บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร ในบทนี้จะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรอบแนวคิด โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 กฎหมายคุ้มครองแรงงาน

กฎหมายคุ้มครองแรงงานเป็นกฎหมายที่ มีบทบัญญัติถึง สิทธิและหน้าที่ ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการใช้แรงงานและการจ่ายค่าตอบแท นในการทำงานเพื่อให้ลูกจ้างทำงานด้วยความปลอดภัย มีสุขภาพอนามัยอันดี ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการตามสมควร ทั้งนี้เพื่อให้การใช้แรงงานเกิดประ โยชน์สูงสุด แก่นายจ้าง ลูกจ้าง และประเทศ โดย มาตรฐานการใช้แรงงานจะถูกกำกับดูแลโดยกระทรวงแรงงาน จึงจำเป็น ต้องเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในการสร้างความอยู่ดีกินดี ยกระดับรายได้ และมีหลักเกณฑ์การจ้างงานที่เป็นธรรมเพื่อยกระดับมาตรฐานแรงงานไทย ให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ในฐานะประเทศสมาชิกองค์ก รแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ได้ผ่านรัฐสภาเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2541 และได้ประกาศในราชกิจจนุเบกษา เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2541 และมีผล บังคับใช้เมื่อพ้นกำหนด 180 วัน คือ ตั้งแต่ วันที่ 20 สิงหาคม 2541 เป็นต้นไป (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2541: www.labour.go.th)

สวัสดิการแรงงาน คือ การดำเนินการใดๆ ไม่ว่าโดยนายจ้าง สหภาพแรงงาน (ลูกจ้าง) หรือรัฐบาล ที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตไม่เฉพาะแต่ตัวลูกจ้างเท่านั้น แต่รวมถึงครอบครัวของลูกจ้างด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การดำเนินการเพื่อให้มีการจัดสวัสดิการขึ้นในสถานประกอบการนั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินภารกิจ 3 ประการ ดังนี้

- กำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ
- ส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

นอกเหนือจากการดำเนินการ 3 ประการข้างต้นแล้ว การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด ยังกำหนดให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐเข้าไปในสถานประกอบกิจการเพื่อแนะนำรูปแบบของสวัสดิการต่างๆ ที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้แต่หากสถานประกอบกิจการใดมีความพร้อมเพียงพอก็สามารถจัดให้เป็นไปตามความต้องการของลูกจ้างได้ สวัสดิการนอกเหนือกฎหมายที่กองสวัสดิการแรงงานนำเสนอเป็นทางเลือกสำหรับสถานประกอบกิจการจัดเพิ่มเติม แบ่งออกได้เป็นหมวดใหญ่ๆ ดังนี้

1. สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาลูกจ้าง
   - การส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกเวลาทำงาน
   - การจัดตั้งโรงเรียนในโรงงาน
   - การอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน
   - การจัดให้มีห้องสมุด หรือมุมอ่านหนังสือ ฯลฯ เป็นต้น
2. สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ
   - การจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการหรือสหกรณ์ร้านค้า
   - การให้เงินช่วยเหลือต่างๆ เช่น งานแต่งงาน งานอุปสมบท งานศพ
   - การจัดชุดทำงาน
   - การจัดหอพัก
   - การจัดให้มีรถรับ-ส่ง
   - เงินโบนัส ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน ค่าเข้ากะ
3. สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของลูกจ้าง
   - สหกรณ์ออมทรัพย์
   - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
4. สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของลูกจ้าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

- การจัดสถานเลี้ยงดูบุตรของลูกจ้าง
- การช่วยค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว
- การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของลูกจ้าง
- การประกันชีวิตให้กับลูกจ้าง

5. สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต
   - เงินบำเหน็จ
   - เงินรางวัลทำงานนาน
   - ให้ลูกจ้างซื้อหุ้นของบริษัท
   - กองทุนฌาปนกิจ
   - เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย
6. สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย
   - การจัดทัศนศึกษา
   - การแข่งขันกีฬา
   - การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน
   - การให้ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัย

2.1.2 แนวความคิดในการจัดสวัสดิการของ R.Wayne Mondy และ Robert M. Noe III

จากแนวความคิดและหลักการของ R.Wayne Mondy และ Robert M. Noe III (อ้างถึงในบรรจง หาญเจริญกิจ, 2540) สามารถแบ่งการจัดสวัสดิการออกเป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ ได้แก่ สวัสดิการที่เป็นการตอบแทนในรูปของตัวเงินและสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้ดังนี้

1. สวัสดิการที่เป็นการตอบแทนในรูปของตัวเงิน จะประกอบด้วย
   - กองทุนเงินทดแทน
   - กองทุนประกันสังคม
   - กองทุนสะสม หรือกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
   - การรักษาพยาบาล
   - เงินโบนัส
   - สวัสดิการโดยทั่วไป เป็นการตอบแทนในรูปของตัวเงินเพิ่มเติมที่องค์กรจัดให้ พนักงาน เช่น เงินบำเหน็จ การกู้ยืมเงินประเภทต่างๆ และสวัสดิการพิเศษอื่นๆ
2. สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน จะประกอบด้วย
   - วันลา และวันหยุดพักผ่อน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

