



ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ของกองทุนฃาปนกิจสงเคราะห์ สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

People's Satisfaction towards the Management
of the Public Service of the Cremation Funds for
Women and Men of Tha Yang District,
Phetchaburi Province

พลเรือตรี รongศาตราจารย์ ทองใบ ธีรานันทาogkur

Rear Admiral Thongbai Dhiranandankura

Email: thongbai_dhira@yahoo.com

ดร.กรรณา มธูลาภรังสรรค์

Dr. Karuna Mathulapransan

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และสมาชิกภาพ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่เป็นสมาชิกที่มีต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 26,143 คน และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โรวามาเน่ (Taro Yamané) และใช้การสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า ที- เทสต์ การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One -Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ แล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่เป็นสมาชิกของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่เป็นสมาชิกของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และสมาชิกภาพ โดยรวมทั้ง 4 ด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 3) ประชาชนที่เป็นสมาชิกของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ได้เสนอแนะปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหที่สำคัญ คือ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** ควรเพิ่มจำนวนและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์สุจริต **ด้านกระบวนการให้บริการ** ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกเข้าใจขั้นตอนการรับบริการด้านต่างๆ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรขยายพื้นที่ที่ใช้เป็นสำนักงาน และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เพียงพอกับสมาชิกที่มาติดต่อ และ**ด้านข้อกำหนด กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง** ควรลดอัตราค่าสมัครของสมาชิกใหม่ และควรจ่ายเงินสงเคราะห์ทั้งหมดในครั้งเดียว

คำสำคัญ: 1. ความพึงพอใจ 2. การบริหารจัดการ 3. ฌาปนกิจสงเคราะห์

Abstract

The objectives of this research were as follows: 1) to study people's satisfaction towards the management of the public service of the Cremation Funds for Men and Women of Tha Yang District, Phetchaburi Province, 2) to compare people's satisfaction towards the operation of the funds, classified according to gender, age, level of education, occupation, monthly income, marital status, and membership status, and 3) to study the suggestions for an improvement on the fund management. It was a survey research. The sample group was 394 out of total 26,143 members of the funds, which was sized by Taro Yamane's formula and the simple random sampling was applied. Two types of statistics were focused: descriptive statistics using frequency, percentage, means as well as standard deviation, and inferential statistics using T-test or One-Way ANOVA test. If differentiation was found, it was tested in a pair by mean of Scheffe' and analyzed by statistic package.

The results of the research were found as follows:

1) People's satisfaction towards the supervision of the funds was at a high level in all aspects. 2) The results of hypothesis-test were found that the members with different occupation and monthly income had satisfaction towards the services in all aspects differently with the statistically significant average of 0.05, but the ones with different gender, age, level of education, marital status, and length of membership had satisfaction towards the services in all aspects indifferently. 3) The members suggested some solutions to the problems : (1) as for the aspect of the staff and personnel giving the services, they should be increased in number and should be trained to work fast, correctly, responsibly and honestly; (2) as for the aspect of the process and procedures of the services, there should be a notice board for indicating the various steps of the services; (3) as for the aspect of the facility, the area of the office which was small should be expanded; (4) as for the aspect of the rules and regulations, the fee for new membership was very high and thus should be reduced and it was also suggested that there should be one-time payment for the members.

