด	3.40	0.71	ปานกลาง
8. การปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาทุกระดับมากน้อยเพียงใด	3.59	0.72	มาก
9. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่านมากน้อยเพียงใด	3.55	0.71	มาก
10. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความรับผิดชอบสูงมาก น้อยเพียงใด	3.83	0.68	มาก
11. ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของท่านมาก น้อยเพียงใด	3.87	0.70	มาก
รวม	3.61	0.76	มาก

n=121

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีอีก 10 เรื่องที่อยู่ในระดับมากได้แก่ รู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ ความรับผิดชอบสูง สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานรวมทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่มีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา งานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ นโยบายการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต เงินเดือนค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สิ่งแวดล้อมในหน่วยงานมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 1 เรื่องได้แก่ โอกาสพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในงานและงานที่ปฏิบัติ

2.3 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านองค์กรประกอบด้วย ลักษณะองค์กร สภาพแวดล้อม บุคลากรในองค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติปรากฏ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านองค์กร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ปัจจัยด้านองค์กร	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่าน มีการจัดโครงสร้างและแบ่งสายงาน การบังคับบัญชาอย่างชัดเจน	3.69	0.68	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีความพร้อมของเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์	3.32	0.83	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆเพียงพอในการใช้งาน	3.30	0.86	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านได้มีการปรับตัวเข้ากับ สภาพแวดล้อมภายนอกได้ดี	3.47	0.72	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้ อยากทำงานตลอดเวลา	3.31	0.82	ปานกลาง
6. บุคลากรให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	3.52	0.68	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

n = 121

ปัจจัยด้านองค์กร	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. หน่วยงานของท่านได้มีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกได้ดี	3.47	0.72	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้ออกทำงานตลอดเวลา	3.31	0.82	ปานกลาง
6. บุคลากรให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	3.52	0.68	มาก
7. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	3.47	0.73	มาก
8. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรมากน้อยเพียงใด	3.80	0.67	มาก
9. หน่วยงานของท่านมีการวางแผน กำหนดนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	3.67	0.65	มาก
10. มีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานให้บุคลากรรับทราบเสมอ มากน้อยเพียงใด	3.56	0.69	มาก
11. หน่วยงานของท่านมีข้อมูลป้อนกลับให้บุคลากรทราบ มากน้อยเพียงใด	3.47	0.71	มาก
12. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงานอย่างทั่วถึง มากน้อยเพียงใด	3.40	0.83	ปานกลาง
13. ผู้นำมีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี มากน้อยเพียงใด	3.62	0.80	มาก
14. หน่วยงานของท่านมีการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ มากน้อยเพียงใด	3.54	0.70	มาก
15. ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสนับสนุนในการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ๆ มาพัฒนาในหน่วยงาน	3.61	0.81	มาก
รวม	3.52	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีอีก 11 เรื่องที่อยู่ในระดับมากได้แก่ ภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กร หน่วยงานมีการจัดโครงสร้างและแบ่งสายงาน การบังคับบัญชาอย่างชัดเจน หน่วยงานมีการวางแผนกำหนดนโยบายและ เป้าหมายในการ

ดำเนินงานอย่างชัดเจน ผู้นำมีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสนับสนุนในการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ๆ มาพัฒนาในหน่วยงาน มีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานให้ บุคลากรรับทราบเสมอ หน่วยงานมีการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ บุคลากรให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของหน่วยงาน บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน หน่วยงานมีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกได้ดี หน่วยงานมีข้อมูลป้อนกลับให้บุคลากรทราบ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 4 เรื่อง ได้แก่ หน่วยงานมีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงานอย่างทั่วถึง หน่วยงานมีความพร้อมของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หน่วยงานมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้อุบัติการทำงานตลอดเวลา หน่วยงานมีเครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพียงพอในการใช้งาน ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจะขอเสนอการวิเคราะห์ออกเป็นในภาพรวมและความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามรายด้านของกลุ่มตัวอย่างสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

3.1 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมทั้ง 11 ด้านของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมทั้ง 11 ด้านแสดงค่าและผลต่างๆ ปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานสำนักงานสรรพสามิต
จังหวัดชลบุรี

n = 121

คุณภาพชีวิตการทำงาน	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.30	0.84	ปานกลาง
2. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.24	0.84	ปานกลาง
3. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของบุคลากร	3.37	0.81	ปานกลาง
4. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.35	0.80	ปานกลาง
5. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ	3.40	0.77	ปานกลาง
6. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม	3.45	0.82	มาก
7. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	3.57	0.74	มาก
8. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.64	0.75	มาก
9. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลประโยชน์แก่ลูก	3.47	0.90	มาก
10. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร	3.19	0.84	ปานกลาง
11. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	3.40	0.82	ปานกลาง
รวม	3.40	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และมีอีก 7 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ คุณภาพชีวิตด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานคุณภาพชีวิต

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับมากมีอยู่ 4 ด้านได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลประโยชน์เกื้อกูล คุณภาพชีวิตด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

3.2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม แสดงค่าและผลต่าง ๆ ปรากฏดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n = 121

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ มากน้อยเพียงใด	3.46	0.76	มาก
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็น ธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน มากน้อยเพียงใด	3.36	0.83	ปานกลาง
3. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี มากน้อยเพียงใด	3.20	0.85	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อ ปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี มากน้อยเพียงใด	3.19	0.91	ปานกลาง
รวม	3.30	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และมีอีก 3 เรื่องที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน พอใจกับ

ค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปีได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี ตามลำดับจากมากไปหาน้อยและอยู่ในระดับมากมีอยู่ 1 เรื่องได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ

3.3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานและส่งเสริมสุขภาพแสดงค่าและผลต่าง ๆ ปรากฏ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงาน ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มากน้อยเพียงใด	3.47	0.75	มาก
2. หน่วยงานมี อุปกรณ์สำนักงานทันสมัยเพียงพอ ต่อการใช้งานมากน้อยเพียงใด	3.30	0.82	ปานกลาง
3. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬาและสันทนาการมากน้อยเพียงใด	3.00	0.95	ปานกลาง
4. หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรมากน้อยเพียงใด	3.17	0.83	ปานกลาง
รวม	3.24	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 และมีอีก 3 เรื่องที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ หน่วยงานมีอุปกรณ์สำนักงานทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬาและ

สิ้นทางการ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับมากมีอยู่ 1 เรื่องได้แก่ หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ

3.4 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรแสดงค่าและผลต่าง ๆ ปรากฏ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสพัฒนา ความสามารถของบุคลากร	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพียงใด	3.26	0.84	ปานกลาง
2. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ไปศึกษาดูงานหรือเข้าร่วมการอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง มากน้อยเพียงใด	3.30	0.88	ปานกลาง
3. หน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก มากน้อยเพียงใด	3.21	0.85	ปานกลาง
4. เมื่อท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานสามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	3.55	0.75	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ มากน้อยเพียงใด	3.55	0.75	มาก
รวม	3.37	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.37 และมีอีก 3 เรื่องที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ไปศึกษาดูงานหรือเข้าร่วมการอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง หน่วยงาน

ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับมากมีอยู่ 2 เรื่องได้แก่ เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานสามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

3.5 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานแสดงค่าและผลต่างๆ ปรากฏดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น มากน้อยเพียงใด	3.55	0.74	มาก
2. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มากน้อยเพียงใด	3.47	0.72	มาก
3. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาส พัฒนาความรู้ความสามารถ มากน้อยเพียงใด	3.44	0.73	มาก
4. หน่วยงานมีการส่งเสริมให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่ สูงขึ้น ตามลำดับ มากน้อยเพียงใด	3.17	0.87	ปานกลาง
5. หน่วยงานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่ง อย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค มากน้อยเพียงใด	3.12	0.94	ปานกลาง
รวม	3.35	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 และมีอีก 2 เรื่องที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ หน่วยงานมีการส่งเสริมให้ก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หน่วยงานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม และมีความเสมอภาค ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับมากมีอยู่ 3 เรื่องได้แก่ ได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

