

เอกสารวิชาการ

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ
การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

โดย

ลีนดาวรรณ ทะสระระ

เลขทะเบียนวิชาการที่	64 (2) – 0503 - 148
สถานที่ดำเนินการ	กองการเจ้าหน้าที่
ระยะเวลาดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2563 - 2564
การเผยแพร่	เว็บไซต์ กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์ http://person.dld.go.th ผลงานวิชาการ (KM)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

ลินดาวรรณ ทะสระ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ 2) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการรับรู้ข่าวสาร และด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือสมาชิกการฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำนวนสมาชิกที่ศึกษาทั้งหมด 360 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์โดยจำแนกข้อมูลและเปรียบเทียบข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ สรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8

2. สมาชิกมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$) พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ได้รับบริการถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.02$) และมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ อย่างถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ชี้แจง ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.82$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$) พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยทำให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา คือ

มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.00$) และการได้รับเงินสงเคราะห์ศพ ภายใน 10 วัน นับแต่วันที่การฌาปนกิจสงเคราะห์ได้รับคำขอรับเงินสงเคราะห์และเอกสารหลักฐานถูกต้อง ครบถ้วน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเผยแพร่ขั้นตอนในการขอรับบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.56$)

อันดับที่ 3 ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.81$) พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข่าวสารที่ได้รับทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบฌาปนกิจที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.64$) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ได้รับทราบความเคลื่อนไหวการฌาปนกิจที่เป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.59$)

อันดับที่ 4 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.64$) พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ศพละ 20 บาท มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา คือ วิธีการชำระเงินสงเคราะห์ศพมีความเหมาะสมสำหรับท่าน ($\bar{X} = 3.85$) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ท่านมีความพอใจในการได้รับใบเสร็จรับเงินและประกาศเรื่องสมาชิกถึงแก่กรรมเพียงใด ($\bar{X} = 3.49$)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ ดังนี้

3.1 สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ไม่แตกต่างกัน

3.2 สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวม พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกับอายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ย แตกต่างกับอายุ 40-49 ปี และอายุ 50-59 ปี และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่าง กับอายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป และสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี และอายุ 50-59 ปี มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม พบว่า พนักงานราชการแตกต่างกับลูกจ้างบำนาญรายเดือน สำหรับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ลูกจ้างบำนาญรายเดือนแตกต่างกับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างประจำแตกต่างกับข้าราชการบำนาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 สมาชิกที่สังกัดหน่วยงานที่ต่างกันอย่างมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม สมาชิกที่สังกัด กอง สำนัก หรือหน่วยงาน เทียบเท่าแตกต่างกับสมาชิกที่สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (บ้านาญ / บำเหน็จรายเดือน / คู่สมรส และข้าราชการ ที่โอนไปสังกัดหน่วยงานอื่น) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า สมาชิกที่สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (บ้านาญ / บำเหน็จรายเดือน / คู่สมรส และข้าราชการที่โอนไปสังกัดหน่วยงานอื่น) แตกต่างกับสังกัดหน่วยงาน กอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่า สังกัดสำนักงานปศุสัตว์เขต สังกัดสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด และสังกัด ศูนย์ / สถานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ช่องทางการรับบริการที่ต่างกันอย่าง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยสมาชิกที่ ติดต่อด้วยตนเองแตกต่างกับ ติดต่อทาง Application Line และด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ สมาชิกที่ ติดต่อด้วยตนเองแตกต่างกับสมาชิกที่ติดต่อทางจดหมาย และติดต่อทาง Application Line อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจที่สมาชิกมีต่อการให้บริการ การณาปนกิจ สงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ อยู่ในระดับมาก หมายถึงว่าการณาปนกิจสงเคราะห์ได้ดำเนินการให้บริการได้อย่าง ประสิทธิภาพอยู่แล้วข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเห็นควรให้รักษามาตรฐานและการพัฒนา ประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นจากการศึกษาได้พบปัญหาซึ่งจะต้องแก้ไขปรับปรุง ได้แก่ ด้านการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้มากขึ้น และการได้รับใบเสร็จรับเงินล่าช้า จำเป็นจะต้องมี การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวและควรมีการศึกษาระดับ ความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการ การณาปนกิจสงเคราะห์ ในทุก ๆ ปี เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการวางแผนปรับปรุงแก้ปัญหาอัน จะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมกรรมปศุสัตว์ ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สถิตย์ นิยมญาติ รองอธิการบดี ฝ่ายวิจัยและบริหารวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้ซึ่งให้ความรู้ด้านการวิเคราะห์ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขตลอดจนชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการจนกระทั่ง สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุก ๆ ท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ เครื่องมือสำหรับการดำเนินการ รวมทั้งสมาชิกทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์สำหรับการประเมินในครั้งนี้เป็นอย่างดีตลอดจน เพื่อนร่วมงานทุก ๆ ท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการค้นหาเอกสาร และรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมิน

ขอขอบคุณท่านผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่และหัวหน้ากลุ่มสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงที่ให้การสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการในครั้งนี้ตลอดจน คณะกรรมการพิจารณาผลงานวิชาการกองการเจ้าหน้าที่ ที่ให้คำปรึกษาให้คำชี้แนะในส่วนที่ไม่สมบูรณ์จนสำเร็จ ลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษาหวังว่าผลจากการศึกษาคงจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน ตลอดจนผู้ที่สนใจจะศึกษา รายละเอียดเกี่ยวกับการความพึงพอใจอื่น ๆ ของกรรมปศุสัตว์หรืออาจจะนำผลการประเมินไปใช้เป็นแบบอย่างใน การปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการในหน่วยงานของกรรมปศุสัตว์ได้ต่อไป

ลินดาวรรณ ทะสระ

มิถุนายน 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
สมมติฐานในการศึกษา	3
ขอบเขตในการศึกษา	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 ระเบียบ กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
ความหมายความพึงพอใจ	7
ความสำคัญของความพึงพอใจ	9
องค์ประกอบของความพึงพอใจ	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	21
การฉ้อโกงกิจกรรมปศุสัตว์	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	32
การทดสอบเครื่องมือ	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก การฉ้อโกงกิจกรรมการ กรมปศุสัตว์	37
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการ กรมปศุสัตว์	39
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการ กรมปศุสัตว์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และช่องทางการรับบริการ (การติดต่อขอรับบริการ) ที่แตกต่างกัน	43
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากสมาชิกการฉ้อโกงกิจกรรมการ กรมปศุสัตว์ ที่มีต่อการให้บริการการฉ้อโกงกิจกรรมการ กรมปศุสัตว์	63
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	65
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ระเบียบกรมปศุสัตว์ว่าด้วยการฉ้อโกงกิจกรรมการกรมปศุสัตว์ พ.ศ.2549	75
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพของเครื่องมือ , แบบสอบถาม	82

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของสมาชิกการฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	37
ตารางที่ 2 ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมและรายด้าน	39
ตารางที่ 3 ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ	40
ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	41
ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายข้อ	42
ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ จำแนกเป็นรายข้อ	42
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกตามตัวแปรเพศ	43
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกตามตัวแปรอายุ	44
ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มโดยใช้ Levene 's test จำแนกตามตัวแปรอายุ	45
ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามตัวแปรอายุ	46
ตารางที่ 11 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามตัวแปรอายุ โดยภาพรวม	46
ตารางที่ 12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามตัวแปรอายุ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 13 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามตัวแปรอายุ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	47
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ	48
ตารางที่ 15 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มโดยใช้ Levene 's test จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ	50
ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ	51
ตารางที่ 17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ โดยภาพรวม	51
ตารางที่ 18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	52
ตารางที่ 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	53
ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉาปนกิจ สงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกตามตัวแปรหน่วยงาน	54
ตารางที่ 21 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มโดยใช้ Levene 's test จำแนกตามตัวแปรหน่วยงาน	56
ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามตัวแปรหน่วยงาน	57
ตารางที่ 23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามตัวแปรหน่วยงาน ในภาพรวม	57
ตารางที่ 24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามตัวแปรหน่วยงาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	58
ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกตามตัวแปรการติดต่อขอรับบริการ	59
ตารางที่ 26 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มโดยใช้ Levene 's test จำแนกตามตัวแปรการติดต่อขอรับบริการ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามตัวแปรการติดต่อขอรับบริการ	61
ตารางที่ 28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 โดยภาพรวม	61
ตารางที่ 29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 ด้านการชำระเงินค่าส่งเคราะห์ศพ	62
ตารางที่ 30 สรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฃาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ กับความสอดคล้องของสมมุติฐาน ตามตัวแปรที่ศึกษา	62

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะรัฐมนตรี ได้มีมติให้ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 ตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2547 โดยระเบียบนี้กำหนดให้ส่วนราชการหรือกลุ่มภารกิจจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติราชการ ให้แก่ข้าราชการนอกเหนือจากสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้อยู่แล้ว และกำหนดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการข้าราชการ มีหน้าที่กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจัดสวัสดิการให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ปัญหา และกำกับดูแลการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการต่าง ๆ โดยกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่ริเริ่ม ดำเนินการ หรือสนับสนุนให้มีการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ และตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 72 ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนมีคุณภาพคุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด โดยส่วนราชการอาจจัดให้มีสวัสดิการภายในประเภทต่าง ๆ ได้ ดังนี้

- (1) การออมทรัพย์
- (2) การให้กู้เงิน
- (3) การเคหะสงเคราะห์
- (4) การฌาปนกิจสงเคราะห์
- (5) การกีฬาและนันทนาการ
- (6) การให้บริการของร้านค้าสวัสดิการ
- (7) การฝึกอบรมวิชาชีพเพื่อเสริมรายได้หรือลดรายจ่ายให้แก่สมาชิก
- (8) การสงเคราะห์ข้าราชการในด้านอื่น ๆ เช่น เงินช่วยค่าครองชีพ เงินช่วยค่าเดินทาง เงินช่วยค่าเครื่องแบบหรือเครื่องแต่งกาย เงินทุนการศึกษาหรือเงินสงเคราะห์ผู้ประสพภัย เป็นต้น
- (9) กิจกรรมหรือสวัสดิการภายในส่วนราชการประจำปีตามที่คณะกรรมการสวัสดิการเห็นสมควร

การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการประเภทใดให้คำนึงถึงสภาพและลักษณะของภารกิจส่วนราชการ ความต้องการของสมาชิก จำนวนเงินทุนและศักยภาพในการจัดสวัสดิการของส่วนราชการนั้น

กรมปศุสัตว์จึงได้จัดให้มีสวัสดิการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ ขึ้นเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2519 เพื่อเป็นสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้แก่เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์นอกเหนือจากสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้กรณีปกติวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพ หรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกที่ถึงแก่ความตายด้วยเงินสงเคราะห์โดยไม่ประสงค์จะหากำไรมาแบ่งกันการดำเนินการเริ่มแรกการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ดำเนินการโดยสโมสรสัตวแพทย์ต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้แยกออกมาเป็นเอกเทศอิสระต่างหาก จัดตั้งเป็น “สมาคมการฌาปนกิจ กรมปศุสัตว์” ในปัจจุบันการดำเนินการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ดำเนินการตาม “ระเบียบ กรมปศุสัตว์ว่าด้วยการฌาปนกิจ

สงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2549” โดยมีคณะกรรมการดำเนินการซึ่งมีอธิบดีกรมปศุสัตว์หรือผู้ที่อธิบดีกรมปศุสัตว์มอบหมายเป็นประธานกรรมการโดยตำแหน่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการการฌาปนกิจสงเคราะห์ให้เป็นไปตามระเบียบดังกล่าว

การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จัดเป็นสวัสดิการประเภทหนึ่ง ที่ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 หมวด 1 การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ ข้อ 6 ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการในการริเริ่มดำเนินการหรือสนับสนุนให้มีการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการโดยการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้ขึ้นทะเบียนการฌาปนกิจสงเคราะห์ตามความในข้อ 9 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ของส่วนราชการ องค์การของรัฐ และรัฐวิสาหกิจตามพระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2517 ตามใบสำคัญแสดงการขึ้นทะเบียนการฌาปนกิจ และมีพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551 มาตรา 72 บัญญัติให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิตมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ อีกทั้ง สำนักงาน ก.พ.กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ข้าราชการพลเรือนสามัญปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสาธารณะ และปฏิบัติงานอย่างมีอาชีพ เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชนรวมทั้งมีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับชีวิตทำงาน มีขวัญกำลังใจที่ดี และมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ กรมปศุสัตว์ได้เห็นความสำคัญการพัฒนาคุณภาพชีวิต จึงกำหนดแผนกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรกรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2560 - 2564 โดยใช้ยุทธศาสตร์ที่มีความครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้ง 4 มิติ ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ ซึ่งในมิติที่ 4 ด้านเศรษฐกิจ กำหนดเป้าประสงค์ : หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากสวัสดิการของรัฐเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและลดภาระค่าใช้จ่ายในการครองชีพ การฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ เป็นสวัสดิการที่กรมปศุสัตว์จัดให้บุคลากรเพิ่มเติมจากสวัสดิการของรัฐ เพื่อให้บุคลากรมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจโดยได้ปฏิบัติตามระเบียบกรมปศุสัตว์ ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2545 และปรับปรุงแก้ไขในการประชุมเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เป็นระเบียบกรมปศุสัตว์ ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2549 ดำเนินกิจการโดยคณะกรรมการดำเนินการการฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ อธิบดีกรมปศุสัตว์เป็นประธานกรรมการ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่เป็นเลขานุการ และผู้อำนวยการคลัง เป็นเหรัญญิก

สมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ มี 2 ประเภท คือ

1. สมาชิกสามัญ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด
2. สมาชิกสมทบ ได้แก่ สามเณรหรือภรรยาของสมาชิกสามัญ

การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ มีสมาชิกแตกต่างกันหลายสถานภาพ และมีสมาชิกที่อยู่ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค การให้บริการแก่สมาชิกนั้น การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จะต้องให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งความพึงพอใจบนพื้นฐานของการให้บริการที่เสมอภาค สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ถูกต้อง และมีคุณภาพเพื่อเสริมสร้าง และพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับบุคลากร

เพื่อให้บุคลากรอยู่กับองค์กรอย่างมีความสุขรวมทั้งดูแลบุคลากรที่เกษียณอายุราชการไปแล้วที่ผ่านมาการณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้ปรับปรุงวิธีการทำงานในหลาย ๆ ด้าน เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลสมาชิกการเพิ่มช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการรับชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพให้แก่สมาชิกเสียชีวิตซึ่งการที่จะทราบความต้องการความคิดเห็นและความพึงพอใจของสมาชิก จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของสมาชิกการณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน มากที่สุด

ปัจจุบันองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยหลายองค์กรได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อนำผลความพึงพอใจมาใช้เป็นเครื่องมือประเมินประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร และบางองค์กรได้นำผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาใช้เพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในองค์กรความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวบ่งชี้ให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ถ้าองค์กรมีระดับความพึงพอใจที่สูงย่อมส่งผลว่าผู้บริการที่มีอยู่เดิมจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกและอาจทำให้ผู้บริการรายใหม่เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นหรือขยายเป็นวงกว้างอันส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อมีผู้บริการเพิ่มมากขึ้นองค์กรก็จะเข้มแข็ง บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการการณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ และนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการ การณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา คือ สมาชิกการณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ เพราะจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และสามารถวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการได้อย่างถูกต้อง มากที่สุด และสามารถนำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการใช้บริการการณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ เพิ่มมากขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

2.2 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการ การณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. สมมติฐานในการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ การณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมศุสัตร์ มี 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
- 4) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ

และเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมศุสัตร์ ทั้ง 4 ด้านที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมศุสัตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 360 คน มีตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมาชิก สังกัดหน่วยงาน ช่องทางการรับบริการ (การติดต่อขอรับบริการ)

2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมศุสัตร์ ประกอบด้วย

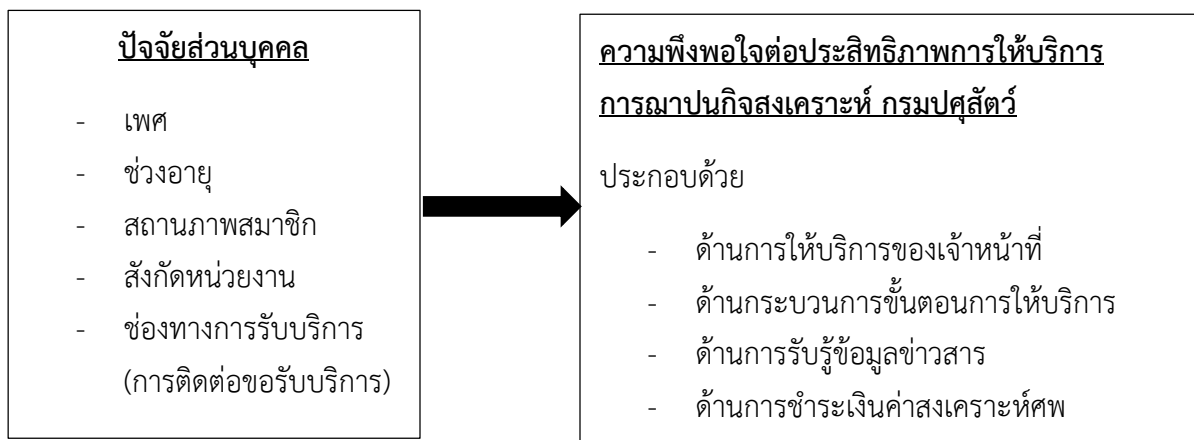
- ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
- ความพึงพอใจด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ

ตามกรอบแนวคิดในการศึกษา ภาพที่ 1

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การฃาปนกิจสงเคราะห์ หมายถึง การฃาปนกิจสงเคราะห์ กรรมปศุสัตว์ซึ่งเป็นสวัสดิการสำหรับข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ คู่สมรส ที่เสียชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพหรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกซึ่งถึงแก่ความตายด้วยเงินสงเคราะห์ โดยมีได้ประสงค์จะหาทำไรมาแบ่งกัน

สมาชิก หมายถึง สมาชิกการฃาปนกิจสงเคราะห์ กรรมปศุสัตว์ ได้แก่ ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ คู่สมรส ที่เป็นสมาชิกการฃาปนกิจสงเคราะห์ กรรมปศุสัตว์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของสมาชิกการฃาปนกิจสงเคราะห์ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการฃาปนกิจสงเคราะห์ กรรมปศุสัตว์ เมื่อได้รับบริการนั้น ๆ แล้วบรรลุเป้าหมายตามความต้องการหรือความคาดหวัง ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การมีทัศนคติ และความรู้สึกที่ดีของสมาชิกที่เกิดจากประสบการณ์ในการได้รับบริการจากการฃาปนกิจสงเคราะห์ กรรมปศุสัตว์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง ประกอบด้วย

- 1.1 ให้บริการต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร
- 1.2 ชี้แจง ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน
- 1.3 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบอย่างถูกต้องและแม่นยำ
- 1.4 ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การมีทัศนคติ และความรู้สึกที่ดีของสมาชิกที่เกิดจากประสบการณ์ในการได้รับบริการตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจากการฃาปนกิจสงเคราะห์ กรรมปศุสัตว์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง ประกอบด้วย

- 2.1 มีการเผยแพร่ขั้นตอนในการสมัครเป็นสมาชิกที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
- 2.2 การได้รับเงินสงเคราะห์ศพ ภายใน 10 วัน นับแต่วันที่การฃาปนกิจสงเคราะห์ ได้รับคำขอรับเงินสงเคราะห์และเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน มีความเหมาะสม
- 2.3 มีอุปกรณ์ เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยทำให้ได้รับบริการที่ สะดวก รวดเร็ว
- 2.4 มีเอกสาร / แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ

3. ความพึงพอใจด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง หมายถึง การมีทัศนคติ และความรู้สึกที่ดีของสมาชิกที่เกิดจากประสบการณ์ในการได้รับบริการจากการฃาปนกิจสงเคราะห์ กรรมปศุสัตว์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง ประกอบด้วย

- 3.1 ข่าวสารที่ได้รับทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบฃาปนกิจที่ถูกต้อง
- 3.2 ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการฃาปนกิจที่เป็นปัจจุบัน
- 3.3 ช่องทางการให้บริการและข่าวสาร มีความเหมาะสม สามารถเข้าถึงง่าย

4. ความพึงพอใจด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ หมายถึง การมีทัศนคติ และความรู้สึกที่ดีของสมาชิกที่เกิดจากประสบการณ์ในการได้รับบริการจากการจาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง ประกอบด้วย

4.1 วิธีการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ มีความสะดวก (เงินสด, ธนาณัติ, โอนเงินเข้าบัญชี, หักจากบัญชีเงินเดือน/ค่าจ้าง/เงินบำนาญ)

4.2 การชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ศพละ 20 บาท

4.3 ความพอใจในการได้รับใบเสร็จรับเงิน และประกาศเรื่องสมาชิกถึงแก่กรรม

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การจาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

7.2 ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการ การจาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

ระเบียบ กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล ผู้ศึกษาได้นำเนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐาน แล้วนำมารวบรวมสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายความพึงพอใจ
 - 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 ความสำคัญของการบริการ
 - 2.3 ลักษณะการบริการที่ดี
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ
3. ระเบียบการฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล
 - 3.1 การดำเนินการ การฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล
 - 3.2 การให้บริการของการฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล
 - 3.3 อัตราค่าลงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายความพึงพอใจ

มีนักวิชาการ และนักบริหารได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายประการ ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2539 : 600) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจชอบใจ

หลุยส์ จาปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า ใจ ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ความเครียดที่มีอยู่ก็ไม่มี การลด เวลาที่นานออกไปอาจทำให้ความเครียดนั้นยิ่งเพิ่มขึ้นได้เสมอ หรือที่เรียกว่า อารมณ์สะสม และในมุมตรงกันข้ามในหลาย ๆ ความต้องการ วุฒิภาวะจะเป็นตัวช่วยลดความเครียดได้เช่นกัน แต่นั่นมิได้หมายความว่าเราจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่งความพึงพอใจนั้นก็ลดลงหรือหมดหายไปนั่นเอง

ราณี เขาวนปรีชา (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความ

ต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กชกร เป้าสุวรรณ ,ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของ ความพึงพอใจว่าสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของ บุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบแต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

เชลลี (Shelly. 1985 อ้างใน กรรณิการ์ จันทรแก้ว. 2538, หน้า 21) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบยย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึก ทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคล มากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

วิภาวดี สายนำทาน (2542 : 18) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดี ของผู้รับบริการ เมื่อเขาได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง

วีรูม (Vroom อ้างใน พจณี ปิติชัยชาญ 2545 : 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ทัศนคติ และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถชี้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมี ส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจ

มาสโลว์ (Maslow อ้างใน พจณี ปิติชัยชาญ. 2545 : 8) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ และความพึงพอใจของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation theory) ว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ อยู่เสมอ และเป็นการยากมากที่มนุษย์จะมีความรู้สึกพอใจสูงสุด ทั้งนี้เพราะในธรรมชาติของมนุษย์นั้น เมื่อความปรารถนาอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วก็就会有ความปรารถนาอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ และจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไป ลักษณะเฉพาะของชีวิตมนุษย์ก็คือ การทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาในสิ่งปรารถนา นั้น คือ เมื่อใดมีความปรารถนาเกิดขึ้นก็จะมีแรงขับและการกระทำที่จะปลุกเร้า แล้วก็จะเกิดความพึงพอใจขึ้น

พาวเวล (Powel อ้างใน ปิ่นนคร ศรีจันทร์. 2547 : 8) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึงความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกสิ่งที่ต้องการแต่ความพึงพอใจนั้น จะหมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่าง ความต้องการของบุคคลกับการได้รับการตอบสนอง

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมาข้างต้นทั้งหมด สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าว

จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง นั่นคือผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มาจากประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบแต่เมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจและอาจแสดงพฤติกรรมออกมาในเชิงบวกสามารถสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจและแสดงพฤติกรรมออกมาในเชิงลบ

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่าผู้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังต่อไปนี้

ปภาวดี ดุลยจินดา (2540. หน้า 530-531) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กล่าวคือ การทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของบุคคลและในขณะเดียวกันชีวิตในการทำงานต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วย ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยป้องกันการห่างเหินจากงาน กล่าวคือ ในการทำงาน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอ เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

สาโรช ไสยสมบัติ (2543. หน้า 15) ความพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้ประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อให้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542. หน้า 12) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานด้านบริการประสบความสำเร็จโดยผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ และเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548. หน้า 172) ความพึงพอใจ จึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการโดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบบริการที่ที่จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนด รูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจ

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งทีนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการและสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับการมารับบริการนั้นโดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการได้รับบริการต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันมีการนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น

ดังนั้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคลต่องานและหน่วยงาน คือ ประการหนึ่งความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุขเกิดแรงจูงใจและกำลังใจดีมีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่นรวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ประการที่สอง ความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งานบังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย ประการที่สาม ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดีทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้หน่วยงานมีความรักความสามัคคีและเป็นพลังที่ผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

สุนันทา เลานันท์ (2544. หน้า 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1.3.1 การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้ทำแต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะทำทลายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งทำทลายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้

1.3.2 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

1.3.3 การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไรต้องการได้รับการยกย่องจากกลุ่มและจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจและผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

1.3.4 การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจเพิ่มขึ้นการได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบเป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.5 การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้การทำงาน สูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายใต้จิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญแต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใดจึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3.6 การให้ความเป็นอิสระในการทำงานทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเองโดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงการบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้

1.3.7 การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กรการได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมการศึกษาดูงานการหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.3.8 การให้เงินรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีแรงจูงใจเพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจแต่คนส่วนมากก็ยังคงคุณค่าเงินไว้สูง

1.3.9 การให้โอกาสแข่งขันการแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานทำให้แรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540. หน้า 24) ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริหารงานของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่อการใช้งานภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้องรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระพนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้บริการด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริงจาก คำกล่าวข้างต้น

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและสุดท้ายบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

ธานีรินทร์ สุรวงศ์วาร (2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น และมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเองนอกจากนั้นผู้บริการที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 การบริการ หมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ

สมชาติ กิจยรรยง (2543, หน้า 42) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544, หน้า 9) กล่าวว่า “บริการ” เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาซื้อ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 18) บริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้บริโภครโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นต้องตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

2.2 ความสำคัญของการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการไว้แตกต่างกันดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 27-28) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการมี สาระสำคัญ ดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (on time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะล่าช้ากว่ากำหนดการให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (on touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้นมีความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ

3. ความทันทีทันใด (promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนานและเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ

4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกอยากมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้นยังต้องเน้นคุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย

5. การให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองให้รู้สึกว่าเป็นคนมีเกียรติมีความสำคัญ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น

8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ

9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พูดจาอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามสัญญา

11. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า ยินดีต้อนรับอยู่เสมอ

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีต้องทำงานด้วยความรวดเร็ว มองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้แก่ลูกค้า เวลาลูกค้าถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต้องสามารถตอบได้

14. บริการที่ดีต้องมีคุณภาพ มีกิจกรรมยามาที่งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์ (2546. หน้า 5-7) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้รับบริการผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

2) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2546. หน้า 14-15) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชนการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดีธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันมิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือจะสูญเสียลูกค้าไป

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548.หน้า19) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ แบ่งย่อยได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรงการเข้าใจจิตวิทยาบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (service mind) และเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริหารระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.1.1 เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

1.1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลาย

1.1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ

1.1.4 รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้บริการ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ การทำความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

1.2.1 ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรกรู้จักความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม

1.2.2 เห็นความสำคัญของบุคลากร และมุ่งที่จะสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ

1.2.3 เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์

1.2.4 สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นการให้ความสำคัญต่อผู้บริการและให้อำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ คือ บริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากคู่แข่งขั้นสิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้คือการบริการโดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

จรรยาบรรณ กะวิเศษ (2563.หน้า 47- 55) ได้กล่าวถึงลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการไว้ ดังนี้
พจนานุกรมไทย ฉบับทันสมัยและสมบูรณ์ พ.ศ. 2563 บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ยังบอกความดีหรือลักษณะประจำตัวของสิ่งใดสิ่งหนึ่งคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการจึงเป็นเครื่องบ่งบอกความดีหรือลักษณะประจำตัวของผู้ให้บริการการกำหนดคุณลักษณะของผู้ให้บริการจะทำให้

สามารถสรรหาบุคลากรที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสมกันและสอดคล้องกับลักษณะของงานบริการคุณลักษณะของบุคคลอาจเป็นสิ่งซึ่งปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง บุคลิกลักษณะการแสดงออกปฏิกิริยา หรืออาจจะเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ เช่น อารมณ์ จิตใจ ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ

1. คุณลักษณะภายนอก

คุณลักษณะภายนอก คือ คุณลักษณะที่แสดงออกให้เห็นเป็นพฤติกรรม สามารถมองเห็นได้จากกระทำต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีบุคลิกสดชื่น สร้างความสบายใจให้ผู้พบเห็น
- 2) กระตือรือร้น ตั้งใจและมีความสนใจในงาน
- 3) สุขภาพและอ่อนนุ่ม มีมารยาทดี แต่ไม่เฉื่อยชา
- 4) ท่าทางดี หมายถึง ความละมุนละไมและความเหมาะสมในขณะที่แสดงออกทั้งท่าทางการยืน การเดิน การนั่ง การรับคำสั่ง หรือการให้บริการลูกค้า
- 5) แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีตและเหมาะสม เป็นไปตามแบบขององค์กร
- 6) มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไม่ตกใจตื่นในเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน
- 7) ตรงต่อเวลา รู้จักคุณค่าและรักษาเวลา ไม่เข้าทำงานสายหรือใช้เวลาไม่เหมาะสม
- 8) ยิ้มและสบตาในขณะที่พูดหรือให้บริการ แสดงท่าทางสนใจต่อผู้ใช้บริการเสมอ
- 9) รู้จักกาลเทศะ ระมัดระวังกิริยาท่าทาง ทั้งในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน
- 10) วาจาสุภาพ น้ำเสียงไม่แข็งหรือพูดในลักษณะมะนาวไม่มีน้ำ ใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคล

2. คุณลักษณะภายใน

คุณลักษณะภายใน คือ คุณลักษณะทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด สติปัญญาของผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่

- 1) การควบคุมอารมณ์ รู้จักระงับความโกรธ การสงบสติอารมณ์และการมีอารมณ์ขัน
- 2) การเข้าใจบุคคลอื่นและเข้าใจพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างบุคคล ยอมรับเหตุและผล
- 3) มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีมุมมองที่เป็นบวกกับการปฏิบัติงานบริการ
- 4) มีใจรักในงาน ตั้งใจพากเพียร สนใจและพัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ
- 5) รักษาวินัย ยอมรับกฎเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติขององค์กรในด้านต่าง ๆ
- 6) ให้ความร่วมมือแก่เพื่อนร่วมงาน องค์กร สามารถทำงานเป็นทีมและยอมรับบทบาทของตนเองได้
- 7) มีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ
- 8) มีความจำดี มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในงาน ข้อมูลองค์กรและข่าวสารทั่วไป
- 9) มีความจริงใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กรและการบริการ
- 10) ซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเอง ต่อองค์กร เช่น การรักษาเวลาการซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการ เช่น การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้อง

กล่าวคือ คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานบริการ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงานบริการเป็นอันมากและสิ่งที่เป็นอิทธิพลหรือปัจจัยสนับสนุนการมีคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ คือ ทักษะ (Attitude) ส่วนบุคคลซึ่งการมีทัศนคติที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จได้ก็คือ ทักษะที่ดีและการคิดเชิงบวก (Positive Thinking) ซึ่งเป็นการเสริมแรงให้มีทัศนคติที่ดีต่องานตามไปด้วยรวมทั้งยังสามารถทำให้บุคคลนั้นมีใจรักที่จะทำงานมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้อื่นหรือที่เรียกว่าจิตใจที่พร้อมและเต็มใจในการบริการ (Service Mind)

3. ทักษะที่ดีของผู้ให้บริการ

ทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการ คือ ความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคลหรือสถานการณ์ทั้งด้านการยอมรับหรือปฏิเสธ แสดงออกหรือมีปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรม ทั้งนี้การแสดงออกทางพฤติกรรมดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์ด้วยงานบริการเป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งการต้อนรับดูแลการอำนวยความสะดวกจนกระทั่งถึงการเป็นธรรมาภิบาลให้จนสำเร็จ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการและเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการบริการนั้นพนักงานต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการในทางที่ดีให้เป็นที่ประทับใจและน่าพึงพอใจซึ่ง หมายถึง การมีทัศนคติที่ดีในงานพร้อมกันนั้นทัศนคติที่ดียังสามารถก่อให้เกิดความรู้สึกรักหรือชอบในงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกที่ดี พร้อมทั้งมีใจรักในงานมีจิตบริการ (Service Mind) ซึ่งเป็นผลดีต่อตัวผู้บริการเพื่อนร่วมงานองค์กรและผู้ให้บริการ

3.3.1 ความหมายของคำว่า ทักษะ จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552 ให้ความหมายของทัศนคติ (Attitude) หมายถึง แนวความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งตนเองโดยมีเหตุผลประกอบและมีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542: 44) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่าทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งในสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภคเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต โดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรมนักรถลาดนิยมใช้ในการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า เสริมแรงและ(หรือ) เปลี่ยนทัศนคติ

จากแนวความคิดต่าง ๆ ดังกล่าว สรุปได้ว่า ทักษะ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคิด ความรู้สึกความเชื่อและการรับรู้ของบุคคลที่จะส่งผลถึงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นการแสดงลักษณะท่าที ปฏิกิริยาทั้งด้านลบและด้านบวกต่อสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้รับข้อมูลมาทัศนคติประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1) ความรู้ (Cognitive Component) หมายถึง ส่วนที่เป็นความเชื่อที่เกิดจากการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือการได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมาทำให้มีผลต่อการแสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

2) ความรู้สึก (Effective Component) หมายถึง ส่วนที่เป็นความรู้สึก และค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น

3) พฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกความคิดความรู้สึก

3.3.2 ประเภทของทัศนคติ ทัศนคติของบุคคลสามารถแสดงออกมาใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

- 1) ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น
- 2) ทัศนคติทางลบ เป็นทัศนคติที่มีความรู้สึกนึกคิดไม่ดีหรือเป็นลบต่อสิ่งนั้น ๆ
- 3) ทัศนคติแบบกลาง เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรและอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

ทัศนคติทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกนึกคิดความเชื่อหรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำหรือสถานการณ์ในการทำงานของบุคคลทัศนคติที่สำคัญและจำเป็นมากที่สุดคือทัศนคติเชิงบวก (positive thinking) ทั้งต่อลูกค้า ผู้รับบริการต่อองค์กรหรือแม้แต่ต่อตนเองส่งผลทำให้ผลงานออกมามีค่ามากกว่าการทำงานที่มีทัศนคติ เชิงลบ ทัศนคติจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อบุคคลในสังคมทั้งการดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพ ฯลฯ

การมีทัศนคติที่ดีต่องานของผู้ให้บริการทัศนคติเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มนุษย์มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งทัศนคติต่องานบริการนับเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ให้บริการอย่างมากเพราะการมีทัศนคติที่ดีต่องานย่อมหมายถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ต่อองค์กรต่อเพื่อนร่วมงานและตระหนักได้ว่างานเป็นหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบและทำให้ดีที่สุดเสมอ หากทำงานด้วยทัศนคติที่ดี ก็จะส่งผลให้องค์กรมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี

1) ลักษณะของการทำงานที่มาจากทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการ

1.1) เริ่มต้นการทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีการเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการทำงาน เมื่อถึงเวลาแล้วสามารถเข้าทำงานด้วยความกระตือรือร้น

1.2) ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการอย่างสดชื่นเป็นบุคลิกที่สามารถสร้างความประทับใจ ให้แก่ผู้พบเห็นทั้งเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและผู้มาใช้บริการบุคลิกลักษณะที่แสดงออกดูแล้ว สดชื่น ท่าทางดี ยิ้มแย้ม ทักทาย ทำให้กลายเป็นคนที่มีบุคลิกภาพดี

1.3) ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจการทำงานด้วยความเต็มใจจะส่งผลถึงระบบการทำงานทั้งหมดทุกส่วนภายในองค์กร มีการประสานงานที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ลดการเอาเปรียบซึ่งกันและกันไม่เห็นแก่ตัว ให้ความช่วยเหลือเต็มใจและช่วยให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น

1.4) การตอบสนองต่อความต้องการรวดเร็วเมื่อต้องต้อนรับลูกค้าต้องแสดงความกระตือรือร้น ไม่ลังเล ไม่แสดงการเกียจคร้านในการไปบริการจะทำให้ผู้ใช้บริการนั้น ๆ เกิดความพึงพอใจที่ได้รับความสนใจ เมื่อใดที่ผู้ใช้บริการรับความสนใจและความใส่ใจก็ทำให้เกิดความสุขความภาคภูมิใจ แม้แต่ผู้ให้บริการเองก็เกิดความปลาบปลื้มที่ตนเองสามารถทำให้ลูกค้านั้นพึงพอใจได้

1.5) มีความตั้งใจและใส่ใจในงาน ความรู้สึกที่ดีต่องานจะทำให้มีความสนใจและตั้งใจที่จะให้งานออกมาดีสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยที่ไม่ต้องการควบคุมหรือเป็นผู้ที่สามารถทำงานตามเป้าหมายได้ด้วยตนเอง งานที่มาจากความตั้งใจจึงมักจะออกมาดีเสมอ

1.6) ทำงานด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง เป็นการลดการสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น จากการทำงานการขาดความรอบคอบอาจส่งผลเสียหายต่อองค์กร ในการปฏิบัติงานหากผู้ให้บริการมีความละเอียดรอบคอบย่อมแสดงว่ามีความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักในภาระงานของตนและพร้อมที่จะทำงานอย่างระมัดระวัง เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กร

1.7) ตระหนักในหน้าที่และมีความรับผิดชอบงาน คือ การที่พนักงานเข้าใจในบทบาทของตนเองรู้ขอบเขตและกรอบการปฏิบัติงาน ทำให้เข้าใจถึงหน้าที่ที่ตนเองต้องทำมุ่งหวังให้เกิดผลสำเร็จของงานตามเป้าหมาย

1.8) ทำงานได้อย่างถูกต้อง การทำงานในแต่ละองค์กรย่อมต้องมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) หรือมีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพการบริการเอาไว้ เมื่อพนักงานมีความพร้อมเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีย่อมสามารถปรับตนเองให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายได้ดีทำงานตามขั้นตอนที่ถูกต้องได้

1.9) พร้อมจะพัฒนาการทำงาน การที่พนักงานมีมุมมองที่เป็นบวกต่องานปราศจากอคติแล้วย่อมสนใจในการทำงานและพร้อมที่จะปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำงานให้ดีขึ้น

1.10) ต้องการความก้าวหน้า พนักงานทุกคนล้วนต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานการปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นแสดงให้เห็นถึงการงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องาน

1.11) ให้ความร่วมมือในการทำงาน งานบริการนั้นต้องอาศัยทีมงานที่ดีในการทำงาน การประสานงานการร้องขอจากแผนกอื่น ๆ ให้ช่วยเหลือเป็นเรื่องปกติวิสัย ดังนั้นพนักงานจำเป็นที่จะต้องอาศัยกระบวนการของการท างานเป็นทีมเข้ามาทำให้งานเกิดความสำเร็จ

1.12) มีความรู้ในงานและพร้อมจะเรียนรู้สิ่งใหม่เปรียบเสมือนการเป็นบุคคลที่น้ำไม่เต็มแก้ว การมีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการที่ผันแปรตามบุคคลที่มารับบริการจะทำให้ผู้ให้บริการเข้าใจและพร้อมที่จะปรับปรุงให้การบริการแก่บุคคลที่ต่างสถานะต่างตำแหน่งและต่างความพอใจจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการ เหมือนเป็นการสร้างประสพการณ์ในการทำงาน

1.13) รักษาผลประโยชน์ขององค์กร ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร คือการรับรู้ถึงนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงาน เมื่อรับรู้เข้าใจแล้ว พนักงานต้องมีความตระหนักในการที่จะรักษาผลประโยชน์ต่าง ๆ เพราะองค์กรได้รับประโยชน์แล้ว ตัวพนักงานเองก็ได้รับเช่นเดียวกัน

1.14) มีความซื่อสัตย์สุจริต องค์กรที่ให้บริการโดยส่วนใหญ่แล้ว มักเป็นการทำงานภายใต้ความเสี่ยงอยู่หลายประการทั้งความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานขาดความซื่อสัตย์ เช่น โรงแรมหรือห้องอาหาร จึงต้องมีระบบการควบคุมดูแล เช่น การวางระบบเบิกจ่ายสิ่งของเพื่อนำมาให้บริการแก่ลูกค้า การจำหน่ายเครื่องดื่มให้แก่ลูกค้า เป็นต้น ดังนี้แล้วหากพนักงานมีแค่ความตระหนักรู้และเข้าใจองค์กร การทุจริตหรือการสูญเสียจะเกิดขึ้นได้น้อยมาก

1.15) มีความสุขในการทำงานความเข้าใจในงานและสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ มีเพื่อนร่วมงานที่ดีและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ด้วยความรู้สึกที่ดีต่องานหรือมุมมองที่ดีต่อตนเองและผู้อื่นจะเป็นแรงผลักดันให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

1.16) มีความภาคภูมิใจในตนเอง กล่าวคือ ผู้ให้บริการสามารถทำงานแล้วเกิดผลสำเร็จของงานได้รับความร่วมมือที่ดีมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและได้รับการไว้วางใจจากองค์กรรู้จักพัฒนาตนให้ได้รับความก้าวหน้าจะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองทั้งหมดนั้นเป็นผลจากการที่ผู้ให้บริการนั้นมีทัศนคติที่ดีต่องาน

ดังนั้น สรุปได้ว่า การทำงานใด ๆ ก็ตามที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานก็จะส่งผลเชิงบวกแก่การทำงานนั้น ความรู้สึกที่ดีจะก่อให้เกิดผลงานที่ดีซึ่งองค์กรส่วนใหญ่จึงต้องสรรหาบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีต่องานก่อนเป็นอันดับแรกเสมอ เพราะหมายถึงประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานอย่างชัดเจน

ลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

คำว่า “Service” แยกอักษรและใส่ความหมาย ดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

คำว่า “Mind” แยกอักษรและใส่ความหมาย ดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

ดังนั้น จากคำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้ว แปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” หรือ “จิตบริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่า การบริการที่ดีคือการที่ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ นอกจากนี้ คำว่า Service Mind หรือ จิตใจในการให้บริการยังหมายถึงความรวมถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุขและได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะได้รับความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้

- ประการแรก คือ ให้ความสำคัญกับลูกค้า ตามคำพูดแนวปรัชญาที่ว่าลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ถือว่า ลูกค้าเป็นคนพิเศษต้องได้รับการเอาใจใส่ สอบถามความต้องการ หากกลยุทธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสำคัญ

- ประการที่สอง คือ การให้เกียรติลูกค้า ใช้จ่ายจากเพราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้า ตลอดเวลา ไม่บังคับขู่เข็ญให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเราผู้ให้บริการแล้วกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

สรุปได้ว่า จิตบริการของผู้ให้บริการหรือ Service mind หมายถึง การมีจิตใจในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ โดยการทำงานด้วยใจรักและความเต็มใจ ในการที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจ ผลประโยชน์และความสุขของผู้ใช้บริการเป็นหลัก การปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ การปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ (Service mind) สามารถส่งผลให้เกิดผลดีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ผลดีต่อลูกค้ามีความพึงพอใจ มีดังนี้

- 1.1) ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ที่ได้รับการบริการนั้น ๆ
- 1.2) ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร เนื่องมาจากความพอใจเป็นหลัก
- 1.3) ลูกค้าได้รับความการอำนวยความสะดวกจากการให้บริการ
- 1.4) ลูกค้าเกิดความประหยัดด้านเงินและเวลา เนื่องจากมีผู้ชำนาญการทำงานให้
- 1.5) ลูกค้าได้รับคุณภาพของงาน จากการให้บริการที่ดีเนื่องจากความเต็มใจในการบริการ

2) ผลดีต่อองค์กร มีดังนี้

- 2.1) ผลการดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ที่จะนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้า เมื่อการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้เท่ากับวัตถุประสงค์ของบริษัทนั้นประสบความสำเร็จ
- 2.2) สร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร คือการได้ชื่อว่าเป็นองค์กรแห่งการบริการ ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นที่จะใช้บริการ
- 2.3) สร้างโอกาสในการเพิ่มยอดขาย เพราะการให้บริการจากใจผู้ปฏิบัติงานจะมีสีหน้า ยิ้มแย้มแจ่มใส กลายเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ เชื่อมั่นในสินค้าและบริการ

3) ผลดีต่อตัวผู้ให้บริการ มีดังนี้

- 3.1) เกิดความสำเร็จในงาน การให้บริการด้วยความเต็มใจ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ได้ถือเป็นความสำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- 3.2) เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง การให้บริการลูกค้าจนได้รับความพึงพอใจ นั้น สามารถส่งผลให้เกิดความปลาบปลื้มใจให้แก่ผู้ให้บริการได้เช่นเดียวกัน
- 3.3) รับความไว้วางใจการทำงานด้วยใจจะสามารถแสดงออกให้เห็นได้ โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในองค์กร ที่อยู่ใกล้ชิดและปฏิบัติงานร่วมกัน ดังนั้น เมื่อทำงานด้วยใจ พนักงานจะแสดงออกให้เห็นถึงความเต็มใจและตั้งใจในการทำงาน ดังนั้น พนักงานที่มีความมีใจมักจะได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเสมอ
- 3.4) ได้รับรางวัลหรือค่าตอบแทนเพิ่ม การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้ มักจะมีรายได้พิเศษที่เรียกว่า เงินทิป (Tip) เป็นเสมือนรางวัลและกำลังใจในการให้บริการลูกค้าให้ติดต่อไป ให้บริการนับเป็นบุคลากรคนสำคัญขององค์กร เป็นผู้ที่นำสินค้าและบริการไปสู่ผู้ใช้บริการ เป็นสื่อกลางในการติดต่อและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ในฐานะของตัวแทนขององค์กรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานบริการผู้ให้บริการจึงต้องมีคุณสมบัติที่ดีสำหรับการบริการ เป็นต้นว่า มีทัศนคติและใจรักในงานอาชีพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับคำตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542 : 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจหมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้งและส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มณี โพธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีต่อบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ

อุทัยพรรณ สุกใจ (2544 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อธิบายดี เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เสมอภาคในการให้บริการและไม่เลือกปฏิบัติ

2. ด้านกระบวนการและการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเป็นระบบมีขั้นตอนที่ชัดเจน มีอุปกรณ์ในการทำงานที่ครบถ้วนและทันสมัย มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

3. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การให้บริการในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย เข้าถึงง่าย

4. ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ หมายถึง การรับชำระค่าสงเคราะห์ศพ โดยวิธีการที่สมาชิกสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย เช่น การชำระโดย เงินสด , ธนาณัติ , โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร , หักเงินเดือน ค่าจ้าง เพื่อให้การฌาปนกิจสงเคราะห์ได้รับเงินค่าสงเคราะห์ศพ ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงานทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่ และความรู้สึกนั้นเป็นไปตามความคาดหวังและสามารถตอบสนองความต้องการ หรือบรรลุสิ่งที่คาดหวัง

3. การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

3.1 การดำเนินการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

เดิมได้มีระเบียบการว่าด้วย “เงินทุนฌาปนกิจ” ซึ่งรวมอยู่ในข้อบังคับสโมสรรสัตว์แพทย์ พ.ศ. 2504 ต่อมาปี พ.ศ.2517 ได้แยกระเบียบการว่าด้วย “เงินทุนฌาปนกิจ” ออกมาดำเนินการเป็นเอกเทศอิสระต่างหาก โดยจัดตั้งเป็น “สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์” ตามพระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ.2517 ซึ่งต่อมาได้เลิกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ เปลี่ยนมาเป็น “การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์” พ.ศ.2519

การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้จดทะเบียน เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2519 และได้ดำเนินการตามข้อบังคับการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ พ.ศ.2519 และข้อบังคับการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2519 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2536 ต่อมาเมื่อวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2545 คณะกรรมการดำเนินการจัดการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้มีมติให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อบังคับกรมปศุสัตว์ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ เพื่อให้การดำเนินการของฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงออกระเบียบกรมปศุสัตว์ ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2545

ปัจจุบันการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ดำเนินการและปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2545 โดยมีคณะกรรมการดำเนินการฌาปนกิจสงเคราะห์

กรมปศุสัตว์ ซึ่งมีอธิบดีกรมปศุสัตว์เป็นประธานโดยตำแหน่ง มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ให้เป็นไปตามระเบียบนี้

การฌาปนกิจสงเคราะห์ เป็นสวัสดิการประเภทหนึ่งของกรมปศุสัตว์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพ หรือ จัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกซึ่งถึงแก่ความตายด้วยเงินสงเคราะห์ โดยไม่ประสงค์จะหากำไรมาแบ่งกัน

สมาชิกของการฌาปนกิจสงเคราะห์ มี 2 ประเภท

1.สมาชิกสามัญ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการในสังกัดกรมปศุสัตว์ และเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์

2.สมาชิกสมทบ ได้แก่ สามี หรือ ภรรยาของสมาชิกสามัญ

ผู้ที่จะสมัครเป็นสมาชิกต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. อายุไม่เกิน 55 ปีบริบูรณ์ ณ วันยื่นใบสมัคร และ การฌาปนกิจสงเคราะห์ได้รับเอกสารครบถ้วน

2. มีความประพฤติดีและยินยอมปฏิบัติตามระเบียบของการฌาปนกิจสงเคราะห์

3. ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ

4. มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง และไม่เป็นที่โรคร้ายแรง

5. ไม่เป็นบุคคลที่ลาออกจากการเป็นสมาชิก

6. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกตัดออกจากการเป็นสมาชิก

สมาชิกภาพของผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกจะเริ่มตั้งแต่ วันที่คณะกรรมการมีมติให้รับเข้าเป็นสมาชิกและผู้สมัครได้ชำระเงินต่าง ๆ ตามระเบียบแล้ว

สมาชิกภาพสิ้นสุดลง ในกรณีดังต่อไปนี้

1. ตาย

2. ลาออก โดยไม่มีหนี้สินกับการฌาปนกิจสงเคราะห์

3. ถูกตัดชื่อออกเพราะขาดส่งเงินสงเคราะห์ และได้รับหนังสือเตือนจากการฌาปนกิจสงเคราะห์ 3 ครั้ง แต่ครั้งมีระยะเวลาห่างกัน 30 วัน ครั้งสุดท้ายเป็นหนังสือลงทะเบียน ตอบรับและคณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควรให้พ้นจากสมาชิกภาพ

4. กระทำการใด ๆ อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่การฌาปนกิจสงเคราะห์อย่างร้ายแรงและคณะกรรมการมีมติให้ออก

การสิ้นสุดแห่งสมาชิกภาพตามนี้แล้ว สมาชิกไม่มีสิทธิเรียกเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุงและเงินสงเคราะห์ที่ได้ชำระไว้จากการฌาปนกิจสงเคราะห์ เว้นแต่เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าที่ยังไม่ตกอยู่ในความผูกพันที่จะต้องจ่ายเป็นเงินสงเคราะห์ให้แก่สมาชิกที่ถึงแก่ความตายเมื่อสมาชิกของการฌาปนกิจสงเคราะห์คนใดถึงแก่ความตายสมาชิกทุกคนมีหน้าที่ต้องออกเงินสงเคราะห์ เพื่อเป็นค่าจัดการศพ และสงเคราะห์ครอบครัวให้แก่ครอบครัวของสมาชิกที่ตายนั้น รายละเอียด 20 บาท

ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ หมายถึง บุคคลที่สมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ แสดงความจำนงไว้ในใบสมัคร หรือ แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไว้การการฌาปนกิจสงเคราะห์ ให้เป็นผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ โดยเป็นผู้ยื่นแบบคำร้องขอรับเงินสงเคราะห์ พร้อมด้วยหลักฐานได้ที่ทำการฌาปนกิจสงเคราะห์ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด หรือหน่วยงานต้นสังกัด ในกรณียื่นคำร้องผ่านหน่วยงาน ต้องให้ผู้บังคับบัญชารับรองโดยผู้มีสิทธิรับเงินจะต้องยื่นภายในกำหนดเวลา 5 ปี นับแต่วันที่สมาชิกผู้นั้นถึงแก่ความตายบุคคลที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ได้แก่ บุคคลตามลำดับดังนี้ โดยผู้อยู่ในลำดับก่อนย่อมตัดสิทธิผู้อยู่ในลำดับหลัง

1. บุคคลที่สมาชิกแสดงความจำนงไว้ในใบสมัครหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไว้กับการฌาปนกิจสงเคราะห์ให้เป็นผู้รับเงินสงเคราะห์ ซึ่งต้องเป็นบุคคล ดังนี้
2. สามี หรือ ภรรยา และบุตรโดยชอบด้วยกฎหมายของสมาชิก
3. บิดา มารดา ของสมาชิก
4. ผู้อยู่ในอุปการะของสมาชิกหรืออุปการะสมาชิก

ถ้าไม่มีบุคคลดังกล่าวข้างต้น การฌาปนกิจสงเคราะห์จะจัดการศพสมาชิกที่ถึงแก่ความตายให้ตามประเพณีทางศาสนาของสมาชิกผู้นั้น เมื่อมีเงินสงเคราะห์เหลืออยู่เท่าใด ให้ตกเป็นของฌาปนกิจสงเคราะห์ภายใต้เงื่อนไขในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

การจ่ายเงินสงเคราะห์ จะจ่ายให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ โดยจะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้ทั้งหมดภายใน 10 วัน นับแต่วันที่การฌาปนกิจสงเคราะห์ ได้รับแบบคำร้องและเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน

จากประเภทของสมาชิกทั้ง 2 ประเภท ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้จัดกลุ่มสถานภาพของสมาชิกเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้

1. ข้าราชการ
2. ข้าราชการบำนาญ
3. ลูกจ้างประจำ
4. ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน
5. พนักงานราชการ
6. คู่สมรส
7. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์

ปัจจุบันการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ มีสมาชิกทั้งหมด จำนวน 3,613 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 5 มิ.ย.63) ซึ่งสังกัดหน่วยงาน ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

3.2 การให้บริการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ พอสรุปได้ 6 ด้าน ดังนี้

1. **ด้านการรับสมัครเข้าเป็นสมาชิก** เนื่องด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ มีสมาชิกทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และมีสถานภาพที่แตกต่างกัน ประกอบกับการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้มีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้บุคลากรในสังกัดสมัครเข้าเป็นสมาชิกฌาปนกิจมาโดยตลอด ดังนั้น เจ้าหน้าที่การฌาปนกิจสงเคราะห์ จำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของกฎระเบียบอย่างถูกต้อง และมีความมุ่งมั่น

ที่จะให้บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยไมตรีจิตเพื่อให้เกิดความประทับใจและเข้าใจในหลักเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ในการตัดสินใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ต่อไป การรับสมัครเข้าเป็นสมาชิกมีขั้นตอน ดังนี้

- 1.1. ยื่นใบสมัครต่อการฌาปนกิจสงเคราะห์ ผ่านการรับรองจากผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด
- 1.2. ชำระเงิน พร้อมเอกสารประกอบการสมัคร
- 1.3. เสนอคณะกรรมการพิจารณารับเข้าเป็นสมาชิกใหม่
- 1.4. รับเข้าเป็นสมาชิก และแจ้งให้สมาชิกทราบ
- 1.5. จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนสมาชิกในโปรแกรมการฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์

2. ด้านการรับเงินของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ มี 2 ประเภท ดังนี้

2.1 เงินที่ฌาปนกิจสงเคราะห์ได้รับ ได้แก่

- เงินค่าสมัคร เมื่อมีผู้สนใจสมัครเข้าเป็นสมาชิก จะเรียกเก็บค่าสมัครรายละ 270 บาท โดยแยกเป็นค่าสมัคร จำนวน 50 บาท ค่าบำรุงประจำปี จำนวน 20 บาท และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า จำนวน 200 บาท โดยสามารถชำระได้ 3 วิธี คือ 1) ชำระเป็นเงินสด 2) ชำระเป็นธนาณัติธรรมดา/ออนไลน์ 3) โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร (เอทีเอ็ม/เคาน์เตอร์ธนาคาร/ไปรษณีย์/Mobile banking)

- เงินค่าบำรุง (รายเดือน หรือ รายปี) เงินที่หักจากเงินสงเคราะห์ไว้เป็นค่าใช้จ่ายกรณีสมาชิกเสียชีวิต

- เงินจากดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร

- เงินรับบริจาคที่มีผู้บริจาคให้การฌาปนกิจ

ในการรับเงินแต่ละครั้งการฌาปนกิจสงเคราะห์ จะออกใบเสร็จรับเงินให้กับสมาชิกเพื่อเป็นหลักฐานการชำระเงินรวมทั้งเป็นหลักฐานในการบันทึกบัญชี และการตรวจสอบเพื่อออกงบการเงิน

2.2 เงินของสมาชิก ได้แก่ เงินที่การฌาปนกิจต้องรับผิดชอบในฐานะเป็นคนกลางหรือเป็นตัวแทนของสมาชิก ได้แก่ เงินสงเคราะห์ ที่สมาชิกร่วมกันออกช่วยเหลือเพื่อจัดการศพของสมาชิกที่ถึงแก่ความตายมีวิธีการชำระเงิน 4 วิธี ได้แก่

1. การชำระโดยเงินสด ชำระได้ที่ทำการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

2. การชำระโดยธนาณัติธรรมดา /ออนไลน์ ส่งธนาณัติในนาม เภรุธัญญ์การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 ส่งจ่ายเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เขตราชเทวี (10401) แห่งเดียว

3. การชำระโดยโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาราชเทวี เลขที่บัญชี 030-1-61344-3 ชื่อบัญชี เงินฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ และส่งสำเนาใบนำฝากให้การฌาปนกิจสงเคราะห์

4. การชำระโดยการหักจากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ ค่าตอบแทน เงินบำนาญ และบำเหน็จรายเดือน สำหรับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ที่เป็นสมาชิกสามัญและสมาชิกสมทบที่รับเงินเดือนหรือค่าจ้างจากกรมบัญชีกลางโดยยินยอมให้หักจากบัญชีเงินเดือน

- เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า เป็นเงินที่เก็บไว้ล่วงหน้าเพื่อสำรองจ่ายให้สมาชิกเมื่อสมาชิกถึงแก่ความตาย
- เงินสงเคราะห์ค้างจ่าย เป็นเงินสงเคราะห์ที่ฌาปนกิจสงเคราะห์ เรียกเก็บจากสมาชิกได้แล้ว แต่ยังไม่จ่ายหรือจ่ายให้กับผู้รับเงินสงเคราะห์ไม่หมด

3. ด้านการจ่ายเงินของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ มี 2 ประเภท ได้แก่

3.1. จ่ายตามมติที่ประชุมของคณะกรรมการและบริหารกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ การดำเนินกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ ตั้งแต่การรับสมัครสมาชิกการออกใบเสร็จรับเงิน การจัดส่งเอกสารให้สมาชิก ล้วนเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารกิจการที่ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ จึงจะดำเนินการจ่ายได้ เช่น การจัดซื้อใบเสร็จรับเงินสำหรับออกให้สมาชิก การจัดส่งประกาศ/ใบเสร็จรับเงิน ให้สมาชิกการจัดจ้างผู้ตรวจสอบบัญชีอนุญาตภายนอกหากการจ่ายเงินรายการใดวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท ประธานกรรมการมีอำนาจให้ดำเนินการได้

