

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาทัศนคติของพนักงานเทศบาลเมืองเชียงรายต่อระบบสวัสดิการพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรต่อระบบสวัสดิการ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับระบบสวัสดิการ และเพื่อเสนอแนะการปรับปรุงระบบสวัสดิการให้ดีขึ้น โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเทศบาลเมืองเชียงราย จำนวน 173 ราย ด้วยแบบสอบถามเพื่อวัดระดับทัศนคติที่มีต่อสวัสดิการทั้ง 4 ด้าน คือระบบการจัดการ ความเหมาะสมของสวัสดิการ ความเหมาะสมด้านค่าตอบแทน และความเหมาะสมของการจัดสวัสดิการพิเศษ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวหรือลูกจ้างประจำ ทำงานในสังกัดงานคลัง มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี เงินเดือนไม่เกิน 7,500 บาทต่อเดือน กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 69.94 มีสถานภาพสมรสแล้ว และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในอุปการะจำนวน 2 คน มีภาระหนี้สินในปัจจุบันร้อยละ 78.62 ได้พักอาศัยอยู่กับบ้านของบิดา มารดา และบ้านของตนเองหรือคู่สมรสในสัดส่วนเท่ากัน

ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบสวัสดิการที่ได้รับจากเทศบาลเมืองเชียงราย ทั้ง 4 ด้าน ปรากฏว่า

1. ด้านการจัดการสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าเทศบาลจัดให้ อยู่ในระดับปานกลาง และสิ่งที่เห็นว่าดีก็คือเทศบาลจัดให้มีหน่วยงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบดูแลด้านสวัสดิการชัดเจน พนักงานทุกคนมีสิทธิได้รับสวัสดิการ หรือค่าตอบแทนอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ มีการกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการปฏิบัติทำให้สวัสดิการแก่พนักงานชัดเจน มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นสวัสดิการหรือค่าตอบแทนแก่พนักงานเพียงพอ การเบิกจ่ายสวัสดิการหรือค่าตอบแทนเป็นไปอย่างรวดเร็ว

2. ด้านความเหมาะสมของสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติภาพรวมด้านความเหมาะสมของสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยรายละเอียดประกอบด้วย การจัดสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลมีความครอบคลุมค่าใช้จ่ายทุกประเภท การสนับสนุนให้บุคลากรลาศึกษาต่อ ความเสมอภาคในการใช้สิทธิ์เกี่ยวกับค่าเช่าบ้านและซื้อบ้าน ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ไปราชการ การสนับสนุนให้บุคลากรไปฝึกอบรม/ประชุม สัมมนา/ดูงานทั้งในและต่างประเทศ การให้บำเหน็จความชอบเป็นไปอย่างทั่วถึง ยานพาหนะรับส่งบุตร/หลานไปโรงเรียน ให้สิทธิในการลา มากเกินไป

3. ด้านความเหมาะสมด้านค่าตอบแทน สิ่งทีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความประสงค์จะให้เทศบาลดูแลเพิ่มขึ้น คือ กำหนดค่าเบี้ยสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยง ค่าอาหารทำการนอกเวลา ค่าสมนาคุณกรณีปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่

4. ความเหมาะสมของการจัดสวัสดิการพิเศษ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประสงค์ที่จะให้เทศบาลจัดสวัสดิการให้พิเศษ ได้แก่ จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงาน จัดอุปกรณ์เพื่อบรรเทาสาธารณภัยไว้ในสำนักงาน จัดสวัสดิการด้านฌาปนกิจสงเคราะห์ ทำประกันชีวิต-อุบัติเหตุให้บุคลากร จัดทุนการศึกษาให้บุตร/ธิดา จัดสินค้าราคาประหยัด จัดโครงการร่วมกับธนาคารเพื่อซื้อบ้านที่อยู่อาศัยดอกเบี้ยต่ำ จัดสรรบ้านพักของทางราชการ (แฟลต) ให้บุคลากรได้อย่างเท่าเทียมกัน

เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้ง 4 ด้านแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าสวัสดิการที่พนักงานเทศบาลได้รับอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยทัศนคติเท่ากับ 3.23 โดยมีค่าเฉลี่ยทัศนคติ ด้านความเหมาะสมของการจัดสวัสดิการพิเศษ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 รองลงมาด้านระบบการจัดการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ด้านความเหมาะสมของสวัสดิการ 3.18 ด้านความเหมาะสมของค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01