Keywords: 1. Satisfaction 2. Management 3. Cremation Service

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สัจธรรมของชีวิตมีอยู่ว่า การเกิด แก่ เจ็บ ตาย เป็นวงจรแห่งชีวิตที่คนทุกคนเมื่อเกิดมาแล้วต้องประสบ ไม่มีผู้ใดหลุดพ้นจากวงจรแห่งชีวิตนี้ไปได้ เมื่อความตายมาถึงจะมีผลกระทบไม่เพียงแต่กับผู้ตายเท่านั้นแต่ยังมีผลกระทบต่อญาติพี่น้องที่ยังมีชีวิตอยู่ในเบื้องหลังอีกด้วย การฌาปนกิจสงเคราะห์จึงถือได้ว่าเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยในเรื่องนี้ได้ รุ่งนภาทองเสนอจินตนา ได้กล่าวไว้ในบทความเรื่อง “การฌาปนกิจสงเคราะห์กับสังคมไทย” ว่า การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสังคมเป็นคุณลักษณะของสังคมไทยมาตั้งแต่อดีต กลุ่มครอบครัวที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ในท้องถิ่นเดียวกัน มีวัฒนธรรมและกิจกรรมบางประการร่วมกัน เพื่อสนองความต้องการของสมาชิกและเพื่อแก้ปัญหาการดำเนินชีวิตประจำวันร่วมกัน เมื่อมี “การตาย” เกิดขึ้น จะมีการจัดการศพด้วยการช่วยเหลือกันในหมู่เครือญาติและชุมชน ซึ่งการตายนั้มนำมาซึ่งความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ยิ่งหากคนตายเป็นเสาหลักของครอบครัวจะมีผลกระทบต่อสมาชิกในครอบครัวเป็นอย่างมาก จึงมีการจัดกลุ่มขึ้นมาเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบอันเกิดจากการเสียชีวิตนั้น และเรียกกันว่า “สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์”

การฌาปนกิจสงเคราะห์ คือ กิจกรรมที่บุคคลหลายคนตกลงเข้าร่วมกันเพื่อสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวผู้เสียชีวิตที่เป็นสมาชิกและมีได้ประสงค์จะหากำไรหรือรายได้เพื่อแบ่งปันกัน การฌาปนกิจสงเคราะห์มีหน่วยงานของรัฐกำกับดูแลมิให้เกิดการทุจริตฉ้อโกงภายใต้ “พระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545” การดำเนินกิจการของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ มีหน้าที่เป็นคนกลางในการเรียกร้องเงินสงเคราะห์จากสมาชิกทุกคน เมื่อมีสมาชิกเสียชีวิต

และนำเงินไปมอบให้กับผู้รับเงินสงเคราะห์ของสมาชิกผู้เสียชีวิต

ในปัจจุบันการฌาปนกิจสงเคราะห์มี 2 รูปแบบ คือ การฌาปนกิจสงเคราะห์ที่จัดตั้งโดยภาคเอกชน และการฌาปนกิจสงเคราะห์ที่จัดตั้งโดยส่วนราชการ หน่วยงานรัฐ หรือองค์กรวิชาชีพ ซึ่งเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ตัวอย่างการฌาปนกิจสงเคราะห์ที่จัดตั้งโดยภาคเอกชน เช่น การให้บรรเทาขององค์การการเงินชุมชนในรูปแบบสวัสดิการชุมชนที่เรียกว่า “สวัสดิการเสียชีวิต” เพื่อช่วยเหลือสมาชิกในชุมชน เป็นการบรรเทาความเดือดร้อนที่ได้รับจากผลกระทบของการเสียชีวิตของสมาชิก

ตัวอย่างองค์การการเงินชุมชนที่มีสวัสดิการเสียชีวิต เช่น กองทุนสัจจะลดรายจ่ายวันละ 1 บาท ของตำบลน้ำขาว จังหวัดสงขลา เมื่อสมาชิกมีการออมสัจจะครบ 180-5,840 วัน จะช่วยเหลือค่าทำศพตั้งแต่ 2,500-30,000 บาท เพิ่มขึ้นตามระยะการออม และวิสาหกิจชุมชนธนาคารหมู่บ้านบึงห้วยพัฒนา ตำบลห้วยยูง อำเภอนือคลอง จังหวัดกระบี่ หากสมาชิกเสียชีวิตจะมอบพวงหรีด 1 พวง พร้อมเงินช่วยเหลือรายละไม่เกิน 18,000 บาท เป็นต้น

ส่วนการฌาปนกิจสงเคราะห์ที่จัดตั้งโดยส่วนราชการ หน่วยงานรัฐ หรือองค์การวิชาชีพ เช่น สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีการให้บริการฌาปนกิจสงเคราะห์เป็นบริการที่ ธ.ก.ส. มอบให้กับผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นผู้กู้และผู้ฝากเงินเป็นกรณีพิเศษโดยเงินสงเคราะห์ที่เรียกเก็บแต่ละเดือนขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิกที่เสียชีวิตในเดือนดังกล่าว แต่ไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง และอาจมีการเรียกเก็บเงินสงเคราะห์ไว้ล่วงหน้าประมาณ 1 ปี เพื่อ

สำรองจ่ายเป็นค่าจัดการศพแต่ต้องไม่เกินอัตราที่
ที่ประชุมใหญ่กำหนดและต้องกำหนดในข้อบังคับด้วย

ประโยชน์ของการฌาปนกิจสงเคราะห์นั้น
สมาชิกจะได้รับการช่วยเหลือโดยมีเงินจัดการศพ
ให้แก่ครอบครัวผู้เสียชีวิต และเมื่อมีเงินเหลือจาก
การจัดการศพ ทำให้มีเงินใช้จ่ายในครอบครัว มีเงิน
ทุนในการประกอบอาชีพ เป็นทุนการศึกษาบุตรและ
เป็นรากฐานให้ครอบครัวยังคงความมั่นคงต่อไป
ดังนั้นการฌาปนกิจสงเคราะห์จึงเป็นที่พึ่งสุดท้าย
ของชีวิต เป็นหลักประกันความมั่นคงให้ครอบครัว
โดยเฉพาะครอบครัวของผู้มีรายได้ไม่มาก จะช่วย
บรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างมาก และยังถือเป็นการ
ทำบุญร่วมกันอีกด้วย นับได้ว่าเป็นมรดกทางวัฒนธรรม
ของสังคมไทย อย่างไรก็ตาม การฌาปนกิจสงเคราะห์
ยังคงมีการพัฒนาระบบการจัดการของแต่ละหน่วยงาน
ที่ดูแลเพื่อความถูกต้อง โปร่งใส และมีเงินเพียงพอ
ในการสงเคราะห์จัดการศพเพื่อความมั่นคงและ
ยั่งยืนต่อไป (รุ่งนภา ทองเสนอชินเขต, 2557)

สำหรับอำเภอท่าช้างที่ใช้เป็นพื้นที่วิจัยในครั้งนี้
เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่การปกครอง
ตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองพื้นที่ พ.ศ.
2457 ทั้งหมด 12 ตำบล 118 หมู่บ้าน ประชากร
ประมาณร้อยละ 80 เป็นเกษตรกร มีอาชีพปลูกพืช
ผลผลิตหลัก ได้แก่ ข้าว ถั่วเขียวหอมทอง ถั่วเขียว
ถั่วเขียวดำ มะนาว ชมพู่ อ้อย มะม่วง ถั่ว และ
มะพร้าว (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, ม.ป.ป.)

ทางราชการอำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรีได้
เล็งเห็นความทุกข์ยากของประชาชนในเขตอำเภอ
ท่าช้าง จึงได้มีกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ขึ้นเพื่อ
การอนุเคราะห์ประชาชนทั้งเพศหญิงและเพศชาย
ของตำบลต่างๆในเขตอำเภอท่าช้างโดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อทำการสงเคราะห์สมาชิกที่เสียชีวิตด้วยเงิน
สงเคราะห์โดยไม่ประสงค์หากำไรเพื่อแบ่งปันกัน

โดยสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการฌาปนกิจ
สงเคราะห์ พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้ควบคุม
กำกับดูแลและส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการกิจการ
ของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ หรือการฌาปนกิจ
สงเคราะห์ของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ
รัฐวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่
ภายใต้การกำกับของรัฐ โดยมุ่งคุ้มครองสิทธิประโยชน์
ของประชาชนที่ตกลงเข้าร่วมกันเป็นสมาชิกของ
สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์เพื่อการฌาปนกิจ
สงเคราะห์นั้น หรือเพื่อให้กลุ่มบุคคลหรือคณะบุคคล
แสวงหาประโยชน์อันมิบังควรได้โดยชอบธรรมด้วย
กฎหมายในการดำเนินการกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์

ผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่องของการวิจัยเพื่อ
พัฒนาชุมชนและมีความต้องการจะทราบถึงความ
พึงพอใจของประชาชนที่เป็นสมาชิกที่มีต่อการ
บริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุน
ฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่าช้าง
จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ
ให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการ 3) ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อกำหนด กฎ
ระเบียบที่เกี่ยวข้อง จึงได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความ
พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้าน
การให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรี
และบุรุษอำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี” เพื่อนำผล
การศึกษาวិจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุง
และพัฒนากองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและ
บุรุษอำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่
มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุน
ฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่าช้าง
จังหวัดเพชรบุรี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่เป็นสมาชิกที่มีต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี

3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 ประชาชนที่เป็นสมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่เป็นสมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่เป็นสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่เป็นสมาชิกที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่เป็นสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี แตกต่างกัน

3.6 ประชาชนที่เป็นสมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้

บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี แตกต่างกัน

3.7 ประชาชนที่เป็นสมาชิกภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี

4.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และสมาชิกภาพ

4.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี

4.4 ได้นำผลของการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี ต่อไป

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นสมาชิกของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรรบุรี ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่เป็นสมาชิกในพื้นที่ในเขตอำเภอยายาง

ทั้ง 12 ตำบล คือ ท่ายาง ท่าคอย ยางหย่อง หนองจอก มาบปลาเค้า ท่าไม้รวก วังไคร้ กลัดหลวง ปีกเตียน เขากะปุก ท่าแลง บ้านในดง พื้นที่การปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองพื้นที่ พ.ศ. 2557 ทั้งหมด 12 ตำบล 118 หมู่บ้าน จำนวน 26,143 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 394 คน วิธีการคำนวณจากสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามตำบล แล้วนำมาหาสัดส่วนของประชากร (Proportional to Size) เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างแยกแต่ละตำบลเมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวแล้ว จึงใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) โดยการจับฉลากด้วยวิธีหยิบบัตรละ 1 ใบ และนำไปที่หยิบดีคั้นเข้าที่เดิมแล้วจับอีกจนครบตามจำนวนที่ต้องการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ปลายปิดและปลายเปิด ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (Independent t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้โดยการศึกษา ค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถาม เอกสาร ตำรา วิชาการ แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย เป็น 2 ตัวแปร คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน สถานภาพ และสมาชิกภาพ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบริการสาธารณะต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อกำหนด กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้การวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และสมาชิกภาพ ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อกำหนด กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีค่าเท่ากับ 5, 4, 3, 2, 1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้าน

ระดับค่า	ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลผล
5	4.21 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4	3.41 - 4.20	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3	2.61 - 3.40	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	1.81 - 2.60	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	1.00 - 1.80	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อกำหนด กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามทั้งฉบับผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 รูป/คน และทดสอบความเที่ยง (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) (ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, 2549, น. 65) เท่ากับ 0.981

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบและเก็บรวบรวมกลับคืนมาด้วยตนเอง ได้ครบทั้งหมด จำนวน 394 ชุด แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบและจัดระเบียบข้อมูล จากนั้นตรวจให้คะแนนแล้วนำไปวิเคราะห์ผลเพื่อหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และแปลผลตามเกณฑ์ของการแบ่งค่าดังนี้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี สำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และสมาชิกภาพ ใช้การทดสอบค่าที (t - test) และใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) สำหรับปัจจัยที่มีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อกำหนด กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอ
ในรูปตารางประกอบคำบรรยาย สรุปเพื่อตอบโจทย์
วิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

6. ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้
ดังนี้

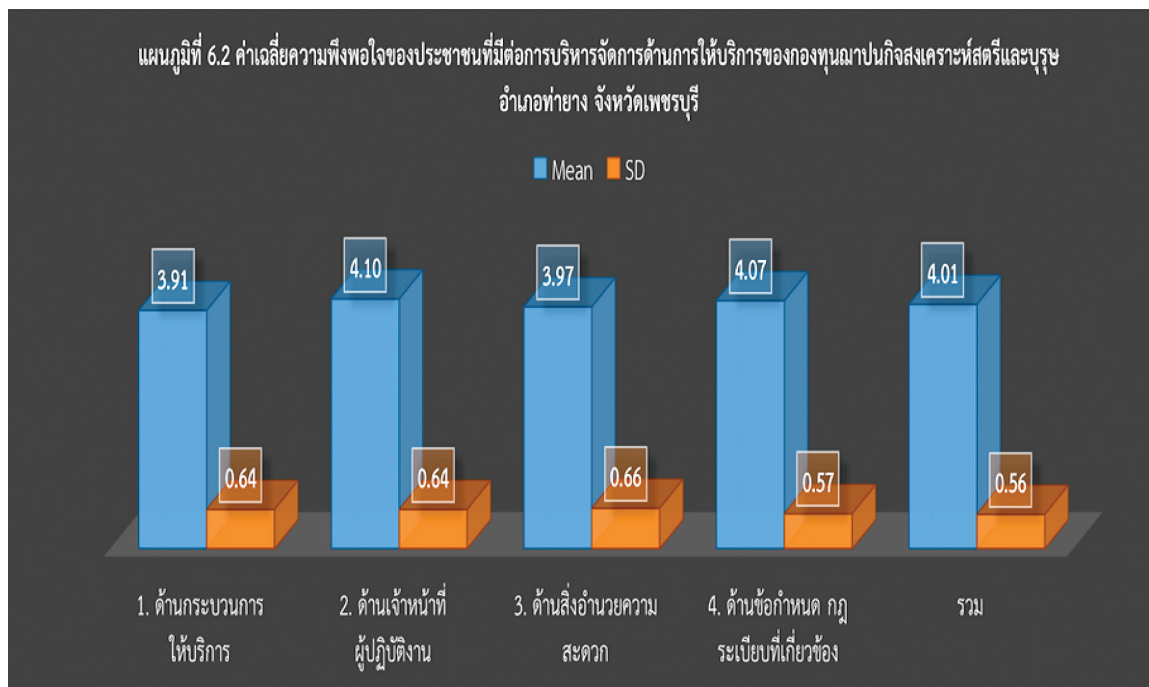
6.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
พบว่า ประชาชนที่เป็นสมาชิกของกองทุนฯ ที่ตอบ
แบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.10
มีอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 44.90 มีระดับการศึกษาต่ำ
กว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 84.30 มี
อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 57.10 มีรายได้ต่อเดือน

10,000 บาทลงมา ร้อยละ 50.50 มีสถานภาพ
สมรสแล้ว ร้อยละ 59.60 และมีสมาชิกภาพต่ำกว่า
10 ปี ร้อยละ 60.20

6.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกอง
ทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอ
ท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า โดยรวมทั้ง 4 ด้าน
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, $SD=.56$) และเมื่อ
พิจารณาในแต่ละด้านก็พบว่าอยู่ในระดับมากทุก
ด้านตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X}$
 $=4.10$, $SD=.64$) รองลงมา คือ ด้านข้อกำหนด กฎ
ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.07$, $SD=.57$) และสุดท้าย
คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=3.91$, $SD=.64$)
(ดังแสดงในแผนภูมิที่ 6.2)

ตารางที่ 6.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง
จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้าน การให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษ อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี	ระดับความพึงพอใจ		
	X	SD	แปลผล
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.91	.64	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.10	.64	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	.66	มาก
4. ด้านข้อกำหนด กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.07	.57	มาก
รวม	4.01	.56	มาก



แผนภูมิที่ 6.2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ทั้ง 4 ด้าน และทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

7. ผลการทดสอบ

7.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่เป็นสมาชิกของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และสมาชิกภาพ โดยรวมทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่เป็นสมาชิกของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

7.2 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่เป็นสมาชิกฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มจำนวนและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์สุจริต ด้านกระบวนการให้บริการควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกเข้าใจ ขั้นตอนการรับบริการด้านต่างๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรขยายพื้นที่ที่ใช้เป็นสำนักงาน และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เพียงพอกับสมาชิกที่มาติดต่อ และด้านข้อกำหนด กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ควรลดอัตราค่าสมัครของสมาชิกใหม่ลง และควรจ่ายเงินสงเคราะห์ทั้งหมดในครั้งเดียว

ตารางที่ 7.1 เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวแปรตาม	1. ด้านกระบวนการให้บริการ	2. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4. ด้านข้อกำหนดกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ด้านโดยรวมทั้ง 4 ด้าน
ตัวแปรอิสระ					
เพศ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
อายุ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง

อาชีพ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
สถานภาพ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
สมาชิกภาพ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยรวม ทั้ง 4 ด้าน ด้านอาชีพและรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนอกนั้นโดยรวมไม่พบความแตกต่าง

8. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านตามลำดับ คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อกำหนดกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ตาม

ลำดับ คือ 1. ด้านกระบวนการให้บริการ ($=3.91$, $SD=.64$) อยู่ในระดับมาก 2. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ($=4.10$, $SD=.64$) อยู่ในระดับมาก 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($=3.97$, $SD=.66$) อยู่ในระดับมาก 4. ด้านข้อกำหนดกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ($=4.07$, $SD=.57$) อยู่ในระดับมาก โดยทั้ง 4 ด้าน ($=4.01$, $SD=.56$) อยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบประชาชนที่เป็นสมาชิกมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง

จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ในด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ สมัชภาพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ประชาชนที่เป็นสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ประชาชนที่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ยังได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาที่สำคัญ คือ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** ควรเพิ่มจำนวนและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์สุจริต **ด้านกระบวนการให้บริการ** ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกเข้าใจขั้นตอนการรับบริการด้านต่างๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรขยายพื้นที่ที่ใช้เป็นสำนักงาน และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เพียงพอกับสมาชิกที่มาติดต่อ และ**ด้านข้อกำหนด กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง** ควรลดอัตราค่าสมัครของสมาชิกใหม่ลง และควรจ่ายเงินสงเคราะห์ทั้งหมดในครั้งเดียว

9. อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

9.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.01$, $SD=.56$) ทั้งนี้อธิบายได้ว่า กองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี สามารถให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพในด้านการให้บริการ **ด้านกระบวนการให้บริการ** กล่าวคือ กระบวนการรับสมาชิก กระบวนการรับเงินจัดการศพ

กระบวนการขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว กระบวนการย้ายสถานที่อยู่ของสมาชิก ขอเปลี่ยนแปลงชื่อ-สกุล และประวัติส่วนตัว กระบวนการขอกลับเข้าดำรงสมาชิกภาพขั้นตอนหรือกระบวนการ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับให้บริการสมาชิก เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสื่อสารให้สมาชิกเข้าใจได้ง่าย เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ปริมาณของเจ้าหน้าที่ คุณลักษณะ และพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** กล่าวคือ มีวัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการสถานที่ให้บริการเหมาะสม สะอาด สวยงาม มีที่นั่งเพียงพอสำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการ มีบริเวณที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีจุดประชาสัมพันธ์หรือติดต่อสอบถาม มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเพื่อความรวดเร็วสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และวิธีการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิก และ**ด้านข้อกำหนด กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง** กล่าวคือ การกำหนดหลักฐานในการยื่นขอรับเงินค่าจัดการศพ การกำหนดลำดับในการขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว การกำหนดการส่งเงินสงเคราะห์ จึงทำให้ประชาชนที่เป็นสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับ **อนันชา จันทรหอม** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีผลต่อการให้บริการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพและบุคลากรทางการศึกษา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาความพึงพอใจของฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาและเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มาใช้บริการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา คือ ระหว่างวันที่ 5 กันยายน 2555 ถึงวันที่ 14 กันยายน 2555 จำนวน 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามโดยประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติในการศึกษา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,000 ถึง 24,999 บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่เกิน 10 ปี นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไป

หาน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ ด้านข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รองลงมามีความพอใจปานกลาง คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และลำดับสุดท้ายความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (อินเทอร์เน็ต, 2555, บทคัดย่อ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

9.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน พบว่าประชาชนที่เป็นสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัด เพชรบุรี ที่มีอาชีพ และมีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนที่เป็นสมาชิกของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรีย่อมมีความแตกต่างกันทั้งอาชีพและรายได้ต่อเดือน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรีและบุรุษอำเภอท่ายาง จังหวัด เพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อำพร โสภภ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการสวัสดิการเงินกู้ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดนครปฐม” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจ

สงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา
ที่มีต่อการให้บริการสวัสดิการการเงินกู้ของสำนักงาน
ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร
ทางการศึกษา จังหวัดนครปฐม และ 2) เปรียบเทียบ
ความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วย
เพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้
บริการสวัสดิการการเงินกู้ของสำนักงานส่งเสริม
สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการ
ศึกษาจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ เนื้อหา
ผลการวิจัยพบว่า 1) สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วย
เพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา มีระดับความ
พึงพอใจต่อการให้บริการสวัสดิการการเงินกู้ของ
สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ
บุคลากรทางการศึกษา จังหวัดนครปฐม ในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้าน
สวัสดิการการเงินกู้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้าน
กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) การ
เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจ
สงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและ บุคลากรทางการศึกษา
ที่ให้บริการสวัสดิการการเงินกู้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อน
ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศ อัตราดอกเบี้ย
และการทำประกันคุ้มครองวงเงินกู้ต่างกัน มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการสวัสดิการการเงินกู้ต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน
สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและ
บุคลากรทางการศึกษาที่มีสถานภาพสมรส อายุ ระดับ

การศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน วงเงินกู้
แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสวัสดิการ
การเงินกู้ไม่แตกต่างกัน (อำพร โสภะ, 2555, บทคัดย่อ)

10. ข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและ
การอภิปรายผลดังกล่าวมาแล้ว สามารถสรุปผลเป็น
ข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

10.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุน
ฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง
จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก
จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ กองทุนฌาปนกิจ
สงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง จังหวัดเพชรบุรี
ควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมด้านการให้
บริการของกองทุนฯ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของ
การพัฒนาถึงที่สุด กล่าวคือ ทำให้ประชาชนมีความ
พึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการทั้ง
4 ด้านของกองทุนได้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

10.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
ต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุน
ฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษอำเภอยายาง
จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก จึงมีข้อเสนอแนะ
สำหรับผู้ปฏิบัติ คือ

1) กองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สตรียและบุรุษ
อำเภอยายาง จังหวัดเพชรบุรี ควรปรับปรุงการ
บริหารจัดการกองทุนด้านการให้บริการให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะของประชาชน
เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ



2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

10.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) ควรวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ในอำเภอและจังหวัดอื่น ๆ

2) ควรวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ในอำเภอและจังหวัดอื่นๆ

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กึ่งทอง เลิศอมรชัย. (2545). ความพึงพอใจของทายาทและผู้มีสิทธิรับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ต่อการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). การบริหารงานบุคคล ประโยชน์และบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จนวรัช ว่องไววิวงศ์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) ของสำนักงานอัยการสูงสุด: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณเลิศ. (2549). เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา. นครปฐม: ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประยูร กาญจนดุล. (2491). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545. (ม.ป.ป.). สืบค้น 28 กุมภาพันธ์ 2560, จาก https://www.m-society.go.th /ewt_news.php?nid=3767
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มัสยา ลีนุเกียรติ. (2555). ระบบฌาปนกิจสงเคราะห์. (สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- ยุคล ทองตัน. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รุ่งนภา ทองเสนอนิเชต. (2557). **การฃาปนกิจสงเคราะห์กับสังคมไทย**. สืบค้น 27 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.fpo.go.th:81/FIDP/Source/Article/Source/data/บทความนานาสาระเดือนตุลาคม 2557>.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.). **อำเภอยำเียง**. สืบค้น 27 มีนาคม 2560, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/อำเภอยำเียง>
- สุจินต์ ธรรมชาติ. (2549). **การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีลัด**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- อมร รักษาสัตย์ และโสรัจ สุจริตกุล. (2505). **การบริหารหางานบุคคลในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันชา จันทรหอม. (2555). **ความพึงพอใจของสมาชิกการฃาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีผลต่อการให้บริการด้านการฃาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพและบุคลากรทางการศึกษา**. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยทองสุข.
- อำพร โสภา. (2555). **ความพึงพอใจของสมาชิกฃาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการสวัสดิการเงินกู้ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดนครปฐม**. (ภาคานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

หัวหน้าโครงการวิจัย

- ชื่อ-สกุล : พลเรือตรี รองศาสตราจารย์ ทองใบ ธีรานันท์ทางกูร
- ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย
- สังกัด : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย
- ที่อยู่ : 26 หมู่ 7 ต. อ้อมใหญ่ อ. สามพราน จ. นครปฐม 73160
โทร. 089 – 238 - 0491, Email: thongbai_thira@yahoo.com
- ประวัติการศึกษา : ป.ธ.9
M.PHIL.(Political Science/ International Relations)
London School of Economics and Political Science, University of London, United Kingdom 2527