



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการของบุคลากรกรมการบินพลเรือน

Satisfaction Studies on the Welfare for Personnel
at the Department of Civil Aviation

ภุชณิสรา ฐัญเจริญ (Pusanisa Thunjaroen)¹ กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาม (Kittipong Sophonthummapharn)²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรกรมการบินพลเรือนที่มีต่อการจัดสวัสดิการ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรกรมการบินพลเรือนที่มีต่อการจัดสวัสดิการ โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวน 350 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบระดับชั้น เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการของบุคลากรกรมการบินพลเรือน ทั้ง 7 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการจัดสวัสดิการแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านเงินช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกีฬาและนันทนาการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านร้านอาหาร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรกลุ่มข้าราชการ-ลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างจากกลุ่มพนักงานราชการ-ลูกจ้างชั่วคราว 4 ด้าน เรียงลำดับความแตกต่างจากมากไปหาน้อยคือ ด้านร้านอาหารมีความแตกต่างมากที่สุด อันดับสองด้านบ้านพักราชการ อันดับสามด้าน รถสวัสดิการ และด้านที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ด้านบ้านพักรับรอง ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ควรมีการพัฒนาแนวทางในการดำเนินการจัดสวัสดิการในทุกๆ ด้านเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความพึงพอใจของบุคลากรทุกประเภทให้เพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ สวัสดิการ กรมการบินพลเรือน

Abstract

This research aimed to study and compare the satisfaction level on the welfare provision for Department of Civil Aviation's personnel. The sample group consisted of 350 people who were selected by stratified random sampling. The instruments used in the research were questionnaire. The data were analyzed using statistical techniques of frequency, percentage, mean, and standard deviation while hypotheses were tested using t-test. The findings indicated that the 7 aspects of the satisfaction level on the welfare provision for Department of Civil Aviation's personnel were generally at the moderate level. When considered the welfare provision of each aspect in the order of the mean ranging from the most to the least, the findings indicated that the financial support aspect had the most mean followed by the sports and entertainment aspect. The restaurant aspect had the least mean. The results from the hypothesis revealed that the personnel in the group of civil servants and permanent employees were satisfied with the welfare provision differently from the group of government employees and temporary employees. This included 4 aspects ranging from the most to the least. The restaurant aspect was most different. The second was the civil service housing. The third was the transport welfare. The holiday accommodation aspect was least different. The recommendation from the research was to improve a guideline to providing welfare in every aspect in order to better meet the needs and the satisfaction of the personnel in every group.

Keywords: Satisfaction, Welfare, Department of Civil Aviation

1 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ littledollca@hotmail.com.

2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หัวหน้าภาควิชาการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ kittipong.s@mutk.ac.th



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

บทนำ

การบริหารองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน สิ่งสำคัญที่สุดและขาดไม่ได้ คือ คน (MAN) ดังนั้น หากองค์กรใดต้องการคนที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการและตามคุณสมบัติของตำแหน่ง องค์กรนั้น ๆ จะต้องมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือกให้ได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งพัฒนาสมรรถนะด้านต่างๆ ดูแลรักษานุคลากรให้อยู่กับองค์กรอย่างผาสุก มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรจุแต่งตั้งบุคลากรให้ทำงานตรงตามความรู้ สมรรถนะ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร องค์กรจึงควรมีการรักษานุคลากรเหล่านั้นให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด โดยมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรมีความรู้สึกจงรักภักดี มีความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

ดังนั้น การจัดสวัสดิการเพิ่มเติมจากที่รัฐจัดให้ เพื่อเป็นประโยชน์เกื้อกูลให้แก่บุคลากร เป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานให้กับองค์กรนั้น ๆ ได้อย่างเต็มที่ และบุคลากรที่อยู่ในองค์กร ได้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น แต่องค์กรใดจะจัดสวัสดิการได้ดีเป็นที่พึงพอใจของบุคลากรหรือพนักงานภายในองค์กรเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กร การเล็งเห็นความสำคัญของผู้บริหาร ความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ ทางการบริหาร รายได้ขององค์กร รวมทั้งการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดสวัสดิการ

กรมการbinพลเรือน เป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งที่ได้มีการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการมาพร้อมๆ กับการจัดตั้งกรมการbinพลเรือน (เดิมสำนักงานการbinพลเรือน) ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2476 (กรมการbinพลเรือน, 2556, น.21) แต่ความชัดเจนที่ได้ดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมอ้างอิงตามระเบียบที่กำหนดแนวทางการจัดสวัสดิการได้นั้น มีการจัดสวัสดิการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2530 ตามมติคณะรัฐมนตรีที่กำหนดให้ สำนักงาน ก.พ. กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการในส่วนราชการ พ.ศ.2530 และต่อมาได้มีการปรับปรุงระเบียบดังกล่าวขึ้นใหม่เมื่อปี พ.ศ.2547 และใช้มาจนถึงปัจจุบัน (ศูนย์ประสานการจัดสวัสดิการข้าราชการ, 2547, น.2-3) โดยกรมจะต้องจัดทำระเบียบสวัสดิการภายในขึ้นตามแนวทางที่ สำนักงาน ก.พ. กำหนด

การปรับปรุงแก้ไขระเบียบการจัดสวัสดิการของทางราชการซึ่งเป็นระเบียบกลางข้างต้น รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขระเบียบการจัดสวัสดิการภายในของกรมการbinพลเรือนที่ต้องปรับปรุงให้สอดคล้องด้วยนั้น เป็นเพียงการกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้บางส่วน แต่ยังไม่สามารถทำให้การจัดสวัสดิการของส่วนราชการต่างๆ รวมถึงกรมการbinพลเรือน จะดีขึ้นหรือได้รับความพึงพอใจที่เป็นดัชนีวัดได้ หากแต่มีกรอบแนวทางปฏิบัติวิธีการที่ชัดเจนขึ้นเท่านั้น แต่ปัจจัยที่สำคัญยังอยู่ที่ความต้องการของบุคลากร ความมุ่งมั่นของผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะกำหนดนโยบายและการจัดการเรื่องดังกล่าวให้ตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่ดีขึ้นได้ ปัญหาที่พบทุกครั้งจากการสำรวจความพึงพอใจเรื่องดังกล่าว คือ ความต้องการให้จัดสวัสดิการนอกเหนือเพิ่มเติมจากที่รัฐจัดให้ในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรมการbinพลเรือนเป็นหน่วยงานหนึ่งในองค์กรทางด้านการbinพลเรือนของประเทศ ที่มีองค์ประกอบของ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

องค์กรทางด้านการบิน ทั้งหน่วยงานกำหนดนโยบาย กำกับดูแล การปฏิบัติการหรือให้บริการในด้านต่าง ๆ ทางธุรกิจการบินประกอบด้วยองค์กร ในรูปแบบของ ราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการให้เป็นที่ยอมรับและไม่เกิดความแตกต่างระหว่างกัน

ดังนั้น จากปัญหาความต้องการของบุคลากรในการจัดสวัสดิการเพิ่มเติม จำเป็นที่ต้องศึกษาวิเคราะห์หาความต้องการในจุดที่เหมาะสมเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการจัดสวัสดิการภายในกรมการบินพลเรือนการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวจึงเป็นความสำคัญและมีความท้าทายที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ มีทิศทางชัดเจนที่จะดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างดีที่สุด และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรทางด้านการบิน ซึ่งเป็นองค์กรกำกับดูแลได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรกรมการบินพลเรือนที่มีต่อการจัดสวัสดิการของกรมการบินพลเรือน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรกรมการบินพลเรือนที่มีต่อการจัดสวัสดิการของกรมการบินพลเรือน โดยจำแนกตามประเภทบุคลากร