ผลของการจัดสวัสดิการต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลของสวัสดิการที่เทศบาลจัดให้แก่พนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นรายประเด็นดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าสวัสดิการหรือค่าตอบแทนที่เทศบาลจัดให้แก่พนักงานมีผลต่อช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานในหน้าที่เพิ่มขึ้น ช่วยสร้างผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย และทำให้มีความรับผิดชอบต่องานเพิ่มขึ้น

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษามีรายละเอียดสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองเชียงราย มีทัศนคติต่อสวัสดิการและระบบสวัสดิการของเทศบาลเมืองเชียงราย เรียงตามลำดับคือ

1. ด้านความเหมาะสมของการจัดสวัสดิการพิเศษ พนักงานเทศบาลเมืองเชียงรายมีทัศนคติในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม พนักงานมีทัศนคติประเด็นเกี่ยวกับ การจัดสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลมีความครอบคลุมค่าใช้จ่ายทุกประเภท ในระดับสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ ของทัศนคติในด้านเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะในปัจจุบันระบบเศรษฐกิจของประเทศมีผลต่อความสามารถในการหารายได้ของครอบครัวน้อยลง แต่ความเดือดร้อนของพนักงานเทศบาลด้านการเจ็บป่วยของตนเอง และครอบครัวก็ไม่ได้ลดลง แต่ทางหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะเทศบาลเมืองเชียงรายยังคงสามารถจัดสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลให้อย่างเต็มที่เลยทำให้พนักงานเทศบาลเกิดความพอใจในสวัสดิการที่ได้รับจากเทศบาล

2. ด้านระบบการจัดการ พนักงานเทศบาลเมืองเชียงราย มีทัศนคติในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม พนักงานเทศบาลมีทัศนคติประเด็นเกี่ยวกับ การมีหน่วยงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบดูแลด้านสวัสดิการชัดเจน และการที่พนักงานทุกรายมีสิทธิได้รับสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้เห็นว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากระบบการจัดสวัสดิการที่ดีคือ ต้องมีผู้รับผิดชอบในการให้บริการสวัสดิการที่จัดให้เป็นการเฉพาะและการได้รับสวัสดิการต้องเป็นไปโดยเสมอภาคไม่ควรนำความแตกต่างด้านอื่นมาเป็นตัวจำกัดความรู้สึกหรือสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อการจัดระบบสวัสดิการ ผลการศึกษาจึงสอดคล้องกับการวิจัยของ ชูชาติ ชมภูคำ (2542) ที่พบว่าพนักงานของหน่วยงานอุตสาหกรรม กลุ่มนักบริหารงานบุคคลที่ทำการสำรวจแสดงความรู้สึกออกมาในเชิงบวก มีเพียงการจัดสวัสดิการตามหลักความเท่าเทียมแห่งค่าจ้างเท่านั้น แสดงว่าผลของความรู้สึกนี้เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเทศบาล อย่างไรก็ตามในประเด็นอื่นๆ แม้ว่าพนักงานเทศบาลเมืองเชียงรายจะมีทัศนคติในระดับไม่สูง แต่อยู่ในระดับปานกลางจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่า เทศบาลเมืองเชียงรายควรพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเพิ่มขึ้น

3. ด้านความเหมาะสมของสวัสดิการพิเศษ พนักงานเทศบาลเมืองเชียงราย มีทัศนคติในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม พนักงานเทศบาลมีทัศนคติประเด็นเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตอุบัติเหตุให้บุคลากร การจัดอุปกรณ์เพื่อบรรเทาสาธารณภัยไว้ในสำนักงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงาน และการมีสวัสดิการด้านฌาปนกิจสงเคราะห์ในระดับสูง แสดงว่าสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตหรือทรัพย์สิน พนักงานเทศบาลมีทัศนคติที่ดีว่าสวัสดิการพิเศษลักษณะอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ประเด็นสำคัญความเหมาะสมของสวัสดิการพิเศษ จุดสำคัญคือสวัสดิการที่ต้องการการมีส่วนร่วมของพนักงาน คือ สวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์ และสวัสดิการด้านฌาปนกิจสงเคราะห์ ปองฤทัย โชตะยากฤต (2543) ได้ระบุว่าทิศทางของการจัดสวัสดิการในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นกรณีที่น่าสนใจกว่าสวัสดิการที่มอบให้โดยองค์กร

แก่บุคลากรเพียงอย่างเดียว โดยเขาเห็นว่า สวัสดิการลักษณะนี้จะช่วยทำให้บุคลากรของหน่วยงานเกิดความตระหนักในความรับผิดชอบต่อน้ำที่ อีกทั้งยังสามารถช่วยกระตุ้นประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

4. ด้านความเหมาะสมของค่าตอบแทน พนักงานเทศบาลเมืองเชียงราย มีทัศนคติในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม พนักงานเทศบาลมีทัศนคติประเด็นเกี่ยวกับ ควรกำหนดค่าเบี้ยสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น (เบี้ยเสี่ยงภัย) และค่าอาหารทำการนอกเวลา แสดงว่าพนักงานเทศบาลให้ความสนใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ตนเองจะได้รับอยู่ด้วยไม่น้อย โดยเฉพาะค่าตอบแทนที่ตนเองต้องทำงานแบบยากลำบาก งานป้องกันสาธารณภัยที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญต่อปฏิบัติงานเสี่ยงภัยเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม แนวทางการมอบค่าตอบแทนในลักษณะเช่นนี้ ประกาศ งามชมพู (2531) ระบุว่า ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไปกับสวัสดิการ ค่าตอบแทนเป็นส่วนที่นอกเหนือจากสวัสดิการ หรือเป็นสินน้ำใจสำหรับการปฏิบัติงานพิเศษที่นอกเหนือจากการปฏิบัติปกติโดยทั่วไป

5. สวัสดิการต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล จากผลการศึกษาพบว่า สวัสดิการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพงาน กล่าวคือ พนักงานเทศบาลเห็นว่า หน่วยงานจัดสวัสดิการให้กับพนักงานทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในหน้าที่เพิ่มขึ้น มีผลต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ยังช่วยทำให้พนักงานเทศบาลมีความรับผิดชอบในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น จึงทำให้เห็นว่าโดยรวมแม้ระบบสวัสดิการพนักงานเทศบาลเมืองเชียงรายจะมีทัศนคติในระดับปานกลาง แต่ก็มีรายละเอียดบางประเด็นเท่านั้นที่เป็นเครื่องมือจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่เพิ่มสูงขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาสโลว์ ทำให้วิเคราะห์ได้ว่าปัจจุบันพนักงานเทศบาล ได้รับการตอบสนองด้านความต้องการในระดับที่สองคือ ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) จากการจัดสวัสดิการของเทศบาลเมืองเชียงราย และการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดีให้กับพนักงานเทศบาลย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน (Maslow, A.H., 1970)

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. เทศบาลเมืองเชียงรายควรพิจารณาปรับค่าตอบแทนให้สูงกว่าที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน โดยการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นสำหรับเป็นค่ารักษาพยาบาล และค่าช่วยเหลือบุตร
2. ปรับปรุงด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาล ตลอดจนห้องทำงานที่ดีน่าอยู่ ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น สวัสดิการ

ของเทศบาลจึงขัดแย้งกับหน่วยงานราชการอื่น สวัสดิการที่ได้รับคงเทียบไม่ได้เฉพาะกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจเท่านั้น

3. ให้ฝ่ายนิติกร จัดการอบรมให้แก่พนักงานเทศบาลเข้าใจเกี่ยวกับสวัสดิการอย่างทั่วถึงอย่างน้อยปีละครั้ง

4. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปรับตัวให้สามารถทำงานเข้ากับนโยบายที่ปฏิบัติ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการเบิกจ่ายสวัสดิการหรือค่าตอบแทน

5. การประสานงานเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า ในการเบิกจ่ายงบประมาณสำหรับค่าสวัสดิการหรือค่าตอบแทน

6. โดยการหามาตรการเพื่อให้สามารถจัดการ และประสานงานด้านต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย เพราะผู้บริหารเป็นนักการเมืองบางครั้งขาดความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติด้านสวัสดิการของพนักงานเทศบาล มีผลทำให้การเบิกจ่ายหรือขออนุมัติมีความล่าช้า นอกจากนี้บางโอกาสผู้บริหารไม่อยู่สำนักงานต้องไปติดต่อราชการภายนอก ทำให้ต้องรอการลงนามในเอกสาร ซึ่งมีผลทำให้เสียเวลารอคอยการพิจารณาอนุมัติ

7. เพิ่มในส่วนของการประชาสัมพันธ์ โดยจัดเป็นกิจกรรมหรือแผ่นปลิว แผ่นพับ หรือสื่ออื่น ทั้งภายในหน่วยงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอก จะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีมากยิ่งขึ้น