

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ
กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก
EFFICIENCY OF FINANCIAL AND ACCOUNTING SERVICES OF
THE CREMATION DIVISION DEPARTMENT OF THAT
AFFECTS THE SATISFACTION OF THE ARMY
AID CREMATION MEMBERS

ร้อยตรีหญิง ชลธิชา ธนามี
SUB LIEUTENANT CHONTICHA THANAMEE

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

EFFICIENCY OF FINANCIAL AND ACCOUNTING SERVICES OF
THE CREMATION DIVISION DEPARTMENT OF THAT
AFFECTS THE SATISFACTION OF THE ARMY
AID CREMATION MEMBERS

SUB LIEUTENANT CHONTICHA THANAMEE

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

ชื่อหัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของ
กองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความ
พึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก
EFFICIENCY OF FINANCIAL AND ACCOUNTING
SERVICES OF THE CREMATION DIVISION
DEPARTMENT OF THAT AFFECTS THE
SATISFACTION OF THE ARMY AID
CREMATION MEMBERS

นักศึกษา

ร.ต.หญิง ชลธิชา ธนามี รหัสประจำตัว 61502743

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

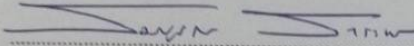
คณะ

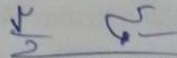
บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

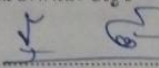

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัด)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)


.....กรรมการ
(ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

วันที่ 24 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2562



| | |
|---------------------------------|---|
| การค้นคว้าอิสระเรื่อง | ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของ กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความ พึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก |
| คำสำคัญ | การให้บริการด้านการเงินและบัญชี ความพึงพอใจ กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก |
| นักศึกษา | ร้อยตรีหญิง ชลธิชา ธนามี |
| อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ | ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์ |
| หลักสูตร | บัญชีมหาบัณฑิต |
| คณะ | บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม |
| ปีการศึกษา | 2561 |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่ให้ข้อมูลจำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลจากการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในกลุ่มครอบครัว ระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ในช่วง 1-5 ปี ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ ด้านความต่อเนื่องในการบริการ และด้านความก้าวหน้าในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษา

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินีทิธี ที่รับเป็นที่ปรึกษาและเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้และคำแนะนำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการทำค้นคว้าอิสระ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการ ฅมาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฅมาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาตั้งใจ ผู้ศึกษาจึงถือโอกาสนี้ ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง พร้อมกันนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความกรุณาของ พล.ต. ชวเมธ จุ้ยเจริญ เจ้ากรมสวัสดิการทหารบก พ.อ. ธวัชชัย ศิริปรุ ผู้อำนวยการกองการฅมาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และอาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม อาจารย์ผู้สอนคณะบัญชี ที่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ศึกษาจนทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ กองการฅมาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่ให้ความร่วมมือในการให้ ข้อมูลทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถาม สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ สมาชิกฅมาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่กรุณากรอกแบบสอบถามโดย สมบูรณ์ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่สมาชิกฅมาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ต่อไป

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติสนิท และเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจในการทำค้นคว้า อิสระครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้หากการค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่เพียง ผู้เดียว