3.6 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อการประสบผลสำเร็จและการยอมรับแสดงค่าและผลต่าง ๆ ปรากฏดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการประสบผลสำเร็จใน องค์กรและได้รับการยอมรับ	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานว่าท่านมีส่วนสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	3.36	0.77	ปานกลาง
2. บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันมากน้อยเพียงใด	3.39	0.76	ปานกลาง
3. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่างๆมากน้อยเพียงใด	3.32	0.82	ปานกลาง
4. ท่านได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี มากน้อยเพียงใด	3.52	0.72	มาก
รวม	3.40	0.77	ปานกลาง

n=121

จากตารางที่ 4.10 พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 และมีอีก 3 เรื่องที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันได้รับการยอมรับจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานว่ามีส่วนสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่างๆ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับมากมีอยู่ 1 เรื่องได้แก่ ได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี

3.7 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านเครพในสิทธิ เสรีภาพ ของบุคลากร และมีความยุติธรรม สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อการเครพในสิทธิ เสรีภาพและความยุติธรรมแสดงค่าและผลต่างๆ ปรากฏดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านเครพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านเครพในสิทธิ เสรีภาพ ของบุคลากรและมีความยุติธรรม	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน มาก น้อยเพียงใด	3.50	0.80	มาก
2. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงาน ต่อ ผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดี ความชอบ มากน้อยเพียงใด	3.37	0.92	ปานกลาง
3. ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุกคน มากน้อยเพียงใด	3.47	0.74	มาก
รวม	3.45	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านเครพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 และมีอีก 2 เรื่องที่อยู่ในระดับมากได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังความ

คิดเห็นและข้อเสนอแนะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุกคน ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 1 เรื่องได้แก่ สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ

3.8 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆแสดงค่าและผลต่าง ๆ ปรากฏดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n = 121

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้วยภาระงานที่ได้รับผิดชอบท่านสามารถแบ่งเวลาระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับครอบครัวได้ดีในระดับใด	3.72	0.69	มาก
2. ท่านมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานได้มากน้อยเพียงใด	3.41	0.79	มาก
รวม	3.57	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 และมีอีก 2 เรื่องที่อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้วยภาระงานที่ได้รับผิดชอบสามารถแบ่งเวลาระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับครอบครัวได้ดี มีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานได้ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

3.9 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมแสดงค่าและผลต่าง ๆ ปรากฏดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ
สังคมสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์มากนักน้อยเพียงใด	3.63	0.78	มาก
2. หน่วยงานมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน มากน้อยเพียงใด	3.60	0.78	มาก
3. หน่วยงานให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน มากน้อยเพียงใด	3.64	0.70	มาก
4. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก มากน้อยเพียงใด	3.69	0.72	มาก
รวม	3.64	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 และมีอีก 4 เรื่องที่อยู่ในระดับมากได้แก่ ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก หน่วยงานให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน หน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ หน่วยงานมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

3.10 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อผลประโยชน์เกื้อกูลแสดงค่าและผลต่างๆปรากฏดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลประโยชน์เกื้อกูล
สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลประโยชน์เกื้อกูล	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานได้จัดให้มีวันหยุดวันลาที่เหมาะสมมากน้อยเพียงใด	3.63	0.86	มาก
2. หน่วยงานได้จัดสวัสดิการให้กับท่านและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรมากน้อยเพียงใด	3.30	0.94	ปานกลาง
รวม	3.47	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลประโยชน์เกื้อกูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.47 และมีอีก 1 เรื่องที่อยู่ในระดับมากได้แก่ หน่วยงานได้จัดให้มีวันหยุดวันลาที่เหมาะสม และอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 1 เรื่องได้แก่ หน่วยงานได้จัดสวัสดิการให้กับบุคลากรและครอบครัว เช่นค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร

3.11 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อการมีส่วนร่วมในองค์กรแสดงค่าและผลต่างๆ ปรากฏดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วม
ในองค์กรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน การมีส่วนร่วมในองค์กร	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การดำเนินงาน การตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานมากน้อยเพียงใด	3.26	0.80	ปานกลาง
2. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลและรับประโยชน์จากการ ทำงานมากน้อยเพียงใด	3.11	0.88	ปานกลาง
รวม	3.19	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19 และมีอีก 2 เรื่องที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การดำเนินงาน การตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน การมีส่วนร่วมในการประเมินผลและรับประโยชน์จากการทำงาน ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

3.12 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน
สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานแสดงค่าและผลต่าง ๆ
ปรากฏ ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. กฎระเบียบช่วยให้ท่านทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้นเพียงใด	3.40	0.79	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบที่ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติงานมากขึ้นเพียงใด	3.39	0.85	ปานกลาง
รวม	3.40	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 และมีอีก 2 เรื่องที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ กฎระเบียบช่วยให้ทำงานมีความคล่องตัว หน่วยงานมีกฎระเบียบที่ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติงานตามลำดับจากมากไปหาน้อย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยจำนวน 4 ข้อ ดังนี้

4.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

Ho: คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีมีต่ำกว่าร้อยละ 80

Ha: คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test พบว่าได้ค่า t-test เท่ากับ 2.79 โดยมีค่า sig มากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ยอมรับ Ho ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีมีต่ำกว่าร้อยละ 80 ปรากฏข้อมูล ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t-test	Sig(2-tail)
	121	3.39	0.81	2.79	0.18

4.2 บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

4.2.1 เพศที่ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

Ho: เพศที่ต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

Ha: เพศที่ต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ได้ค่า t-test เท่ากับ 1.36 โดยมีค่า sig มากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ขอมรับ Ho ที่กล่าวไว้ว่า เพศที่ต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ปรากฏข้อมูล ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระหว่างเพศกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n= 121

เพศ	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี				
	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t-test	Sig (2-tail Prob)
ชาย	65	3.48	0.77		
หญิง	56	3.29	0.84	1.36	0.28
รวม	121	3.39	0.81		

4.2.2 อายุที่ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

Ho: อายุที่ต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

Ha: อายุที่ต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า F เท่ากับ 0.72 โดยมีค่า sig มากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ขอมรับ Ho ที่กล่าวไว้ว่า อายุที่ต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระหว่างอายุกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงาน
สรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

อายุ	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี				
	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	sig
ต่ำกว่า 30 ปี	17	3.29	0.68		
31-40 ปี	40	3.44	0.79	0.72	0.61
41-50 ปี	36	3.41	0.83		
51 ปี ขึ้นไป	28	3.36	0.86		
รวม	121	3.38	0.79		

4.2.3 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ที่ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน

Ho: ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงาน
ที่แตกต่างกัน

Ha: ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงาน
ที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า F เท่ากับ 1.81 โดยมีค่า sig มากกว่า
0.05 นั้นหมายความว่า ยอมรับ Ho ที่กล่าวไว้ว่า ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่างกัน จะมี
คุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาขั้นสูงสุดกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ
บุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี				
	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	sig
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	3.21	0.87		
ปริญญาตรี	68	3.47	0.74	1.81	0.28
สูงกว่าปริญญาตรี	17	3.46	0.87		
รวม	121	3.38	0.83		

4.2.4 สถานภาพสมรส ที่ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน

Ho: สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

Ha: สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า F เท่ากับ 0.95 โดยมีค่า sig มากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่ายอมรับ Ho ที่กล่าวไว้ว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

สถานภาพการสมรส	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี				
	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	sig
โสด	43	3.49	0.78		
สมรส	66	3.33	0.84		
แยกกันอยู่	4	3.12	0.86	0.95	0.52
หย่าร้าง	5	3.58	0.55		
หม้าย	3	3.31	0.61		
รวม	121	3.37	0.73		

4.2.5 รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน

Ho: รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

Ha: รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า F เท่ากับ 1.0 โดยมีค่า sig มากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่ายอมรับ Ho ที่กล่าวไว้ว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

รายได้ต่อเดือน	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี				
	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	sig
ต่ำกว่า 15,000 บาท	25	3.29	0.76		
15,000–20,000 บาท	32	3.38	0.78	1.0	0.48
20,001-25,000 บาท	24	3.55	0.74		
มากกว่า 25,000 บาท	40	3.37	0.88		
รวม	121	3.40	0.79		

4.2.6 ประเภทของบุคลากรที่ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน

Ho: ประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

Ha: ประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า F เท่ากับ 1.19 โดยมีค่า sig มากกว่า 0.05 นั้น
หมายความว่า ยอมรับ Ho ที่กล่าวไว้ว่า ประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการ
ทำงานที่แตกต่างกัน ปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระหว่างประเภทของบุคลากรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

ประเภทของบุคลากร	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี				
	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	sig
ข้าราชการ	54	3.48	0.82		
พนักงานราชการ	32	3.28	0.80		
ลูกจ้างประจำ	7	3.47	0.70	1.19	0.43
ลูกจ้างชั่วคราว	28	3.32	0.79		
รวม	121	3.39	0.78		

4.2.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน

Ho: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

Ha: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า F เท่ากับ 0.94 โดยมีค่า sig มากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ขอมรับ Ho ที่กล่าวไว้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี				
	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	sig
ต่ำกว่า 5 ปี	29	3.29	0.74		
5 – 10 ปี	20	3.43	0.72		
11 – 15 ปี	17	3.44	0.87	0.94	0.50
16 – 20 ปี	12	3.58	0.77		
21 ปีขึ้นไป	43	3.37	0.85		
รวม	121	3.42	0.79		

4.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

Ho: ปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ($\rho = 0$)

Ha: ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ($\rho \neq 0$)

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน ได้ค่า sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายถึงว่า ปฏิเสธ Ho หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่ายอมรับ Ha ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัด

ชลบุรี นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ถึงขนาดของความสัมพันธ์แล้วพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับน้อย ($r=0.29^{**}$) ปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	
	r	Sig
	0.29**	0.00

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (p แทนค่า r)

4.4 ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

H_0 : ปัจจัยด้านองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ($p = 0$)

H_a : ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ($p \neq 0$)

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน ได้ค่า sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายถึงว่า ปฏิเสธ H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่ายอมรับ H_a ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ถึงขนาดของความสัมพันธ์แล้วพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.42^{**}$) ปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

n=121

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี	ปัจจัยด้านองค์กร	
	r	Sig
	0.42**	0.00

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (p แทนค่า r)

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในการแสดงความคิดเห็นผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอความคิดเห็นออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของบุคลากรและของผู้บริหารมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี แยกเป็นรายด้านตามกรอบ SWOT ANALYSIS ดังนี้

STRENGTHS (จุดแข็ง)

- 1) โอกาสพัฒนาความสามารถของบุคลากร หน่วยงานเปิดโอกาสให้ไปศึกษาดูงานหรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง
- 2) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน
- 3) การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ โดยได้รับการยอมรับจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานว่ามีส่วนสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และองค์กรเป็นที่ยอมรับในการทำงานของสังคมมาก
- 4) เคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม โดยได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุกคน
- 5) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หน่วยงานให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคนในระดับดีมาก
- 6) ผลประโยชน์เกื้อกูล หน่วยงานได้จัดให้มี วันหยุดวันลาที่เหมาะสม
- 7) ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีกฎระเบียบที่ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติงานมาก
- 8) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ด้วยภาระงานที่ได้รับผิดชอบสามารถแบ่งเวลาระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับครอบครัวได้ดี
- 9) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ

WEAKNESSEES (จุดอ่อน)

- 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หน่วยงานควรปรับปรุงเพิ่มค่าตอบแทนให้กับพนักงานและลูกจ้างเพื่อให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ต้องการให้หน่วยงานในระดับกรมปรับโครงสร้างตำแหน่งพนักงานประจำสำนักงานเดิม ใช้ วุฒิ ปวช. และปวส. แต่โดยเนื้องานทุกวันนี้มีเพิ่มมากขึ้นหากพนักงานมีวุฒิปริญญาตรี น่าจะมีการปรับวุฒิขึ้นได้ การประเมินผล

การปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือนไม่ได้พิจารณาจากการปฏิบัติงานใช้ความ พึงพอใจและความสนิทสนมหรือความชอบพอเป็นการส่วนตัว และมีเรื่องผลประโยชน์ ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปริมาณงาน การปรับเงินขึ้นเงินเดือนตามระยะเวลา อยากให้มีความถูกต้อง และยุติธรรม ให้ปรับตาม วุฒิ อายุงาน ให้เท่าเทียมกัน และน่าจะมีการปรับขึ้นบ้าง ปีละครั้งหรือ 2 ปีครั้งก็ยิ่งดีในส่วนของลูกจ้างชั่วคราว

2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หน่วยงานควรมีการทำประกันชีวิตให้กับพนักงานชั่วคราวนี้เนื่องจากมีโอกาสเสี่ยงในชีวิตตลอดเวลา สำนักงานแคบไปหน่อยทำให้สายไฟต่างๆเดินไม่เป็นระเบียบ มีการเสียบ่อยครั้ง ไม่มีความปลอดภัย สถานที่คับแคบ สร้างสถานที่ตามเงินที่ได้รับและยังมีการเบียดเบียนงบประมาณ ไปใช้อย่างอื่น

3) โอกาสพัฒนาความสามารถของบุคลากร อยากให้หน่วยงานเพิ่มการจัดอบรมหลักสูตรต่างๆให้มากขึ้นและบ่อยๆและควรเปิดโอกาส ให้กับพนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราวด้วยเพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถในการทำงาน หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคลากร มีการสัมมนาในหน่วยงานตนเองนอกสถานที่ให้เยอะขึ้น เพื่อสานสัมพันธ์และแบ่งปันความรู้ให้ทุกคนสามารถทำงานได้หลายตำแหน่ง การให้ทุนการศึกษาแก่ข้าราชการ หากต่อไปควรเปิดโอกาสให้กับพนักงานราชการและ ลูกจ้างชั่วคราวด้วย ควรเปิดสอบวัดความรู้ในการทำงานควบคู่กับการประเมินผลงาน เพื่อที่จะสามารถ พิจารณาในการเลื่อนตำแหน่ง

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หน่วยงานมีความมั่นคงแต่การก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงนั้นมีน้อย เพราะตำแหน่งมีน้อย หน่วยงานน่าจะมียุทธศาสตร์ให้กับพนักงานราชการ ได้สอบ เพื่อบรรจุเป็นข้าราชการ ได้ภายในหน่วยงาน พนักงานราชการไม่ค่อยมีความก้าวหน้าและมั่นคงเพราะต้องทำงานอยู่ ภายใต้การต่อสัญญา ควรมีการสอบวัดความรู้ความสามารถ เพื่อประเมินผลในการทำงานให้มีความสัมฤทธิ์ผล ของการทำงานและมีผลกับเงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่งที่ดีกว่าเดิม ความก้าวหน้าไม่ค่อยมีในสายงานไม่เหมือนอาชีพครูทำประเมินได้ ข้าราชการสังกัด ก.พ. ควรมีการประเมินสำหรับผู้ที่มีคุณวุฒิสูงขึ้น

5) การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ เป็นพนักงานราชการไม่มีโอกาสได้รับการประสบผลสำเร็จในองค์กร

6) เคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม อยากให้ผู้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากขึ้น ไม่มีความยุติธรรมในการประเมิน อยากให้ประเมินหลายด้าน ด้านงาน อายุงาน ความรับผิดชอบ การขาดลา มาสาย การแต่งกาย การให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่างๆ ไม่ค่อยเคารพสิทธิส่วนบุคคล ชอบเอาผลประโยชน์

ของตนเองเป็นที่ตั้ง ไม่ควรจำกัดสิทธิในการรักษาพยาบาลหรือการขึ้นเงินเดือนไว้แต่เพียงพนักงานราชการหรือลูกจ้างประจำเท่านั้น ควรเปิดโอกาสให้กับลูกจ้างชั่วคราวด้วย เพื่อความเท่าเทียมกัน