- ความปลอดภัยในการทำงาน ได้แก่ การจัดสภาพการทำงานให้พนักงานมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เช่น ทางออกฉุกเฉิน ระบบป้องกันภัย การประกันภัย และอื่นๆ

- ความต้องการมั่นคงปลอดภัยหรือหลักประกันในการประกอบอาชีพ องค์กรมีหน้าที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองมีความมั่นคงในการทำงาน การไล่ออก หรือปลดจากงาน ควรจะต้องมีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมโดยเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติเป็นสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อความรู้สึก ความมั่นคงตลอดจนขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

2.1.3 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow Hierachy of Need)

มาสโลว์มีความเชื่อว่า องค์กรจะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างดีนั้น จะบังเกิดได้เมื่อผู้บริหารองค์การเข้าใจความต้องการของมนุษย์ และเลือกใช้วิธีการจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจ ตั้งใจทำงาน การเข้าใจความต้องการของมนุษย์นั้นเป็นจุดแรกที่จะนำไปสู่ความเข้าใจพฤติกรรมของคนในองค์การ นอกจากนี้มาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 : 116) ดังนี้

1) บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2) ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึ่งเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3) ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ตามระดับความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองในลำดับต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierachy of needs) ไว้ 5 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการเพื่อให้ตนเองมีความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ฐานะทางเศรษฐกิจ อาชีพ หน้าที่การงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น จากสังคมและมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

ขั้นที่ 4 ความต้องการด้านเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการอยากเด่นในสังคม การเป็นที่ยอมรับเป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่นและของสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของคนที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจมีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การวัดความพึงพอใจในการทำงานมีดังนี้

1. การเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. การเข้าใจถึงงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจและไม่พอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น

3. การเข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน การลางาน และการออกจากงาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงการจัดสวัสดิการ บริการต่างๆ ว่าสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

การจัดการและการบริหารเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคง สวัสดิการในการทำงาน บริการต่างๆ ที่พนักงานได้รับ รายรับและค่าจ้างค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ควรคำนึงเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บรรจง หาญเจริญกิจ (2540) ได้ศึกษาสวัสดิการสำหรับพนักงานของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งสวัสดิการที่ได้รับในรูปตัวเงินและสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดสวัสดิการสำหรับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะเข้ามาทำงานกับธนาคารพาณิชย์ โดยทำการสำรวจพนักงานธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ 6 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย และ ทำการ วัดระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่าง ๆ ที่มีผลต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยการใช้มาตราส่วนแบบ (Likert Scale) จากผลการศึกษาพบว่าสวัสดิการที่พนักงานธนาคารได้รับในรูปของตัวเงินมีมากกว่าที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วย เงินทดแทน การประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ฯลฯ และสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน ธนาคารมีสวัสดิการให้ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งยังจัดสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินที่นอกเหนือจากกฎหมายกำหนดโดยธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานมีความสุข และความปลอดภัยในการทำงาน ความเห็นของพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในปฏิบัติงานและมีความพอใจในสวัสดิการที่ธนาคารจัดบริการให้

พรชัย ทิฆัมพรวรรณ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท พี.ที.เคมีคอลส์ จำกัด โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยแรงจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในแผนก Non-penicillin,Non-sterile จำนวน 72 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย และวัดระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในระดับมาก ด้านลักษณะงานทำ และการได้รับการยอมรับนับถือพอใจในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าพอใจในระดับน้อย ส่วนปัจจัยค้ำจุนนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยทั้งในด้านความมั่นคงในงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายของบริษัท ด้านสภาพการทำงานและด้านค่าจ้าง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความพอใจในระดับปานกลาง โดยพบว่า เพศที่แตกต่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่างกัน

วารุณี ลังกาพินธ์ (2546) ได้ศึกษาสภาพการทำงานและสวัสดิการของแรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน และสวัสดิการที่แรงงานได้รับจากโรงงาน รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของแรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยทำการสอบถามลูกจ้างในในโรงงานอุตสาหกรรมเฉพาะลูกจ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต จำนวนตัวอย่าง 300 คน โดยใช้ข้อมูลวิเคราะห์เชิงพรรณนา ร้อยละและความถี่

จากผลการศึกษาพบว่ามีการจ้างงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยลูกจ้างมีอายุอยู่ระหว่าง 21-25 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย อายุการทำงานเฉลี่ย 1-3 ปี ลูกจ้างมีวันทำงานสัปดาห์ละ 6 วัน วันละ 8 ชั่วโมง และพักทำงานวันละ 1 ชั่วโมง ซึ่งตรงตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานกำหนดไว้ สำหรับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับ พบว่าลูกจ้างส่วนใหญ่ได้รับสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด ส่วนสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดที่ลูกจ้างได้รับคือ การเลี้ยงอาหารกลางวันและเครื่องแบบพนักงาน ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานคือ ปัญหามลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง และโรคที่เกิดจาการทำงานได้แก่ โรคเกี่ยวกับทางเดินหายใจ โรคเกี่ยวกับตา สำหรับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโรงงานจะมีอุปกรณ์ป้องกันมลภาวะให้กับลูกจ้างและให้การรักษาพยาบาล