การทบทวนวรรณกรรม

สวัสดิการ เป็นสิทธิประโยชน์ที่องค์กรจัดให้บุคลากรในองค์กร นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้าง เพื่อเป็นแรงจูงใจอีกทางหนึ่ง และเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “สวัสดิการ” และ “สวัสดิการและผลประโยชน์” ไว้ เช่น ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2552 (2546 : 1143) กล่าวไว้ว่า สวัสดิการ หมายถึง การให้สิ่งที่มีค่าอันช่วยให้ผู้ทำงานมีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล (2557 : 262) กล่าวไว้ว่า สวัสดิการและผลประโยชน์ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือเอกชนจัดให้มีขึ้น ให้แก่ข้าราชการ หรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี และ ญัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2545 : 237) กล่าวไว้ว่า สวัสดิการ หมายถึง สิ่งทีนอกเหนือจากการจ่ายค่าจ้างโดยตรงที่องค์กรจัดให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อบุคลากรในสิ่งที่สำคัญและเป็นที่ต้องการของเขา

ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่แสดงออกมาจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้น จะได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ เช่น ชาญชัย สาขวงษ์ (2554 : 9) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอไม่มีที่สิ้นสุด และ กานดา จันทร์แย้ม (2556 : 109) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า ความรู้สึกรวมของพนักงานที่มีต่องานในทางบวก

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการมีผู้ศึกษาไว้หลายท่าน ดังนี้ ผู้วิจัยที่ได้มีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการในหน่วยงานภาครัฐ เช่น กานดา สุรย์ราช (2553) การศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่จัดให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ และชาญชัย สาขวงษ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหลวงที่ 8



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

(นครราชสีมา) นอกจากนี้ยังมี ไมตรี วิเชียรฉาย (2552) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจสวัสดิการที่อยู่อาศัยของข้าราชการในสังกัดบังคับการปราบปราม โอลาส วงษ์หงษ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การวิเคราะห์การจัดสวัสดิการของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในอำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ และพิภพ ส. อินทร์เพ็ญ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การประเมินการจัดสวัสดิการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำหรับในหน่วยงานภาคเอกชน มีผู้วิจัยเรื่องดังกล่าวไว้ เช่น ชูติมา แก้วกลม (2550) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาการจัดสวัสดิการของพนักงาน บริษัทสยามกรกิจ จำกัด และ เมธี ศาสตร์สาระ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงาน บริษัท นิโปร(ประเทศไทย) จำกัด

นอกจากนี้ ยังมีผู้วิจัยที่ได้มีการศึกษาเรื่องดังกล่าว ในส่วนของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เช่น มลธิรา อินทกุลชัย (2551) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรกรมการบิน พลเรือน ส่วนกลาง และท่าอากาศยานส่วนภูมิภาค จำนวน 1,514 คน กลุ่มตัวอย่าง (Sampling Size) ที่ผู้วิจัยได้เทียบคำนวณโดยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบประชากรของ Taro Yamane โดยใช้ค่าระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ระดับ 0.05 โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรกรมการบินพลเรือน แบ่งตามประเภทของบุคลากร

ประเภทของ บุคลากร	จำนวนประชากร	คำนวณตามสัดส่วน คิดเป็นเปอร์เซ็นต์(%)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการ	553	36.53 %	128
ลูกจ้างประจำ	402	26.55 %	93
พนักงานราชการ	69	4.56 %	16
ลูกจ้างชั่วคราว	490	32.36 %	113
รวม	1,514	100 %	350

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จากจำนวนประชากร 1,514 คำนวณตามสูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 316.40 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 350 คน ซึ่งสัดส่วนเป็นไปตามตารางที่ 1 จากจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามประเภทของบุคลากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอ้างอิง ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรกรมการบินพลเรือนจากหน่วยงานในส่วนกลางและท่าอากาศยานทั่วประเทศ กลุ่มตัวอย่าง



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

จำนวน 350 คน ได้จากการสุ่มระดับชั้น (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ (1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (2) ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ (3) ข้อเสนอแนะ ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยมีค่า IOC เกิน 0.7 หลังจากนั้นได้ทดสอบแบบสอบถามจากประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งผลการทดสอบพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเกิน 0.7 ทุกสเกล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 เพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 อายุงานส่วนใหญ่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 สถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 ประเภทบุคลากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 60

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการจัดสวัสดิการของกรมการbinพลเรือนโดยรวม

การจัดสวัสดิการ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
บ้านพักราชการ	2.93	0.743	ปานกลาง
บ้านพักรับรอง	2.83	0.747	ปานกลาง
ร้านอาหาร	2.71	0.759	ปานกลาง
กีฬาและนันทนาการ	2.97	0.814	ปานกลาง
รถสวัสดิการ	2.90	0.856	ปานกลาง
สินเชื่อ	2.89	0.813	ปานกลาง
เงินช่วยเหลือ	3.00	0.833	ปานกลาง
รวม	2.89	0.795	ปานกลาง

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการของบุคลากรกรมการbinพลเรือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาการจัดสวัสดิการแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านเงินช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.00$) รองลงมา คือ ด้านกีฬาและนันทนาการ ($\bar{X} = 2.97$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านร้านอาหาร ($\bar{X} = 2.71$) ทั้งนี้ การจัดสวัสดิการของกรมการbinพลเรือนยังคงควรได้รับการพัฒนาในทุกๆ ด้าน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตให้แก่บุคลากรของกรมได้รับสวัสดิการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้มีการแบ่งประเภทบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกคือ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำกลุ่มที่สองคือ พนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราว เนื่องจากทั้งสองกลุ่มที่จัดรวมไว้นั้น มีความสอดคล้องกันในการได้รับสวัสดิการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการที่รัฐกำหนดหรือสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่รัฐกำหนด

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การจัดสวัสดิการ	<i>t</i>	sig	ความหมาย
บ้านพักราชการ	-2.820	0.005*	แตกต่าง
บ้านพักรับรอง	-2.537	0.012*	แตกต่าง
ร้านอาหาร	-4.779	0.000*	แตกต่าง
กีฬาและนันทนาการ	-0.571	0.568	ไม่แตกต่าง
รถสวัสดิการ	-2.646	0.009*	แตกต่าง
สินเชื่อ	0.586	0.558	ไม่แตกต่าง
เงินช่วยเหลือ	-0.396	0.692	ไม่แตกต่าง
รวม	-2.240	0.381	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานการจัดสวัสดิการของกรมการbinพลเรือน ทั้งหมด 7 ด้าน ทดสอบโดย t-test พบว่า บุคลากรกลุ่มแรก คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างจากกลุ่มที่สอง คือ พนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราว ใน 4 ด้าน คือ บ้านพักราชการ บ้านพักรับรอง ร้านอาหาร และรถสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหากเปรียบเทียบจากค่า *t* โดยเรียงลำดับความแตกต่างจากมากไปหาน้อย ด้านร้านอาหารมีความแตกต่างมากที่สุด ค่า *t* เท่ากับ -4.779 อันดับสองด้านบ้านพักราชการ ค่า *t* เท่ากับ -2.820 อันดับสาม ด้านรถสวัสดิการ ค่า *t* เท่ากับ -2.646 และด้านที่มีความแตกต่างน้อยที่สุด คือ ด้านบ้านพักรับรอง ค่า *t* เท่ากับ -2.537 สำหรับการจัดสวัสดิการอีก 3 ด้าน คือ กีฬาและนันทนาการ สินเชื่อ และเงินช่วยเหลือ บุคลากรกลุ่มแรกและกลุ่มที่สอง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรกรมการbinพลเรือนที่มีต่อการจัดสวัสดิการของกรมการbinพลเรือน พบว่า ระดับความพึงพอใจการจัดสวัสดิการทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันจึงทำให้ผลของความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องการงานวิจัยของ ไมตรี วิเชียรฉาย (2552) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจสวัสดิการที่อยู่อาศัยของ ข้าราชการในสังกัดบังคับการปราบปราม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความ พึงพอใจ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 140 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการในสังกัดกองบังคับการปราบปราม อยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวมและรายด้าน

ในประเด็นวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การที่บุคลากรกลุ่มแรก (ข้าราชการและลูกจ้างประจำ) มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการด้านร้านอาหารแตกต่างจากกลุ่มที่สอง (พนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราว) เนื่องด้วยจากการรวบรวมแบบสอบถามจากหน่วยงานในส่วนกลางและท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน พบว่า บางท่าอากาศยานยังไม่มีร้านอาหารจำหน่ายในพื้นที่ ทำให้ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านนี้ให้แก่บุคลากร สำหรับหน่วยงานในส่วนกลางและท่าอากาศยานที่มีร้านอาหารจำหน่ายในพื้นที่แล้ว ก็มีความต้องการให้มีความหลากหลายของประเภทอาหาร ให้มีการพัฒนาคุณภาพ ความสะอาด และมีปริมาณที่เหมาะสมกับราคา รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด ซึ่งบุคลากรที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ประเภทบุคลากร และอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ต่างกัน อาจส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการด้านร้านอาหารที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ พิกพ. ส. อินทร์เพ็ญ (2555) ที่พบว่า การประเมินการจัดสวัสดิการแก่บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สาขาวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ คือ มหาวิทยาลัยมีโรงอาหารที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ สถานที่ในการออกกำลังกายเพียงพอกับความต้องการของบุคลากร และมีการสนับสนุนกิจกรรมนันทนาการ

สำหรับการจัดสวัสดิการด้านบ้านพักราชการ ซึ่งบุคลากรกลุ่มแรกมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่สองรองลงมาจากด้านร้านอาหาร เนื่องด้วยจากการรวบรวมแบบสอบถามจากหน่วยงานในส่วนกลางและท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน พบว่า ในการจัดสวัสดิการบ้านพักราชการมีระเบียบ ขั้นตอน และการจัดลำดับสิทธิในการเข้าพักที่แตกต่างกัน โดยจะพิจารณาให้สิทธิแก่บุคลากรกลุ่มแรก คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ก่อนกลุ่มที่สอง คือ พนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราวซึ่งจะได้รับการพิจารณาเป็นลำดับสุดท้าย กอปรกับ บ้านพักราชการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน สำหรับบ้านพักราชการที่มีอยู่ก็มีสภาพที่ทรุดโทรม อีกทั้งเป็นเหตุจากงบประมาณไม่เพียงพอต่อการจัดสวัสดิการดังกล่าว จึงอาจส่งผลให้การจัดสวัสดิการด้านดังกล่าวมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ไมตรี วิเชียรฉาย (2552) พบว่า ความพึงพอใจสวัสดิการที่อยู่อาศัยของข้าราชการในสังกัดกองบังคับการปราบปราม อยู่ในระดับปานกลางทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการพักอาศัย ระยะเวลาในการรับราชการ ระดับชั้นยศ และเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจสวัสดิการที่อยู่อาศัยโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ในส่วนการจัดสวัสดิการด้านรถสวัสดิการ บุคลากรกลุ่มแรกมีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่สอง เนื่องด้วย จากการรวบรวมแบบสอบถามจากหน่วยงานในส่วนกลางและท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน พบว่า ในการจัดสวัสดิการด้านรถสวัสดิการ มีหลักเกณฑ์การขอใช้รถสวัสดิการอาจไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของบุคลากร จำนวนรถสวัสดิการมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร มารยาทของพนักงานขับรถ อาจไม่เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ขอใช้บริการ รวมถึงพนักงานขับรถไม่คำนึงถึงความปลอดภัยในการขับรถเท่าที่ควร จึงอาจส่งผลให้การจัดสวัสดิการด้านดังกล่าวมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ธนากร ไชยธีรภิญโญ (2554) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ผู้โดยสารรถสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการวางแผนการให้บริการและความเชื่อถือได้ และปัจจัยด้านโครงข่าย