ร.ต.หญิง ชลธิชา ธนามี

กันยายน 2562

สารบัญ

| | |
|--|-------------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | I |
| กิตติกรรมประกาศ..... | II |
| สารบัญ..... | III |
| สารบัญตาราง..... | V |
| สารบัญภาพ..... | VII |
| บทที่ | หน้า |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... | 2 |
| กรอบแนวคิดในการศึกษา..... | 2 |
| คำถามการศึกษา..... | 3 |
| สมมติฐานการศึกษา..... | 4 |
| ขอบเขตของการศึกษา..... | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 6 |
| 2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 9 |
| แนวคิดเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี..... | 9 |
| แนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการ..... | 11 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 14 |
| แนวคิดเกี่ยวกับกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก..... | 16 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 23 |
| 3 ระเบียบวิธีการศึกษา..... | 29 |
| แบบของการศึกษาและค้นคว้าอิสระ..... | 29 |
| แหล่งข้อมูล..... | 30 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและค้นคว้าอิสระ..... | 31 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 32 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|-----------|
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 33 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 34 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 36 |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 36 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 36 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 37 |
| 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 54 |
| สรุปผลการศึกษา..... | 54 |
| อภิปรายผล..... | 58 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 59 |
| บรรณานุกรม..... | 61 |
| ภาคผนวก..... | 64 |
| ประวัติผู้ศึกษา..... | 72 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 1 แสดงการจำแนกงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก(ตัวแปรต้น) และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก(ตัวแปรตาม)..... | 27 |
| 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา..... | 31 |
| 3 แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก และระยะเวลาการเป็นสมาชิก..... | 38 |
| 4 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก โดยภาพรวม..... | 39 |
| 5 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร..... | 40 |
| 6 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านกระบวนการดำเนินงาน..... | 42 |
| 7 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านระยะเวลาบริการ..... | 43 |
| 8 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.... | 45 |
| 9 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก โดยภาพรวม..... | 46 |
| 10 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ..... | 47 |
| 11 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ..... | 48 |
| 12 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ..... | 49 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 13 แสดงการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการ ฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจ สงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การ ถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ..... | 50 |
| 14 แสดงการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการ ฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจ สงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การ ถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ..... | 51 |
| 15 แสดงการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการ ฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฅาปนกิจ สงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การ ถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ..... | 52 |

สารบัญภาพ

| ภาพประกอบที่ | หน้า |
|-----------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา..... | 3 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การฃาปนกิจสงเคราะห์ถือเป็นการสร้างหลักประกันสังคมด้านการตาย ในรูปความสมัครใจ เป็นบริการที่มีมาคู่กับสังคมเป็นเวลายาวนานมาแล้ว โดยเริ่มต้นมาจากวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาในสังคมที่มีจุดมุ่งหมายในการดูแลช่วยเหลือ ซึ่งกันและกันในเรื่องการตาย มุ่งจัดประโยชน์ให้แก่บุคคลที่สมัครใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกในลักษณะของ การเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข ไม่หวังผลกำไรตอบแทน ระบบการฃาปนกิจสงเคราะห์เริ่มได้รับความนิยม มาก และมีการขยายการดำเนินงานการฃาปนกิจสงเคราะห์ออกไปอย่างแพร่หลาย จนกระทั่ง ออกเป็นกฎหมายใช้บังคับในหน่วยงานปัจจุบัน (ญานิศา บุญจิตร, 2553, หน้า 1-2)

ในอดีตนโยบายการฃาปนกิจสงเคราะห์ได้มีการเขียนไว้ชัดเจน หรือกำหนดไว้เป็นพิเศษ เป็นเพียงข้อตกลงที่เป็นการยอมรับในหลักการร่วมกันว่าจะดูแลสมาชิกเรื่องการตายและการจัดงานศพเป็นสำคัญ แต่เนื่องจากการเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย เพื่อให้เกิดผลดีกับทุกฝ่าย จึงมีการ ออกกฎหมายมาควบคุมกำกับดูแลการคดโกง ประกอบด้วย 1) การดำเนินงานการฃาปนกิจสงเคราะห์ ต้องเป็นไปตามความมุ่งหมาย ได้แก่ การที่บุคคลหลายฝ่ายตกลงร่วมกันเพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดงานศพหรือสงเคราะห์ครอบครัวของบุคคลหนึ่งบุคคลใดที่ถึงแก่ความตายและมีได้ประสงค์จะหากำไรเพื่อแบ่งปันกัน 2) การดำเนินงานการฃาปนกิจสงเคราะห์ต้องมีระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดชัดเจน 3) มีการควบคุมกำกับการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมการฃาปนกิจสงเคราะห์ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ (เนตรชนก คงทน และคณะ, 2558, หน้า 14)

แนวคิดการจัดตั้งการฃาปนกิจสงเคราะห์ของกองทัพบกนั้น อาศัยพื้นฐานทางด้านจิตใจ ขนบธรรมเนียมประเพณี และสังคม รวมทั้งความเห็นอกเห็นใจ ความรัก ความผูกพัน ที่ผู้บังคับบัญชา มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ในการอนุเคราะห์ดูแลช่วยเหลือกำลังพลและครอบครัว ในยามที่ถึงแก่ความตาย หากได้ดำเนินการก่อตั้งการฃาปนกิจสงเคราะห์ขึ้น เช่นเดียวกับ หมู่บ้าน ตำบล หรือชุมชนหลายแห่งดำเนินการอยู่ ก็จะเป็นประโยชน์แก่สมาชิก ในปี พ.ศ. 2489 ได้เริ่มก่อตั้งการฃาปนกิจสงเคราะห์ขึ้นในกองทัพบก โดยใช้คำว่า “กิจการฃาปนกิจสงเคราะห์” การจัดตั้งครั้งนี้ให้มีสมาชิกที่เป็นข้าราชการชั้นสัญญาบัตรเพียงส่วนเดียวก่อน ในปี พ.ศ. 2491 กองทัพบกได้จัดตั้งกรมสวัสดิการทหารบก ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 65 ตอนที่ 53 โดยมีวัตถุประสงค์ให้หน่วยงาน

รับผิดชอบด้านฉ้อโกงทางการเงินสำหรับข้าราชการทหารและครอบครัวให้สมเกียรติ โดยโอนกิจการ

ฉ้อโกงทางการเงินที่ไปขึ้นกับ กรมสวัสดิการทหารบก และแปรสภาพเป็นการฉ้อโกง กรมสวัสดิการทหารบก ในปี พ.ศ. 2508 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น กองการฉ้อโกง กรมสวัสดิการทหารบก และได้ขยายการรับสมัครไปถึงครอบครัว และเครือญาติ ของสมาชิกส่วนต่ำกว่าชั้นสัญญาบัตรด้วย ในปี พ.ศ. 2521 ได้เพิ่มแผนกการเงินฉ้อโกงขึ้น มีหน้าที่ในการดำเนินการรับ-จ่าย จัดทำบัญชีเงินฉ้อโกง สงเคราะห์และเงินของฉ้อโกงสถาน กองทัพบก เก็บรักษาหลักฐานการเงิน ตรวจสอบบัญชีรายละเอียดและควบคุมการส่งเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ของหน่วยต่าง ๆ ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จัดทำ บดูลทุกสิ้นปีงบประมาณ รวมถึงบันทึกและรายงานผลสถิติผลงานตามหน้าที่ (คู่มือการอบรมงานฉ้อโกงทางการเงินกองทัพบก, 2562, หน้า 1-3 และหน้า 11)

ปัจจุบัน แผนกการเงินฉ้อโกง มีการปรับเปลี่ยนระบบการดำเนินงานให้ทันสมัยมากขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกฉ้อโกง สงเคราะห์ กองทัพบก ผู้ศึกษาในฐานะที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฉ้อโกง กรมสวัสดิการทหารบก จึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฉ้อโกง กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฉ้อโกง สงเคราะห์ กองทัพบก” อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฉ้อโกง กรมสวัสดิการทหารบก ให้สมาชิกฉ้อโกง สงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฉ้อโกง กรมสวัสดิการทหารบก ต่อไป

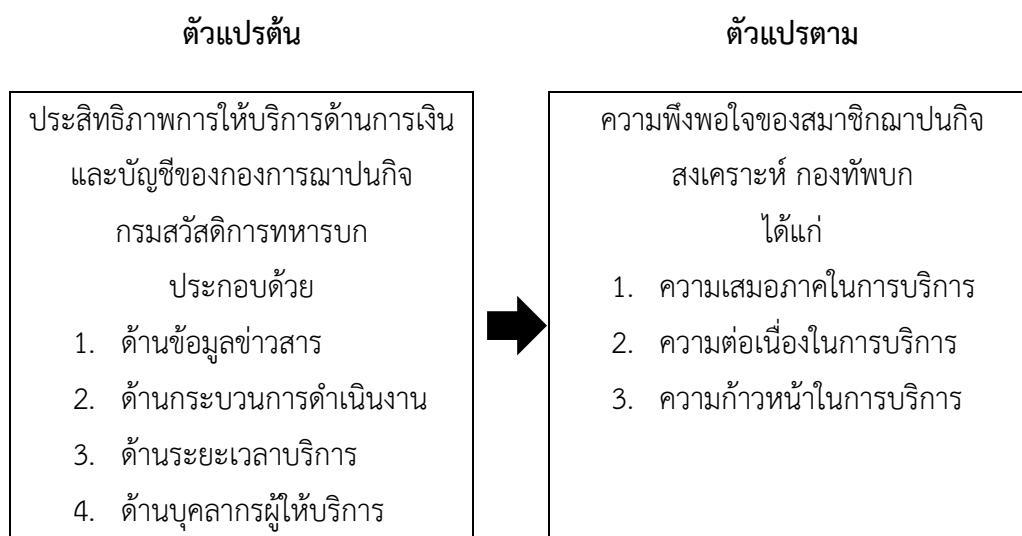
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฉ้อโกง กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฉ้อโกง สงเคราะห์ กองทัพบก

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฉ้อโกง กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฉ้อโกง สงเคราะห์ กองทัพบก ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการของ มาร์สตัน (Marston, 1979 อ้างถึงใน พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2545, หน้า 6) ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ

ดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และประยุกต์แนวคิดความพึงพอใจในการบริการของ มิลเลท (Millet, 2021 อ้างถึงในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 5-8) ที่เป็นระดับความสามารถในการสร้างคุณภาพการบริการด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้าในการบริการด้านการเงิน และบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาแสดงประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

คำถามการศึกษา

คำถามที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านใด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำถามที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านใด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำถามที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านใด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจกรรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจกรรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจกรรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจกรรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษามุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจกรรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยประยุกต์แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการของ มาร์สตัน (Marston, 1979 อ้างถึงใน พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2545, หน้า 6) และความพึงพอใจในการบริการของ มิลเลท (Millet, 2021 อ้างถึงในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 5-8)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 456,012 คน ในจำนวนนี้ประกอบด้วย นายทหารสัญญาบัตร นายทหารประทวน ลูกจ้าง พนักงานราชการ พลอาสาสมัคร อาสาสมัครทหารพราน พลทหาร และครอบครัว (คู่มือการอบรมงานฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก, 2562, หน้า 28)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ กำหนดให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเป็นตัวแทนที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่เชื่อถือได้ จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2554, หน้า 25) ซึ่งผู้ศึกษายอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน \pm ร้อยละ 5 ได้จำนวน 400 คน โดยการจำแนกตามสมาชิกภาพนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงิน และบัญชีของกองการ ฅมาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ประกอบด้วย

- 3.1.1 ด้านข้อมูลข่าวสาร
- 3.1.2 ด้านกระบวนการดำเนินงาน
- 3.1.3 ด้านระยะเวลาบริการ
- 3.1.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกภาพนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ประกอบด้วย

- 3.2.1 ความเสมอภาคในการบริการ
- 3.2.2 ความต่อเนื่องในการบริการ
- 3.2.3 ความก้าวหน้าในการบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้เมื่อเสร็จแล้วคาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

- 1.1 มีส่วนช่วยสร้างเสริมหลักการบริหารจัดการ การให้บริการด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ใช้การดำเนินงานเดียวกัน ให้มีความก้าวหน้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- 1.2 สามารถใช้เป็นข้อมูลการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅมาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในหน่วยกองทัพบกส่วนภูมิภาคอื่น ๆ

2. ประโยชน์ในการนำไปใช้

- 2.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅมาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกภาพนกิจ

สงเคราะห์ กองทัพบก ผู้บังคับบัญชา และบุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชี สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการด้านการเงินและบัญชีให้มีศักยภาพ และสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2.2 ข้อมูลจากผลการศึกษาครั้งนี้ จะมีส่วนช่วยให้การบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก บรรลุเป้าหมายในการให้บริการ

2.3 มีส่วนช่วยในการกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้วิธีการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก แต่ละพื้นที่ในหน่วยกองทัพบกมีเสถียรภาพในการให้บริการด้านการเงินและบัญชี ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถแปลความหมายคำศัพท์สำคัญในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่สอดคล้องตรงกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ผลที่เกิดจากการให้ข้อมูลข่าวสาร กระบวนการดำเนินงาน ระยะเวลาบริการ และบุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ให้บรรลุเป้าหมายการให้บริการและสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจ

1.1 ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการด้านการเงินและบัญชีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงินและบัญชีที่สำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา จัดเก็บหลักฐานด้านการเงินอย่างเป็นระบบ และมอบหมายให้บุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชี หัวหน้าแผนกการเงิน ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เข้าถึงหลักฐานด้านการเงิน มีการชี้แจงระเบียบ นโยบายการให้บริการด้านการเงินและบัญชี ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับด้านการเงินและบัญชีตามความต้องการแก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เข้าถึงข้อมูลการให้บริการด้านการเงินและบัญชีที่สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ จัดอบรมบุคลากร ผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีอยู่เสมอ

1.2 ด้านกระบวนการดำเนินงาน หมายถึง การคำนวณและการตรวจสอบความถูกต้องของยอดเงินในการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ให้แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก แจ้งให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก รับทราบเกี่ยวกับยอดเงินที่ได้รับและวันที่ทำการโอนเงิน

ให้คำปรึกษาแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านการเงินและบัญชีแก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการด้านการเงินและบัญชี โดยจ่ายเงินผ่านระบบ TMB BUSINESS CLICK เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการสั่งจ่ายเงิน มีช่องทางเลือกใช้บริการด้านการเงินและบัญชีได้หลายรูปแบบ เช่น เฟซบุ๊ก แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ ติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น มีการกระจายบุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชีไปยังพื้นที่ในหน่วยกองทัพบกต่าง ๆ และมีระบบตรวจสอบด้านการเงินและบัญชีที่น่าเชื่อถือ

1.3 ด้านระยะเวลาบริการ หมายถึง การจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ การกำหนดระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพให้แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก กรณีจ่ายเงินส่วนแรก 95% จากยอดสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในเวลาที่เหมาะสม และจ่ายเงินส่วนที่เหลือตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีการแจ้งระยะเวลาในการจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด

1.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีทักษะเชี่ยวชาญในด้านการเงินและบัญชี คำนึงถึงความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เป็นหลัก มีความมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ สามารถนำเสนองานบริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทั้งคุณภาพและปริมาณ ให้ความสำคัญในรายละเอียดของข้อมูลบริการแก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามจากสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้วยความสุภาพ ใจเย็น รับเรื่องไว้ดำเนินการอย่างจริงจัง มีความพร้อมในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีการจัดทำบัญชีการเงินไม่ผิดพลาด บุคลากรผู้ให้บริการแต่ละส่วนมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

2. งานการเงินและบัญชี หมายถึง การจัดทำรายการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่ชำระเงินผ่านธนาคาร ธนาณัติ ด้วยตนเอง สมาชิกที่สังกัดหน่วยทหารในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จะเรียกว่า “ส่วนกลาง” สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่สังกัดหน่วยทหารส่วนภูมิภาค จะเรียกว่า “ส่วนภูมิภาค”) โดยทำการจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพผ่านระบบ TMB BUSINESS CLICK และจัดทำรายงานด้านการเงิน จัดทำสารสนเทศด้านการเงินเสนอผู้บังคับบัญชาให้ทราบและตัดสินใจ พร้อมอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินให้แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้วยความถูกต้อง โปร่งใสและตรวจสอบได้

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกจากการรับรู้ของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจกรมสวัสดิการทหารบก ซึ่งสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจเมื่อได้รับการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายตามบริบทด้านการเงินและบัญชีของกอง

การณาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่องและด้านความก้าวหน้าในการบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

3.1 ด้านความเสมอภาคในการบริการ หมายถึง การที่สมาชิกณาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้รับความเอาใจใส่ในปัญหาบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก อย่างเท่าเทียมกัน มีความไว้วางใจในการบริการด้านการเงินและบัญชี ได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเป็นธรรม ตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดของกองการณาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

3.2 ด้านความต่อเนื่องในการบริการ หมายถึง การที่สมาชิกณาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์หรือข่าวสารเกี่ยวกับการบริการด้านการเงินและบัญชีอย่างรวดเร็ว และทันการณ์ ข้อมูลการบริการแต่ละขั้นตอนถูกต้องไม่มีผิดพลาด ขั้นตอนการรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพให้แก่สมาชิกณาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความเหมาะสม และจัดบุคลากรผู้ให้บริการเข้าร่วมการอบรมพัฒนาความรู้ ความเข้าใจการบริการด้านการเงินและบัญชีทุกปี

3.3 ด้านความก้าวหน้าในการบริการ หมายถึง สมาชิกณาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีช่องทางรับบริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการ และจำนวนสมาชิกณาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาและค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของ กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี
2. แนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี

ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานทุกแห่ง โดยเฉพาะงานการเงินและบัญชีย่อมมีการรับเงิน จ่ายเงิน และปรับปรุงระบบงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานเป็นวิธีการทำงาน และการบริหารงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว กะทัดรัด และเกิดความโปร่งใสในหน่วยงาน งานการเงินและบัญชีจำเป็นต้องมีการจัดบันทึกรายการรับจ่ายเงินต่าง ๆ ไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารงานของหน่วยงานนั้นในเวลาต่อไป (ธัญญ์ศรม์ วศวรรณวัฒน์, 2553, หน้า 34)

1. แนวคิดงานการเงิน

งานการเงิน หมายถึง งานบริการที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ผู้เกี่ยวข้องจะต้อง ศึกษาและปฏิบัติให้ถูกต้อง และมีการจัดการเกี่ยวกับการรับและการจ่ายเงินของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีภารกิจหลักคือ ควบคุมการเบิกจ่ายเงิน ตรวจสอบสถานภาพทางการเงิน ตลอดจนดูแลการเก็บรักษาเงินของหน่วยงาน (เฉลิมพงษ์ คงเจริญ, 2554, หน้า 94)

หลักปฏิบัติงานของสายงานการเงินประกอบด้วย

- 1) การรับและตรวจสอบเอกสารใบสำคัญทุกฉบับ
- 2) จัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงินจากงบดำเนินงาน

- 3) ควบคุมการเบิกจ่ายเงิน
- 4) การรับเงิน
- 5) การนำส่งเงิน
- 6) การจ่ายเงิน/เช็คให้แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก
- 7) การเก็บรักษาเงิน
- 8) ตรวจสอบสถานะทางการเงินของหน่วยงาน
- 9) สรุปยอดการเบิกจ่ายเงิน (ธัญญ์รัศม์ วศวรรณวัฒน์, 2553, หน้า 48)

2. แนวคิดงานบัญชี

งานบัญชี หมายถึง การจดบันทึกรายละเอียดเงินในบัญชี ทะเบียนต่าง ๆ และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การได้มา การรับ การจ่าย และการรายงาน ตลอดจนการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ รวมทั้งการเก็บรักษาสมุดบัญชี และทะเบียนเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วย (เมธากุล เกียรติกระจ่าย และศิลาปะพร ศรีจันทเพชร, 2544, หน้า 56)

งานบัญชี เป็นกระบวนการบันทึกการตามเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามระบบบัญชีที่กำหนด รวมถึงการจัดทำรายงานงบกำไรขาดทุนและงบดุล และมีการวางรูปแบบระบบบัญชีให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน (จිරพันธ์ จันทน์โรจน์, 2549, หน้า 42)

บุคลากรที่จะเป็นผู้ให้บริการงานการเงินและบัญชีนั้น จะต้องศึกษาระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี ศึกษาเกี่ยวกับระบบบัญชีของหน่วยงาน ตลอดจนแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี ปฏิบัติตามระเบียบโดยเคร่งครัด ทำงานบัญชีให้เป็นปัจจุบัน ทำรายงานเกี่ยวกับการเงินและบัญชีด้วยความซื่อสัตย์ ควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เก็บหลักฐานต่าง ๆ ให้ครบและอยู่ในที่ปลอดภัย มีความรอบคอบไม่ประมาทเลินเล่อ ซึ่งประสาน หอมพูล ได้สรุปคุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการงานการเงินและบัญชีไว้ดังนี้

- 1) ซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่การงาน
- 2) มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ
- 3) มีความรู้ทางบัญชี ระเบียบการเงินเป็นอย่างดี
- 4) มีความละเอียดรอบคอบ
- 5) มีมนุษยสัมพันธ์ เพราะงานการเงินและบัญชีจะต้องประสานงานกับบุคคลอื่นตลอดเวลา

(สภาวิชาชีพบัญชี, 2547, หน้า 12)

หน้าที่ความรับผิดชอบงานการเงินและบัญชี มีดังนี้

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ กระบวนการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และการควบคุมภายใน เพื่อวางระบบการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
- 2) ควบคุม ตรวจสอบ ใบสำคัญเกี่ยวกับงานด้านการเงินและบัญชี เพื่อให้การรับจ่ายเงินมี

ประสิทธิภาพและถูกต้องตามระเบียบ

3) ติดตามผลการใช้จ่ายเงิน เพื่อให้การใช้จ่ายเงินมีประสิทธิภาพ

4) รายงานเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบัญชีและการเงินที่เกี่ยวข้องต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5) ศึกษา พัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการเงิน และบัญชี

6) ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านการเงินและบัญชี ให้ถูกต้อง เพื่อสนับสนุนการบริหารงานการเงินและบัญชีให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

7) ถ่ายทอดความรู้ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่บุคลากรผู้ให้บริการในสายงาน เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (กองบริหารการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2560, หน้า 41-43)

แนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการ

1. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ดั่งที่ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ได้ปรับปรุงโครงสร้างใหม่ให้มีกลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อรองรับภารกิจในการบริการข้อมูลข่าวสารของกองการ ฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ให้สมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารในบริการด้านการเงินและบัญชี ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้ได้ทราบถึงพัฒนาการทาง บริการด้านการเงินและบัญชี และผลการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ ถูกต้องตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 (พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2540, หน้า 12-15)

การดำเนินงานให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 เป็นการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารตามบริบท การให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก โดยการใช้ระบบ สารสนเทศเพื่อให้บริการด้านการเงินและบัญชีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จัดทำฐานข้อมูลด้าน การเงินและบัญชีที่สำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา จัดเก็บหลักฐานด้าน การเงินอย่างเป็นระบบ และมอบหมายให้บุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชี หัวหน้าแผนก การเงิน ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เข้าถึงหลักฐานด้านการเงิน มีการชี้แจงระเบียบ นโยบายการให้บริการ ด้านการเงินและบัญชี ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับด้านการเงินและบัญชีตามความต้องการแก่ สมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เข้าถึงข้อมูลการให้บริการด้านการเงินและบัญชีที่สะดวกและ

ง่ายต่อความเข้าใจ จัดอบรมบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีอยู่เสมอ

2. การให้บริการด้านกระบวนการดำเนินงาน

การให้บริการด้านกระบวนการดำเนินงานตามบริบทของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ประกอบด้วย การคำนวณและการตรวจสอบความถูกต้องของยอดเงินในการเบิกจ่ายเงิน สงเคราะห์ค่าจัดการศพ ให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก แจ้งให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก รับทราบเกี่ยวกับยอดเงินที่ได้รับและวันที่ทำการโอนเงิน ให้คำปรึกษาแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการด้านการเงินและบัญชีแก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก การนำระบบอินเตอร์เน็ตมาให้บริการด้านการเงินและบัญชี โดยจ่ายเงินผ่านระบบ TMB BUSINESS CLICK เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งจ่ายเงิน มีช่องทางเลือกใช้บริการด้านการเงินและบัญชีได้หลายรูปแบบ เช่น เฟซบุ๊ก แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ ติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น มีการกระจายบุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชีไปยังพื้นที่ในหน่วยกองทัพบกต่าง ๆ และมีระบบตรวจสอบด้านการเงินและบัญชีที่น่าเชื่อถือ (คู่มือการอบรมงานฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก, 2562, หน้า 41-43)