มลธิรา อินธกุลชัย (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ (1)เพื่อศึกษาโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการพนักงานของพนักงานธนาคารออมสิน (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ ของธนาคารออมสิน (3) เพื่อศึกษาปัญหาการได้รับสวัสดิการของบุคลากรของธนาคารออมสิน โดยศึกษาจากพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 25 สาขาเป็นพนักงานบนสำนักงานภาคและสำนักงานเขต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

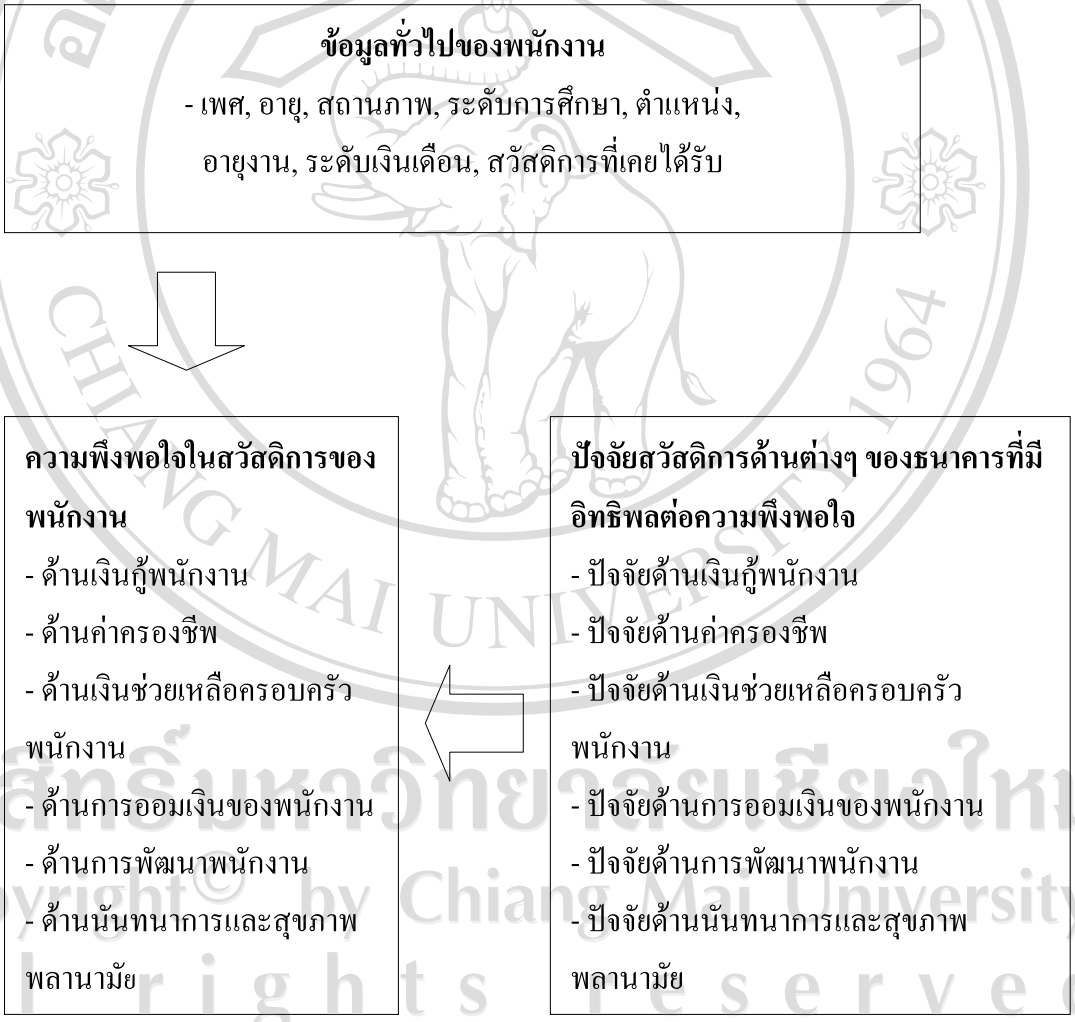
ซึ่งมีจำนวนพนักงาน 364 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจำนวน 190 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการพรรณนาข้อมูลและทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารด้วยการหาค่าเฉลี่ยนำเสนอโดยตารางความสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานออมสินมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านวันเวลาทำงาน สวัสดิการในหน่วยงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านเงินกู้พนักงาน ส่วนสวัสดิการด้านครอบครัวพนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยสุด ปัญหาจากการได้รับสวัสดิการของพนักงานออมสินสรุปได้ดังนี้ พบว่าเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับค่าครองชีพ พนักงานโสดได้รับสวัสดิการพื้นฐานน้อยกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว เงินช่วยเหลือ ครอบครัวน้อยเกินไป อัตราดอกเบี้ยที่ให้กู้สูงเกินไป ระยะเวลาดำเนินการช้า มีเงื่อนไขและหลักเกณฑ์มากเกินไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมด้านทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved