

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษา การวิเคราะห์การจัดสวัสดิการของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรหาดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) (อ้างในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544)

Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (Wanting Animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need – Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการเพื่อให้ตนเองมีความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ฐานะทางเศรษฐกิจ อาชีพ หน้าที่การงาน

3. **ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)** เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น จากสังคมและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. **ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs)** เป็นความต้องการอยากเด่นในสังคมการเป็นที่ยอมรับเป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่นและของสังคม

5. **ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)** เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของคนที่ยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดที่ตนได้ฝึกฝนไว้ ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้น

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (อังกูณ เกตุธิดา ปัญญาธิลป, 2553)

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจมีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประเมิณผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

การวัดความพึงพอใจในการทำงานมีดังนี้

1. การเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. การเข้าใจถึงงานลักษณะงานใดที่คนพอใจและไม่พอใจรวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น

3. การเข้าใจถึงผลจาการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน การลางาน และการออกจากงาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงการจัสวัสดิการ บริการต่างๆ ว่าสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

การจัดการและการบริหารเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคง สวัสดิการในการทำงาน ค่าตอบแทนต่างๆ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ควรคำนึงเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการและการจัดสวัสดิการ

2.1.3.1 สวัสดิการ

สวัสดิการ หมายถึง การตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ การอนุญาตให้ลาเพื่อการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาป่วย โบนัส บำเหน็จบำนาญ และเงินสงเคราะห์อื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง และค่าล่วงเวลาเป็นต้น อาจเรียกรวมๆ เป็นรายได้พิเศษที่หน่วยงานจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผลดียิ่งขึ้น

Derek Torrington, 1994 (อ้างใน ธนส โคมลธง, 2545) ได้ให้ความหมายสวัสดิการ คือ การกินดีอยู่ดี ซึ่งหมายถึงสุขภาพและความปลอดภัย โดยหมายรวมทั้งร่างกายและจิตใจ สวัสดิการด้านร่างกายจะเป็นสวัสดิการพื้นฐานในการดำรงชีวิตทุกๆ ไป เช่น วันหยุด เป็นต้น ส่วนสวัสดิการด้านจิตใจ เช่น การให้คำปรึกษา การส่งเสริมสนับสนุนด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่าสวัสดิการคือสิ่งที่องค์กรจัดให้บุคลากรในองค์กรเพื่อบริการหรือให้ประโยชน์แก่บุคลากรนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้าง ซึ่งสวัสดิการจะยังผลไปสู่ผลผลิตของงานเนื่องจากเป็นแรงจูงใจให้เกิดความมั่นใจ มั่นคง พึงพอใจสะดวกสบายในการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต โดยสวัสดิการอาจเป็นรูปตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ ในส่วนราชการหมายถึง สิ่งที่รัฐจัดเสริมให้แก่ข้าราชการ รวมถึงสิ่งที่หน่วยงานจัดเสริมให้ นอกเหนือจากที่รัฐจัดให้เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3.2 ประเภทของสวัสดิการ

การจำแนกประเภทของสวัสดิการที่องค์กรจัดให้บุคลากรอาจแบ่งได้หลายประเภท ขึ้นอยู่กับลักษณะการจัด เช่น จัดตามประโยชน์ที่ให้ จัดตามประโยชน์ที่บุคลากรได้รับสวัสดิการขณะที่ทำงาน นอกเวลาทำงาน นอกสถานที่ทำงาน แต่อย่างไรก็ตามอาจแบ่งประเภทสวัสดิการใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด คือ สวัสดิการที่เกิดขึ้น โดยมีระเบียบข้อบังคับกำหนดให้นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างตามที่กำหนด โดยกฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดให้นายจ้างจัดสวัสดิการขั้นต่ำให้แก่ลูกจ้างเช่น วันหยุด เป็นต้น

2. สวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดคือ สวัสดิการที่จัดขึ้นสูงกว่าที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับกำหนด การจัดเกิดจากนายจ้างหรือลูกจ้างหรือทั้งสองฝ่าย ร่วมกันจัดเพื่อให้ลูกจ้างได้มีสภาพเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สวัสดิการประเภทนี้อาจจำแนกได้ดังนี้

