

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและ
สิทธิประโยชน์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

**Human Resource Management in terms of Compensation and
Privileges that affect the quality of work life of personnel
in Mae Fah Luang University**

ดวงเดือน มโนหาญ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Duangduen Manohan

E-mail: 6324103821@rumail.ru.ac.th

Masters of Business Administration Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พนักงานสายปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย พนักงานสายปฏิบัติการ จำนวน 310 คน (รายงานข้อมูลบุคลากร มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ปีงบประมาณ 2565 ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2565) โดยใช้หลักเกณฑ์วิธีการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธี Non-Probability Sampling แบบการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ให้ทุกตัวอย่างมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ในแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ จำนวน 2 ด้าน และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 7 ด้าน เครื่องมือที่ใช้เป็นสอบถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.918 ด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.853 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.822 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.700 ด้านการได้รับการพัฒนาทักษะและการใช้ความสามารถ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.878 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.902 ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.752 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ

0.911 ด้านการได้รับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.852 ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นต้น ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนด ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน และรองลงมาคือค่าตอบแทนที่เป็นตัว ตามลำดับ 2) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และ หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการได้รับการพัฒนาทักษะและการใช้ ความสามารถ รองลงมาคือด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ตามลำดับ

คำสำคัญ : ค่าตอบแทน คุณภาพชีวิตการทำงาน

Abstract

This research aims to study human resource management in relation to compensation and benefits that affect quality of working life of Mae Fah Luang University personnel. It was a survey research by the population used in the study were personnel of Mae Fah Luang University. Operations staff The sample group was Mae Fah Luang University personnel Chiang Rai Operations staff of 310 people (personnel information report Mae Fah Luang University, fiscal year 2022 as of June 21, 2022) using the method of random sampling. Non-Probability Sampling Accidental Sampling provides all samples with equal chance to be selected as a tool for data collection. To study human resource management regarding compensation and benefits that affect the quality of work life of Mae Fah Luang University personnel. The questionnaire consisted of questions about personal factors. Human resource management in terms of compensation and benefits in 2 areas and quality of working life of Mae Fah Luang University personnel in 7 areas. and benefits that affect the quality of work life of Mae Fah Luang University personnel Monetary Compensation Confidence value equal to 0.918 on non-monetary compensation. Confidence value is 0.853 in respect of adequate and fair compensation. The confidence value was 0.822 in terms of progress and stability. The confidence value was 0.700 in terms of skill development and ability use. The confidence value was 0.878 in relation to people. The confidence value was 0.902 in terms of a good and safe environment. The confidence value was 0.752 on the balance between personal life and work. The confidence value was 0.911 for the protection of personal rights. The confidence value was 0.852. Data were analyzed using descriptive statistics. The statistical values used were frequency, percentage, and stepwise multiple regression analysis. The results of the research were as follows: 1) The overall level of opinion towards human resource management regarding compensation and benefits was at a high level. and if considering each aspect, it will be found that the side with the highest average was the non-monetary compensation. and followed by the compensation, respectively. 2) The overall quality

of working life of Mae Fah Luang University personnel was at a high level. and if considering each aspect, it will be found that the areas with the highest averages were skill development and competency. followed by interpersonal relationships respectively

Keywords: compensation, quality of work life

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารจัดการ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ต้ององค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาคธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานภาครัฐเอง เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น บุคคลเคยถูกมองเห็นว่าเป็นเพียงแค่ปัจจัยการผลิต หรือให้ความสำคัญเป็นแค่แรงงาน หรือกำลังคน แต่ในปัจจุบัน บุคคลได้รับการนิยามใหม่ พัฒนาความสำคัญเป็น "ทรัพยากรมนุษย์" ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ค่าตอบแทนเป็นสิ่งสำคัญในการธำรงรักษาคนให้อยู่กับองค์กร ค่าตอบแทนที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับนโยบายที่สอดคล้องกับสถานการณ์ และสวัสดิการมีความสำคัญระดับเดียวกับค่าจ้างด้วย

