

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและสาระสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 วิธีการศึกษา	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.6 ระยะเวลาในการศึกษา	2
<b>บทที่ 2 ลูกจ้างประจำ</b>	
2.1 ความหมายของลูกจ้างประจำ	4
2.2 คุณสมบัติทั่วไปของลูกจ้างประจำ	4
2.3 การบรรจุและแต่งตั้งลูกจ้างประจำ	5
2.4 ระบบตำแหน่งของลูกจ้างประจำ	5
2.5 อัตราค่าจ้างของลูกจ้างประจำ	6
2.6 บำเหน็จลูกจ้าง	6
2.7 ประเภทของบำเหน็จลูกจ้าง	7
2.8 การนับเวลาทำงานและการคำนวณบำเหน็จลูกจ้าง	8
2.9 ขั้นตอนการขอรับบำเหน็จลูกจ้าง	8
2.10 จำนวนลูกจ้างประจำ/อัตรากำลังของลูกจ้างประจำ	11
2.11 สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของลูกจ้างประจำ	13
2.12 รายจ่ายที่เกี่ยวกับลูกจ้างประจำ	16
2.13 สัดส่วนของลูกจ้างประจำที่เลือกรับบำเหน็จปกติและบำเหน็จรายเดือน	16

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีการศึกษา</b>	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	19
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
4.1 กรณีที่ลูกจ้างประจำยังรับราชการอยู่	29
4.2 กรณีที่ลูกจ้างประจำที่ออกจากราชการแล้ว	37
4.3 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่เกี่ยวข้อง	45
<b>บทที่ 5 บทวิเคราะห์</b>	
5.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าประจำ	49
5.2 ภาระงบประมาณ	53
<b>บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>	
6.1 สรุปผลการศึกษา	57
6.2 ข้อเสนอแนะ	59
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>61</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>63</b>

## สารบัญญัตราง

	หน้า
ตารางที่ 1 บัญชีอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ - ขั้นสูง ของลูกจ้างประจำของส่วนราชการ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2554	6
ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบ สิทธิ/สวัสดิการต่างๆ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ	13
ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กรณีลูกจ้างประจำยังรับราชการอยู่	23
ตารางที่ 4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กรณีลูกจ้างประจำยังรับราชการอยู่	23
ตารางที่ 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กรณีลูกจ้างประจำที่ออกจากราชการแล้ว และเลือกรับเงินบำเหน็จปกติ	24
ตารางที่ 6 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กรณีลูกจ้างประจำที่ออกจากราชการแล้ว และเลือกรับเงินบำเหน็จรายเดือน	25
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังรับราชการอยู่แสดงเป็นร้อยละ	29
ตารางที่ 8 ข้อมูลเกี่ยวกับการออกจากราชการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังรับราชการอยู่ แสดงเป็นร้อยละ	30
ตารางที่ 9 การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงระเบียบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยังรับราชการอยู่แสดงเป็นร้อยละ	32
ตารางที่ 10 สิทธิและการเลือกรับเงินบำเหน็จรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยังรับราชการอยู่แสดงเป็นร้อยละ	33
ตารางที่ 11 เหตุผลการเลือกรับเงินบำเหน็จรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยังรับราชการอยู่แสดงเป็นร้อยละ	34
ตารางที่ 12 เหตุผลการเลือกรับเงินบำเหน็จปกติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยังรับราชการอยู่แสดงเป็นร้อยละ	34

## สารบัญชตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการปรับปรุงระเบียบของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังรับราชการอยู่	35
ตารางที่ 14 ความต้องการ/ ความคาดหวังให้มีการเพิ่มเติมสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังรับราชการอยู่แสดงเป็นร้อยละ	36
ตารางที่ 15 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ออกจากราชการแล้วแสดงเป็นร้อยละ	37
ตารางที่ 16 ข้อมูลเกี่ยวกับการออกจากราชการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ออกจากราชการแล้ว แสดงเป็นร้อยละ	38
ตารางที่ 17 การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงระเบียบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ออกจากราชการแล้วแสดงเป็นร้อยละ	40
ตารางที่ 18 สิทธิและการเลือกรับเงินบำเหน็จรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ออกจากราชการแล้วแสดงเป็นร้อยละ	41
ตารางที่ 19 เหตุผลการเลือกรับเงินบำเหน็จรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ออกจากราชการแล้วแสดงเป็นร้อยละ	42
ตารางที่ 20 เหตุผลการเลือกรับเงินบำเหน็จปกติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ออกจากราชการแล้วแสดงเป็นร้อยละ	42
ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการปรับปรุงระเบียบของผู้ตอบ แบบสอบถามที่ออกจากราชการแล้ว	43
ตารางที่ 22 ความต้องการ/ ความคาดหวังให้มีการเพิ่มเติมสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ออกจากราชการแล้วแสดงเป็นร้อยละ	44
ตารางที่ 23 เปรียบเทียบการรับทราบเกี่ยวกับการปรับปรุงระเบียบของผู้ที่ยังรับราชการอยู่ และออกจากราชการแล้ว	49

## สารบัญชิตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 24 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบำเหน็จรายเดือน ของผู้ที่ยังรับราชการอยู่และออกจากราชการแล้ว	51
ตารางที่ 25 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบำเหน็จปกติ ของผู้ที่ยังรับราชการอยู่และออกจากราชการแล้ว	51
ตารางที่ 26 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการเพิ่มเติมสิทธิ เรื่องบำเหน็จรายเดือนของผู้ที่ยังรับราชการอยู่และออกจากราชการแล้ว	52
ตารางที่ 27 เปรียบเทียบระดับความต้องการ/ ความคาดหวังในการได้รับสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมระหว่างผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้แทนสมาคมลูกจ้างฯ และผู้แทนชมรมเจ้าหน้าที่ฯ	53
ตารางที่ 28 ภาระงบประมาณเงินบำเหน็จปกติ เงินบำเหน็จรายเดือน และเงินบำเหน็จตกทอด	54
ตารางที่ 29 ภาระงบประมาณด้านค่ารักษาพยาบาล กรณีต่าง ๆ	55
ตารางที่ 30 ภาระงบประมาณด้านค่าการศึกษาบุตร	55
ตารางที่ 31 ภาระงบประมาณรวม กรณีที่มีการรับเพิ่มสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เรื่องต่างๆ	58

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าประจำจากการปรับปรุง  
ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยบำเหน็จลูกจ้าง พ.ศ. 2519

## สารบัญญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างกำลังคนภาครัฐ	3
ภาพที่ 2 ขั้นตอนในการขอรับเงินบำเหน็จลูกจ้าง	10
ภาพที่ 3 จำนวนลูกจ้างประจำ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 - 2553	11
ภาพที่ 4 จำนวนลูกจ้างประจำ จำแนกตามกระทรวงต่างๆ	12
ภาพที่ 5 สัดส่วนของลูกจ้างประจำที่ออกจากราชการแล้ว	16
ภาพที่ 6 สัดส่วนของลูกจ้างประจำที่ออกจากราชการและเลือกรับบำเหน็จปกติ	17
ภาพที่ 7 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	22
ภาพที่ 8 การรับทราบข้อมูลของลูกจ้างประจำที่ยังรับราชการอยู่	33
ภาพที่ 9 การรับทราบข้อมูลของลูกจ้างประจำที่ออกจากราชการแล้ว	41
ภาพที่ 10 เปรียบเทียบสิทธิและการเลือกรับบำเหน็จรายเดือนของผู้ที่ยังรับราชการอยู่ และออกจากราชการแล้ว	50

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าประจำจากการปรับปรุง  
ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยบำเหน็จลูกจ้าง พ.ศ. 2519