3.2 จ่ายเป็นค่าสงเคราะห์ศพ เมื่อสมาชิกเสียชีวิต เมื่อสมาชิกของการฌาปนกิจสงเคราะห์ คนใดคนหนึ่งเสียชีวิต สมาชิกทุกคนมีหน้าที่ต้องออกเงินสงเคราะห์เพื่อเป็นค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวให้แก่ครอบครัวของสมาชิกที่ตาย รายละเอียด 20 บาท (ยี่สิบบาทถ้วน) โดยเมื่อการฌาปนกิจสงเคราะห์ ได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้ ทั้งหมดภายใน 10 วัน และจะหักไว้เป็นค่าใช้จ่ายของการฌาปนกิจสงเคราะห์ เป็นจำนวนร้อยละ 8 ของเงินสงเคราะห์ที่การฌาปนกิจสงเคราะห์ต้องจ่ายโดยจะจ่ายให้กับผู้มีสิทธิรับเงินตามที่สมาชิกแจ้งความประสงค์ไว้ในใบสมัครหรือแจ้งเปลี่ยนแปลงในภายหลังเป็นลายลักษณ์อักษรให้ไว้ต่อการฌาปนกิจสงเคราะห์ ซึ่งต้องแนบสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของสมาชิกและผู้รับเงิน (รับรองสำเนาถูกต้อง) โดยให้เจ้าหน้าที่และผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานต้นสังกัดลงนามเป็นพยานพร้อมประทับตรา ชื่อและตำแหน่ง กรณีผู้รับเงินตามที่กล่าวมาเสียชีวิตไปแล้ว ผู้มีสิทธิรับเงินจะเป็นลำดับถัดไป โดยผู้อยู่ในลำดับก่อนยอมตัดสิทธิผู้อยู่ในลำดับหลัง ได้แก่ สามีหรือภรรยาและหรือบุตรโดยชอบด้วยกฎหมาย ของสมาชิก บิดามารดาของสมาชิก ผู้อยู่ในอุปการะของสมาชิกหรืออุปการะสมาชิก ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติสั่งจ่าย ประกอบด้วย ประธานกรรมการหรือรองประธานกรรมการคนใดคนหนึ่งลงนามร่วมกับกรรมการและหรืออธิบดี หรือกรรมการและเลขานุการ การจ่ายเงินค่าสงเคราะห์ให้กับผู้มีสิทธิรับเงินจะจ่ายด้วยเช็คมารับด้วยตนเอง หรือ โอนเงินเข้าบัญชีของผู้มีสิทธิรับเงิน ที่แสดงความประสงค์ไว้ (หักค่าโอนจาก เจ้าของบัญชี)

4. ด้านการตรวจสอบสภาพการเป็นสมาชิก (ตาย/ลาออก/คัดออก)

ตามระเบียบกรมปศุสัตว์ ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ พ.ศ.2549 ข้อ 18 ได้ระบุไว้ว่า สมาชิกภาพย่อมสิ้นสุดลง ดังนี้

- 4.1 ตาย เมื่อสมาชิกถึงแก่ความตายถือว่าพ้นสภาพจากการเป็นสมาชิก
- 4.2 ลาออก สมาชิกที่ไม่ประสงค์จะเป็นสมาชิกสามารถลาออกได้ โดยยื่นใบลาออกต่อการฌาปนกิจ สงเคราะห์ เพื่อเสนอประธานกรรมการพิจารณาอนุมัติให้ลาออกโดยหากมียอดค้างชำระจะต้องชำระให้เสร็จสิ้น

4.3 สมาชิกที่ไม่ชำระค่าสงเคราะห์ตามที่มีการฌาปนกิจสงเคราะห์แจ้งเกินกว่าเงินสงเคราะห์ ล่วงหน้าที่ชำระไว้ การฌาปนกิจสงเคราะห์จะแจ้งเตือนเป็นหนังสือให้ชำระ ภายใน 30 วัน จำนวน 3 ครั้ง โดยครั้งที่ 3 จัดทำเป็นหนังสือลงทะเบียนตอบรับ เพื่อนำมาเป็นหลักฐานว่าสมาชิกได้รับทราบการแจ้งเตือน

ในครั้งสุดท้ายซึ่งหากครบกำหนด 3 ครั้งแล้วสมาชิกยังไม่ดำเนินการชำระให้เสร็จสิ้นจะต้องนำเสนอ คณะกรรมการพิจารณาตัดออกจากการเป็นสมาชิก เพื่อไม่ให้มีหนี้สินค้างชำระเป็นจำนวนมาก

4.4 จัดทำหนังสือแจ้งให้สมาชิกที่ถูกตัดออกทราบ เนื่องจากการถูกตัดออกทำให้สมาชิกเสียสิทธิ ในการขอรับเงินสงเคราะห์ หากสมาชิกผู้นั้นถึงแก่ความตายในภายหลัง

4.5 ปรับปรุงฐานข้อมูลสมาชิกที่ตาย ลาออก คัดออก และปรับลดจำนวนสมาชิกคงเหลือ ให้เป็นปัจจุบัน เพราะต้องนำไปคำนวณการจ่ายเงินสงเคราะห์เมื่อมีสมาชิกถึงแก่ความตาย

5. ด้านการรายงานผลของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์

การรายงานผลของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์จะต้องจัดทำหนังสือถึงอธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในฐานะนายทะเบียนการฌาปนกิจสงเคราะห์ภาครัฐ (ตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด) ดังนี้

5.1 เมื่อสิ้นเดือนมิถุนายน รายงานการเปลี่ยนแปลง การเพิ่ม/ลด ของสมาชิกการฌาปนกิจ

5.2 เมื่อสิ้นปีปฏิทิน ให้รายงานผลการดำเนินกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ พร้อมแนบสำเนาบุคคล ที่รับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน 1 เล่ม

5.3 จัดส่งสำเนาคำสั่งกรณีมีการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการดำเนินกิจการ การฌาปนกิจสงเคราะห์

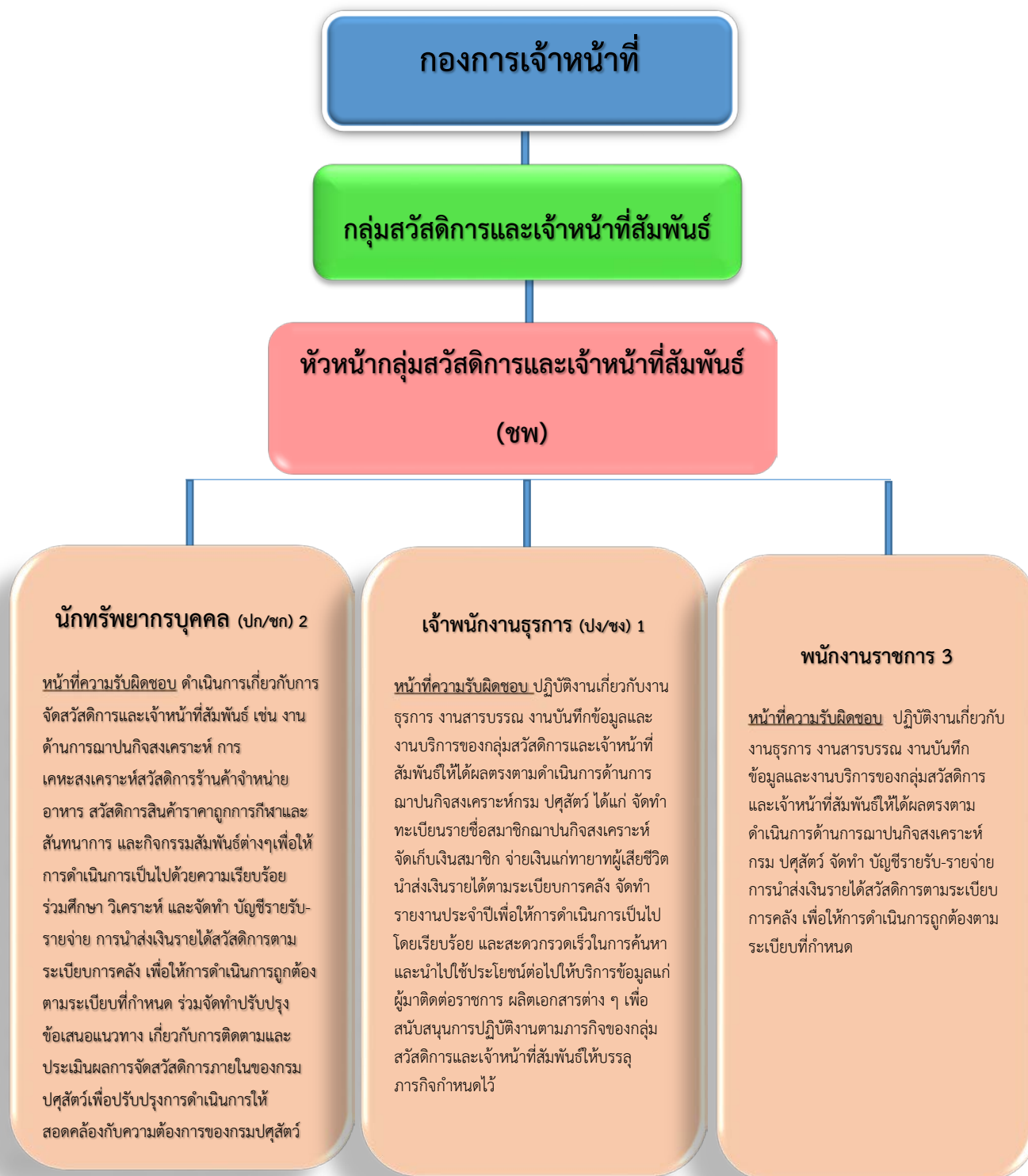
6. ด้านการบริการทั่วไป

การบริการทั่วไปของการฌาปนกิจสงเคราะห์ ได้แก่ การบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารของการฌาปนกิจสงเคราะห์ เช่น ประกาศ เรื่องสมาชิกถึงแก่กรรมให้สมาชิก และประกาศเรื่องอื่น ๆ ทางหนังสือเวียน, Website กองการเจ้าหน้าที่ การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลสมาชิก เช่น การสอบถามเรื่องการเป็นสมาชิก ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก การชำระเงินด้วยวิธีใดบ้าง การค้างชำระค่าสงเคราะห์ศพ ผู้รับผลประโยชน์เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม ขั้นตอนการขอรับเงินสงเคราะห์ การลาออก การให้บริการตอบข้อซักถามต่าง ๆ เรื่องกฎ ระเบียบ สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับและข้อมูลอื่น ๆ

3.3 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ เป็นงานหนึ่งของกลุ่มสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ กองการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ดำเนินการ รับสมัครสมาชิก รับชำระเงินสงเคราะห์ จ่ายเงินค่าสงเคราะห์ศพ ให้แก่ทายาทของสมาชิกที่เสียชีวิต จัดทำทะเบียนข้อมูลสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ ตรวจสอบการสภาพ การเป็นสมาชิคนำส่งเงินรายได้ตามระเบียบการคลัง และจัดทำบัญชีรายรับ - รายจ่าย โดยมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 7 ราย (ดังภาพที่ 2)

อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์



ภาพที่ 2 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจสอบเอกสารรายงานผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสรุปได้ ดังนี้

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.ได้ทำการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 พบว่า ผลคะแนนจากการสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ข้าราชการมีความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 62.64 (3.146 คะแนน) มีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 55.39 (2.76 คะแนน) ในมิติที่ 4 ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สำหรับความพึงพอใจของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน พบว่าข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนมีความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชนภาพรวม 5 มิติ 17 ปัจจัยเท่ากับร้อยละ 67.91 (3.36 คะแนน) โดยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดใน มิติที่ 4 ความพร้อมรับผิดชอบ (เพียงจิต บุญโต 2554: 9-10)

นิสา ภู่อารมณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ด้านอาคารสถานที่ และด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในด้านอายุระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการโรงพยาบาลอ่างทองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รุ่งนภา ช่างไม้ (2547) ศึกษาเรื่องความเชื่อถือและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชนเมืองพญา จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อถือและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชนเมืองพญา จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อถือและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชนเมืองพญา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนปีที่อาศัยอยู่ในเมืองพญากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเมืองพญา จำนวน 646 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิธีทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเมืองพญาเชื่อถือและพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่น ด้านวิทยุกระจายเสียงอยู่ในระดับสูง ประชาชนเมืองพญาที่มีเพศต่างกัน เชื่อถือและพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนเมืองพญาที่มีอายุต่างกัน,ระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน,อาชีพต่างกัน,รายได้ต่อเดือนต่างกันและจำนวนปีที่อาศัยอยู่ในเมืองพญาต่างกัน เชื่อถือและพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นแตกต่างกัน

สมศักดิ์ อรุณโรจน์ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31- 40 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ในช่วงเวลา 10 -15 ปี ใช้บริการด้านเงินกู้ฉุกเฉิน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการที่สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ที่แตกต่างกันในด้านการส่งเสริมการตลาด อายุพนักงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด แตกต่างกันในด้านบุคลากร และลักษณะทางกายภาพ สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ที่แตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านสถานที่ ด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ที่แตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ที่แตกต่างกันใน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาดประเภทบริการของสหกรณ์ที่สมาชิกมาใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ที่แตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่และด้านบุคลากร

สรุปการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า ผู้วิจัยส่วนมากไม่ได้ยึดกรอบทฤษฎีในทฤษฎีหนึ่งโดยเฉพาะในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการแต่มุ่งศึกษาที่ผู้วิจัยเห็นว่าจะเป็นสิ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานวิจัย และผลการวิจัยที่จะนำมาใช้ต่อไป ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการในงานวิจัยเหล่านี้ จึงแตกต่างไปตามสภาพของประชากรที่ศึกษา

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่เป็นจุดเน้นในการให้บริการคือ ความคล่องตัว ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความประหยัดเวลา ความถูกต้องของงาน และความสำเร็จตามเป้าหมายของผู้รับบริการ ซึ่งประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน ตลอดจนเป็นแนวทางในการศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ครั้งนี้ได้

ดังนั้น ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาจึงมิได้มุ่งที่จะเลือกยึดกรอบทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งเป็นหลัก แต่จะเลือกศึกษาจากตัวแปรที่สำคัญบางประการที่สอดคล้องกับการให้บริการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่เชื่อว่ามีผลต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้อย่างชัดเจน

แทนค่าตามสูตรจะได้

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{3,613}{1+(3,613)(0.05)^2} = 360$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามหลักความน่าจะเป็น (probability sampling) เป็นวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยการเรียงหมายเลขของสมาชิกทั้งหมดและสุ่มเอาสมาชิกลำดับที่ลงท้ายด้วยเลข 1 เช่น 1,11,21,31 ฯลฯ จนครบจำนวน 360 คน มาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จากนั้นจัดทำแบบสอบถาม นำส่งให้กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะรูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษาและสอดคล้องกับการบริการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์
2. สัมภาษณ์บุคลากรกรมปศุสัตว์ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการขั้นต้นเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัยและการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ

4. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมาชิก สังกัดหน่วยงาน ช่องทางการรับบริการ (ติดต่อรับบริการ) ข้อคำถามมีลักษณะเป็นปลายปิดโดยมีคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามแบบวัดระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อประสิทธิภาพการให้บริการการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 3 ข้อ และ 4) ด้านการชำระเงินสงเคราะห์ศพ จำนวน 3 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด สามารถให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและมีข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากขึ้นโดยแบบสอบถามจะต้องครอบคลุมตามสาระที่นิยามศัพท์เฉพาะไว้ในบทที่ 1

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อคณะกรรมการวิชาการของกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. เมื่อแบบสอบถามเสร็จแล้วและผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการวิชาการของกองการเจ้าหน้าที่แล้วนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC โดยข้อคำถามที่ใช้ได้ คือ ข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเสนอคณะกรรมการวิชาการกองการเจ้าหน้าที่อีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนการนำไปทดสอบ (Try out)
3. นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดสอบกับผู้ที่ เป็นสมาชิกการณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบเข้าใจแบบสอบถามตรงกับ ผู้ศึกษา
4. นำข้อมูลทั้ง 30 ชุด ที่ผ่านการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบัก (Cronbach) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น $\alpha = 0.79$ ดังนี้

ความพึงพอใจ	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach Alpha-Coefficient
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4	0.74
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4	0.70
ด้านรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3	0.73
ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	3	0.73
ภาพรวม	14	0.79

5. นับได้ว่าเป็นค่าที่สูงและเชื่อถือได้ ดังนั้น จึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้
6. นำแบบสอบถามที่ได้หาค่าความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือมาปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. สมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในส่วนกลาง ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้และเก็บรวบรวมด้วยตนเอง
2. สมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนภูมิภาค ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้สำนักงานปศุสัตว์เขตเป็นผู้แจกจ่ายให้และรวบรวมส่งกลับคืนให้ผู้ศึกษาตามชื่อที่อยู่ ที่แจ้งไว้หน้าซอง พร้อมติดอากรแสตมป์ไว้ให้เรียบร้อย เพื่อให้แบบสอบถามส่งกลับคืนมาได้อย่างถูกต้อง

3. สมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการบำนาญ และ ลูกจ้างบำนาญรายเดือน ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้ทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ที่ได้ไว้กับการมาปฏิบัติงานสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ และให้ส่งแบบสอบถามคืนให้ผู้ศึกษาตามชื่อ ที่อยู่ที่แจ้งไว้หน้าซอง พร้อมติดอากรแสตมป์ไว้ให้เรียบร้อย เพื่อให้แบบสอบถามส่งกลับคืนมาได้ถูกต้อง

4. จัดเรียงลำดับบัญชีรายชื่อของสมาชิกที่ส่งแบบสอบถามกลับมาโดยการใส่หมายเลขแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อตรวจสอบการส่งกลับคืนของแบบสอบถามว่าครบตามกำหนดเวลาทุกฉบับหรือไม่

5. จำนวนแบบสอบถามที่ไม่ได้มีการส่งกลับคืนมา ผู้ศึกษาจะทำการสำรวจผู้ปฏิบัติงานในส่วนกลางเพิ่มเติม เพื่อให้แบบสำรวจครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

6. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมาทุกฉบับ

7. เมื่อได้แบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการแล้ว จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบายผล
2. การกำหนดค่าระดับความพึงพอใจใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 14 ข้อ โดยใช้เกณฑ์ระดับการแบ่งช่วงคะแนนการเปรียบเทียบ ดังนี้

ระดับ	คำถามเชิงบวก (positive)	คำถามเชิงลบ (negative)
	ให้คะแนน	ให้คะแนน
พอใจมากที่สุด	5	1
พอใจมาก	4	2
พอใจปานกลาง	3	3
พอใจน้อย	2	4
พอใจน้อยที่สุด	1	5

โดยข้อคำถามทั้งหมดเป็นคำถามเชิงบวก ทั้ง 14 ข้อ

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ในช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ย มีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้ค่ามาจากการคำนวณโดยใช้สมการทางคณิตศาสตร์ ดังนี้ (Fisher อังโน ชัซวาล เรื่องประพันธ์, 2539, หน้า 15)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จำนวนระดับชั้น

5

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การศึกษาครั้งนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย

3.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปรแล้วคำนวณค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ของแบบวัดความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ วิเคราะห์สถิติโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS อธิบายลักษณะทางประชากร ทั้ง 4 ด้าน แสดงเป็นตาราง จำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นทั้งในภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน เป็นข้อความตามความเป็นจริงและข้อคิดเห็นของแต่ละคน

3.2 การทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่า t (t-test Independent) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

3.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of variance) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยมีค่าสถิติทดสอบ F-test ใช้กรณีที่มีความแปรปรวนของคะแนนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน และค่าสถิติทดสอบ Welch Test ใช้กรณีที่มีความแปรปรวนของคะแนนของทุกกลุ่มแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) 0.05 และเมื่อกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) หรือใช้วิธีการของ Least Significance Difference (LSD) เมื่อความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้วิธีการ ของดันเนท ที3 (Dunnett's T3) เมื่อความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ (Level of Significance) 0.05

4. ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะจากสมาชิกรายเสนอในตอนต้นที่ 3 โดยเขียนบรรยายเป็นข้อความตามความเป็นจริงและข้อคิดเห็นของแต่ละคน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล การทุจริต มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล การทุจริต

2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล การทุจริต ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีความครอบคลุมในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการการฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล การทุจริต โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 ชุด และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล การทุจริต

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล การทุจริต

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการกุศล การทุจริต ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของสมาชิก โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

SS แทน ผลบวกกำลังสองของข้อมูล (Sum of Square)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของข้อมูล (Mean Square)

df แทน ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกการมาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของสมาชิกการมาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
สมาชิกการมาปนกิจสงเคราะห์ ที่รับบริการ	รวม	360	100.00
ปัจจัยส่วนบุคคล			
1.เพศ			
	ชาย	164	45.6
	หญิง	196	54.4
2.อายุ			
	ต่ำกว่า 40 ปี	73	20.3
	40 – 49 ปี	109	30.3
	50 – 59 ปี	90	25.0
	60 ปีขึ้นไป	88	24.4
	อายุเฉลี่ย 50.32 ปี อายุมากที่สุด 72 ปี น้อยที่สุด 33 ปี		
3.สถานภาพสมาชิก			
	ข้าราชการ	213	59.2
	ลูกจ้างประจำ	19	5.3
	พนักงานราชการ	34	9.4
	ข้าราชการบำนาญ	51	14.2
	ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน	37	10.3
	คู่สมรส	6	1.7
	อื่น ๆ	-	-
4.หน่วยงาน			
	กอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่ากอง	83	23.1
	สำนักงานปศุสัตว์เขต	82	22.8
	สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	77	21.4
	ศูนย์ / สถานี	15	4.2
	ด่านกักกันสัตว์	10	2.8
	อื่น ๆ (บำนาญ+บำเหน็จรายเดือน+คู่สมรส+ชรก.โอน)	93	25.8

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านมาติดต่อรับบริการกับการฌาปนกิจสงเคราะห์โดย		
ติดต่อด้วยตนเอง	18	5.0
ทางจดหมาย	30	8.3
ทางโทรศัพท์	214	59.4
ทาง Application Line	98	27.2
2.ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร การฌาปนกิจ จากช่องทาง		
หนังสือเวียนที่การฌาปนกิจ แจ้งให้ทราบ	102	28.3
Website กกจ.	133	36.9
หน่วยงานต้นสังกัด	125	34.7
อื่น ๆ	-	-
3.ท่านชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ โดยวิธี		
เงินสด	1	0.3
ธนาณัติ	26	7.2
โอนเงินเข้าบัญชีการฌาปนกิจสงเคราะห์	92	25.6
หักจากบัญชีเงินเดือน/ค่าจ้างประจำ/เงินบำนาญ/บำเหน็จรายเดือน	241	66.9

จากตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 เป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

จำแนกตามอายุ พบว่า สมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 มี และมีอายุต่ำกว่า 40 มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ สมาชิกส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาเป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 เป็นลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 เป็นพนักงานราชการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 เป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และคู่สมรส จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน พบว่า สมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ส่วนใหญ่ สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน คู่สมรสและบุคคลที่โอนย้ายไปอยู่สังกัดอื่น) รวมกันแล้วมีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาสังกัดกอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 มีสังกัดสำนักงานปศุสัตว์เขต จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 มีสังกัดสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ส่วนสังกัดศูนย์/สถานี และด่านกักกันสัตว์ มีเพียงจำนวนน้อยไม่ถึงร้อยละ 5

จำแนกตามวิธีการติดต่อขอรับบริการ พบว่า สมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์ มีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 มีการติดต่อทาง Application Line จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 มีการติดต่อทางจดหมาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และติดต่อด้วยตนเองมีเพียงจำนวนน้อยเพียงร้อยละ 5 โดยสมาชิกส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารทาง Website กกจ.จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 ได้รับจากหน่วยงานต้นสังกัดแจ้งให้ทราบ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และได้รับทางหนังสือเวียนที่การฌาปนกิจสงเคราะห์แจ้งให้ทราบ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ส่วนวิธีการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ สมาชิกจำนวนเกินครึ่งชำระโดยวิธีการหักจากบัญชีเงินเดือน/ค่าจ้างประจำ/เงินบำนาญ/บำเหน็จรายเดือน จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา ได้แก่ ชำระโดยวิธีโอนเข้าบัญชีการฌาปนกิจสงเคราะห์ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ชำระทางธนาณัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และสุดท้ายชำระด้วยเงินสดมีเพียง 1 คน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.99	0.3872	มาก	1
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.86	0.5152	มาก	2
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.64	0.5521	มาก	4
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	3.81	0.4829	มาก	3
ภาพรวม	3.83	0.2626	มาก	

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$) อยู่ในระดับมาก ด้านการชำระเงินสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.81$) อยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.64$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาปนกิจ
สงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการ	จำนวน (ร้อยละ) n = 360					\bar{X}	S.D.	แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1.การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร	96 (26.7)	223 (61.9)	41 (11.4)	0 (0)	0 (0)	4.15	0.5985	มาก
2.ชี้แจงให้คำแนะนำและตอบ ปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน	53 (14.7)	236 (65.6)	25 (6.9)	46 (12.8)	0 (0)	3.82	0.8355	มาก
3.มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ อย่างถูกต้องและ แม่นยำ	60 (16.7)	247 (68.6)	32 (8.9)	21 (5.8)	0 (0)	3.96	0.6991	มาก
4.ได้รับบริการที่ถูกต้องครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	59 (16.4)	269 (74.7)	12 (3.3)	20 (5.6)	0 (0)	4.02	0.6483	มาก
ภาพรวม	268 (18.6)	975 (67.7)	110 (7.6)	87 (6.1)	0 (0)	3.99	0.3872	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาปนกิจสงเคราะห์
กรมปศุสัตว์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ
พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม
แจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ได้รับบริการถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ
($\bar{X} = 4.02$) และมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ อย่างถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ
ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ชี้แจง ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน
($\bar{X} = 3.82$)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	จำนวน (ร้อยละ) n = 360					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
5.มีการเผยแพร่ขั้นตอนในการขอรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	38 (10.6)	217 (60.3)	12 (3.3)	93 (25.8)	0 (0)	3.56	0.9886	มาก
6.การได้รับเงินสงเคราะห์ศพ ภายใน 10 วัน นับแต่วันที่การฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์ได้รับคำขอรับเงินสงเคราะห์และเอกสารหลักฐานถูกต้อง ครบถ้วน มีความเหมาะสม	61 (16.9)	227 (63.1)	19 (5.3)	53 (14.7)	0 (0)	3.82	0.8841	มาก
7.มีอุปกรณ์ เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยทำให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	99 (27.5)	200 (55.6)	46 (12.8)	15 (4.2)	0 (0)	4.06	0.7530	มาก
8.มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	79 (21.9)	230 (63.9)	23 (6.4)	28 (7.8)	0 (0)	4.00	0.7721	มาก
ภาพรวม	277 (19.2)	874 (60.7)	100 (6.9)	189 (13.2)	0 (0)	3.86	0.5152	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยทำให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.00$) และการได้รับเงินสงเคราะห์ศพ ภายใน 10 วันนับแต่วันที่การฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์ได้รับคำขอรับเงินสงเคราะห์และเอกสารหลักฐานถูกต้อง ครบถ้วนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการเผยแพร่ขั้นตอนในการขอรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.56$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การดำเนินกิจกรรมประสาธน์ กรมปศุสัตว์ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	จำนวน (ร้อยละ) n = 360					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร								
9.ข่าวสารที่ได้รับทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานปฏิบัติที่ถูกต้อง	55 (15.3)	208 (57.8)	28 (7.8)	69 (19.2)	0 (0)	3.69	0.9511	มาก
10.ได้รับทราบความเคลื่อนไหวการดำเนินงาน ที่เป็นปัจจุบัน	64 (17.8)	148 (41.1)	86 (23.9)	62 (17.2)	0 (0)	3.59	0.9714	มาก
11.ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงง่าย	54 (15.0)	203 (56.4)	22 (6.1)	81 (22.5)	0 (0)	3.64	0.9917	มาก
ภาพรวม	173 (16.0)	559 (51.8)	136 (12.6)	212 (19.6)	0 (0)	3.64	0.5521	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การดำเนินกิจกรรมประสาธน์ กรมปศุสัตว์ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข่าวสารที่ได้รับทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานปฏิบัติที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.64$) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ได้รับทราบความเคลื่อนไหวการดำเนินงานที่เป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การดำเนินกิจกรรมประสาธน์ กรมปศุสัตว์ ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	จำนวน (ร้อยละ) n = 360					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ								
12.วิธีการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ มีความเหมาะสมสำหรับท่าน	60 (16.7)	219 (60.8)	49 (13.6)	30 (8.3)	2 (0.6)	3.85	0.8152	มาก
13.ท่านคิดว่าการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ศพละ 20 บาท มีความเหมาะสม	85 (23.6)	229 (63.6)	34 (9.4)	12 (3.3)	0 (0)	4.08	0.6779	มาก
14.ท่านมีความพึงพอใจในการได้รับใบเสร็จรับเงินและประกาศเรื่องสมาชิกถึงแก่กรรมเพียงใด	52 (14.4)	136 (37.8)	115 (31.9)	52 (14.4)	5 (1.4)	3.49	0.9558	มาก
ภาพรวม	197 (18.3)	584 (54.1)	198 (18.3)	94 (8.7)	7 (0.6)	3.81	0.4829	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจการสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านคิดค่าการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ศพละ 20 บาท มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา คือ วิธีการชำระเงินสงเคราะห์ศพมีความเหมาะสมสำหรับท่าน ($\bar{X} = 3.85$) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ท่านมีความพอใจในการได้รับใบเสร็จรับเงินและประกาศเรื่องสมาชิกถึงแก่กรรมเพียงใด ($\bar{X} = 3.49$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจการสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

1. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจการสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกตามตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ สังกัดหน่วยงาน ช่องทางการรับบริการ (การติดต่อขอรับบริการ)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจการสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกจากตัวแปรเพศ (n=360)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.02	0.4202	3.96	0.3557	1.571	.117
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.87	0.4784	3.85	0.5452	0.337	.736
3.ด้านการรับรู้ข่าวสาร	3.69	0.5926	3.60	0.5138	1.556	.121
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	3.82	0.5121	3.79	0.4581	0.486	.627
ภาพรวม	3.87	0.2769	3.82	0.2486	1.777	.076

ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจการสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่เป็นเพศชาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.82$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.69$)

สำหรับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจการสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่เป็นเพศหญิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ

จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 3.96) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 3.85) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ (\bar{X} = 3.79) และสุดท้าย ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (\bar{X} = 3.60) เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีเพศต่างกัน พบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกจากตัวแปรอายุ (n=360)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	อายุ							
	ต่ำกว่า 40 ปี		40-49 ปี		50-59 ปี		60 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.13	0.5122	3.93	0.3936	3.94	0.3446	3.99	0.2514
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.3746	3.91	0.3675	3.87	0.4802	3.59	0.6720
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.72	0.6052	3.66	0.6060	3.51	0.5075	3.68	0.4602
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	3.94	0.5051	3.78	0.5143	3.78	0.4665	3.75	0.4258
ภาพรวม	3.99	0.2919	3.84	0.2634	3.79	0.2168	3.76	0.2267

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี (\bar{X} = 3.99) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 4.13) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.10) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ (\bar{X} = 3.94) และสุดท้าย ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (\bar{X} = 3.72)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี (\bar{X} = 3.84) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 3.93) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 3.91) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ (\bar{X} = 3.78) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (\bar{X} = 3.66)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี (\bar{X} = 3.79) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 3.94) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 3.87) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ (\bar{X} = 3.78) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (\bar{X} = 3.51)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป (\bar{X} = 3.76) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมาก

ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.75$) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.68$) และสุดท้ายด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 9 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มที่มีความแปรปรวนเท่ากัน จำแนกจากตัวแปรอายุ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
แหล่งความแปรปรวน						
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.144	3	.715	4.922	.002
	ภายในกลุ่ม	51.687	356	.145		
	รวม	53.831	359			
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.797	3	3.599	15.163	.000
	ภายในกลุ่ม	84.501	356	.237		
	รวม	95.298	359			
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.056	3	.685	2.272	.080
	ภายในกลุ่ม	107.386	356	.302		
	รวม	109.442	359			
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	ระหว่างกลุ่ม	1.648	3	.549	2.382	.069
	ภายในกลุ่ม	82.075	356	.231		
	รวม	83.722	359			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.480	3	.827	13.207	.000
	ภายในกลุ่ม	22.283	356	.063		
	รวม	24.763	359			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มที่มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน จำแนกจากตัวแปรอายุ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	Welch	3.302	3	184.503	.022*
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Welch	13.018	3	186.264	.000*
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	Welch	2.494	3	190.124	.061
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	Welch	2.292	3	190.868	.079
ภาพรวม	Welch	11.145	3	188.825	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 และ 10 ผลการทดสอบ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฃาปนกิจสงเคราะห์ กรมปลศุสตั้ว ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงดำเนินการวิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 11 ,12 ,13

ตารางที่ 11 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกจากตัวแปรอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 40 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 40 ปี	4.13		.029*	.033*	
40-49 ปี	3.93				
50-59 ปี	3.94				
60 ปี ขึ้นไป	3.99				

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี ($\bar{X} = 4.13$) มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่าง กับสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี ($\bar{X} 3.93$) และอายุ 50-59 ปี ($\bar{X}= 3.94$) โดยสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกจากตัวแปรอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 40 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 40 ปี	4.10		.004*	.003*	.000*
40-49 ปี	3.91				.001*
50-59 ปี	3.87				.013*
60 ปีขึ้นไป	3.59				

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี ($\bar{X} = 4.10$) มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่าง กับสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี ($\bar{X} = 3.91$) อายุ 50-59 ปี ($\bar{X} = 3.87$) และอายุ 60 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.59$) และสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี และอายุ 50-59 ปี มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 13 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยภาพรวม จำแนกจากตัวแปรอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 40 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 40 ปี	3.99		.002*	.000*	.000*
40-49 ปี	3.84				
50-59 ปี	3.79				
60 ปีขึ้นไป	3.76				

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยภาพรวม พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี ($\bar{X} = 3.99$) มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี ($\bar{X} = 3.84$) อายุ 50-59 ปี ($\bar{X} = 3.79$) และอายุ 60 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.76$) โดยสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการการฉาปนกิจ
สงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกจากตัวแปรสถานภาพ (n=360)

ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		พนักงานราชการ		ข้าราชการ บำนาญ		ลูกจ้างบําเหน็จ รายเดือน		คู่สมรส	
\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่											
3.99	0.4281	3.79	0.3361	4.07	0.4409	4.02	0.2305	3.95	0.2754	4.04	0.1021
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
3.93	0.4231	4.14	0.4434	3.99	0.3718	3.62	0.7720	3.55	0.5108	3.67	0.2582
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร											
3.62	0.5790	3.51	0.4063	3.75	0.6619	3.71	0.4928	3.65	0.4153	3.50	0.5477
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ											
3.82	0.4957	3.56	0.3694	3.98	0.5562	3.73	0.4458	3.77	0.4010	4.01	0.2509
ภาพรวม											
3.86	0.2657	3.78	0.2252	3.96	0.3112	3.78	0.2514	3.74	0.1881	3.82	0.0985

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีสถานภาพเป็นพนักงานราชการ ($\bar{X} = 3.96$) โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.98$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.75$)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีสถานภาพ เป็นข้าราชการ ($\bar{X} = 3.86$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.82$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.62$)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีสถานภาพเป็นคู่สมรส ($\bar{X} = 3.82$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไป น้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.04$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 4.01$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.67$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.50$)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิฉงเคราะห้ กรมปศุสัตว์ ที่มีสถานภาพ เป็นลูกจ้างประจำ ($\bar{X} = 3.78$) และเป็นข้าราชการบำนาญ ($\bar{X} = 3.78$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยของสมาชิกที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างประจำ ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.79$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห้ศพ ($\bar{X} = 3.56$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.51$) ส่วนสถานภาพเป็นข้าราชการบำนาญเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห้ศพ ($\bar{X} = 3.73$) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.71$) และสุดท้ายด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.62$)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปกิฉงเคราะห้ กรมปศุสัตว์ ที่มีสถานภาพ เป็นลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน ($\bar{X} = 3.74$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.95$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห้ศพ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.65$) และสุดท้ายด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.67$)

ตารางที่ 15 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มที่มีความแปรปรวนเท่ากัน จำแนกจากตัวแปรสถานภาพ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
แหล่งความแปรปรวน						
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.089	5	.218	1.462	.202
	ภายในกลุ่ม	52.741	354	.149		
	รวม	53.831	359			
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.733	5	1.947	8.053	.000
	ภายในกลุ่ม	85.566	354	.242		
	รวม	95.298	359			
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.095	5	.219	.716	.612
	ภายในกลุ่ม	108.346	354	.306		
	รวม	109.442	359			
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	ระหว่างกลุ่ม	2.936	5	.587	2.573	.026*
	ภายในกลุ่ม	80.786	354	.228		
	รวม	83.722	359			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.208	5	.242	3.631	.003*
	ภายในกลุ่ม	23.555	354	.067		
	รวม	24.763	359			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มที่มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน จำแนกจากตัวแปรสถานภาพ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	Welch	2.074	5	46.453	.086
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Welch	6.991	5	39.391	.000*
3. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	Welch	.805	5	38.789	.553
4. ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	Welch	3.668	5	40.536	.008*
ภาพรวม	Welch	3.820	5	42.611	.006*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 และ 16 ผลการทดสอบ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงดำเนินการวิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 17,18 ,19

ตารางที่ 17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกจากตัวแปรสถานภาพ

สถานภาพสมาชิก	\bar{X}	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ข้าราชการบำนาญ	ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน	คู่สมรส
ข้าราชการ	3.93					.002*	
ลูกจ้างประจำ	4.14				.013*	.001*	
พนักงานราชการ	3.99					.001*	
ข้าราชการบำนาญ	3.62						
ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน	3.55						
คู่สมรส	3.67						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน ($\bar{X} = 3.55$) มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกับข้าราชการ ($\bar{X} = 3.93$) ลูกจ้างประจำ ($\bar{X} = 4.14$) และพนักงานราชการ ($\bar{X} = 3.99$) โดยลูกจ้างประจำมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ข้าราชการ ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่าง กับข้าราชการบำนาญ ($\bar{X} = 3.62$) โดยลูกจ้างประจำ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้าราชการบำนาญ

ตารางที่ 18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ จำแนกจากตัวแปรสถานภาพ

สถานภาพสมาชิก	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ข้าราชการบำนาญ	ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน	คู่สมรส
	\bar{X}					
ข้าราชการ	3.82	.026*				
ลูกจ้างประจำ	3.56		.002*			
พนักงานราชการ	3.98			.016*		
ข้าราชการบำนาญ	3.73					
ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน	3.77					
คู่สมรส	4.06					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ พบว่า ลูกจ้างประจำ ($\bar{X} = 3.56$)) มีค่าเฉลี่ยแตกต่าง กับข้าราชการ ($\bar{X} = 3.82$) พนักงานราชการ ($\bar{X} = 3.98$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานราชการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันกับข้าราชการบำนาญ ($\bar{X} = 3.73$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานราชการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้าราชการบำนาญ

ตารางที่ 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยภาพรวม จำแนกจากตัวแปรสถานภาพ

สถานภาพสมาชิก	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ข้าราชการบำนาญ	ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน	คู่สมรส
	\bar{X}					
ข้าราชการ	3.86					
ลูกจ้างประจำ	3.78					
พนักงานราชการ	3.96				.023*	
ข้าราชการบำนาญ	3.78					
ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน	3.74					
คู่สมรส	3.84					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยภาพรวม พบว่าพนักงานราชการ ($\bar{X} = 3.96$) มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันกับลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน ($\bar{X} = 3.74$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานราชการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการการมาปฏิบัติงาน สงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกตามตัวแปรสังกัดหน่วยงาน (n=360)

กอง สำนัก หรือหน่วยงาน เทียบเท่ากอง		สำนักงาน ปศุสัตว์เขต		สำนักงาน ปศุสัตว์จังหวัด		ศูนย์ / สถานี		ด่านกักกัน สัตว์		อื่น ๆ	
\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่											
3.99	.4485	3.99	.4267	4.00	.4358	3.82	.1997	3.95	.5627	4.00	.2149
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
3.95	.4333	3.98	.4216	3.90	.4103	4.02	.4061	4.18	.5007	3.58	.6399
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร											
3.61	.5924	3.63	.5352	3.63	.6011	3.47	.4508	4.17	.5720	3.66	.4765
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ											
3.93	.5386	3.76	.4611	3.83	.4915	3.60	.6068	3.77	.3162	3.75	.4160
ภาพรวม											
3.89	.2726	3.86	.2650	3.86	.2884	3.75	.2257	4.02	.2104	3.75	.2131

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การมาปฏิบัติงานสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่สังกัดด่านกักกันสัตว์ ($\bar{X} = 4.02$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.17$) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.95$) และสุดท้ายด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.77$)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การมาปฏิบัติงานสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่สังกัด กอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่ากอง ($\bar{X} = 3.89$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.93$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.61$)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การมาปฏิบัติงานสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่สังกัด สำนักงานปศุสัตว์เขต และสังกัดสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.86$) โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยของสมาชิกที่สังกัดปศุสัตว์เขต ดังนี้ ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.76$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.63$) สำหรับสมาชิกที่สังกัดปศุสัตว์จังหวัด เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.83$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.63$)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การมาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่สังกัดศูนย์/สถานี และสังกัดอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.75$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยของสมาชิกที่สังกัดศูนย์/สถานี ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.60$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.47$) สำหรับสมาชิกที่สังกัดอื่น ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.75$) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.66$) และสุดท้ายด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.66$)

ตารางที่ 21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มที่มีความแปรปรวนเท่ากัน จำแนกจากตัวแปรสังกัดหน่วยงาน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
แหล่งความแปรปรวน						
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.492	5	.098	.653	.660
	ภายในกลุ่ม	53.339	354	.151		
	รวม	53.831	359			
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.480	5	2.096	8.748	.000
	ภายในกลุ่ม	84.818	354	.240		
	รวม	95.298	359			
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.334	5	.667	2.225	.051
	ภายในกลุ่ม	106.108	354	.300		
	รวม	109.442	359			
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	ระหว่างกลุ่ม	2.374	5	.475	2.067	.069
	ภายในกลุ่ม	81.348	354	.230		
	รวม	83.722	359			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.371	5	.274	4.151	.001*
	ภายในกลุ่ม	23.391	354	.066		
	รวม	24.763	359			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มที่มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน จำแนกจากตัวแปรสังกัดหน่วยงาน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	Welch	2.153	5	58.736	.072
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Welch	5.965	5	58.718	.000*
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	Welch	2.119	5	58.832	.076
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	Welch	1.642	5	59.690	.163
ภาพรวม	Welch	5.216	5	59.362	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 และ 22 ผลการทดสอบ พบว่า โดยภาพรวม และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฃาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงดำเนินการวิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 23, 24

ตารางที่ 23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกจากตัวแปรสังกัดหน่วยงาน

หน่วยงาน	\bar{X}	กองสำนัก หรือ หน่วยงาน เทียบเท่า	สำนักงาน ปศุสัตว์ เขต	สำนักงาน ปศุสัตว์ จังหวัด	ศูนย์/ สถานี	ด่าน กักกัน สัตว์	อื่น ๆ
กอง สำนัก หรือหน่วยงาน เทียบเท่า	3.95						.000*
สำนักงานปศุสัตว์เขต	3.98						.000*
สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	3.90						.003*
ศูนย์/สถานี	4.12						.024*
ด่านกักกันสัตว์	4.18						
อื่น ๆ	3.58						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า สมาชิกที่สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (บ้านาญ/บำเหน็จรายเดือน/คู่สมรส และข้าราชการที่โอนไปสังกัดหน่วยงานอื่น) ($\bar{X} = 3.58$) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการเกษตรกรรมปศุสัตว์ ที่แตกต่างกันกับสมาชิกที่สังกัดหน่วยงานกอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่า ($\bar{X} = 3.95$) สังกัดสำนักงานปศุสัตว์เขต ($\bar{X} = 3.98$) สังกัดสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ($\bar{X} = 3.90$) และสังกัดศูนย์/สถานี ($\bar{X} = 4.12$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่สังกัดศูนย์/สถานี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกสังกัดหน่วยงาน

ตารางที่ 24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ในภาพรวม จำแนกจากตัวแปรสังกัดหน่วยงาน

หน่วยงาน	กองสำนัก หรือ หน่วยงานเทียบเท่า	สำนักงาน ปศุสัตว์ เขต	สำนักงาน ปศุสัตว์ จังหวัด	ศูนย์/ สถานี	ด่าน กักกัน สัตว์	อื่น ๆ
	\bar{X}					
กอง สำนัก หรือ หน่วยงานเทียบเท่า	3.89					.041*
สำนักงานปศุสัตว์เขต	3.86					
สำนักงานปศุสัตว์ จังหวัด	3.86					
ศูนย์/สถานี	3.75					
ด่านกักกันสัตว์	4.02					
อื่น ๆ	3.75					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า โดยภาพรวม สมาชิกที่สังกัด กอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่า ($\bar{X} = 3.89$) มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันกับสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (บ้านาญ/บำเหน็จรายเดือน/คู่สมรส และข้าราชการที่โอนไปสังกัดหน่วยงานอื่น) ($\bar{X} = 3.75$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่สังกัด กอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (บ้านาญ/บำเหน็จรายเดือน/คู่สมรส และข้าราชการที่โอนไปสังกัดหน่วยงานอื่น)

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกง สงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จำแนกจากตัวแปรช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร (การติดต่อขอรับบริการ) (n=360)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ติดต่อด้วยตนเอง	ทางจดหมาย		ทางโทรศัพท์		Application Line			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.18	.6290	3.94	.3976	3.98	.3476	3.99	.4067
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.04	.3457	3.94	.4486	3.88	.5234	3.77	.5305
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.65	.7274	3.61	.6133	3.63	.5205	3.68	.5714
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	4.13	.5845	3.68	.4912	3.81	.4670	3.79	.4765
ภาพรวม	4.02	.3104	3.81	.2528	3.84	.2503	3.81	.2737

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีการติดต่อด้วยด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.02$) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.18$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 4.13$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.65$)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีการติดต่อทางจดหมาย ($\bar{X} = 3.81$) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง 2 ด้าน คือ ($\bar{X} = 3.94$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.68$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.61$)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีการติดต่อทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 3.84$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.81$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.63$)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ที่มีการติดต่อ Application Line ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ($\bar{X} = 3.79$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$) และสุดท้ายด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มที่มีความแปรปรวนเท่ากัน จำแนกจากตัวแปร
ช่องทางการรับข่าวสาร (การติดต่อขอรับบริการ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
แหล่งความแปรปรวน						
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.745	3	.248	1.665	.174
	ภายใน กลุ่ม	53.086	356	.149		
	รวม	53.831	359			
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.794	3	.598	2.277	.079
	ภายในกลุ่ม	93.504	356	.263		
	รวม	95.298	359			
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.126	3	.042	.137	.938
	ภายในกลุ่ม	109.315	356	.307		
	รวม	109.442	359			
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	ระหว่างกลุ่ม	2.434	3	.811	3.553	.015*
	ภายในกลุ่ม	81.289	356	.228		
	รวม	83.722	359			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.657	3	.219	3.234	.022*
	ภายใน กลุ่ม	24.106	356	.068		
	รวม	24.763	359			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มที่มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน จำแนกจากตัวแปรช่องทางการรับข่าวสาร (การติดต่อขอรับบริการ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	Welch	.691	3	53.742	.562
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Welch	3.015	3	61.272	.037
3.ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	Welch	.125	3	54.366	.945
4.ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ	Welch	2.526	3	55.280	.067
ภาพรวม	Welch	2.313	3	55.514	.086

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 และ 27 ผลการทดสอบ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การมาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวม และด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงดำเนินการวิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 28, 29

ตารางที่ 28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ จำแนกจากตัวแปรช่องทางการรับข่าวสาร (การติดต่อขอรับบริการ)

หน่วยงาน	ติดต่อด้วยตนเอง	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทาง Application Line
	\bar{X}			
ติดต่อด้วยตนเอง	4.13	.019*		.047*
ทางจดหมาย	3.68			
ทางโทรศัพท์	3.81			
ทาง Application Line	3.78			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า สมาชิกที่ติดต่อด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.13$) มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันกับสมาชิกที่ติดต่อทางจดหมาย ($\bar{X} = 3.68$) ทาง Application Line ($\bar{X} = 3.78$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่ติดต่อด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าที่ติดต่อทางจดหมายและทาง Application Line

ตารางที่ 29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยภาพรวม จำแนกจากตัวแปรช่องทางการรับข่าวสาร (การติดต่อขอรับบริการ)

หน่วยงาน	ติดต่อด้วย ตนเอง	ทาง จดหมาย	ทาง โทรศัพท์	ทาง Application Line
	\bar{X}			
ติดต่อด้วยตนเอง	4.02			.026*
ทางจดหมาย	3.81			
ทางโทรศัพท์	3.84			
ทาง Application Line	3.81			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 ผลการทดสอบ พบว่า สมาชิกที่ติดต่อด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.02$) มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันกับสมาชิกที่ติดต่อทางไลน์ ($\bar{X} = 3.81$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่ติดต่อด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าที่ติดต่อทาง Application Line

ตารางที่ 30 สรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการประชาสัมพันธ์กับความสอดคล้องของสมมติฐานตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการ	ความสอดคล้องของสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล		
1. เพศ	ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. อายุ	แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. สถานภาพสมาชิก	แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. หน่วยงาน	แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร (การติดต่อขอรับบริการ)	แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 30 สรุปเปรียบเทียบผลการทดสอบความพึงพอใจในทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมาชิกและหน่วยงาน รวมถึงช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร (การติดต่อขอรับบริการ) ดังนี้ เพศ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ ที่ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานของการศึกษา ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล อายุ สถานภาพสมาชิก สังกัดหน่วยงาน และช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร (การติดต่อขอรับบริการ) ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการการฉ้อโกงกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานของการศึกษา

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากสมาชิกการฅาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์
ที่มีต่อการให้บริการการฅาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์**

ประเด็นคำถามที่สมาชิกการฅาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้แสดงความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ต้องการให้เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ เช่น สร้างกลุ่ม Application Line สำหรับสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร และตอบข้อซักถามซึ่งเป็นวิธีที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงในปัจจุบัน จำนวน 21 ราย
2. ควรมี QR Code ที่สมาชิกสามารถสแกนเพื่อดูข้อมูลต่าง ๆ ได้ จำนวน 23 ราย
3. ควรมีการแจ้งสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับทุกเดือนในหนังสือเวียนประจำเดือน
จำนวน 39 ราย
4. การจัดส่งใบเสร็จรับเงิน สำหรับบุคคลที่ช่วยราชการควรจัดส่งให้ตรงตามสังกัดที่ไป
ช่วยราชการ จำนวน 7 คน
5. ควรมีวิธีการประชาสัมพันธ์ชักชวนเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ มาสมัครเป็นสมาชิกฅาปนกิจ
สงเคราะห์ให้น่าสนใจมากกว่านี้ จำนวน 25 ราย
6. ควรเพิ่มเงินค่าสงเคราะห์ศพ จาก ศพละ 20 บาท เป็น 30 บาท เพื่อจะได้เงินสงเคราะห์
ศพให้สมาชิกมากขึ้นให้เหมาะสมกับค่าครองชีพปัจจุบัน จำนวน 17 ราย

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมปศุสัตว์ มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมปศุสัตว์ 2.) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมปศุสัตว์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกการฉ้อโกงกิจกรรมปศุสัตว์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน จากสมาชิกทั้งหมด 3,613 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ส่วนที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมาชิก หน่วยงาน ช่องทางการรับบริการ (การติดต่อขอรับบริการ) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมปศุสัตว์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ โดยมีคำถาม จำนวน 14 ข้อ เป็นลักษณะแบบประเมินค่า 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากสมาชิกเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมปศุสัตว์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมปศุสัตว์ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกของความแตกต่างของระดับความพึงพอใจตามลักษณะตัวแปรอิสระที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน โดยวิธีวิเคราะห์สถิติด้วยค่า t (t-test Independent) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of variance) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยมีค่าสถิติทดสอบ F-test ใช้กรณีที่มีความแปรปรวนของคะแนนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน และค่าสถิติทดสอบ Welch Test ใช้กรณีที่มีความแปรปรวนของคะแนนของทุกกลุ่มแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) 0.05 และเมื่อกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) หรือใช้วิธีการของ Least Significance Difference (LSD) เมื่อความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้วิธีการ ของดันเนท ที่3 (Dunnett's T3) เมื่อความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) 0.05 ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการสมัครสมาชิก สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการสมัครสมาชิก ไม่แตกต่างกัน

สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการสมัครสมาชิก ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวม พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกับอายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ย แตกต่างกับอายุ 40-49 ปี และอายุ 50-59 ปี และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่าง กับอายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป และสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี และอายุ 50-59 ปี มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันกับสมาชิกที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการสมัครสมาชิก ที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม พบว่า พนักงานราชการแตกต่างกับลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน สำหรับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือนแตกต่างกับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างประจำแตกต่างกับข้าราชการบำนาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมาชิกที่สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการสมัครสมาชิก ที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม สมาชิกที่สังกัด กอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่าแตกต่างกับสมาชิกที่สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (บำนาญ /บำเหน็จรายเดือน / คู่สมรส และข้าราชการที่โอนไปสังกัดหน่วยงานอื่น) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า สมาชิกที่สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (บำนาญ /บำเหน็จรายเดือน /คู่สมรส และข้าราชการที่โอนไปสังกัดหน่วยงานอื่น) แตกต่างกับสังกัดหน่วยงาน กอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่า สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง และสังกัดศูนย์/สถานีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ช่องทางการรับบริการที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยสมาชิกที่ติดต่อด้วยตนเองแตกต่างกับ ติดต่อทาง Application Line และด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ สมาชิกที่ติดต่อด้วยตนเองแตกต่างกับสมาชิกที่ติดต่อทางจดหมาย และติดต่อทาง Application Line อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการสมัครสมาชิก พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงกิจกรรมการสมัครสมาชิก ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{x} = 3.83$) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.99$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.86$) ด้านการชำระเงินสงเคราะห์ศพ ($\bar{x} = 3.81$) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 3.64$) ตามลำดับ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร ($\bar{x} = 4.15$) รองลงมาคือ ได้รับบริการถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.02$) และ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ อย่างถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{x} = 3.96$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มี ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ชี้แจง ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.82$)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$) เมื่อจำแนกเป็น รายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ การทำงานที่ทันสมัยทำให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{x} = 4.06$) รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำ ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{x} = 4.00$) และการได้รับเงินสงเคราะห์ศพ ภายใน 10 วัน นับแต่วันที่การฌาปนกิจ สงเคราะห์ได้รับคำขอรับเงินสงเคราะห์และเอกสารหลักฐานถูกต้อง ครบถ้วน มีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.82$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเผยแพร่ขั้นตอนในการขอรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.56$)

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข่าวสารที่ได้รับทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ฌาปนกิจที่ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.69$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงง่าย ($\bar{x} = 3.64$) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ได้รับทราบความเคลื่อนไหวการฌาปนกิจที่เป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.59$)

ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ศพละ 20 บาท มีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.08$) รองลงมา คือ วิธีการชำระเงินสงเคราะห์ศพมีความเหมาะสม สำหรับท่าน ($\bar{x} = 3.85$) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ท่านมีความพอใจในการได้รับ ใบเสร็จรับเงินและประกาศเรื่องสมาชิกถึงแก่กรรมเพียงใด ($\bar{x} = 3.49$)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฌาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ตามตัวแปรปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมาชิก หน่วยงานและช่องทางการรับรู้บริการ (การติดต่อขอรับบริการ) เมื่อวิเคราะห์และทดสอบ ความพึงพอใจทางสถิติแล้ว พบว่า สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฌาปนกิจ สงเคราะห์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การฉ้อโกงที่แตกต่างกัน ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงที่แตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี โดยสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า อายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงที่แตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป และสมาชิกที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี และอายุ 50-59 ปี โดยสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าสมาชิกที่มีอายุ 40-49 ปี อายุ 50-59 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนสมาชิกที่มีสถานภาพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม พบว่า พนักงานราชการแตกต่างกับลูกจ้าง บำเหน็จรายเดือน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน แตกต่างกับข้าราชการ และลูกจ้างประจำ แตกต่างกับข้าราชการบำนาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกที่สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม สมาชิกที่สังกัด กอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่าแตกต่างกับสมาชิกที่สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (บำนาญ/บำเหน็จรายเดือน/คู่สมรส และข้าราชการที่โอนไปสังกัดหน่วยงานอื่น) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า สมาชิกที่สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (บำนาญ/บำเหน็จรายเดือน/คู่สมรส และข้าราชการที่โอนไปสังกัดหน่วยงานอื่น) แตกต่างกับสังกัดหน่วยงานกอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่า สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง สังกัดสำนักงานปลัดจังหวัด และสังกัดศูนย์/สถานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และช่องทางการรับบริการ (การติดต่อขอรับบริการ) ที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงที่แตกต่างกัน โดยสมาชิกที่ติดต่อด้วยตนเอง แตกต่างกับ ติดต่อทางไลน์ และด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ สมาชิกที่ติดต่อด้วยตนเอง แตกต่างกับ ติดต่อทางจดหมาย และ ทางไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่องทางการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารจากการฉ้อโกงที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกันและวิธีการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ที่แตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงที่แตกต่างกัน โดยสมาชิกที่ชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ โดยวิธีหักจากบัญชีเงินเดือน/ค่าจ้าง/บำนาญ/บำเหน็จรายเดือน สูงกว่าสมาชิกที่ชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพทางธนาณัติ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉ้อโกงที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การที่มีผลวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากการฉ้อโกงที่แตกต่างกัน เป็นสวัสดิการที่กลุ่มสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ กองการเจ้าหน้าที่ กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรกรมปลัด พ.ศ. 2560-2564 โดยใช้ยุทธศาสตร์ที่มีความครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้ง 4 มิติ ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ ซึ่งในมิติที่ 4

ด้านเศรษฐกิจ กำหนดเป้าประสงค์ : หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากสวัสดิการของรัฐ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและลดภาระค่าใช้จ่ายในการครองชีพการมาบณกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ก็จัดเป็นสวัสดิการที่กรมปศุสัตว์จัดให้บุคลากรเพิ่มเติมจากสวัสดิการของรัฐ เพื่อให้บุคลากรมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจซึ่งได้มีการวางแผนและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องอย่างเป็นรูปธรรมจนได้รับรางวัลคุณภาพ กรมปศุสัตว์ ประจำปี 2557 (DLD Quality Award 2014) ประเภทรางวัล “การพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ” ระดับดีเด่นมาแล้ว สอดคล้องกับแนวคิดในการวางแผนของ อุทัย บุญประเสริฐ (2532) ที่กล่าวว่า ถ้าหน่วยงานมีการวางแผนโดยการวางแผนเป็นไปด้วยดีมีประสิทธิภาพ มีแผนงานที่ดีตั้งแต่ต้นการปฏิบัติงานตามแผนย่อมมีประสิทธิภาพสูงเพื่อให้สมาชิกผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด การมาบณกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ เป็นอีกหนึ่งภารกิจที่กลุ่มสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ กองการเจ้าหน้าที่ ได้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้การศึกษาระดับความพึงพอใจในครั้งนี้อยู่ในระดับมากและเป็นการตอบสนองต่อพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 72 ซึ่งบัญญัติให้ส่วนราชการมีหน้าที่เพิ่มพูนประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้มีคุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การมาบณกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร รองลงมาคือ ได้รับการถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ ทั้งนี้จะเห็นได้จากข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีการชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่การมาบณกิจมาเป็นจำนวนมาก สำหรับข้อคำถามที่สมาชิกมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ชี้แจง ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้เนื่องจากการมาบณกิจสงเคราะห์ มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาใหม่ ๆ อาจจะทำให้บริการในการชี้แจง ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามไม่ชัดเจนเพราะยังขาดประสบการณ์ ขาดทักษะ และความรู้ในเรื่อง กฎระเบียบ สอดคล้องกับผลการวิจัยของยุวดี ใจชื่อตรง (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรใน หน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของกองการเงินและบัญชีอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การมาบณกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัย ทำให้ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการและข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเผยแพร่ขั้นตอนในการขอรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้เนื่องจากการมาบณกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ใน

การทำงานเพื่อให้สะดวก รวดเร็ว แก่สมาชิกมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558) ได้กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ

3. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข่าวสารที่ได้รับทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบณาปนกิจ ที่ถูกต้อง รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงง่าย ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ได้รับทราบความเคลื่อนไหวการณาปนกิจที่เป็นปัจจุบัน การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้เนื่องจากการณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางออนไลน์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วศินี จิตญา (2560 : บทคัดย่อ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ๒๐ บาท มีความเหมาะสม รองลงมา คือ วิธีการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ มีความเหมาะสมสำหรับท่าน ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจในการได้รับใบเสร็จรับเงินและประกาศเรื่องสมาชิกถึงแก่กรรมเพียงใด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ค้นพบ สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาการ นำผลการศึกษาไปใช้ และการศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นั้นหมายถึงว่าการณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้ดำเนินการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงขอเน้นในเรื่องการรักษามาตรฐานและการพัฒนา ประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการพัฒนาในข้อคำถามที่ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องการชี้แจง ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่การณาปนกิจ ที่เข้ามาทำงานใหม่ควรมีการศึกษา กฎ ระเบียบ ให้ชัดเจนและเข้าใจสามารถชี้แจงและให้คำแนะนำตอบปัญหา ข้อซักถามได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกและควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้าง

ความพึงพอใจให้สมาชิกมาผู้รับบริการ และสร้างความชำนาญ จิตสำนึกในงานบริการให้แก่เจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ปัจจุบันการณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ได้มีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบทั้งทางหน้า web site กกจ. และเป็นหนังสือแจ้งเวียน ผลจากการศึกษายังมีสมาชิกบางกลุ่มที่ยังไม่สามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์การเผยแพร่กระบวนการขั้นตอนในการขอรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย จึงควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและปรับปรุงการเผยแพร่ขั้นตอนในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้สมาชิกผู้รับบริการ

3. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ควรหาวิธีการพัฒนาด้านช่องทางการให้บริการให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานะปัจจุบันและควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้ง่ายขึ้นและทันสมัย เช่น จัดตั้งกลุ่ม Line และ Facebook เพื่อแจ้งประกาศ และประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้สมาชิกได้ทราบ และหากมีข้อสงสัยสามารถซักถาม และโต้ตอบได้สะดวก

4. ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ผลการศึกษา ข้อคำถามที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ท่านมีความพอใจในการได้รับใบเสร็จรับเงินและประกาศเรื่องสมาชิกถึงแก่กรรมเพียงใด สาเหตุมาจากสมาชิกที่เกษียณอายุราชการ ไม่ได้รับเงินบำนาญ หรือบำเหน็จรายเดือน จึงไม่สามารถหักจากเงินบำนาญ หรือบำเหน็จรายเดือนจากกรมบัญชีกลางได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีอายุมาก และหากอยู่ในส่วนภูมิภาค การไปดำเนินการต่าง ๆ ให้การณาปนกิจสงเคราะห์ จะไม่สะดวก เช่น การเดินทางไปທີ່ประชณีย์เพื่อจัดส่งธนาณัติ การจัดส่งโทรสาร การไปธนาคารเพื่อโอนเงินค่าสงเคราะห์ เป็นต้น และสมาชิกที่เป็นพนักงานราชการ สังกัดส่วนภูมิภาคที่ไม่สามารถหักจากค่าตอบแทนรายเดือนได้ (ยกเว้นส่วนกลาง) สมาชิกกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะต้องนำเงินชำระค่าสงเคราะห์ศพด้วยตนเองวิธีการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพบางส่วนยังใช้วิธีการชำระผ่านทางธนาณัติซึ่งเป็นวิธีการที่ทำให้มีการล่าช้าเพราะจะต้องมีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้อง จัดทำรายละเอียดเสนอเหรียญกษาปณ์รับเงิน (ธนาณัติ) นำเงินฝากธนาคาร บันทึกการจ่ายบุคคล(ค่าสงเคราะห์) ถึงจะสามารถออกใบเสร็จรับเงินส่งให้สมาชิกได้ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การออกใบเสร็จรับเงินล่าช้า ดังนั้นการณาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จึงควรดำเนินการ

4.1 เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าสงเคราะห์โดยสามารถโอนผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile payment) ตู้เอทีเอ็ม และโอนผ่านเคาน์เตอร์ประชณีย์ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการส่งเอกสารการชำระเงินของสมาชิกทางอีเมล (Email) ไลน์ (Line) หรือเฟสบุ๊ก (Facebook) ซึ่งสามารถจัดส่งเป็นข้อความรูปภาพต่าง ๆ ได้ และควรติดต่อกับบุตรหลานของสมาชิกซึ่งเป็นคนรุ่นใหม่ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งในส่วนของการชำระเงินและการจัดส่งเอกสารหลักฐานการชำระเงิน

4.2 ขอความอนุเคราะห์กองคลังในส่วนพนักงานราชการในส่วนภูมิภาค เพื่อดำเนินการหักจากค่าตอบแทนรายเดือน เช่นเดียวกับพนักงานราชการส่วนกลาง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการชำระเงินและการจัดส่งเอกสารการชำระเงินของสมาชิก อีกทั้งยังทำให้การจัดทำข้อมูลการ

แจ้งหักเงินค่าสงเคราะห์ เป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ จัดเก็บเงินได้รวดเร็ว เป็นไปตามที่ระเบียบที่กำหนด รวมถึงสามารถออกใบเสร็จรับเงินจัดส่งให้สมาชิกได้สะดวกยิ่งขึ้น เป็นแนวทางเดียวกันกับการแจ้งหักเงินของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ข้าราชการบำนาญ และลูกจ้างบาเหน็จรายเดือน

5. ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจ ในทุก ๆ ปี เพื่อนำผลความสำเร็จ ปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจและนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนปรับปรุง แก้ปัญหาอันจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

6. สำหรับการประเมินครั้งต่อไป ควรจะต้องทบทวนข้อคำถามในแบบสอบถามที่มีคะแนนน้อย เป็นที่น่าสังเกตของทุกด้านมาปรับปรุงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจจุดมุ่งหมายได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการศึกษาตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

บรรณานุกรม

- กรมปศุสัตว์. (2545). ระเบียบกรมปศุสัตว์ ว่าด้วยการฉาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ พ.ศ.2545.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2545). พระราชบัญญัติการฉาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545. สำนักงานกิจการสตรี และสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กชกร เป้าสุวรรณ,ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรรณิการ์ จันทร์แก้ว. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตประเวศ. การค้นคว้าอิสระพัฒนาบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล ในภาคเหนือ. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จารุวรรณ กะวิเศษ. (2563). ศิลปะการให้บริการ กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดบุ๊คส์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการเรียนการสอน นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2543.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). การตลาดบริการ (Service Marketing) (พิมพ์ครั้งที่ 9) กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และ ปภาดา กันทะอินทร์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธานินทร์ สุรวงศ์วาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามความรู้ของหัวหน้างาน.วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมในองค์การ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นคร ภูรัตน์. (2545). ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นิตยา ภู่อารณณ์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง.
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2540). เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร หน่วยที่ 8-15.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปิ่นนคร ศรีจันทร์. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ต่อโครงการบริการของ
สภาพนายความ เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พจนี ปิติชัยชาญ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม
โรงพยาบาลตราด. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่:เชียงใหม่.
- เพียงจิต บุญโต. (2554). Competency กัับการบริหารงานบุคคลยุคใหม่.กรุงเทพฯ: บริษัทกราฟฟิค
ฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด
- มณี โปธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษา
ของโรงเรียนนโปธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย . รายงานค้นคว้าอิสระการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ยุวดี ใจซื่อตรง. (2549). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของ ข้าราชการและ
บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่:วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราณี เขาวนปรีชา. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิษฐ์.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งนภา ช่างไม้. (2547). ความเชื่อถือและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชน
เมืองพัทธา จังหวัดชลบุรี.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์
เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- วศินี จิตภูษา. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย : วารสารสาระคาม : ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 ก.ค. - ธ.ค. 2560.
- วิภาวดี สายนำทาน.(2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิมลสิทธิ์ ทารยางกูร. (2551). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศรัทธา วุฒิพงษ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
: ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาจันดี อำเภอนางรอง จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2544). ความพึงพอใจในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุนันทา เลานันท์. (2544). การพัฒนาองค์การ = Organization development / ชื่อเรื่องที่แตกต่างกัน,
Organization development. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ : ดี. ดี. บุ๊คส์ไตร์.
- สุภลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศ
แบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมและเผยแพร่
การเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2542). การบริการที่มีความแตกต่าง. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมชาติ กิจจรจง. (2543). เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สมศักดิ์ อรุณโรจน์. (2551). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด.
- สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 3. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน
ตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด.
- อนงก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology
Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2532). การวางแผนการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรภัทร รังษีวงศ์. (2552). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อ กบข. ศึกษากรณีการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารจาก
สื่อมวลชนและสื่อประชาสัมพันธ์ กบข. กรุงเทพฯ: สถาบันอิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชน
แห่งประเทศไทย.

ภาคผนวก ก.
ระเบียบกรมปศุสัตว์
ว่าด้วยการฉาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์
พ.ศ.๒๕๔๕

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบกรมปศุสัตว์ ว่าด้วยการฉาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ พ.ศ.๒๕๔๕ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

คณะกรรมการดำเนินการการฉาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้มีมติเห็นชอบให้ปรับปรุงระเบียบดังกล่าว

โดยอาศัยความในข้อ ๑๐ แห่งระเบียบกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยการฉาปนกิจสงเคราะห์ของส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพ ซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ อธิบดีกรมปศุสัตว์ จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมปศุสัตว์ ว่าด้วยการฉาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ พ.ศ. ๒๕๔๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นสามสิบวัน นับแต่วันที่นายทะเบียนการฉาปนกิจสงเคราะห์ของส่วนราชการเห็นว่าไม่ขัดต่อระเบียบกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยการฉาปนกิจสงเคราะห์

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก ระเบียบกรมปศุสัตว์ ว่าด้วยการฉาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์ พ.ศ. ๒๕๔๕

ข้อ ๔ ให้อธิบดีกรมปศุสัตว์รักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ สำนักงานการฉาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ ตั้งอยู่ที่กรมปศุสัตว์ เลขที่ ๖๙/๑ ถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ข้อ ๖ เครื่องหมายของการฉาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ มีรูปลักษณะเป็นวงกลม ขนาดเส้นผ่าเส้นผ่าศูนย์กลาง ๔.๕ ซม. มีอักษรย่อของการฉาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ คือ “ก.ฉ.ส.” อยู่ในวงกลมรองรับตัวอักษรด้วยหริตเป็นรูปอาร์ม เบื้องบนมีอักษรจารึกว่า “การฉาปนกิจสงเคราะห์” เบื้องล่างมีอักษรจารึกว่า “กรมปศุสัตว์”

ข้อ ๗ ในระเบียบนี้

“การฉาปนกิจสงเคราะห์” หมายความว่า การฉาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์

“สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกของการฉาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการการฉาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์

“ประธานกรรมการ” หมายความว่า ประธานกรรมการการฉาปนกิจสงเคราะห์กรมปศุสัตว์

“เงินค่าสมัคร” หมายความว่า เงินค่าสมัครเข้าเป็นสมาชิกของการฉาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

“เงินค่าบำรุง” หมายความว่า เงินที่เรียกเก็บจากสมาชิกเป็นรายปี

“เงินสงเคราะห์” หมายความว่า เงินที่สมาชิกร่วมกันออกช่วยเหลือเป็นค่าจัดการศพ หรือ ค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกถึงแก่ความตาย รวมทั้งเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อดำเนินกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์

“เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า” หมายความว่า เงินสงเคราะห์ที่การฌาปนกิจสงเคราะห์เรียกเก็บไว้ล่วงหน้าเพื่อสำรองจ่ายเป็นเงินสงเคราะห์เมื่อสมาชิกถึงแก่ความตาย

“นายทะเบียน” หมายความว่า นายทะเบียนการฌาปนกิจสงเคราะห์ภาครัฐ

ข้อ ๘ การฌาปนกิจสงเคราะห์จะเปิดทำการตามวัน เวลา ของทางราชการ

หมวด ๒

วัตถุประสงค์

ข้อ ๙ การฌาปนกิจสงเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกที่ทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพ หรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกที่ถึงแก่ความตายด้วยเงินสงเคราะห์โดยไม่ประสงค์จะหากำไรมาแบ่งกัน

หมวด ๓

สมาชิกภาพและการขาดจากสมาชิกภาพ

ข้อ ๑๐ สมาชิกของการฌาปนกิจสงเคราะห์มี ๒ ประเภท คือ

(๑). สมาชิกสามัญ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการในสังกัดกรมปศุสัตว์ และเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์

(๒). สมาชิกสมทบ ได้แก่ สามเณรหรือภรรยาของสมาชิกสามัญ

ทั้งนี้ต้องมีคุณสมบัติตามข้อ ๑๑ แห่งระเบียบนี้ซึ่งได้แสดงความจำนงตามข้อ ๑๒ และคณะกรรมการมีมติรับเข้าเป็นสมาชิกตามข้อ ๑๓ แล้ว

ข้อ ๑๑ ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

(๑) อายุไม่เกิน ๕๕ ปีบริบูรณ์ ณ วันยื่นใบสมัคร และการฌาปนกิจสงเคราะห์ได้รับเอกสารครบถ้วน

(๒) มีความประพฤติดีและยินยอมปฏิบัติตามระเบียบของการฌาปนกิจสงเคราะห์

(๓) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

(๔) มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง และไม่เป็นโรคร้ายแรง

(๕) ไม่เป็นบุคคลที่ลาออกจากการเป็นสมาชิก

(๖) ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกคัดออกจากการเป็นสมาชิกตามข้อ ๑๘ (๓)

ผู้ที่จะสมัครเข้าเป็นสมาชิกซึ่งขาดคุณสมบัติ ตาม (๕) หรือ (๖) ถ้าผู้นั้นได้ออกจากการเป็นสมาชิกไปเกินกว่าหนึ่งปีแล้ว และได้ชำระเงินต่าง ๆ ตามระเบียบนี้ที่ค้างชำระกับการฌาปนกิจสงเคราะห์ คณะกรรมการอาจพิจารณาขานว้นให้สมัครเป็นสมาชิกได้

ข้อ ๑๒ ผู้ที่ประสงค์จะสมัครเข้าเป็นสมาชิกต้องยื่นใบสมัครตามแบบของการฌาปนกิจสงเคราะห์ ต่อคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย โดยสมาชิกสามัญให้ยื่นผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อรับรองคุณสมบัติ พร้อมด้วยใบตรวจรับรองสุขภาพจากแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่ง ส่วนสมาชิกสมทบต้องมีหลักฐานประกอบการสมัคร คือ สำเนาทะเบียนสมรส ใบตรวจรับรองสุขภาพจากแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่ง สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน และให้ผู้บังคับบัญชาของสมาชิกสามัญเป็นผู้รับรองคุณสมบัติ

ข้อ ๑๓ ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกจะต้องระบุชื่อผู้จัดการศพและผู้ประสงค์ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ซึ่งต้องเป็นบุคคลในครอบครัวของตนตามข้อ ๒๕ ไว้ให้ชัดเจนในใบสมัคร ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง ผู้จัดการศพ

และผู้รับเงินสงเคราะห์ในภายหลัง สมาชิกต้องแจ้งให้การณาปนกิจสงเคราะห์ทราบโดยมิชักช้า ถ้าไม่มีผู้จัดการศพ ให้ถือว่าผู้รับเงินสงเคราะห์เป็นผู้จัดการศพ หรือถ้าไม่มีผู้จัดการศพและผู้รับเงินสงเคราะห์ ให้การณาปนกิจสงเคราะห์เป็นผู้จัดการศพ ในกรณีที่มีการณาปนกิจสงเคราะห์เป็นผู้จัดการศพ การณาปนกิจสงเคราะห์ต้องจัดการศพให้เหมาะสมแก่ฐานานุกรมและศาสนาของสมาชิกนั้น

ข้อ ๑๔ คณะกรรมการจะพิจารณาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติครบถ้วนถูกต้องตามข้อ ๑๑ และข้อ ๑๒

ข้อ ๑๕ สมาชิกภาพของผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกจะเริ่มตั้งแต่วันที่คณะกรรมการมีมติให้รับเข้าเป็นสมาชิกและผู้สมัครได้ชำระเงินต่าง ๆ ตามระเบียบนี้แล้ว

ข้อ ๑๖ การณาปนกิจสงเคราะห์จะออกหนังสือหลักฐานแสดงการเป็นสมาชิกตามแบบที่การณาปนกิจสงเคราะห์กำหนดให้แก่สมาชิกทุกคน

ข้อ ๑๗ สมาชิกซึ่งย้ายไปรับราชการในสังกัด กระทรวง กรม อื่น หรือพ้นจากการเป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด ถ้าไม่ประสงค์จะเป็นสมาชิกต่อไป ให้แสดงความจำนงลาออกต่อคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องไม่มีหนี้สินกับการณาปนกิจสงเคราะห์ หากไม่แสดงความจำนงดังกล่าวให้ถือว่ายังคงเป็นสมาชิกต่อไป

ข้อ ๑๘ สมาชิกภาพย่อมสิ้นสุดลงในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ตาย

(๒) ลาออก โดยไม่มีหนี้สินกับการณาปนกิจสงเคราะห์

(๓) ถูกคัดชื่อออกเพราะขาดส่งเงินสงเคราะห์ และได้รับหนังสือเตือนจากการณาปนกิจสงเคราะห์แล้ว ๓ ครั้ง แต่ละครั้งมีระยะเวลาห่างกัน ๓๐ วัน ซึ่งครั้งสุดท้ายทำเป็นหนังสือลงทะเบียนตอบรับ และคณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควรให้พ้นจากสมาชิกภาพ

(๔) กระทำการใด ๆ อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่การณาปนกิจสงเคราะห์อย่างร้ายแรง และคณะกรรมการมีมติให้ออก

การสิ้นสุดแห่งสมาชิกภาพ สมาชิกไม่มีสิทธิเรียกเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง และเงินสงเคราะห์ที่ได้ชำระตามระเบียบนี้คืนจากการณาปนกิจสงเคราะห์ เว้นแต่เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าที่ยังไม่ตกอยู่ในความผูกพันที่จะต้องจ่ายเงินสงเคราะห์ให้แก่สมาชิกที่ถึงแก่ความตาย

หมวด ๔

เงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง และเงินสงเคราะห์

ข้อ ๑๙ เมื่อการณาปนกิจสงเคราะห์รับผู้ใดเข้าเป็นสมาชิกแล้ว ผู้นั้นมีหน้าที่ต้องชำระเงินค่าสมัครเข้าเป็นสมาชิกให้แก่การณาปนกิจสงเคราะห์เป็นเงิน ๕๐ บาท (ห้าสิบบาทถ้วน) เงินค่าบำรุงปีละ ๒๐ บาท (ยี่สิบบาทถ้วน) และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าตามที่ตามอัตราที่กำหนดในข้อ ๒๓

ข้อ ๒๐ เมื่อสมาชิกของการณาปนกิจสงเคราะห์คนใดคนหนึ่งถึงแก่ความตาย สมาชิกทุกคนมีหน้าที่ต้องออกเงินสงเคราะห์เพื่อเป็นค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวให้แก่ครอบครัวของสมาชิกที่ตายนั้น รายละเอียด ๒๐ บาท (ยี่สิบบาทถ้วน)

ข้อ ๒๑ การชำระเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง เงินสงเคราะห์ และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า ให้ชำระ ณ สำนักงานของการณาปนกิจสงเคราะห์ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด หน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในวันเปิดทำการ

ข้อ ๒๒ เงินสงเคราะห์ตามข้อ ๒๐ สมาชิกต้องชำระให้การณาปนกิจสงเคราะห์ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการตายของสมาชิกหรือได้รับแจ้งให้ชำระเงินสงเคราะห์จากการณาปนกิจสงเคราะห์

ข้อ ๒๓ การฃาปนกิจสงเคราะห์จะเรียกเก็บเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าจากสมาชิก เพื่อสำรองจ่ายเป็นค่าจัดการศพเป็นจำนวน ๑๐ ศพ เป็นเงินจำนวน ๒๐๐ บาท และเงินจำนวนนี้การฃาปนกิจสงเคราะห์จะคืนให้แก่สมาชิกเท่าที่สมาชิกผู้นั้นยังไม่ตกอยู่ในความผูกพันที่จะต้องจ่ายเงินสงเคราะห์ตามที่จ่ายไว้ล่วงหน้า และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้านี้ ห้ามการฃาปนกิจสงเคราะห์นำไปใช้ในกิจการอื่นใด เว้นแต่จะนำไปใช้สำรองจ่ายเป็นเงินสงเคราะห์ของสมาชิกผู้นั้นเองในเมื่อสมาชิกอื่นถึงแก่ความตาย

ข้อ ๒๔ การฃาปนกิจสงเคราะห์จะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้รับเงินสงเคราะห์ตามข้อ ๒๕ เมื่อการฃาปนกิจสงเคราะห์รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน โดยจะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้ทั้งหมดภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่การฃาปนกิจสงเคราะห์ได้รับคำขอรับเงินสงเคราะห์

การจ่ายเงินสงเคราะห์ การฃาปนกิจสงเคราะห์จะหักไว้เป็นค่าใช้จ่ายของการฃาปนกิจสงเคราะห์ เป็นจำนวนร้อยละ ๘ ของเงินสงเคราะห์ที่การฃาปนกิจสงเคราะห์ต้องจ่าย

ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์จะต้องนำหลักฐานประกอบด้วย ใบมรณบัตรหรือสำเนาทะเบียนคนตาย สำเนาทะเบียนบ้านของสมาชิกที่ตายและของผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวอื่นของผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์และหลักฐานอื่น ๆ ที่จำเป็นแล้วแต่กรณี โดยผู้มีสิทธิรับเงินจะต้องยื่นภายในกำหนดเวลา ๕ ปี นับแต่วันที่สมาชิกผู้นั้นถึงแก่ความตาย

ข้อ ๒๕ บุคคลซึ่งมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ได้แก่ บุคคลตามลำดับดังต่อไปนี้ โดยผู้อยู่ในลำดับก่อนยอมตัดสิทธิผู้อยู่ในลำดับหลัง ซึ่งประกอบด้วย

(๑) บุคคลที่สมาชิกแสดงความจำนงไว้ในใบสมัครหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไว้กับการฃาปนกิจสงเคราะห์ให้เป็นผู้รับเงินสงเคราะห์ ซึ่งต้องเป็นบุคคลตาม (๒) (๓) หรือ (๔) นี้

(๒) สามีหรือภรรยาและหรือบุตรโดยชอบด้วยกฎหมายของสมาชิก

(๓) บิดามารดาของสมาชิก

(๔) ผู้อยู่ในอุปการะของสมาชิกหรืออุปการะสมาชิก

ถ้าไม่มีบุคคลดังกล่าวข้างต้น การฃาปนกิจสงเคราะห์จะจัดการศพสมาชิกที่ถึงแก่ความตายให้ตามประเพณีทางศาสนาของสมาชิกผู้นั้น เมื่อมีเงินสงเคราะห์เหลืออยู่เท่าใด ให้ตกเป็นของการฃาปนกิจสงเคราะห์ ภายใต้เงื่อนไขประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

เงินสงเคราะห์ถือว่าเป็นเงินที่สมาชิกจ่ายสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกที่ถึงแก่ความตายตามระเบียบนี้ ไม่ถือว่าเป็นมรดกของสมาชิกผู้ถึงแก่ความตาย ทายาทโดยธรรมของสมาชิกที่ถึงแก่ความตาย ไม่มีสิทธิเรียกร้องเงินสงเคราะห์หรือเป็นเหตุฟ้องร้องเงินสงเคราะห์ไม่ได้ ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

หมวด ๕

สิทธิและหน้าที่ของสมาชิก

ข้อ ๒๖ สมาชิกมีสิทธิดังนี้

(๑) มีสิทธิแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฃาปนกิจสงเคราะห์ต่อคณะกรรมการและมีสิทธิเรียกร้องให้คณะกรรมการกระทำหรืองดเว้นการกระทำเพื่อประโยชน์ของการฃาปนกิจสงเคราะห์หรือป้องกันความเสียหายอันเกิดขึ้นแก่การฃาปนกิจสงเคราะห์

(๒) ขอตรวจสอบบัญชีและเอกสารของการฃาปนกิจสงเคราะห์ เพื่อทราบการดำเนินกิจการของการฃาปนกิจสงเคราะห์

ข้อ ๓๐ ให้คณะกรรมการประชุมกันอย่างน้อยสามเดือนต่อ ๑ ครั้ง ถ้ามีเหตุผลและความจำเป็นอาจเรียกประชุมเพิ่มเติมได้ และในการประชุมต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งจึงเป็นองค์ประชุม

ข้อ ๓๑ ประธานกรรมการมีอำนาจสั่งจ่ายการตามมติของที่ประชุมของคณะกรรมการ และบริหารกิจการของการมาปนกิจสงเคราะห์ให้เป็นไปตามระเบียบนี้ ตลอดจนปกครองบังคับบัญชา แต่งตั้งถอดถอนเปลี่ยนแปลงกรรมการและลงโทษ เลื่อนเงินเดือนเจ้าหน้าที่ของการมาปนกิจสงเคราะห์

ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทน

ข้อ ๓๒ ให้ประธานกรรมการเป็นประธานที่ประชุม ถ้าประธานกรรมการไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทน ถ้าทั้งประธานกรรมการและรองประธานกรรมการไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ที่ประชุมเลือกกรรมการคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่ประธานในที่ประชุม การวินิจฉัยชี้ขาดให้ถือเสียงข้างมากเป็นเกณฑ์ ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

ข้อ ๓๓ กรรมการย่อมพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) ประธานกรรมการสั่งให้ออก

หมวด ๗

ทะเบียน การเงิน และการบัญชี

ข้อ ๓๔ การมาปนกิจสงเคราะห์ต้องจัดให้มีทะเบียนสมาชิกตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด และให้เก็บรักษาทะเบียนดังกล่าวไว้ที่สำนักงาน พร้อมทั้งหลักฐานและเอกสารที่ใช้ประกอบการลงทะเบียนด้วย

ข้อ ๓๕ เมื่อสิ้นเดือนมิถุนายนของทุกปี การมาปนกิจสงเคราะห์ต้องส่งสำเนาทะเบียนสมาชิกที่เพิ่มขึ้น และแจ้งบัญชีรายชื่อของสมาชิกที่ตายหรือการพ้นจากการเป็นสมาชิกตามที่นายทะเบียนกำหนดให้นายทะเบียนภายในสามสิบวันนับแต่สิ้นเดือนมิถุนายน

ข้อ ๓๖ การมาปนกิจสงเคราะห์ต้องจัดให้มีบัญชีแสดงฐานะการเงินตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด และต้องเก็บรักษาเอกสารประกอบบัญชีแสดงให้เห็นความถูกต้องแห่งบัญชีนั้นไว้ด้วย

ข้อ ๓๗ เงินทุกประเภทที่การมาปนกิจสงเคราะห์ได้รับ ต้องนำฝากธนาคารของรัฐหรือธนาคารพาณิชย์ที่เชื่อถือได้หรือสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปลัดสุสัตว์ จำกัด ในนามของการมาปนกิจสงเคราะห์ เหนรัญญิกจะเก็บรักษาตัวเงินสดไว้ที่สำนักงานเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน)

ประธานกรรมการมีอำนาจสั่งจ่ายเงินของการมาปนกิจสงเคราะห์ได้ไม่เกินครั้งละ ๕๐,๐๐๐ บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน) หากเกินกว่าจำนวนดังกล่าว ต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการก่อน

การฝากและการถอนเงินของการมาปนกิจสงเคราะห์ ต้องกระทำในนามการมาปนกิจสงเคราะห์ การถอนเงินไม่ว่ากรณีใด ๆ ต้องมีประธานกรรมการหรือรองประธานกรรมการคนใดคนหนึ่งลงนามร่วมกับกรรมการและเหนรัญญิก หรือกรรมการและเลขานุการ จึงจะถอนเงินฝากได้

ข้อ ๓๘ เงินหรือผลประโยชน์ของการมาปนกิจสงเคราะห์ที่ได้รับมาจาก หรือดอกผลที่ฝากธนาคารหรือสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปลัดสุสัตว์ จำกัด ต้องตกเป็นของการมาปนกิจสงเคราะห์ทั้งสิ้น

ข้อ ๓๙ คณะกรรมการต้องแต่งตั้งบุคคลที่เหมาะสมเป็นผู้ตรวจสอบการเงินของการมาปนกิจสงเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบให้ประธานกรรมการทราบทุก ๓ เดือน และนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการทราบในการประชุมคณะกรรมการ

ข้อ ๔๐ การจ่ายเงินสงเคราะห์ หากรายใดเกิดปัญหาให้นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการ และให้ถ้อยมติของที่ประชุมเป็นเกณฑ์

ข้อ ๔๑ เมื่อสิ้นปีปฏิทินของทุกปี การฉกฉวยกิจการจะจะต้องทำบัญชีงบดุลตามแบบที่ นายทะเบียนกำหนด เสนอต่ออธิบดีกรมปศุสัตว์ เพื่อขออนุมัติภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันสิ้นปีปฏิทิน และ ต้องส่งสำเนางบดุลที่มีค่าวารับรองสำเนาถูกต้องให้แก่ นายทะเบียนนับแต่วันที่ได้รับอนุมัติ และต้องแสดงไว้ที่ สำนักงานเพื่อให้สมาชิกและผู้ที่มีส่วนได้เสียตรวจสอบได้ด้วย

ข้อ ๔๒ หลักฐานและเอกสารทางทะเบียน ทางการเงิน การบัญชี และบัญชีงบดุล การฉกฉวยกิจการ จะต้องเก็บรักษาไว้ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี

หมวด ๘

การแก้ไขหรือเพิ่มเติมระเบียบ

ข้อ ๔๓ การแก้ไขหรือเพิ่มเติมระเบียบนี้ ให้กระทำโดยมติที่ประชุมคณะกรรมการ และต้องมี คะแนนเสียงในการลงมติไม่น้อยกว่า ๒ ใน ๓ ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และต้องไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์ของ การฉกฉวยกิจการและระเบียบกระทรวงว่าด้วยการฉกฉวยกิจการของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์การวิชาชีพซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ พ.ศ.๒๕๔๗

เมื่อคณะกรรมการมีมติให้แก้ไขหรือเพิ่มเติมตามระเบียบข้อใดข้อหนึ่งแล้ว แจ้งให้นายทะเบียน ทราบ เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าถูกต้องแล้วก็ใช้บังคับได้

หมวด ๙

การเลิกการฉกฉวยกิจการและการชำระบัญชี

ข้อ ๔๔ ในกรณีที่รับคำสั่งจากนายทะเบียนให้เลิกการฉกฉวยกิจการ ให้คณะกรรมการ ประชุมพิจารณาว่าสมควรเลิกหรือจะมีทางแก้ไขประการใด ถ้าที่ประชุมมีมติไม่เลิกและเหตุผลและวิธีการ แก้ไขประการใด ให้ทำหนังสืออุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยยื่นต่อนายทะเบียนภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำสั่ง

ข้อ ๔๕ เมื่อต้องเลิกการฉกฉวยกิจการให้คณะกรรมการจัดให้มีการชำระบัญชีให้เสร็จโดยเร็ว

ข้อ ๔๖ เมื่อชำระบัญชีแล้ว ถ้ามีทรัพย์สินของการฉกฉวยกิจการที่เหลืออยู่เท่าใดให้โอน หรือจำหน่ายไปใช้จ่ายในด้านสวัสดิการของกรมปศุสัตว์ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘

ยุคล ลี้มแหลมทอง

(นายยุคล ลี้มแหลมทอง)

ประธานกรรมการการฉกฉวยกิจการ

กรมปศุสัตว์

หมายเหตุ นายทะเบียนการฉกฉวยกิจการภาครัฐ ได้ให้ความเห็นชอบระเบียบนี้แล้ว เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๔๘

ภาคผนวก ข.

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ตรวจสอบคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ระดับที่ 1 ตรวจสอบเบื้องต้น

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. นายสุคนธ์ หารชุมเศษ
ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
โรงเรียนบ้านซำมะนาว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว
เขต 1
2. นางสาวกัลยา ทะสระระ
ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
กลุ่มบริหารงานวิชาการ โรงเรียนบ้านซำมะนาว
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1
3. ดร.วรางคณา โพธิรักษ์
ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ระดับที่ 2 ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. รศ.ดร.สฤติย์ นิยมญาติ
รองอธิการบดี ฝ่ายวิจัยและบริหารวิชาการ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
2. รศ.วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวิน
อาจารย์ประจำภาคคณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
3. ดร.อุไรวรรณ พงศ์สุภากุล
อาจารย์ประจำภาคคณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

กลุ่มสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์

วันที่ 5 มิถุนายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการ
การฃาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

เรียน

สิ่งที่แนบ แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการการฃาปนกิจ
สงเคราะห์

กรมปศุสัตว์ กับจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม จำนวน 1 ฉบับ

ด้วยข้าพเจ้า นางลลิตดาวรรณ ทะสระระ ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่ม
สวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์ ได้ขอรับการประเมินเพื่อเลื่อนระดับเป็น
ชำนาญการ โดยได้เสนอโครงการวิชาการ ในหัวข้อ การศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ
ให้บริการ การฃาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ โดยการสำรวจกลุ่มเป้าหมายคือสมาชิกการฃาปนกิจ
สงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฃาปนกิจ
สงเคราะห์ กรมปศุสัตว์ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา การให้บริการ การฃาปนกิจสงเคราะห์ กรม
ปศุสัตว์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการประเมินครั้งนี้ ข้าพเจ้าได้สร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อ
ใช้ในการประเมินและขอความอนุเคราะห์ท่านในการตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว คือ แบบสอบถามความ
พึงพอใจการให้บริการการฃาปนกิจสงเคราะห์ กรมปศุสัตว์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(นางลลิตดาวรรณ ทะสระระ)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

กองการเจ้าหน้าที่

กรมปศุสัตว์

ข้อที่	รายการประเมิน	คะแนนการพิจารณา		
		+1	0	-1
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
1	ให้การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร			
2	ชี้แจง ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน			
3	มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบอย่างถูกต้องและแม่นยำ			
4	ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
5	มีการเผยแพร่ขั้นตอนในการสมัครเป็นสมาชิกที่ชัดเจน เข้าใจง่าย			
6	การได้รับเงินสงเคราะห์ศพ ภายใน 10 วัน นับแต่วันที่การฃาปนกิจ สงเคราะห์ที่ได้รับคำขอรับเงินสงเคราะห์และเอกสารหลักฐานถูกต้อง ครบถ้วน มีความเหมาะสม			
7	มีอุปกรณ์ เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยทำให้ได้รับบริการที่ สะดวก รวดเร็ว			
8	มีเอกสาร / แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ			
ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร				
9	ข่าวสารที่ได้รับทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบฃาปนกิจที่ ถูกต้อง			
10	ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการฃาปนกิจที่เป็นปัจจุบัน			
11	ช่องทางการให้บริการและข่าวสาร มีความเหมาะสม สามารถเข้าถึง ง่าย			
ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ				
12	วิธีการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ มีความสะดวกสำหรับท่าน (เงินสด , ธนาณัติ, โอนเงินเข้าบัญชี, หักจากบัญชีเงินเดือน/ ค่าจ้าง /เงิน บำนาญ)			
13	ท่านคิดว่าการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ศพละ 20 บาท มีความ เหมาะสม			
14	ท่านมีความพอใจในการได้รับใบเสร็จรับเงินและประกาศเรื่อง สมาชิกถึงแก่กรรม เพียงใด			

ลงชื่อ..... ผู้ศึกษา

(.....)

ตำแหน่ง.....

ตารางแสดงผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถาม กับ จุดมุ่งหมายเชิง
พฤติกรรม

รายการ ประเมินข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ผลรวม/ N	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
2	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
3	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
4	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
5	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
6	1	1	1	2	2/3	1	ใช้ได้
7	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
8	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
9	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
10	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
11	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
12	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
13	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
14	1	1	1	3	3/3	1	ใช้ได้
	รวม					14	ใช้ได้
ค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง (IOC)						1	

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ การฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์ กรมปศุสัตว์

กองการเจ้าหน้าที่ ได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการการฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์ กรมปศุสัตว์ จึงขอความร่วมมือจากท่านช่วยกรุณากรอกข้อมูลแบบสอบถามให้ครบถ้วน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของการฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์ กรมปศุสัตว์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิกต่อไป

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากการฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์ กรมปศุสัตว์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย √ ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือก และเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี (หากเกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี)
3. สถานภาพ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ข้าราชการบำนาญ
 ลูกจ้างเกษียณ คู่สมรส อื่น ๆ (ระบุ).....
4. หน่วยงานสังกัด กอง สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่ากอง สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด
 สำนักงานปศุสัตว์เขต ศูนย์ / สถานี
 ด่านกักกันสัตว์ อื่น ๆ (ระบุ).....
5. ท่านติดต่อรับบริการกับการฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์โดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 มาติดต่อด้วยตนเอง ทางจดหมาย ทางโทรศัพท์ ทาง Application line
6. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร การฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์ จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 หนังสือเวียนที่การฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์ แจ้งให้ทราบ Website กกจ.
 หน่วยงานต้นสังกัด อื่น ๆ(ระบุ).....
7. ท่านชำระเงินค่าสังเคราะห์ศพ โดยวิธีใด
 เงินสด โอนเงินเข้าบัญชีการฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์
 ธนาณัติ หักจากบัญชีเงินเดือน / ค่าจ้างประจำ/บำนาญ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากการฉาบฉวยโครงการ กทม. ๒๕๖๕
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ท่านคิดว่าตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
 ตามระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. ให้การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร					
2. ชี้แจง ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3. มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบอย่างถูกต้องและแม่นยำ					
4. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
5. มีการเผยแพร่ขั้นตอนในการสมัครเป็นสมาชิกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. การได้รับเงินสงเคราะห์ศพ ภายใน 10 วัน นับแต่วันที่การฉาบฉวยโครงการที่ได้รับคำขอรับเงินสงเคราะห์และเอกสารหลักฐานถูกต้อง ครบถ้วนมีความเหมาะสม					
7. มีอุปกรณ์ เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยทำให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว					
8. มีเอกสาร / แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					
ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร					
9. ข่าวสารที่ได้รับทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบฉาบฉวยโครงการที่ถูกต้อง					
10. ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการฉาบฉวยโครงการที่เป็นปัจจุบัน					
11. ช่องทางการให้บริการและข่าวสาร มีความเหมาะสมสามารถเข้าถึงง่าย					
ด้านการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ					
12. วิธีการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ มีความสะดวกสำหรับท่าน (เงินสด, ธนาณัติ, โอนเงินเข้าบัญชี, หักจากบัญชีเงินเดือน/ ค่าจ้าง /เงินบำนาญ)					
13. ท่านคิดว่าการชำระเงินค่าสงเคราะห์ศพ ศพละ 20 บาท มีความเหมาะสม					
14. ท่านมีความพอใจในการได้รับใบเสร็จรับเงิน และประกาศเรื่องสมาชิก ถึงแก่กรรม เพียงใด					
ข้อเสนอแนะ					
.....					
.....					
.....					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