7) ผลประโยชน์เกื้อกูล หน่วยงานจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรและครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน บุตรน้อยไป การทำงานมุ่งหวังผลประโยชน์ขององค์กรอย่างเดียว มิได้มีการหาหนทางแก้ไข เมื่อมี ผลกระทบรอบด้าน

8) การมีส่วนร่วมในองค์กร มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การดำเนินงาน การตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานและการจัดกิจกรรมต่างๆ น้อย ในองค์กรพึงเสียงผู้บังคับบัญชา ระดับสูงอย่างเดียว ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ค่อยมีโอกาส ได้ออกความคิดเห็น

9) ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ควรจะมีการลงเวลาปฏิบัติงานที่ทันสมัย เช่น เครื่องสแกนนิ้วมือ เครื่องตอกบัตร หน่วยงานมีระเบียบข้อบังคับชัดเจนดีมาก แต่ไม่มี ความยุติธรรม

OPPORTUNITY(โอกาส)

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เพื่อให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน นโยบายรัฐบาล และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.พ.) ต้องให้การสนับสนุน

THREATS (อุปสรรค)

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าตอบแทนในรูปแบบใหม่ที่ ก.พ . นำมาใช้เพื่อเป็นเกณฑ์ในการปรับเงินเดือนจากฐาน ค่ากลางเป็นการให้ค่าตอบแทนไม่ยุติธรรมและไม่ยึดหลักความจริงเนื่องจากเงินเดือนที่ใช้ จำนวนจากฐานที่ต่างกัน

2) ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ระเบียบ ข้อกฎหมายต่างๆบางฉบับ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและไม่เอื้อประโยชน์ให้ ผู้ประกอบการสามารถก้าวสู่ธุรกิจและความทันสมัยของโลกได้

5.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี จากการสัมภาษณ์ โดยแยกเป็นรายด้านตามกรอบ SWOT ANALYSIS ดังนี้

STRENGTHS (จุดแข็ง)

1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผลตอบแทนค่อนข้างน้อยต้องใช้จ่ายอย่างประหยัดเนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นสิ่งจำเป็นเช่น รถยนต์ โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ อาหารการกิน ที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตและติดต่อเดินทาง โดยรวมบุคลากรได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา มีความเหมาะสมและเป็นธรรม การทำงานในระบบราชการ ค่าตอบแทนเป็นไปตามกลไกของรัฐซึ่งมี

ระบบขั้นตอนตามระเบียบอยู่แล้ว การที่จะให้เพียงพอในการดำรงชีพก็ต้องขึ้นอยู่กับตนเองด้วยที่ต้องมีการรู้จักใช้ชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง รายได้และค่าตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสวัสดิการอยู่ในเกณฑ์ระดับหนึ่ง แต่เนื่องจากสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เจริญ และมีค่าครองชีพสูง จึงทำให้อัตราค่าตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ

2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ บุคลากรพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน สภาพบรรยากาศดี อากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างเพียงพอ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานเพียงพอ ในปัจจุบันสถานที่ราชการมีการพัฒนารูปแบบให้ทันสมัย ปลอดภัย นำทำงานและเป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ในการบริการประชาชน และประชาสัมพันธ์อยู่แล้ว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากที่ตั้งสำนักงานอยู่ใกล้สถานีตำรวจ ใกล้ทะเลทำให้ได้รับอากาศบริสุทธิ์ ทั้งยังมีสถานที่เพียงพอในการออกกำลังกายและอยู่ใกล้สวนสุขภาพ สภาพที่ทำงานมีความปลอดภัย เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแล และภายในสถานที่ทำงานก็มี กล้องวงจรปิด

3) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล กรมสรรพสามิตเปิดโอกาสให้เข้ารับการฝึกอบรม และภายในสำนักงานมีการประชุมและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เป็นประจำเพื่อเตรียมความพร้อมในการสอบแข่งขัน มีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ โดยบุคลากรที่สนใจสามารถศึกษาค้นคว้าได้จากเว็บไซต์กรมสรรพสามิต ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความสามารถของบุคคลคือตัวบุคคลผู้นั้นจะพัฒนาตนเองหรือไม่โดยไม่ต้องรอโอกาสจากรัฐที่จะป้อนให้อย่างเดียว ปัจจุบันทุกคนสามารถหาความรู้ ได้จากแหล่งต่างๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองได้อยู่แล้ว ด้านการปฏิบัติงานสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มี โรงงานอุตสาหกรรมน้ำมัน ท่าเรือ สถานบริการ แหล่งท่องเที่ยว และโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จะได้เรียนรู้การบริหารงานการจัดเก็บภาษี และให้บริการแก่ประชาชน ผู้ประกอบการครบทุกด้าน จึงมีโอกาพัฒนาความรู้ความสามารถของตนในทุกโอกาส

4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงของชีวิตการทำงานรับราชการ มีมากกว่าเอกชน ความก้าวหน้าตามโอกาสที่เปิดให้มีการแข่งขัน ในระบบราชการเป็นระบบที่มีความมั่นคงในการทำงาน ส่วนในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น ก็เป็นไปตามลำดับขั้นตอนการบริหารขององค์กรอยู่แล้วขึ้นอยู่กับโอกาสหน้าที่และความสามารถของแต่ละบุคคล อาชีพราชการเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงในระดับหนึ่ง โดยสนับสนุนทั้งเงินเดือนประจำและสวัสดิการต่างๆ ส่วนความก้าวหน้าในงาน หน่วยงานเปิดโอกาสให้กับทุกคนในการไขว่คว้าหาความรู้และพัฒนางาน ทั้งสนับสนุนทุนในการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

5) การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ การประสบผลสำเร็จต้องศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา สามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือมาใช้บริการ สามารถ ให้บริการ และแก้ไขปัญหาแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องโดยภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีการจัดกิจกรรมร่วมกันในโอกาสต่างๆ หน่วยงานให้โอกาสในการทำงานและพัฒนาฝีมืออยู่อย่างต่อเนื่อง ความสำเร็จของบุคคลจึงขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นหรือเพียงพอ ดังนั้นการได้รับการยอมรับจึงขึ้นอยู่กับบุคคลและวิธีการทำงาน

6) การเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม บุคลากรมีสิทธิและเสรีภาพในการในการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมต่างๆ และมีความเป็นธรรมในการ การขึ้นเงินเดือน ตามความรู้ความสามารถ ในระบบราชการมีกฎ ระเบียบ จรรยาบรรณในการปฏิบัติ การปฏิบัติงานเป็นไปตามสายบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเข้าถึง เข้าใจ รับฟังความคิดเห็น ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างดี มีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น การยอมรับและการเคารพในสิทธิของแต่ละบุคคลตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด เป็นไปตามมาตรฐานสากล ไม่มีการลิดรอนสิทธิหรือล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพในทุกระดับ

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ชีวิตงานกับการใช้ชีวิตประจำวันกับครอบครัว ต้องมีการแบ่งแยก เพื่อไม่ให้สับสนและเกิดปัญหาในการ ดำเนินชีวิตประจำวัน บุคลากรทุ่มเทเวลาให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เนื่องจากปริมาณงานมีมาก แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของการทำกิจกรรมในครอบครัวมากนัก การกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบที่กำหนดที่ทุกคนยอมรับและปฏิบัติได้อยู่แล้ว ไม่มีผลกระทบต่อชีวิต สิ่งที่ทำนอกเหนือนั้นอาจเป็นจิตอาสา อุทิศเวลาและทำด้วยความสุข ระดับความสมดุลในชีวิตกับงานขึ้นอยู่กับบุคคลที่จะแบ่งเวลาหรือนำวิธีปฏิบัติแบบใดมาใช้ โดยคำนึงถึงความสำเร็จของงานและความสำเร็จของครอบครัวเป็นหลัก ทั้งงานและการดำรงชีวิตด้านอื่นๆ เช่น ครอบครัว สังคม และเศรษฐกิจต้องเดินไปด้วยกันได้อย่างสมดุล

8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม สังคมข้าราชการส่วนใหญ่ จะพบกันในที่ทำงาน หลังจากเลิกงานจะใช้ชีวิตในการดูแลครอบครัว บุคลากรส่วนใหญ่มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในสำนักงานและนอกสำนักงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม เป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอกและผู้ให้บริการ การที่องค์กรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ทำให้ใกล้ชิดกับสังคมส่วนรวมมากขึ้น สังคมครอบครัว การปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐ มีเวลาที่จะให้กับครอบครัวได้ สังคมองค์กร มีความร่วมมือและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันอยู่ในเกณฑ์ดี สังคมภายนอก ขึ้นอยู่กับอุปนิสัยของแต่ละบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติ

9) ผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องกัน เงินเดือนถือว่ามีความมั่นคงในการใช้ชีวิตตามอัตภาพ องค์กรเป็นหน่วยงานราชการ รัฐได้จัดสวัสดิการที่รัฐธรรมนูญกำหนดอยู่ในเกณฑ์ที่ดีถือว่าดีมาก หากบุคลากรมีความประสงค์ในการลาทุกประเภท (ลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน) ผู้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการรับราชการมีระเบียบที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่สามารถลาหยุดพักผ่อนหรือลาบวชได้เพื่อให้โอกาสในการทำธุระส่วนตัวหรือมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้

10) การมีส่วนร่วมในองค์กรมีส่วนร่วมในการประชุมแสดงความคิดเห็น ในการบริหารงานขององค์กร การให้บริการผู้มาติดต่อ การจัดสรร พัสดุ ครุภัณฑ์ การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นหรือการร่วมมือในการจัดทำกิจกรรมต่างๆ หรือการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี หน่วยงานเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและการปฏิบัติงานทุกครั้ง รวมทั้งหน่วยงานได้ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานภายนอกจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรทุกท่านได้รับการเสนอให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่สำนักงานจัดขึ้น ทุกกิจกรรมที่ต้องร่วมกันด้วยความสมัครใจ โดยสอบถามความประสงค์ในการเข้าร่วมกิจกรรมล่วงหน้า เพื่อให้มีโอกาสดำเนินการตัดสินใจเอง หน่วยงานเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและการปฏิบัติงานทุกครั้ง

11) ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ถือว่ามีระเบียบและข้อบังคับเยอะมากจนแทบจำ ไม่หมดมีระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้โดยตรงที่ทุกคนต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบนั้น ถ้าไม่ปฏิบัติหรือฝ่าฝืนยอมมีบทลงโทษอยู่แล้ว ดังนั้นผู้ปฏิบัติต้องยอมรับและปฏิบัติตาม การปฏิบัติงานต้องอยู่ในกรอบของระเบียบที่รัฐกำหนด ถือเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ เมื่อผู้ใดยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดจะได้รับผลตอบแทนที่ดี และถ้าผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่เคารพกฎระเบียบก็ได้รับบทลงโทษตามมูลเหตุแห่งโทษ การปฏิบัติงานตามแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่กำหนดหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบที่หน่วยงานวางไว้ เป็นผลดีต่อทั้งผู้ปฏิบัติและต่อองค์กร ซึ่งบุคลากรได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติด้วยดี การปฏิบัติงานต้องอยู่ในกรอบของระเบียบที่รัฐกำหนด ถือเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ

WEAKNESSES (จุดอ่อน)

1) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การฝึกอบรมจะไม่ทั่วถึงทุกคน เนื่องจากการจัดฝึกอบรม/สัมมนา ให้เฉพาะบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ปัจจุบันมีการบรรจุข้าราชการใหม่ ๆ น้อยมากด้านความก้าวหน้าควรเปิดโอกาสให้มีการสอบแข่งขันตามความรู้ความสามารถและมี

ความอิสระในการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมต่าง ๆ เนื่องจากต้องมีการสับเปลี่ยน/หมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่การงานนี้รับผิดชอบตามวาระ ทำให้บุคลากรบางรายไม่เต็มใจที่จะไปปฏิบัติงานหน้าที่อื่น ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ บั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานควรเพิ่มความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ให้กับบุคลากร โดยเฉพาะลูกจ้างชั่วคราว บางรายที่ปฏิบัติงานดีและอยู่เกิน 10 ปี ให้ได้ปรับระดับและเพิ่มค่าตอบแทน เช่น สิทธิในการปรับเป็นพนักงานราชการหรือเพิ่มค่าตอบแทน 5 ปี/ครั้ง เป็นต้น



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุป

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณและผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงาน สรรพสามิตจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงาน สรรพสามิตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงาน สรรพสามิตจังหวัดชลบุรี และ 4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสำนักงาน สรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี จำนวน ทั้งหมด 173 คน ทำการสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมดจำนวน 121 คน โดยวิธีการสุ่มแบบ ทาไรยามานะ และรวบรวมแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์จนครบตามจำนวน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และใช้ t-test ค่าสหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักการของ Likert Scale

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่าสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมา คืออายุ 41-50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 อายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 23.1 และต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 68 คนคิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมา มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 สูงกว่าปริญญาตรี 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14 มีสถานภาพสมรส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 สถานภาพหย่าร้างจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 สถานภาพหม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 15,000 -20,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 มีรายได้ ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 บุคลากร ส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และเป็นพนักงานราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 เป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 -10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน สำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีอีก 10 เรื่องที่อยู่ในระดับมากได้แก่ รู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความรับผิดชอบสูง สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานรวมทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา การปฏิบัติงาน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา งานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ นโยบายการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต เงินเดือนค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สิ่งแวดล้อมในหน่วยงานมีความเหมาะสมและ

เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 1 เรื่อง ได้แก่ โอกาสพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในงานและงานที่ปฏิบัติ และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีอีก 11 เรื่องที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กร หน่วยงานมีการจัดโครงสร้างและแบ่งสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน หน่วยงานมีการวางแผนกำหนดนโยบายและ เป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน ผู้นำมีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสนับสนุนในการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ๆ มาพัฒนาในหน่วยงาน มีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานให้ บุคลากรรับทราบเสมอ หน่วยงานมีการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ บุคลากรให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของหน่วยงาน บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน หน่วยงานมีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกได้ดี หน่วยงานมีข้อมูลป้อนกลับให้บุคลากรทราบ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 4 เรื่อง ได้แก่ หน่วยงานมีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงานอย่างทั่วถึง หน่วยงานมีความพร้อมของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หน่วยงานมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้อยากทำงานตลอดเวลา หน่วยงานมีเครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพียงพอในการใช้งาน ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัย พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 และมีอีก 7 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ คุณภาพชีวิตด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับมากมีอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลประโยชน์เกื้อกูล คุณภาพชีวิตด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม ตามลำดับ จากมากไปหาน้อย

1.3.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระดับสถานภาพการสมรส ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับประเภทของบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านองค์กรกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ ในระดับน้อย โดยมีค่า r เท่ากับ 0.29** และ ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.42**

2. อภิปรายผล

ผลการวิจัย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี อภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

จากผลการวิจัยอภิปรายผลได้ว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ค้นว่าบุคลากรแสดงความคิดเห็นว่าค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ การมีส่วนร่วมในองค์กร ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังสอดคล้องกับ ผลการวิจัย ของปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ วัดอุปพระสงค์ เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ และ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพ

ชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ ผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้งโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ระดับที่ 1 กล่าวถึงความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ระดับที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเกิดขึ้นตามมา ระดับที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ระดับที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ระดับที่ 5 ความต้องการที่ได้รับการสำเร็จตามความนึกคิด (Self-actualization)