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐบาลตั้งอยู่ที่จังหวัดเชียงราย โดยมีหน่วยงานกลาง ที่เรียกว่า "ส่วนการเจ้าหน้าที่" เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่พัฒนาระบบการสรรหา และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ยกระดับทักษะ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เหมาะสมกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน สร้างระบบเส้นทางความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานบุคคล เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตอบสนองต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย โดยในปี พ.ศ. 2565 มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย มีพนักงานสายปฏิบัติการ จำนวน 1,369 คน (รายงานข้อมูลบุคลากร มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ปีงบประมาณ 2565 ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2565) ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและข้อบกพร่องการบริหารทรัพยากรบุคคล ส่วนการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis) เพื่อค้นหาปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พ.ศ. 2564 – 2569) โดยมีผลการวิเคราะห์ด้านจุดอ่อน (Weakness) ที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ คือ ขาดกรอบการบริหารขีดความสามารถและอัตราค่าจ้าง ระบบบริหารค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ระบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารความก้าวหน้าเติบโตในอาชีพการงาน และระบบการสืบทอดตำแหน่ง และระเบียบข้อบังคับด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลยังมีข้อจำกัดและไม่เท่าทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การกระจายอำนาจ สวัสดิการและผลตอบแทน ดังนั้น จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของบุคลากรในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเองว่า ปัจจัยภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบของมหาวิทยาลัยที่ ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อ

องค์กร และมีผลการวิเคราะห์ด้านภัยคุกคาม (Threat) ที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ คือ การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล เช่น การจัดสรรงบประมาณ การให้ทุนวิจัยที่เปลี่ยนแปลงไป และทัศนคติ หรือค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไปของคนรุ่นใหม่ ที่ชอบทำงานอิสระมากกว่างานประจำหรืองานภาครัฐ ดังนั้น จากการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกมหาวิทยาลัย ปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้ ประกอบกับส่วนการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้สำรวจถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันขององค์กร ซึ่งในหัวข้อด้านพัฒนา มหาวิทยาลัยมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร จะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เพียง 3.72 ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจึงศึกษาและสำรวจการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์กับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ในการวางแผน การพัฒนา และปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
3. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

สมมติฐานของการวิจัย

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เพื่อวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประชากรจำนวน 310 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

1) ตัวแปรต้น

1.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

2) ตัวแปรตาม

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง 3) ด้านการได้รับการพัฒนาทักษะและการใช้ความสามารถ 4) ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล 5) ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย 6) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน 7) ด้านการได้รับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์กับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ในการวางแผน การพัฒนา และปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. ทำให้ทราบถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2542) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนว่า คือ การจ่ายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจแบบต่าง ๆ ให้กับบุคลากร เช่น ค่าตอบแทน เงินเดือน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่หน่วยงานจ่ายให้บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน

เสนาะ ดิยาวาร์ (2543) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนว่า เป็นการจ่ายเงินให้กับการทำงาน อาจเรียกเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือน ค่าจ้าง หมายถึง เงินที่บุคลากรได้รับโดยถือเกณฑ์การนับจำนวนชั่วโมงการทำงาน ซึ่งค่าจ้างจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงตามจำนวนชั่วโมง ส่วนเงินเดือน หมายถึง รายได้ประจำที่ได้รับในจำนวนคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนชั่วโมงการทำงาน โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาการปฏิบัติงาน

Mondy & Noe, 1996 ได้แบ่งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ค่าตอบแทนทางตรง และค่าตอบแทนทางอ้อม ดังนี้

1.1 ค่าตอบแทนทางตรง ได้แก่ ค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนผันแปร คือ ค่าจ้างเงินเดือน ค่าคอมมิชชัน โบนัส เป็นต้น

1.2 ค่าตอบแทนทางอ้อม คือผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่จัดให้เป็นกรณีพิเศษ โดยไม่นำมาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประกันชีวิต สวัสดิการ วันหยุด วันลา เป็นต้น

2. ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อเป็นการยกระดับความเป็นอยู่ของพนักงานให้ดีขึ้น ให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งคำตอบแทนประเภทนี้จะเกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ งานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทาย งานที่เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็น สร้างความรับผิดชอบ สร้างการยอมรับ และเกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จ มีโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น และสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ การมีนโยบายที่ดี หัวหน้ามีความเป็นผู้นำและมีความสามารถ เพื่อร่วมงานเป็นมิตร สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย สะดวกสบาย มีเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1973) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย คุณสมบัติ 8 ประการ

1. คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คำตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลซึ่งนอกจากจะสร้างความคาดหวังในคำตอบแทนสำหรับตนแล้วยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดีและควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน

4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหา ก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนี้ในด้านทักษะความรู้ ที่จะทำให้งานมีคุณภาพ

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึงการบริหารจัดการที่ให้นักงงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติ ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน

7. ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

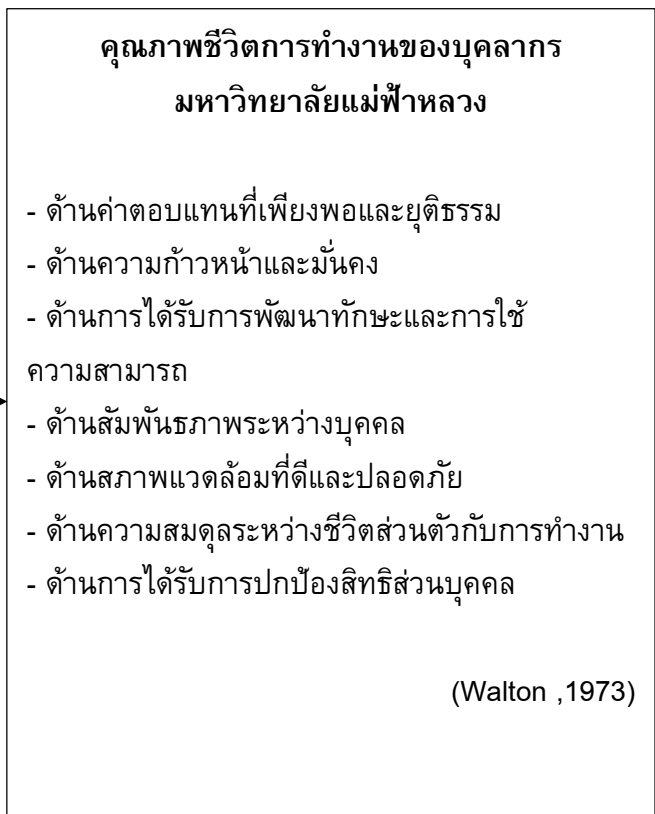
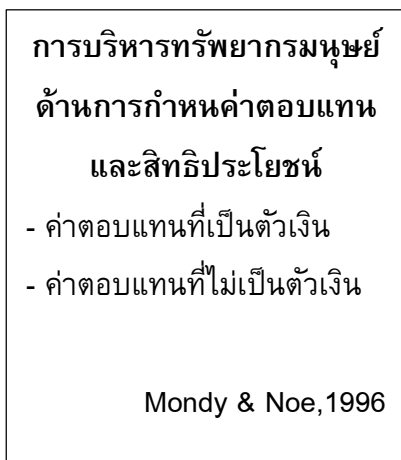
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวสุภาวดี ศรีมันตะ ได้ศึกษาถึง การบริหารค่าตอบแทนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า การบริหารค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงิน (เงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ เงินโบนัสประจำปี สวัสดิการและสิทธิประโยชน์) และไม่เป็นตัวเงิน (งาน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การยกย่องยอมรับ ความภาคภูมิใจในงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน) เป็นแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานและมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทั้งสิ้น และยังพบว่าลักษณะงานของสายงานนี้ไม่มีความชัดเจนเกิดความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น รูปแบบ การปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน และปริมาณงานมีมากกว่าอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างงานกับค่าตอบแทนที่ได้รับ อีกทั้งโครงสร้างและกรอบอัตรากำลังไม่ เอื้อต่อการเติบโตในสายอาชีพ ส่งผลให้ข้าราชการในสายงานนี้โอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่น

กรอบการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยมีวิธีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย เป็นพนักงานสายปฏิบัติการ จำนวน 1,369 คน (รายงานข้อมูลบุคลากร มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ปีงบประมาณ 2565 ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2565)

กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย จำนวน 310 คน (รายงานข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ปีงบประมาณ 2565 ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2565) ซึ่งคำนวณใช้วิธีการคำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1970)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามโดยแจกแบบสอบถามตามหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ให้กลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งแบบสอบถามแบบ online โดยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แนวความคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรายละเอียดในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check Lists)

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ลักษณะคำถามเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale)

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ลักษณะคำถามเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้รับถ้วนแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยวิธีทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบตารางแสดงจำนวนและร้อยละ และใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง 3) ด้านการได้รับการพัฒนาทักษะและการใช้ความสามารถ 4) ด้านสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล 5) ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย 6) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน 7) ด้านการได้รับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 72.3 อายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 67.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.0 และสังกัดศูนย์ (โรงพยาบาลศูนย์, สถาบันการแพทย์ไทย-จีน, Wellness Center, ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, ศูนย์บริการวิชาการ, ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา) จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8

2. ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 และหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 และค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 และหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการได้รับการพัฒนาทักษะและการใช้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 รองลงมาคือด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าและมั่นคง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 รองลงมาคือด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 รองลงมาคือด้านการได้รับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ส่งผลโดยภาพรวม พบว่าตัวแปรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ส่งผล 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยภาพรวม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากสมมติฐาน ผลการศึกษาที่สรุปว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ส่งผลในทางบวก ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ส่งผลทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เป็นผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงรายเพิ่มมากขึ้น ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับนางสาวสุภาวดี ศรีมันตะ ได้ศึกษาถึง การบริหารค่าตอบแทนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า การบริหารค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงิน (เงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ เงินโบนัสประจำปี สวัสดิการและสิทธิประโยชน์) และไม่เป็นตัวเงิน (งาน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การยกย่องยอมรับ ความภาคภูมิใจในงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน) เป็นแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานและมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทั้งสิ้น และยังพบว่าลักษณะงานของสายงานนี้ไม่มีความชัดเจนเกิดความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น รูปแบบ การปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน และปริมาณงานมีมากกว่า อัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างงานกับค่าตอบแทนที่ได้รับ อีกทั้งโครงสร้างและกรอบอัตรากำลังไม่เอื้อต่อการเติบโตในสายอาชีพ ส่งผลให้ข้าราชการในสายงานนี้โอนย้ายไปยังหน่วยงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุบลวรรณ สงกรานตานนท์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าปัจจัยด้านนโยบายองค์กรของวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมี ความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ตามที่วิทยาลัยนานาชาติได้มีการวางแผนกลยุทธ์ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดล มีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับเป็นมาตรฐานในการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และพนักงานมีการปฏิบัติงานตามเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ซึ่งทำให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่พนักงานวิทยาลัยนานาชาติต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานประสบความสำเร็จและมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้เมื่อวิทยาลัยนานาชาติได้ให้ความสำคัญต่อนโยบายขององค์กร จึงส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีตามไปด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร พุกกะศรี ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. ระดับค่าเฉลี่ยโดยรวมของค่าตอบแทนทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินมีระดับความ คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (งาน) มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (หัวหน้างาน) มีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) ค่าตอบแทนทางการเงินมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.02$) ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (โอกาสก้าวหน้า) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (ความภาคภูมิใจ) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$) ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (สภาพแวดล้อม) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปาน กลาง ($\bar{x} = 3.43$)

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$)

3. ผลจากการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สมมติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาจำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ หน่วยงาน ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน ที่ต่างกันส่งผลต่อปัจจัยคำตอบทางการเงินของ พนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ไม่มีผลต่อปัจจัยคำตอบแทนทางการเงินของพนักงาน

3.2 สมมติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ที่ต่างกันส่งผลต่อปัจจัย คำตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ หน่วยงาน รายได้ประจำต่อเดือน ไม่มีผลต่อปัจจัยคำตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินของพนักงาน

3.3 สมมติฐานด้านปัจจัยคำตอบแทนทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า คำตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($r = 0.66$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี 3 ด้าน คือ คำตอบแทนทางการเงิน คำตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (งาน) และคำตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (ความภาคภูมิใจ)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดคำตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ควรมีการจัดการในด้านต่าง ๆ คือ ด้านคำตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ควรมีการจัดการคำตอบแทนการทำงานล่วงเวลาที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การจัดการสวัสดิการสังคม เช่น แผนเกษียณอายุ เงินช่วยการศึกษา ให้เพียงพอกับความต้องการ การจัดการสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของครอบครัวให้มีความเพียงพอและเหมาะสม สิทธิในการตรวจสุขภาพประจำปี ให้มีความครอบคลุมในเรื่องของรายการตรวจสุขภาพ และค่าใช้จ่ายในการตรวจ การจัดการคำตอบแทนที่มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและการขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม เมื่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ได้รับการสนับสนุนเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจากอย่างเหมาะสม และสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลมีความเพียงพอและเหมาะสม

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ควรมีการจัดการในด้านต่าง ๆ คือ การจัดการเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีความเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับผิดชอบ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน การขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย สิทธิประโยชน์ที่จะได้จากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างมากขึ้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สายปฏิบัติการ อาจเพิ่มกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายวิชาการ เพื่อความหลากหลายและครอบคลุมของข้อมูลให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง นอกเหนือจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ อาทิ การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นต้น เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการได้อย่างครอบคลุมและหลากหลายมิติ

เอกสารอ้างอิง

ฐานิภา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประภาพร พฤกษ์ศรี (2557) ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (2564) แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พ.ศ. 2564 – 2569 ส่วนการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

พิมล ชูดีพงษ์นาวิน (2548) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เค เอ็ม เอพี จำกัด วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554) ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ วิจิตรหัตถกร

วิไลวรรณ อิศรเดช (2563) การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สุภาวดี ศรีมันตะ (2560) การบริหารค่าตอบแทนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อุบลวรรณ สงกรานตานนท์ (2555) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี