

การสำรวจความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญให้กับ อดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย

Survey study for the satisfaction of former employees of the State Railway of Thailand on the pension system reformation

จันทร์ฉวี ฤกษ์ชัยวุฒิ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจเมื่อมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการในการจ่ายเงินให้กับอดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษากระบวนการและรูปแบบของการจ่ายเงินบำนาญที่มีผลต่อความพึงพอใจเมื่อมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการในการจ่ายเงินให้กับอดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย 3) เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินบำนาญให้กับอดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากอดีตพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เกษียณอายุราชการ จำนวน 400 คน โดยการวิเคราะห์ความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. อดีตพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เกษียณอายุราชการ และ อยู่ในระบบบำนาญหรือบำนาญรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 60-65 ปี ไม่มีบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (อายุไม่เกิน 20 ปี) ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส และได้รับเงินบำนาญ 30,001 - 45,000 บาท ต่อเดือน

2. จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง อันดับหนึ่ง วิธีการจ่ายเงินรูปแบบใหม่ กับ เงื่อนไขการจ่ายเงิน และอันดับสุดท้ายผลประโยชน์ทางสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

3. อดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษา และ เงินบำนาญต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. กระบวนการและรูปแบบของการจ่ายเงินบำนาญ ด้านเงื่อนไขการจ่ายเงิน และ ด้านผลประโยชน์ทางสวัสดิการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การจ่ายเงินบำนาญ ความพึงพอใจ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ABSTRACT

This research is aimed to: 1) study the demographic characteristics, which affect the satisfaction of former employees of the State Railway of Thailand on pension payment reformation, 2) study processes and methods of pension payment, which affect the satisfaction of former employees of the State Railway of Thailand on pension payment reformation, and 3) find approaches to the development of pension payment system for former employees of the State Railway of Thailand. The survey was conducted among 400 retired employees of the State Railway of Thailand and was analyzed based on the frequency, percentage, mean and standard deviation as well as the inferential statistics, such as t-test One-way ANOVA and multiple regression analysis at the statistical significance level 0.05. The results of this study show that:

1. The retired employees of the State Railway of Thailand, who are registered in the state enterprise pension system, are mainly male between the ages of 60-65 years old. They are married and do not have children under the age of 20 years old. Most of them possess a bachelor's degree and receive a pension at the rate of 30,001 - 45,000 Baht per month.

2. Their satisfaction towards the pension payment reformation as well as payment processes and methods are moderate.

3. Education level and pension monthly rate are key factors that affect satisfaction level of each retired employee on the pension payment method reformation at the statistical significance level 0.05

4. Processes and methods of pension payment, paying conditions and benefits influence satisfaction level towards the pension payment reformation at the statistical significance level 0.05

Keywords: Pension Payment, Satisfaction, The State Railway of Thailand

บทนำ

รัฐวิสาหกิจเป็นองค์กรที่มีส่วนของการถือหุ้นรวมกันเกินกว่าร้อยละห้าสิบ โดยรัฐวิสาหกิจทั้ง 55 แห่งใน 9 สาขารัฐวิสาหกิจ มีสินทรัพย์รวมกัน 14.38 ล้านล้านบาท มีรายได้ปีละประมาณ 4.03 ล้านล้านบาท และมีกำไรสุทธิกว่า 2.9 แสนล้านบาท นับได้ว่ารัฐวิสาหกิจเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก และหนึ่งในความสำเร็จนั้นมาจากทรัพยากรบุคคล ดังนั้นการเสนอสวัสดิการ เงินเดือน ค่าจ้าง รวมถึงผลประโยชน์เพื่อการชราภาพของพนักงานที่เหมาะสมย่อมส่งเสริมให้องค์กรเหล่านี้ทำคุณประโยชน์ต่อประเทศชาติได้มาก ขณะเดียวกันการจัดการสวัสดิการจะต้องมีการบริหารจัดการให้ดี เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียและเป็นภาระของการเงินการคลังของประเทศมากเกินไป ทั้งนี้สำหรับรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งสวัสดิการเพื่อการชราภาพซึ่งจะมีลักษณะที่คล้ายกับสวัสดิการบำนาญของราชการ โดยรัฐวิสาหกิจจะมีระบบบำนาญและการทำงานเพื่อให้เกิดสิทธิเหมือนข้าราชการทั่วไป อย่างไรก็ตามการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวนี้ไม่ได้เป็นหลักประกันเรื่องความสามารถในการจ่ายเงิน หากแต่องค์กรประสบภาวะขาดทุนหรือขาดสภาพคล่องจะส่งผลกระทบต่อพนักงาน โดยจะเห็นว่าระบบบำนาญของราชการแบบเดิมไม่มีความยั่งยืนตามหลักระบบบำนาญที่ดีเงินบำนาญเป็นผลตอบแทนที่พนักงานราชการรวมถึงพนักงานรัฐวิสาหกิจบางแห่งได้รับในช่วงเกษียณราชการ ซึ่งใน

ภาพรวมของรัฐวิสาหกิจที่มีการปรับเปลี่ยนระบบบำเหน็จบำนาญไปเป็นระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แต่ภาระผูกพันที่เกิดจากระบบบำเหน็จบำนาญแบบเดิมยังคงมีอยู่ โดยภาระบำเหน็จบำนาญแบบเก่าของรัฐวิสาหกิจทั้ง 7 ประกอบด้วยธนาคารออมสิน การท่าเรือแห่งประเทศไทย การบินไทย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท ขนส่ง จำกัด และการรถไฟแห่งประเทศไทย มีมูลค่ารวมกันกว่าแสนล้านบาท เนื่องจากภาระดังกล่าวเป็นภาระหนี้สินในทางบัญชี หากองค์กรไม่สามารถบริหารสินทรัพย์ให้เติบโตทันกับภาระหนี้สินบำเหน็จบำนาญและมีอายุขัยหลังเกษียณที่ยืนยาวขึ้นแล้ว องค์กรย่อมเสี่ยงที่จะไม่มีเงินเพียงพอต่อการจ่ายบำเหน็จบำนาญให้กับพนักงานเหล่านี้ในอนาคต

ภาระบำเหน็จบำนาญเฉพาะรัฐวิสาหกิจทั้ง 3 แห่ง ปี 2561 จะเห็นได้ว่าภาระบำเหน็จบำนาญค่อนข้างสูงมาก ดังนั้นคณะรัฐมนตรีจึงมีมติเร่งรัดให้รัฐวิสาหกิจทั้ง 3 แห่งประกอบด้วย ธนาคารออมสิน การท่าเรือแห่งประเทศไทย และการรถไฟแห่งประเทศไทย ดำเนินการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยเร็วเพื่อไม่ให้เป็นการทับถมการคลัง เนื่องจากรายงานการประชุมคณะรัฐมนตรีได้ระบุภาระบำเหน็จบำนาญของธนาคารออมสิน จำนวน 500 ล้านบาทต่อปี การท่าเรือแห่งประเทศไทย จำนวน 600 ล้านบาทต่อปี และการรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 1,760 ล้านบาทต่อปี จึงควรดำเนินการตามนโยบายพร้อมให้หลักการเรื่องเงื่อนไขบางประการในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเข้าระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (ศรัภัญญา ชาติพิทย, 2561)

การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจที่ยังมีระบบบำเหน็จบำนาญ ซึ่งส่งผลให้เกิดภาวะทางการเงินที่ผูกพันมาในอดีตของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่เป็นผลลัพท์จากการดำเนินงานและมีผลเชิงประมาณที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต จนเกินกว่าศักยภาพในการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยจะแบกรับได้ จะต้องมีมาตรการพิเศษเพื่อแก้ไขปัญหาที่อันจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการปรับการบริหารในรูปแบบต่าง ๆ ในทุกด้าน อาทิ การปรับโครงสร้างองค์กร การบริหารจัดการบุคลากร และการเงิน ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพ การเพิ่มรายได้ และลดภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น การจัดทำแผนการเพิ่มทุน และการบริหารจัดการหนี้ เพื่อแก้ไขปัญหาและฟื้นฟูกิจการของการรถไฟแห่งประเทศไทยและเพื่อแก้ไขปัญหาทางการเงินอีกด้านหนึ่ง อาจพิจารณาการลดภาระการจ่ายเงินบำนาญด้วยการจูงใจให้อดีดพนักงานบำนาญปรับเปลี่ยนการรับเงินบำนาญในวิธีอื่น เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรอันเป็นภาระในระยะยาวเป็นการถาวร แต่ทั้งนี้จะต้องมีการศึกษาปัญหาและผลกระทบในรายละเอียดต่อไป

การค่าใช้จ่ายที่มีตัวเงินที่มีภาระผูกพันระยะยาวในอนาคตอีกด้านหนึ่งได้แก่ ภาระการจ่ายเงินบำนาญที่ต้องจ่ายให้กับอดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยซึ่งปัจจุบันได้เกษียณอายุไปแล้ว ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2562 จำนวนประมาณ 11,586 คน มีภาระบำเหน็จบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลปีละหลายพันล้านบาท และอีกทั้งจะมีกลุ่มพนักงานปัจจุบันของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่เข้าทำงานก่อนวันที่ 24 พฤศจิกายน 2542 ที่ทยอยเกษียณอายุทุกปี ซึ่งคนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มคนที่มียศจะได้รับเงินบำนาญ อีกประมาณ 7,500 คน ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าภาระทางการเงินของการรถไฟแห่งประเทศไทยจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคตและเกินกว่าศักยภาพการดำเนินงานปัจจุบันของการรถไฟแห่งประเทศไทยจะแบกรับไหว อีกทั้งการรถไฟแห่งประเทศไทยประสบปัญหาการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง

จากที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความต้องการสำรวจความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงิน บำนาญให้กับอดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในรูปแบบอื่นๆ ที่น่าพึงพอใจและไม่เกิดผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบน้อยที่สุด แต่ได้รับผลตอบแทนที่ยอมรับได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจเมื่อมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการในการจ่ายเงินให้กับอดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษากระบวนการและรูปแบบของการจ่ายเงินบำนาญที่มีผลต่อความพึงพอใจเมื่อมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการในการจ่ายเงินให้กับอดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย
3. เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินบำนาญให้กับอดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

การสำรวจความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญให้กับอดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้นำแนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มาเป็นกรอบความคิดในการวิจัยดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Mullins (1985) อธิบายถึงองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจว่าเกิดจากองค์ประกอบ 3 ด้านดังนี้ ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล แรงผลักดันที่นำไปสู่การกระทำและพฤติกรรม เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้นเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วจะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต่างจากแนวคิดของ Le Thuy Ngan (2561) ที่ได้กล่าวว่าการวัดระดับความพึงพอใจจะเกิดจากความต้องการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบ ถูกใจ เมื่อได้รับสิ่งที่คาดหวังไว้ และตอบสนองต่อความต้องการได้เป็นอย่างดี และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกถูกใจ ประทับใจ เมื่อได้รับสิ่งที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ส่วนเพิ่ม ภาสพันธ์ (2557) อธิบายถึงความพึงพอใจเป็นภาวะการที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพและผลตอบแทนที่ได้รับว่าเป็นไปตามสิ่งที่ได้คาดหวังไว้หรือไม่ ในทางตรงกันข้าม หากเปรียบเทียบแล้วไม่ได้รับผลตอบแทนที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่ำ อีกทั้งจันทิมา นิยมช้าง (2561) การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถวัดได้ทั้ง 3 ประเภทคือ

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งผู้ออกแบบสอบถามต้องการที่จะทราบถึง ความคิดเห็นของบุคคล โดยเป็นลักษณะของการตอบคำถามแบบเลือกตอบ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยตรง อาศัยเทคนิคและวิธีการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นการวัดความพึงพอใจจากการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลนั้น ไม่ว่าจะเป็นการพูด การแสดงออกผ่านทางท่าทาง ดังนั้นในวิธีนี้จะต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจัง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทัศนคติของบุคคลที่มีความต้องการที่ต่างกันไป โดยมุ่งหวังเพื่อให้ได้มาเพื่อผลที่คาดหวังไว้ หากผลที่คาดหวังนั้นเป็นไปตามที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม หากไม่ตรงตามต้องการจะทำให้ความพึงพอใจนั้นน้อยหรือไม่พึงพอใจ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ (1) การคาดหวังหรือความต้องการของบุคคลนั้นว่ามีความต้องการหรือคาดหวังอะไร (2) สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้แสดงออกถึงพฤติกรรมที่ได้รับการตอบสนอง (3) บรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้หรือกำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการและรูปแบบของการจ่ายเงินบำนาญ

การเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญเพื่อแก้ไขภาวะทางการเงินทั้งในระยะสั้นและระยะยาวของการรถไฟแห่งประเทศไทย และเพื่อให้สามารถ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการกลยุทธ์ที่ 5.5 การลดภาระบำนาญในอนาคตด้วยการจูงใจให้พนักงานที่มีสิทธิได้รับบำนาญใช้สิทธิอื่นแทนเพื่อลดภาระในอนาคตลง และเพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาองค์กรและการจัดการให้เชื่อมโยงอย่างบูรณาการ ในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงาน (Re-Organization and Re-process) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและบูรณาการการบริหารจัดการองค์กร การปรับเปลี่ยนสภาพการจ้างของพนักงานที่ใช้สิทธิบำนาญมาเป็นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพหรือแนวทางเลือกอื่น ๆ จึงเป็นแนวทางที่ทำให้การรถไฟแห่งประเทศไทยสามารถปรับลดขนาดกองทุนจากการดำเนินการและการขาดสภาพคล่องได้ เนื่องจากสภาพการจ้างของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน มีสภาพการจ้างของพนักงาน แบ่งได้เป็นกลุ่มใหญ่ ๆ จำนวน 3 กลุ่ม โดยได้กำหนดแนวทางเลือกต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม กล่าวคือ

1. กลุ่มอดีตพนักงานที่เกษียณอายุการทำงานไปแล้ว และยังได้รับเงินสงเคราะห์รายเดือน (บำนาญ) อาจเสนอให้ได้รับเงินก้อนแทนจ่ายครั้งเดียวหรือนำไปแบ่งจ่ายเป็นงวด หรือแนวทางอื่นๆ ที่จะนำเสนอต่อไปในผลการศึกษา เป็นต้น
2. กลุ่มพนักงานปัจจุบันที่เข้าทำงานก่อนวันที่ 24 พฤศจิกายน 2542 และมีสิทธิเลือกรับเงินสงเคราะห์ รายเดือน (บำนาญ) หรือเงินสงเคราะห์ครั้งเดียว (บำเหน็จ) อาจจูงใจด้วยการดำเนินการแนวทางต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการที่ 5.5 ของแผนฟื้นฟูกิจการการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558-2567 หรือปรับปรุงสิทธิประโยชน์ให้จูงใจมากยิ่งขึ้น หากเลือกรับเงินสงเคราะห์ครั้งเดียว (บำเหน็จ) หรือเลือกรับสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของการรถไฟแห่งประเทศไทย หรือแนวทางอื่นๆ ที่จะนำเสนอต่อไปในผลการศึกษา เป็นต้น
3. กลุ่มพนักงานปัจจุบันที่เข้าทำงานหลังวันที่ 24 พฤศจิกายน 2542 และมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ครั้ง เดียว (บำเหน็จ) เท่านั้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อดีตพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เกษียณอายุราชการและอยู่ในระบบบำเหน็จบำนาญรัฐวิสาหกิจ ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2562 จำนวน 11,586 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2562) สามารถคำนวณโดยวิธีการใช้สูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตัวอย่าง 387 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดและ

เพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน จากพนักงาน 11,586 คน ที่เป็นอดีตพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เกษียณอายุราชการ และ อยู่ในระบบบำเหน็จบำนาญรัฐวิสาหกิจ โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญ ส่วนที่ 3

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติ Independent t-Test การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีตั้งแต่ 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One Way ANOVA การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยได้รับการตอบกลับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นอดีตพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เกษียณอายุราชการ และ อยู่ในระบบบำเหน็จบำนาญรัฐวิสาหกิจ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 มีอายุระหว่าง 60-65 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ไม่มีบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (อายุไม่เกิน 200 ปี) จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 สถานภาพสมรส จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 และส่วนใหญ่ได้รับเงินบำนาญ 30,001 - 45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญ

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญของอดีตพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เกษียณอายุราชการ และ อยู่ในระบบบำเหน็จบำนาญรัฐวิสาหกิจ ทั้งในวิธีการจ่ายเงินรูปแบบใหม่ เงื่อนไขการจ่ายเงินและ ผลประโยชน์ทางสวัสดิการ ได้ผลลัพท์ว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ อันดับหนึ่ง คือ วิธีการจ่ายเงินรูปแบบใหม่ ($\bar{X} = 3.08$, $S.D = 1.164$) พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และเงื่อนไขการจ่ายเงิน ($\bar{X} = 3.08$, $S.D = 1.178$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และอันดับสุดท้ายคือ ผลประโยชน์ทางสวัสดิการ ($\bar{X} = 2.58$, $S.D = 1.156$) พนักงานมีความพึงพอใจระดับน้อย สามารถสรุปคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญได้ว่าอดีตพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เกษียณอายุราชการ และ อยู่ในระบบบำเหน็จบำนาญรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$, $S.D = 1.166$)

เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากคะแนนเฉลี่ยของวิธีการจ่ายเงินรูปแบบใหม่และ เงื่อนไขการจ่ายเงิน ที่ทำให้มีอิทธิพลไม่จุกคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางให้ต่ำไปกว่านี้ เพราะคะแนนเฉลี่ยรายชื่อก่อนมาทางคะแนนเฉลี่ยในช่วงปานกลางหลายข้อ ถึงแม้ว่าผลประโยชน์ทางสวัสดิการจะอยู่ในระดับน้อย ทำให้คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ ความเห็นของอดีตพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เกษียณอายุราชการและอยู่ในระบบบำเหน็จบำนาญรัฐวิสาหกิจที่ประเมินว่ามีความพึงพอใจในวิธีการจ่ายเงินรูปแบบใหม่และเงื่อนไขการจ่ายเงินระดับปานกลาง ดังกล่าวนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มารุต บุษปมาลา (2560) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาพรวมในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 อดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแตกต่างกัน

- **สมมติฐานที่ 1.1 เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแตกต่างกัน** เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สาเหตุที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะทั้งเพศชายและเพศหญิงยังคงมีความต้องการรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญที่จะทำให้ไม่รู้สึกเสียเปรียบ และได้ผลประโยชน์สูงสุดเหมือนกัน ทำให้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1.1

- **สมมติฐานที่ 1.2 อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแตกต่างกัน** อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สาเหตุที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1.2 ที่ว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ อดีตพนักงานที่อยู่ในวัยเกษียณในทุกช่วงอายุเห็นว่าการได้รับเงินบำนาญเป็นรายเดือน หรือการจ่ายเงินบำนาญรูปแบบใหม่ ก็เป็นเงินบำนาญที่อดีตพนักงานได้รับเหมือนกัน จึงทำให้ไม่มีความแตกต่างกัน ทำให้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1.2

- **สมมติฐานที่ 1.3 จำนวนบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (อายุไม่เกิน 20 ปี) ต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแตกต่างกัน** จำนวนบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (อายุไม่เกิน 20 ปี) ต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สาเหตุที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่า จำนวนบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (อายุไม่เกิน 20 ปี) ต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ อดีตพนักงานที่อยู่ในวัยเกษียณส่วนใหญ่จะมีเงินออมเพื่อไว้ใช้ในอนาคตกับบุตร ดังนั้นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญไม่ได้ส่งผลให้มีความคิดเห็นที่ต่างกัน ทำให้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1.3

- **สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแตกต่างกัน** ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัย วรจกนา เรียนสุทธิ (2562) ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบการบริหารจัดการของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง บ้านในกอย จำกัด อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อระบบการบริหารจัดการของสหกรณ์แตกต่างกัน

- สมมติฐานที่ 1.5 เงินบำนาญต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแตกต่างกัน เงินบำนาญต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัย วรวงศา เรียนสุทธิ (2562) ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบการบริหารจัดการของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง บ้านในกอย จำกัด อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อระบบการบริหารจัดการของสหกรณ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 กระบวนการและรูปแบบของการจ่ายเงินบำนาญมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญ

กระบวนการและรูปแบบของการจ่ายเงินบำนาญมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กระบวนการและรูปแบบของการจ่ายเงินบำนาญสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญได้ประมาณร้อยละ 47.50 ($Adjusted R^2 = 0.475$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าวิธีการจ่ายเงินรูปแบบใหม่ ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย เท่ากับ 0.103 ค่า Sig เท่ากับ 0.07 เงื่อนไขการจ่ายเงิน ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย เท่ากับ 0.431 ค่า Sig เท่ากับ 0.00 และผลประโยชน์ทางสวัสดิการ ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย เท่ากับ 0.525 ค่า Sig เท่ากับ 0.00 ดังจะเห็นได้ว่าค่าตัวแปร เงื่อนไขการจ่ายเงินและผลประโยชน์ทางสวัสดิการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังแนวคิดของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) อธิบายถึงความพึงพอใจเป็นภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับว่าเป็นไปตามสิ่งที่ได้คาดหวังไว้หรือไม่ ในทางตรงกันข้าม หากเปรียบเทียบแล้วไม่ได้รับผลตอบแทนที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่ำ ดังแนวคิดของ Le Thuy Ngan (2561) กล่าวว่าความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบ ภูมิใจ เมื่อได้รับสิ่งที่คาดหวังไว้ และตอบสนองต่อความต้องการได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การรถไฟแห่งประเทศไทยควรพิจารณาหรือศึกษาถึงข้อดีและข้อเสียของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับงานเกิดความพึงพอใจต่อรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญ
2. การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญ ควรมีเงื่อนไขการจ่ายเงินมากกว่า 2 รูปแบบ เช่น จ่ายเงินก้อนในครั้งเดียว จ่ายเงินเป็นรายเดือนหรือบำนาญแบบเก่า และการจ่ายเงินเป็นรายปี เป็นต้น
3. การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแบบใหม่ เพื่อให้พนักงานและอดีตพนักงานมีความเข้าใจในทางเดียวกันและป้องกันปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร
4. จากผลการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งพบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญระดับน้อย ซึ่งเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและอดีตพนักงานควรจัดโครงการอบรมเกี่ยวกับเงื่อนไขการจ่ายเงินและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน โดยก่อนการอบรมนั้นได้ทดสอบ Pretest

เพื่อทราบความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินบำนาญ และเมื่อจบการอบรมให้ทดสอบ Postest เพื่อให้ทราบว่าหลังจากอบรมและให้ความรู้แล้วพนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นหรือไม่

5. เนื่องจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญรูปแบบใหม่อาจจะทำให้กลุ่มพนักงานยังไม่สามารถยอมรับต่อรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแบบใหม่ได้ ดังนั้นในช่วงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญในช่วง 1-3 ปี ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญนั้นทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้นเพียงใด ผู้บริหารควรทำแบบประเมินผลความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญ โดยต้องประเมินความพึงพอใจทุก ๆ 6 เดือน เพื่อจะได้ทราบว่าพนักงานนั้นมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นหรือลดลงหรือไม่หลังจากเข้าโครงการดังกล่าว

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรสำรวจความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญให้กับอดีตพนักงานรัฐวิสาหกิจอื่น เช่น ธนาคารออมสิน การท่าเรือแห่งประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจว่าเหมือนกันหรือต่างกันอย่างไรและเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญให้เกิดความพอใจสูงสุด

2. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแบบใหม่ภายหลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญในอนาคตต่อไป

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาเฉพาะอดีตพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนั้นควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินบำนาญรูปแบบใหม่

4. จากผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบว่าอดีตพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยบางท่านอาจได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญที่ไม่ครบถ้วนจึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญแบบใหม่ ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการนำเสนอ/ชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ในแต่ละประเด็นของการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการจ่ายเงินบำนาญให้มีความกระจ่างชัดเข้าใจง่าย ให้แก่อดีตพนักงานและพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยให้ครอบคลุมทั่วประเทศ หากสามารถดำเนินการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานได้ ก็จะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานได้มากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินบำนาญให้กับอดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร.ชิสากัญญ์ ปภากพันธ์เกียรติ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ในทุกขั้นตอน และขอขอบพระคุณอดีตพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขออภัยไว้แต่เพียงผู้เดียว และขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2562). *ข้อมูลพนักงาน*. กรุงเทพมหานคร: การรถไฟแห่งประเทศไทย.
- จันทิมา ฉิมข้าง. (2561). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มารุต บุบผามาลา. (2560). *ความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา*. *วารสารการเมืองการปกครอง*. 7(2), 321-334.
- วรางคณา เรียนสุทธิ. (2562). *ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารจัดการของสมาชิกสหกรณ์ กองทุนสวนยาง บ้านในกอย จำกัด อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*. 13(2), 216-229.
- ศรีกัญญา ขาทิพญ. (2561). *ประเด็นท้าทายของระบบบำเหน็จบำนาญรัฐวิสาหกิจไทย*. *GPF Journal ประจำเดือนกุมภาพันธ์*. กรุงเทพมหานคร: กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ.
- Le Thuy Ngan. (2561). *The Influence of Service Affecting Hospital Visitors' Satisfaction in Quang Binh Medical College, Dong Hoi City, Quang Binh Province, The Socialist Republic of Viet Nam*. The Master of Public Administration Degree. Sakon Nakhon Rajabhat University.
- Mullins, L. (1985). The Process of Motivation. *Industrial Management & Data Systems*. 85(3), 5-8.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. Newyork: Harper and Row Publication.