ทั้งนี้ การจัดสวัสดิการที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด คือ ด้านบ้านพักรับรอง ซึ่งบุคลากรกลุ่มแรกมีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่สอง เนื่องจากการรวบรวมแบบสอบถามจากหน่วยงานในส่วนกลางและท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน พบว่า บ้านพักรับรองมิได้มีไว้บริการในทุกพื้นที่จะมีเพียงบ้านพักรับรอง ณ ท่าอากาศยานหัวหิน เท่านั้น ดังนั้น บ้านพักรับรองจึงมิได้เพียงพอที่จะรองรับความต้องการของบุคลากรได้อย่างทั่วถึง เป็นเหตุให้มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการเข้าพักเพื่อไม่ให้เป็นการใช้สิทธิ์ซ้ำซ้อนรวมทั้งให้เกิดความเสมอภาคกัน และในปัจจุบันสภาพบ้านมีความทรุดโทรม อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มิได้เพียงพอต่อความต้องการต่อบุคลากรที่ขอใช้บริการ และสำหรับในเรื่องของราคาการเข้าพักอาศัยหากพิจารณาจากบุคลากรทั้งสองกลุ่มแล้ว อาจเนื่องมาจากรายได้ของทั้งสองกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน สถานภาพแตกต่างกัน การใช้จ่ายจึงอาจมีความแตกต่างกัน และอาจส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จารุวัลย์ ศรีสมบุรณ์ และอุษณีย์ อุทัยธรรม (2547) ที่พบว่า ผลการประเมินด้านประสิทธิภาพระบบ web สามารถช่วยอำนวยความสะดวกแก่ธุรการเจ้าหน้าที่บ้านพัก และพนักงานทั่วไปในการดำเนินงานด้านการให้บริการสำรองบ้านพักรับรอง (ในกรณีศึกษา บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการจัดสวัสดิการด้านกีฬาและนันทนาการ บุคลากรกลุ่มแรกและกลุ่มที่สองมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะกรมการบินพลเรือนได้มีการจัดการแข่งขันกีฬาและงานเลี้ยงปีใหม่ในส่วนกลางเป็นประจำทุกปี และในส่วนของท่านท่าอากาศยานผู้บริหารได้มีการสนับสนุน ให้มีการดำเนินการเช่นเดียวกับส่วนกลาง ในการจัดการแข่งขันกีฬาก็ได้มีการจัดประเภทกีฬาเป็นไปตามความต้องการของบุคลากร มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินการดังกล่าวอย่างทั่วถึง มีการจัดเลี้ยงอาหารในระหว่างการแข่งขันกีฬา และงานเลี้ยงปีใหม่ รวมทั้งมีการจับสลากของรางวัลให้กับบุคลากรของกรม สอดคล้องกับการวิจัยของ ชานิสญา สากขวงส์ (2554) พบว่า ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหลวงที่ 8 (นครราชสีมา) ซึ่งประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านกีฬาและนันทนาการ และด้านการศึกษาและพัฒนาบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเช่นเดียวกัน โดยสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 รองลงมา 2 ด้านคือ ด้านเศรษฐกิจ และด้านการศึกษาและพัฒนาบุคลากร และอันดับสุดท้ายคือ ด้านกีฬาและนันทนาการ ประกอบกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน เงินเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ในส่วนของการจัดสวัสดิการด้านสินเชื่อ บุคลากรกลุ่มแรกและกลุ่มที่สองมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะขั้นตอนในการดำเนินการขอสินเชื่อและการดำเนินการมีความสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งมีจำนวนธนาคารที่มีบันทึกข้อตกลง (MOU) กับกรมการบินพลเรือนเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร และสุดท้ายในการจัดสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือ ซึ่งบุคลากรกลุ่มแรกและกลุ่มที่สองมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะระเบียบในการขอรับเงินช่วยเหลือบุคลากรทั้งสองกลุ่มได้รับสิทธิ์เท่าเทียมกัน ขั้นตอนในการขอรับไม่มี



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ความยุ่งยาก จำนวนเงินช่วยเหลือแต่ละประเภทที่ได้รับมีความเหมาะสมและเท่าเทียมกัน ระยะเวลาในการขอรับเงินช่วยเหลือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว สอดคล้องกับ กานดา สุรย์ราช (2553) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดชัยภูมิ ของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 1 พิจารณารายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากอันดับแรก คือ ด้านการจัดสวัสดิการ โครงการสินเชื่อพัฒนาชีวิตครู และมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยมีประโยชน์โดยตรงต่อ บพ. ในการจัดสวัสดิการ ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดสวัสดิการของกรมการbinพลเรือน ควรที่จะดำเนินการ ดังนี้

1. ควรเพิ่มจำนวนร้านอาหารของท่าอากาศยานให้มีจำนวนเพียงพอต่อบุคลากร
2. ควรมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการขอใช้สิทธิเข้าพักอาศัยบ้านพักราชการให้มีความเสมอภาคและปรับปรุงสภาพบ้าน รวมทั้งสภาพแวดล้อมโดยรอบให้เหมาะแก่การพักอาศัย
3. ควรมีการปรับปรุงสภาพบ้านพักรับรองให้เหมาะแก่การพักอาศัย รวมทั้งควรเพิ่มจำนวนบ้านพักรับรองให้เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร

ข้อเสนอแนะการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยสำรวจเพียงอย่างเดียว ดังนั้น หากมีการศึกษาวิจัยเช่นเดียวกันนี้ในครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรเป็นงานวิจัยในเชิงคุณภาพโดยมีการสัมภาษณ์ถึงปัญหาเชิงลึก ศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการของบุคลากรของกรมการbinพลเรือนแต่ละกลุ่ม
2. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความต้องการและความพึงพอใจด้านสวัสดิการของบุคลากรกรมการbinพลเรือน โดยอาจมีการเพิ่มตัวแปรการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมการbinพลเรือน. (2556). 77th Anniversary กรมการbinพลเรือน 2476-2553 ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ศูนย์กลางการบิน. กรุงเทพมหานคร.
- กานดา จันทร์เข้ม. (2556). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- กานดา สุรย์ราช. (2553). การศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดชัยภูมิ ของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัด



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ชัยภูมิ.

กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.

จารุวัลย์ ศรีสมบุรณ์ และอุษณีย์ อุทัยธรรม. (2547). การพัฒนาระบบ Web สำหรับบ้านพักรับรอง (ในกรณีศึกษา บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่). (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

ชาญสัญญา ศากยวงศ์. (2554). การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหลวงที่ 8 (นครราชสีมา). (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.

ชุติมา แก้วกลม. (2550). ความต้องการการพัฒนาการจัดสวัสดิการของพนักงาน บริษัท สยามกรกิจ จำกัด. (ภาคนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชนากร ไชยธีรภิญโญ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

พิภพ ส. อินทร์เพ็ญ. (2551). การประเมินการจัดสวัสดิการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

มลธิรา อินทกุลชัย. (2551). การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร. (ค้นคว้าแบบอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

เมธี ศาสตร์สาระ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท นิโปร (ประเทศไทย) จำกัด. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

ไมตรี วิเชียรฉาย. (2552). ความพึงพอใจสวัสดิการที่อยู่อาศัยของข้าราชการในสังกัดกองบังคับการปราบปราม. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, กรุงเทพมหานคร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2552. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ศูนย์ประสานการจัดสวัสดิการข้าราชการ สำนักงาน ก.พ. (2547). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ.2547. กรุงเทพฯ : กลุ่มโรงพิมพ์ สำนักบริหารกลาง สำนักงาน ก.พ.

โอภาส วงษ์หงส์. (2554). การวิเคราะห์การจัดสวัสดิการของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรหางดง จังหวัดเชียงใหม่. (ค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.