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระดับสถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ประเภทของบุคลากร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ วรุณี แก้วทองใหญ่ (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยอภิปรายได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระดับสถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ประเภทของบุคลากร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น น่าจะมาจากสาเหตุเหล่านี้ โดยเฉพาะรายได้ต่อเดือน ประเภทของบุคลากร ระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนานจะมีรายได้ที่สูงกว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคลากรได้ดีกว่า และบุคลากรที่เป็นพนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำจะมีโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยกว่าข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการประเภทวิชาการจะได้รับโอกาสและความก้าวหน้าที่สูงกว่าประเภทอื่นๆ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันไปด้วยและอาจจะมาจากสาเหตุอื่นๆร่วมด้วย เช่นการมีความสัมพันธ์กันในองค์กร ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือความสัมพันธ์ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเมโย ที่ให้ความสำคัญกับทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ ที่พูดถึงความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการของมนุษย์ในองค์กร เป็นสำคัญอีกด้วย

2.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีและมีความสัมพันธ์ในระดับที่น้อย

จากผลการวิจัยอภิปรายได้ว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเป็นตัวกระตุ้นในการที่ทำให้คนขยันปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ความก้าวหน้า (Advancement) ลักษณะของงาน (The work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) หรือปัจจัยสุขวิทยา หรือปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance factor) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับงาน โดยตรง แต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าปัจจัยด้านสุขวิทยาไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) ถือว่าเป็นปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ประกอบด้วยนโยบายของบริษัทและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relations) เงินเดือน (Salary) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) และยังสอดคล้องกับแนวคิดของแมคเกรเกอร์ ที่กล่าวถึงทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยทฤษฎี X มีทัศนคติในการมองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี โดยทั่วไปแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็พยายามหลีกเลี่ยง เพื่อที่จะไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยกับงาน เมื่อมนุษย์ไม่ชอบทำงาน และเห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้นต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม ช่มชู้สั่งการและลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ทฤษฎี Y โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะ พยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย มนุษย์มิได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตน การให้โอกาสคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเอง และยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้

2.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านองค์กร กับคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรีและมีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง

จากผลการวิจัยอภิปรายได้ว่าปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะองค์กร โครงสร้างขององค์กร เป็นกระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างเป็นทางการในองค์กร โดยการจัดสายงาน การแบ่งงานและความเหมาะสมของบุคคล เทคโนโลยีและอุปกรณ์ เป็นการนำเอาเครื่องมือหรือวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการดำเนินการต่างๆภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการศึกษาลักษณะขององค์กร จะต้องพิจารณาการจัดโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงการจัดวางรูปแบบองค์กร ระเบียบ วัฏปฏิบัติภายในองค์กร ตลอดจนระบบความสัมพันธ์ระหว่างงานในหน้าที่และบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานบังเกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของโรบบินส์ (Stephen P. Robbins) และบานเวล (Neil Bamwell) ที่กล่าวถึงโครงสร้าง และการออกแบบองค์การ ซึ่งเป็นทั้งลักษณะของการพรรณนา (descriptive) และการอธิบาย (prescriptive) เกี่ยวกับมิติต่าง ๆ ขององค์การ โดยพรรณนาให้เห็นว่าองค์การออกแบบอย่างไร และจะปรับปรุงองค์การพร้อมกับเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์การได้อย่างไร และสอดคล้องแนวคิดของโจนส์ (Gareth R. Jones) ที่กล่าวถึง การศึกษาวิธีการกำหนดหน้าที่ขององค์การว่า ส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่ทำงานในองค์การอย่างไร และส่งผลกระทบต่อสังคมอย่างไรในระหว่างการดำเนินงาน เขาได้อธิบายให้เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีองค์การ สามารถที่จะวิเคราะห์โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์การ การวินิจฉัย

ปัญหา และการวิเคราะห์กระบวนการในการออกแบบของค์กร และการปรับปรุงองค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี โดยรวม 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางแสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และก่อให้เกิดความรู้สึกรักพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี ได้พอสมควร แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น เพราะการที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล แก่องค์กร นอกจากนี้แล้ว ยังเป็นการธำรงรักษามูลค่า และพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ทั้ง 11 ด้านโดยแยก ได้ดังนี้

- 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรปรับปรุงค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสม เพื่อเป็นการกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ควรจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับบุคลากรทุกระดับ และส่งเสริมให้มีสถานที่สำหรับทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น
- 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกตำแหน่งเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากร นอกจากนี้แล้ว ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้ตลอดเวลา โดยจัดให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย
- 4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับโอกาสก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงานตามความรู้ความสามารถ โดยเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นอย่างทั่วถึงกันทุกระดับ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากร

- 5) ด้านการประสพผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
- 6) ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม ควรให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีโอกาสเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานและทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ
- 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ควรมอบหมายงานให้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป
- 8) ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม การทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ รวมถึงการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน หรือด้านอื่นๆ การให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน เพื่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก
- 9) ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล หน่วยงานควรจัดสวัสดิการ เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก การรักษาพยาบาล เป็นต้น ให้เพียงพอและเหมาะสม
- 10) ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์กร ควรเปิดโอกาสให้พนักงานหรือบุคลากรขององค์กรได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ในด้านการบริหารของหน่วยงาน
- 11) ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน แนวทางปฏิบัติหรือกฎเกณฑ์ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานควรยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ อย่างเหมาะสม เป็นธรรม และเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกฝ่าย

3.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับน้อยโดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะปัจจัยด้านแรงจูงใจดังนี้

- 1) การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาถือได้ว่ามีความยุติธรรมในระดับหนึ่งและในการพิจารณาประเมินผลเลื่อนขั้นระดับเงินเดือนอยากให้อัตลักษณ์คุณธรรมและจริยธรรม
- 2) เงินเดือน เมื่อพิจารณาตามค่าครองชีพในปัจจุบันแล้วยังถือว่าน้อยไปอยากให้อำนาจและปรับปรุงในส่วนนี้ด้วย

3) นโยบายและการบริหาร นโยบายการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ และควรจัดทำแผนการกระจายอำนาจในการสั่งการแก่ผู้บริหารระดับล่างเพื่อลดขั้นตอนและความล่าช้าในการดำเนินงานและปรับระบบโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก

4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้ดี และควรจัดทำแผนในการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสามัคคีและความสัมพันธ์ของคนในองค์กร เช่นการทำงานเป็นทีม การแข่งขันกีฬา เป็นต้น

5) ความมั่นคงในการทำงาน การปฏิบัติงานในหน่วยงานสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างประจำถือว่ามีความมั่นคงแต่สำหรับพนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวยังถือว่ามีความมั่นคงน้อยเพราะต้องทำงานอยู่ภายใต้ข้อจำกัดในสัญญาจ้าง

6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในระดับปานกลางและควรจัดทำแผนปรับปรุงภูมิทัศน์และสถานที่ในการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานและควรมีการรณรงค์ให้เกิดจิตสำนึกในคุณค่าของงานที่ทำให้แก่บุคลากร

7) โอกาสก้าวหน้า ควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการให้โอกาสในการศึกษาต่อของบุคลากรทุกระดับในสายงานต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร เช่น คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ วิชาในสาขาที่บุคลากรทำงาน หรือเปิดให้มีการอบรมหรือการเรียนรู้อย่างเป็นระบบนอกเวลาทำงาน

8) การยอมรับนับถือ ควรให้การยกย่องชมเชย การแสดงความยินดีหรือการให้รางวัลแก่บุคลากรเมื่องานที่ทำสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กรเพื่อเป็นการให้กำลังใจหรือจูงใจแก่บุคลากร

9) ลักษณะงานที่ทำทนายและความสำเร็จของงาน ควรมอบหมายงานให้แก่บุคลากรตาม ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดของบุคลากรแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจนำมาซึ่งความสำเร็จของงานบรรลุ ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานได้