2.1 สวัสดิการทางเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความมั่งคั่งทางด้านเศรษฐกิจ ฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเป็นหลักประกันทางด้านการเงิน หรือที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงินหรือจ่ายในรูปตัวเงินได้ เช่น เงินสะสม เงินบำเหน็จบำนาญ การกู้ยืมเงินดอกเบี้ยต่ำ ารรับส่งเงินค่าอาหารทำการนอกเวลา เป็นต้น

2.2 สวัสดิการด้านสังคม เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อประโยชน์ทางด้านจิตใจ การบำรุงขวัญและความนึกคิด การเพิ่มพูนความรู้ ความสะดวกสบาย ความสนุกสนานรื่นเริง สวัสดิการด้านสังคม อาจจำแนกออกเป็นสวัสดิการด้านต่างๆดังนี้

2.2.1 ด้านนันทนาการเป็นการจัดเพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้รับความสนุกสนานรื่นเริง ลดความเครียดหรือความขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง มีการปฏิสัมพันธ์ โดยมีกิจกรรมทางสังคมร่วมกัน เช่น การจัดแข่งกีฬา การตั้งสโมสร การจัดทัศนศึกษา เป็นต้น

2.2.2 ด้านสุขภาพอนามัย เป็นการจัดเพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน เช่น การจัดบริการด้านสุขภาพ การบริการการแพทย์ การเยี่ยมเยียน การให้คำปรึกษา การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

2.2.3 ด้านการศึกษา เป็นการจัดเพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสในการศึกษาซึ่งรวมถึง การศึกษาเพิ่มเติมหรือการศึกษาต่อในระดับสูง การเสริมความรู้ในด้านต่างๆ เช่น กฎหมาย ที่ควรรู้ ความรู้ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย การจัดหาให้มีห้องสมุด เป็นต้น

2.2.4 ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการจัดเพื่ออำนวยความสะดวกปลอดภัยในการทำงาน สถานที่ทำงาน เช่น การจัดทำที่พักอาศัยภายในสถานที่ทำงาน การจัดนิทรรศการและอบรมแนะนำเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน การดูแลความสะดวกสถานที่ทำงาน เป็นต้น

สรุปแล้วสวัสดิการในแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันไปในส่วนของสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด โดยขึ้นอยู่กับสภาพการทำงานของแต่ละองค์กร แต่มีเป้าหมายที่เหมือนกันคือเพื่อ เสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1.3.3 การจัดสวัสดิการ เงินเดือน และค่าตอบแทนในภาครัฐ

การจัดสวัสดิการ เงินเดือน และค่าตอบแทน เป็นสิ่งจูงใจสิ่งหนึ่งที่ส่วนราชการพึงปฏิบัติ ซึ่งการจัดสวัสดิการ เงินเดือน และค่าตอบแทน อาจมีลักษณะที่เป็นตัวเงินโดยตรง บางลักษณะเป็นทั้งตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน สำหรับสิ่งจูงใจที่เป็นค่าตอบแทน ได้แก่ เงินเดือนที่ราชการกำหนดจ่ายเป็นรายเดือนให้แก่ข้าราชการ และค่าตอบแทนอื่นซึ่งเป็นเงินพิเศษ นอกเหนือจากเงินเดือน ส่วนสิ่งจูงใจที่เป็นสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้โดยทั่วไป ได้แก่ ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินช่วยเหลือบุตร ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ สิทธิการลา รวมทั้งเงินประจำตำแหน่ง เป็นต้น

ค่าตอบแทน อาจแยกได้ 4 ลักษณะ ได้แก่

1. ค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามปกติ คือ เงินเดือน โดยหลักการ เงินเดือนจะเป็นตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจเข้าทำงาน แต่บัญชีอัตราเงินเดือนของข้าราชการในปัจจุบัน (พ.ศ.2548) ไม่เพียงพอต่อการครองชีพ และน้อยกว่าเมื่อเทียบกับบัญชีอัตราเงินเดือนของ รัฐวิสาหกิจ และอัตราเงินเดือนในภาคเอกชน ดังนั้น เงินเดือนอาจไม่ใช่ตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจเข้ารับราชการ

2. ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ นอกจากปฏิบัติงานตามหน้าที่แล้ว ในบางโอกาสข้าราชการอาจต้องปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ตามความรู้ความสามารถเฉพาะตน ซึ่งรัฐจะกำหนดค่าตอบแทนให้ แต่ในบางกรณีการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงของบางตำแหน่ง รัฐกำหนดค่าตอบแทนให้เป็นพิเศษ ค่าตอบแทนในลักษณะนี้ ได้แก่

- 2.1 ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ

- 2.2 เงินรางวัลกรรมการสอบ

- 2.3 ค่าสอนเกินเกณฑ์ชั่วโมงที่กำหนด

- 2.4 ค่าสมนาคุณ ในการที่ได้รับเชิญเป็นวิทยากรหรือผู้ทรงคุณวุฒิ

- 2.5 เงินเพิ่มสำหรับข้าราชการที่ประจำอยู่ต่างประเทศ

- 2.6 เงินประจำตำแหน่ง

3. ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานที่ยากลำบาก หรือเสี่ยงอันตราย การที่รัฐให้ค่าตอบแทนพิเศษต่างจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสถานที่ปกติ เป็นการสร้างขวัญ และ จูงใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพทัดเทียมกันในสภาพปกติ ค่าตอบแทนลักษณะนี้ ได้แก่

- 3.1 เงินเบี่ยกันดารจะกำหนดให้พื้นที่ ที่มีการคมนาคมไม่สะดวก มีโรคภัยชุกชุม

- 3.2 เงินยังชีพภาคใต้

3.3 เงินเพิ่มพิเศษค่าภาษามลายู สำหรับข้าราชการที่ผ่านการอบรมและได้ใบประกาศนียบัตรภาษามลายู ซึ่งได้ปฏิบัติราชการประจำใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส และสตูล

4. ค่าตอบแทน ในการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าปกติ ปฏิบัติราชการนอกเวลาทำการปกติ และปฏิบัติงานในวันหยุดราชการรัฐจะกำหนดให้มีค่าอาหารทำการนอกเวลาเป็นค่าตอบแทน

สวัสดิการ อาจแยกเป็น 8 ลักษณะ ได้แก่

1. ค่าเช่าบ้าน เช่าซื้อ และบ้านพักทางราชการโดยเจตนาธรรมณ์ ทางราชการต้องการให้ความช่วยเหลือข้าราชการที่เดือดร้อน ด้านที่อยู่อาศัยเนื่องจากทางราชการเป็นเหตุ ซึ่งหมายถึงผู้ที่ทางราชการสั่งให้ไปปฏิบัติงานประจำในท้องที่อื่น ซึ่งไม่ใช่ท้องที่ที่บรรจุเข้ารับราชการในครั้งแรก และทางราชการไม่มีบ้านพักให้ จึงช่วยเหลือจ่ายค่าที่พัก ซึ่งอาจเป็นการเช่าบ้านหรือเช่าซื้อ

2. ค่ารักษาพยาบาล นอกจากให้แก่ข้าราชการแล้วยังให้ครอบคลุมไปถึงบิดามารดา คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

3. เงินช่วยเหลือการศึกษานูตร โดยรัฐให้ความช่วยเหลือจนถึงการศึกษาในชั้นไม่สูงกว่าอนุปริญญา และอายุไม่เกิน 25 ปี

4. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

5. สิทธิในการลาประเภทต่างๆ

6. รอยนต์ประจำตำแหน่ง

7. สวัสดิการในลักษณะการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เสริมความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การให้ทุนการศึกษา ฝึกอบรม ศึกษานในต่างประเทศ การประชุมสัมมนา

8. สวัสดิการในลักษณะบำเหน็จความชอบ เพื่อเป็นการตอบแทนความดีความชอบที่ได้ปฏิบัติงานมาด้วยดี หรือเป็นการเชิดชูเกียรติที่ได้ทำประโยชน์ให้แก่ทางราชการ บำเหน็จความชอบที่ราชการจัดให้ ได้แก่

8.1 การเลื่อนขึ้นเงินเดือน

8.2 การเลื่อนตำแหน่ง

8.3 เครื่องราชอิสริยาภรณ์

8.4 เหรียญดุษฎีมาลา เข็มศิลปวิทยา

8.5 บำเหน็จ บำนาญ

8.6 เงินทำขวัญข้าราชการ กรณีที่ได้รับอันตรายหรือเจ็บป่วยจนพิการ หรือสูญเสียอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่ง เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ปราบปรามโจรผู้ร้าย แต่ยังสามารถรับราชการได้

8.7 บำเหน็จความชอบกรณีพิเศษ กรณีที่ได้รับอันตรายหรือเจ็บป่วย ถึงเสียชีวิต หรือไม่สามารถรับราชการต่อไปได้ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ปราบปรามโจรผู้ร้าย หรือด้วยเหตุอื่นๆ แต่เนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

นอกจากสวัสดิการและค่าตอบแทนที่รัฐจัดให้โดยทั่วไป ซึ่งข้าราชการทุกคนได้รับสิทธิเท่าเทียมกันแล้ว บางส่วนราชการอาจดำเนินการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนเฉพาะของแต่ละแห่ง เป็นการเพิ่มเติมจากที่ได้จากรัฐ เช่น การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ การจัดหาอาหารกลางวัน การจัดสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน การจัดยานพาหนะ รับ-ส่ง เป็นต้น

2.1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดสวัสดิการ

ปัญหาในเรื่องระเบียบ ข้อบังคับ ที่ในบางครั้ง มีข้อจำกัด มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และไม่มีคณะกรรมการที่คอยตรวจสอบอย่างเคร่งครัด ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรม เช่น การเบิกจ่ายค่าเช่าบ้าน สิทธิการเข้าพักอาศัยบ้านพักของทางราชการ พบว่าในบางครั้ง ผู้ที่มีบ้านพักเป็นของตนเองในท้องถิ่นที่รับราชการอยู่แล้วแต่ยังใช้สิทธิในการเข้าพักอาศัยบ้านพักของทางราชการ ซึ่งตามสิทธิถึงแม้ว่าจะมีสิทธิเข้าพักบ้านพักของทางราชการ ได้จริง แต่เมื่อสามารถมีบ้านพักเป็นของตนเองได้แล้ว ควรจะงดรับสิทธิเพื่อให้ ข้าราชการผู้อื่นที่ได้รับความเดือดร้อนได้เข้าพักอาศัยจริง

ปัญหาในความไม่เพียงพอของสวัสดิการ ค่าตอบแทน ซึ่งไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัย และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน เช่น การเบิกค่าเดินทางไปราชการ การเบิกค่าที่พักและค่าอาหาร ซึ่งด้วยอัตราค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปมาก ทำให้เกิดความไม่เพียงพอ เป็นต้น

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธเนศ โกมลธง (2545) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานเทศบาลเมืองเชียงรายต่อระบบสวัสดิการพนักงาน มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลเมืองเชียงรายที่มีต่อระบบสวัสดิการพนักงาน และศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลเมืองเชียงรายที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับระบบสวัสดิการ เพื่อเสนอแนะการปรับปรุงระบบสวัสดิการให้ดีขึ้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานเทศบาลเมืองเชียงรายจำนวน 173 คน และทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมจากพนักงานเทศบาลเมืองเชียงราย จำนวน 10 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เทคนิคทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลมีทัศนคติภาพรวมต่อสวัสดิการในระดับปานกลาง และมีทัศนคติต่อระบบสวัสดิการรายจ่ายในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับคือ ด้านความเหมาะสมของการจัดสวัสดิการพิเศษ ด้านระบบการจัดการ ด้านความ

เหมาะสมของสวัสดิการและความเหมาะสมของค่าตอบแทน และพนักงานเห็นว่าสวัสดิการจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานในหน้าที่เพิ่มขึ้น

พนักงานที่มีอายุสูงจะมีทัศนคติด้านระบบการจัดการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า พนักงานระดับ 1-4 จะมีทัศนคติด้านความเหมาะสมของการจัดสวัสดิการสูงกว่าพนักงานที่เป็นลูกจ้างและสูงกว่าพนักงานที่มีระดับสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญาจะมีทัศนคติด้านความเหมาะสมของสวัสดิการสูงกว่าพนักงานที่การศึกษาต่ำกว่า ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านสถานภาพ และเงินเดือน ไม่มีผลต่อทัศนคติ

มลธิรา อินทกุลชัย (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ (1) เพื่อศึกษาโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการพนักงานของพนักงานธนาคารออมสิน (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆของธนาคารออมสิน (3) เพื่อศึกษาปัญหาการได้รับสวัสดิการของบุคลากรของธนาคารออมสิน โดยศึกษาจากพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 25 สาขา เป็นพนักงานบนสำนักงานภาคและสำนักงานเขต ซึ่งมีจำนวนพนักงาน 364 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจำนวน 190 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการพรรณนาข้อมูลและทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารด้วยการหาค่าเฉลี่ยนำเสนอโดยตารางความสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานออมสินมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านวันเวลาทำงาน สวัสดิการในหน่วยงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านเงินกู้พนักงาน ส่วนสวัสดิการด้านครอบครัวพนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยสุด ปัญหาจากการได้รับสวัสดิการของพนักงานออมสินสรุปได้ดังนี้ พบว่าเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับค่าครองชีพ พนักงานโสดได้รับสวัสดิการพื้นฐานน้อยกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว เงินช่วยเหลือครอบครัวน้อยเกินไป อัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ระยะเวลาดำเนินการช้า มีเงื่อนไขและหลักเกณฑ์มากเกินไป

เกรียงศักดิ์ ตงศิริ (2553) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการประเมินค่าตามแบบลิเคอท์ (Likert Scale) ผลการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอยสะเก็ด ในอันดับแรกในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านบุคคลคือ ความมีอัธยาศัยไมตรี กิริยาท่าทาง การพูดจา ความเป็นมิตร ด้านการจัดการคือ การขอรับบริการไม่ซับซ้อนและสับสนในวิธีการ ด้านการประชาสัมพันธ์ คือ การให้ข่าวสารเพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อได้เข้าใจอย่างชัดเจน ด้านอาคารสถานที่ คือ ความสะอาดเรียบร้อย ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในอันดับแรกในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการให้บริการทั่วไป คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรี มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา คือ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวนสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การระงับเหตุ การจับกุมคนร้าย เป็นต้น ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม คือ การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การจัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบล โดยมีอาสาสมัครร่วมปฏิบัติงานด้วย ทำให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