3.3 ปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี โดยอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) โครงสร้างขององค์กร ควรจัดสายงานในองค์กรให้เหมาะสมกะทัดรัด เพื่อลดความซ้ำซ้อน การแบ่งงานให้ยึดหลักการจัดคนให้เหมาะสมกับงานตามความรู้ ความสามารถยึดหลักการระบบคุณธรรมหลักเคียงระบบอุปถัมภ์
- 2) เทคโนโลยีและอุปกรณ์ เพื่อให้การดำเนินงานบังเกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน ด้วยการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งในขณะนี้หน่วยงานยังถือว่ายังไม่มีความพร้อมในด้านนี้ยังมีอุปกรณ์ที่ล้าหลังและไม่ทันสมัยใช้อยู่
- 3) ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ควรเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น
- 4) ความผูกพันต่อองค์กร ควรเสริมสร้างความรู้สึกรักผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรรวมถึงความสนใจต่อเป้าหมายขององค์กร
- 5) การปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
- 6) การวางแผนและการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการชี้แจงแผนและนโยบายแก่บุคลากรให้ทั่วถึงทั้งองค์กรในเวลาที่เหมาะสม
- 7) การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ ควรมีการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน เนื่องจากองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดแผนเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจน
- 8) การควบคุมขององค์กร มีข้อมูลป้อนกลับ เพื่อช่วยให้ทราบว่าองค์กรกำลังทำงานอยู่ในทิศทางใด ตรงกับเป้าหมาย
- 9) กระบวนการติดต่อสื่อสาร ควรเสริมสร้างในการประสานกิจกรรมของบุคลากรในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร
- 10) ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ องค์กรมีผู้นำที่มีประสิทธิผล มีความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมถูกกาลเทศะ และเป็นที่ยอมรับได้
- 11) การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกฎหมาย อยู่ในเกณฑ์ดี

3.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดกรมสรรพสามิตทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของกรมสรรพสามิตให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรของกรมสรรพสามิต ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลเกิดความคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ เชิงภารกิจของรัฐ มีขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการสร้างสรรค์ และส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กนกอร ศรีโนเรศน์. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรี โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน). (ปัญหาพิเศษปริญญาโทฉบับที่ ๓ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- กัลยา ดิษฐ์เจริญ. (2538). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขต กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทฉบับที่ ๓ ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จีระ หงส์ถาวรย์. (2533). ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจไทย. *วารสารคน*. 1 (4): 27–28.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2536). *พฤติกรรมในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพมหานคร.
- เชี่ยวชาญ อาศวีตกุล. (2530). *มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ทองศรี กาญ ญ อุชยา. (2532). *การบริหารบุคคลในแนวทางใหม่*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นพรัตน์ รุ่งอุทัย. (2533). มิติใหม่ของแผนพัฒนาบุคลากร. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*. (กรกฎาคม–ธันวาคม): 203.
- บุญเจือ วงษ์เกษม. (2529–2530). คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. *วารสารเพิ่มผลผลิต*. 26 (ธันวาคม–มกราคม): 20.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. *จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*. (มกราคม–มีนาคม): 6–12
- ปวันรัตน์ ตนานนท์. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ผดาดพร เหมบุตร. (2543). คุณภาพชีวิตการทำงาน. *วารสารนักบริหาร*. (ตุลาคม–ธันวาคม): 66.

- ผุสดี เบญจกุล. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง การไฟฟ้า ฝ้ายผลิตแห่งประเทศไทย. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.ร.
- มนัสวี ชาติลีห์. (2539). การเพิ่มผลผลิตกับคุณภาพชีวิตการทำงาน. *วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต* 1 (กันยายน- ตุลาคม): 28.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2551) “คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปีกรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ” มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
- มัลลิกา เหมรา (2544) “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่” (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- รัชพล บุญเนกวัฒนา. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน แห่งหนึ่ง* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒน์, กรุงเทพฯ.
- ลัดดาวัลย์ สกฤตสุข. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ ฯ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- วงเดือน เล้าวัฒนภิญโญ และคณะ. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. งานห้องผู้ป่วยหลักศัลยกรรม กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี.*
- วรวิณี แก้วทองใหญ่. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน) สำนักงานใหญ่.* (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วาสนี จันทร์แก้วหล้า. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.*

- ลัทธิชัย อุตระกุล. (2539). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในจังหวัดปราจีนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สืบศักดิ์ สืบสกุล. (2542). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุกิจ เอ็งเจริญ. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของนายทหารชั้นประทวนกองพันทหารม้า ในกองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์*. (ปัญหาพิเศษปริญญาตรีประเทศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุนันท์ นิยมในธรรม และคณะ. (2546). *การศึกษาปัจจัยของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ฝาจิ๊บ จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2549). *คู่มือการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สุนทร นามโศตศรี. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- เสนาะ ดิยาว. (2534). *สุขภาพและความปลอดภัย*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารส่วนบุคคล หน่วยที่ ๑*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- แสง ไชยสุวรรณ. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อรรถพล เปี่ยมศิริ. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- Walton, R.E. (1973). Quality of life: What is it? *Sloane Management Review* 15th (September): 11-21.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในทางวิชาการเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด
3. แบบสอบถามในครั้งนี้มีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ: ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ธีรพงษ์ วงศ์ปิ่น
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ของแต่ละข้อเพียงข้อเดียว ที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 30 ปี

(2) อายุ 31-40 ปี

(3) อายุ 41- 50 ปี

(4) อายุ 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

(2) ปริญญาตรี

(3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

(1) โสด

(2) สมรส

(3) แยกกันอยู่

(4) หย่าร้าง

(5) หม้าย

5. รายได้ต่อเดือน

(1) ต่ำกว่า 15,000 บาท

(2) 15,000 - 20,000 บาท

(3) 20,001 - 25,000 บาท

(4) มากกว่า 25,000 บาท

6. ประเภทของบุคลากร

(1) ข้าราชการ

(2) ลูกจ้างประจำ

(3) พนักงานราชการ

(4) ลูกจ้างชั่วคราว

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(1) ต่ำกว่า 5 ปี

(2) 5 - 10 ปี

(3) 11 - 15 ปี

(4) 16 - 20 ปี

(5) 21 ปี ขึ้นไป

8. หน่วยงานที่สังกัด

 (1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1

 (2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ก. ตัวแปรแรงจูงใจ					
(1) ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึงการที่บุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี (1)(2)มีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา เงินเดือน นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีความยุติธรรมในการบังคับบัญชามากน้อยเพียงใด					
2. ท่านได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถมากน้อยเพียงใด					
3. นโยบายการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ มากน้อยเพียงใด					
4. ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานรวมทั้งผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา มากน้อยเพียงใด					
5. แม้เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆในอนาคตงานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต มากน้อยเพียงใด					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
6. สิ่งแวดล้อมในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด					
(2) บัณฑิตใจ หมายถึงการที่บุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี(1)(2)มีความพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้า การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำท่าย และ ความสำเร็จของงาน					
1. ท่านมีโอกาสดำเนินการที่พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในงานและงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด					
2. การปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมากน้อยเพียงใด					
3. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านมากน้อยเพียงใด					
4. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความรับผิดชอบสูง มากน้อยเพียงใด					
5. ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด					
ข. ตัวแปรองค์กร (1) ลักษณะองค์กร หมายถึง โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยีและอุปกรณ์					
1. หน่วยงานของท่าน มีการจัดโครงสร้างและแบ่งสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด					
2. หน่วยงานของท่านมีความพร้อมของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มากน้อยเพียงใด					
3. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆเพียงพอในการใช้งานมากน้อยเพียงใด					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
(2) ลักษณะสภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในขององค์กร					
1. หน่วยงานของท่านได้มีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกได้ดีมากน้อยเพียงใด					
2. หน่วยงานของท่านมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้ออกทำงานตลอดเวลา มากน้อยเพียงใด					
(3) ลักษณะบุคลากรในองค์กร หมายถึง ลักษณะความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน					
1. บุคลากรให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
2. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานมากน้อยเพียงใด					
3. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรมากน้อยเพียงใด					
(4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน หมายถึง การวางแผนและกำหนดนโยบาย การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การควบคุมขององค์กร กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่					
1. หน่วยงานของท่านมีการวางแผน กำหนดนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด					
2. มีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานให้บุคลากรรับทราบเสมอ มากน้อยเพียงใด					
3. หน่วยงานของท่านมีข้อมูลป้อนกลับให้บุคลากรทราบมากน้อยเพียงใด					
4. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงานอย่างทั่วถึง มากน้อยเพียงใด					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5. ผู้นำมีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี มากน้อยเพียงใด					
6. หน่วยงานของท่านมีการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ มากน้อยเพียงใด					
7. ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสนับสนุนในการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ๆ มาพัฒนาในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ค. ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน (1) คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Walton) หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งเหมาะสมกับปริมาณงาน ความรับผิดชอบ เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน รวมถึงพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี และได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี					
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ มากน้อยเพียงใด					
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเป็น ธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน มากน้อยเพียงใด					
3. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี มากน้อยเพียงใด					
4. ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี มากน้อยเพียงใด					

<p>(2) คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ(Walton)หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อสถานที่ทำงานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอไม่มีกลิ่น ไม่มีเสียงรบกวนในขณะปฏิบัติงาน มีเครื่องใช้สำนักงานอุปกรณ์และวัสดุใช้งานต่าง ๆ ที่เพียงพออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และทันสมัย มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬา รวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี</p>					
<p>1. หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงาน ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มากน้อยเพียงใด</p>					
<p>2. หน่วยงานมี อุปกรณ์สำนักงานทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งานมากน้อยเพียงใด</p>					
<p>3. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การเล่นกีฬาและสันทนาการมากน้อยเพียงใด</p>					
<p>4. หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรมากน้อยเพียงใด</p>					
<p>(3) คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (Walton) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อการที่ได้รับการส่งเสริมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยการไปศึกษาดูงานหรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ รวมถึงหน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถค้นหาได้อย่างสะดวก เมื่อมีปัญหาและ อุปสรรคในการทำงานสามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และการที่ผู้บังคับบัญชาที่เปิด โอกาสให้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่</p>					

1. หน่วยงานส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มาก น้อยเพียงใด					
2. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ไปศึกษาดูงานหรือเข้ารับ การอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง มากน้อยเพียงใด					
3. หน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่ท่าน สามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก มากน้อยเพียงใด					
4. เมื่อท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานสามารถ ขอคำแนะนำปรึกษาได้จากเพื่อนร่วมงานหรือ ผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด					
5. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงศักยภาพ ในการทำงานอย่างเต็มที่ มากน้อยเพียงใด					
(4) คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าใน งานหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อ การได้รับ มอบหมายงาน ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสม กับความรู้ความสามารถ และงานที่รับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ มี โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงการมี หลักเกณฑ์การพิจารณาและปรับเปลี่ยนตำแหน่ง อย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค					
1. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น มาก น้อยเพียงใด					
2. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มากน้อยเพียงใด					
3. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนา ความรู้ความสามารถ มากน้อยเพียงใด					

4. หน่วยงานมีการส่งเสริมให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ มากน้อยเพียงใด					
5. หน่วยงานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค มากน้อยเพียงใด					
(5) คุณภาพชีวิตด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กร และได้รับการยอมรับ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรทุกฝ่ายมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันใน โอกาสต่างๆ และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี					
1. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานว่าท่านมีส่วนสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					
2. บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานมีโอกาสดำเนินการความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันมากน้อยเพียงใด					
3. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันใน โอกาสต่างๆ มากน้อยเพียงใด					
4. ท่านได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี มากน้อยเพียงใด					

<p>(6) คุณภาพชีวิตด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม (Walton) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อ ผู้บังคับบัญชาที่ไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงาน โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุกคนและมีการเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ของผู้ร่วมงานทุกคน</p>					
<p>1. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน มากน้อยเพียงใด</p>					
<p>2. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงาน ต่อผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ มากน้อยเพียงใด</p>					
<p>3. ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานทุกคน มากน้อยเพียงใด</p>					
<p>(7) คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ(Waltonหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อระยะเวลาในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน สามารถมีช่วงเวลาสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ ทำกิจกรรมกับครอบครัวหรือทำกิจกรรมที่ต้องการได้ โดยที่การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต และการมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานได้</p>					
<p>1. ด้วยภาระงานที่ได้รับผิดชอบท่านสามารถแบ่งเวลาระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับครอบครัวได้ดีในระดับใด</p>					
<p>2. ท่านมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานได้มากน้อยเพียงใด</p>					

<p>(8) คุณภาพชีวิตด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ กับสังคม (Walton)หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากร ต่อความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ รวมถึงการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน หรือด้านอื่นๆ การให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน และ ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก</p>					
<p>1. หน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ มากน้อยเพียงใด</p>					
<p>2. หน่วยงานมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน มากน้อยเพียงใด</p>					
<p>3. หน่วยงานให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน มากน้อยเพียงใด</p>					
<p>4. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก มากน้อยเพียงใด</p>					
<p>(9) คุณภาพชีวิตด้านผลประโยชน์เกื้อกูล(บุญแสง ชีระภากร)หมายถึง ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรจัดให้แก่บุคลากรในองค์กรเช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก</p>					
<p>1. หน่วยงานได้จัดให้มี วันหยุดวันลาที่เหมาะสมมากน้อยเพียงใด</p>					
<p>2. หน่วยงานได้จัดสวัสดิการให้กับท่านและครอบครัว เช่นค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร มากน้อยเพียงใด</p>					

<p>(10) คุณภาพชีวิตด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร (บุญแสง ชีระภากร) หมายถึง การมีส่วนร่วม ทางการบริหารซึ่งฝ่ายบริหารขององค์กรได้ ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์กรมี ส่วนร่วม</p>					
<p>1. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การ ดำเนินงาน การตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานมากน้อย เพียงใด</p>					
<p>2. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลและรับประโยชน์ จากการทำงานมากน้อยเพียงใด</p>					
<p>(11) คุณภาพชีวิตด้านระเบียบข้อบังคับในการ ปฏิบัติงาน(ฮิวและคัมมิ่ง) หมายถึง แบบแผนที่ว่า ไว้เป็นแนวปฏิบัติหรือดำเนินการในการปฏิบัติงาน</p>					
<p>1. กฎระเบียบช่วยให้ท่านทำงานมีความคล่องตัวมาก น้อยเพียงใด</p>					
<p>2. หน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบที่ชัดเจนและง่ายต่อ การปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด</p>					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

.....

.....

.....

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ

.....

.....

.....

3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล

.....

.....

.....

4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

.....

.....

.....

.....

5. ด้านการประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ

.....

.....

.....

.....

6. ด้านเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม

.....

.....

.....

.....

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

8. ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

.....

.....

.....

.....

9. ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล.

.....

.....

.....

.....

10. ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร

.....

.....

.....

.....

11. ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

**เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดชลบุรี**

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี (1)(2) เพื่อการวิจัยประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท เท่านั้น
2. ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี (1)(2)
3. ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลในครั้งนี้

วันที่ เดือน พ.ศ.....

ชื่อ – นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

1. ท่านคิดว่าสถานการณ์ในปัจจุบันของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี (1) (2) ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี (1) (2)

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี(1) (2)

.....

.....

.....

3.1 การได้รับตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

.....

.....

.....

3.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ

.....

.....

.....

3.3 โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล

.....

.....

.....

3.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

.....

.....

.....

3.5 การประสบผลสำเร็จในองค์กรและได้รับการยอมรับ

.....

.....

.....

3.6 การเคารพในสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและมีความยุติธรรม

.....

.....

.....

3.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

3.8 ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

.....

.....

.....

3.9 ผลประโยชน์แก่กุล.

.....

.....

.....

3.10 การมีส่วนร่วมในองค์กร

.....

.....

.....

3.11 ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายธีรพงษ์ วงศ์ปิ่น
วัน เดือน ปีเกิด	6 มกราคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอห้วยฉัตร จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	รป. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 5/5 ถนนสุรศักดิ์ 2 ตำบลศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่ง	นายช่างเครื่องกลชำนาญงาน