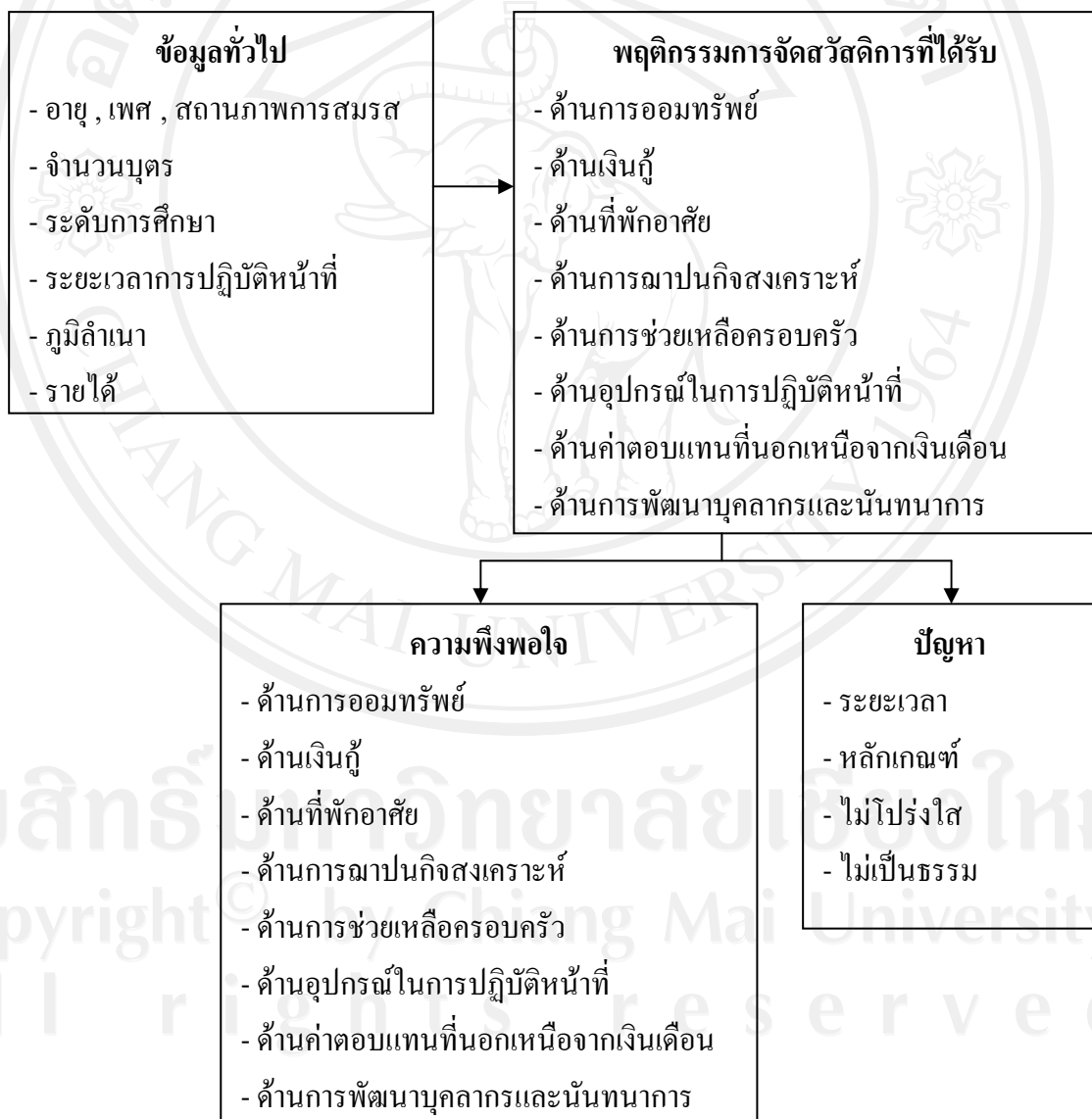
เกล็ดดาว ปัญญาศิลป์ (2553) ได้ศึกษาการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงภาพรวมในการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 22 สาขา และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยวิธีทางสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ สถิติเชิงพรรณนา และใช้มาตราส่วนแบบ Likert Scale ในการประเมินค่าผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อสวัสดิการของธนาคารนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากต่อสวัสดิการด้านการออมเงินของพนักงาน และมีความพึงพอใจปานกลางด้านเงินช่วยเหลือครอบครัว ด้านเงินกู้พนักงาน ด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย ด้านการพัฒนาพนักงาน และมีความพึงพอใจน้อยในสวัสดิการด้านค่าครองชีพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ สวัสดิการด้านค่าครองชีพ รองลงมาเป็นสวัสดิการด้านเงินกู้พนักงาน สวัสดิการด้านการพัฒนาพนักงาน สวัสดิการด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย สวัสดิการด้านการออมเงินพนักงาน และสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ตามลำดับ

ปัญหาของพนักงานธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านค่าครองชีพที่ไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพในปัจจุบัน ส่วนค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุดพนักงานบางสาขาไม่สามารถเบิกได้ตามจริง ส่วนสวัสดิการด้านเงินกู้มีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขมากเกินไป ทำให้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่พนักงานได้อย่างเต็มที่

2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลและการศึกษาจากทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



รูป 2.1 กรอบแนวคิดของการวิเคราะห์การจัดสวัสดิการของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
ของสถานีตำรวจภูธรหาดง จังหวัดเชียงใหม่