3. การให้บริการด้านระยะเวลาบริการ

ผู้ศึกษาได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นการให้บริการด้านระยะเวลาบริการ โดยประยุกต์แนวคิดของนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร พอสรุปได้ว่า การให้บริการด้านระยะเวลาบริการ หมายถึง กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ได้จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ การกำหนดระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก กรณีจ่ายเงินส่วนแรก 95% ในเวลาที่เหมาะสม และจ่ายเงินส่วนที่เหลือตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีการแจ้งระยะเวลาในการจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ควบคุมการปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด (สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2553 หน้า 78-80)

4. การให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

เมื่อสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบกได้ตัดสินใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก แล้ว กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ต้องตอบสนองสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ตามความคาดหวัง ดังนี้

- 1) การดูแลเอาใจใส่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ส่วนมากต้องการให้หน่วยงาน กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ดูแล เอาใจใส่ ติดตามเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ จนสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก
- 2) ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ มีไมตรีจิต ให้ความช่วยเหลือสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้วยความจริงใจเป็นสิ่งที่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทุกคนต้องการ ถ้ากองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ปฏิบัติกับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ดีมากเท่าไร ก็จะ

ทำให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ประทับใจในบริการมากขึ้นเช่นกัน

3) ความพร้อมของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการ

หนึ่งคือ ต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวก ความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการที่จะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะให้บริการสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทั้งนี้

4) เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีและเหมาะสม เพื่อให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

5) ความกระตือรือร้น เนื่องจกงานบริการด้านการเงินและบัญชี เป็นงานที่มีความตื่นตัว ดังนั้น บุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชี จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจในงานที่รับผิดชอบ ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก จะได้ไม่เสียเวลาในการรอนาน (นิติพล ภูตะโชติ, 2551, หน้า 170-171)

พอสรุปได้ว่า การให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีทักษะเชี่ยวชาญในด้านการเงินและบัญชี คำนึงถึงความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เป็นหลัก มีความมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ สามารถนำเสนอองานบริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทั้งคุณภาพและปริมาณ ให้ความสำคัญในรายละเอียดของข้อมูลบริการแก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามจากสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้วยความสุภาพ ใจเย็น รับเรื่องไว้ดำเนินการอย่างจริงจัง มีความพร้อมในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีการจัดทำบัญชีการเงินไม่ผิดพลาด บุคลากรผู้ให้บริการแต่ละส่วนมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

5. ประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี

มาร์สตัน (Marston) อธิบายถึงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริการและสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจ โดยบริการข้อมูลข่าวสารต้องง่ายและสะดวกกระบวนการดำเนินงานต้องรวดเร็ว ระยะเวลาต้องตรงเวลา และบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการ พร้อมทั้งมีการปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถในการทำหน้าที่ให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก (Marston, 1979 อ้างถึงใน พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2545, หน้า 6)

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยด้านโครงสร้างกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

ปัจจัยด้านโครงสร้างกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก จะมีประสิทธิภาพเพียงใด ขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม เช่น ปัจจัยด้านการวางแผน การจัดสรรทรัพยากร การติดตาม กำกับดูแลสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก และการประเมินผลการทำงานบริการ เป็นต้น

2) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะบุคลากรผู้ให้บริการมีบทบาท ในการทำงานหรือดำเนินงานต่าง ๆ เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เป็นต้น (Certo Samuel C., 2000, p. 65)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

กูด (Good) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ หรือระดับ ความรู้สึกพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่มีต่อการได้รับบริการของกองการ ฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก (Good, 1973, p. 320)

ฮอร์นบี้ (Hornby) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการ (Hornby, 2000, p. 140)

วอลแมน (Wolman) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการ (Wolman, 1973 อ้างถึงใน คงพัชร ไซรัมย์, 2549, หน้า 26)

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามบริการที่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้รับ โดย แสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ต่อบริการ ด้านการเงินและบัญชี

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่มีต่อ การได้รับบริการด้านการเงินและบัญชี ได้แก่

3.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง การโอนเงินเข้าบัญชีให้กับสมาชิกฌาปนกิจ สงเคราะห์ กองทัพบก แทนการมารับเช็คด้วยตนเอง

3.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่บุคลากรแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3.3 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขได้ทันที (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533, หน้า 69)

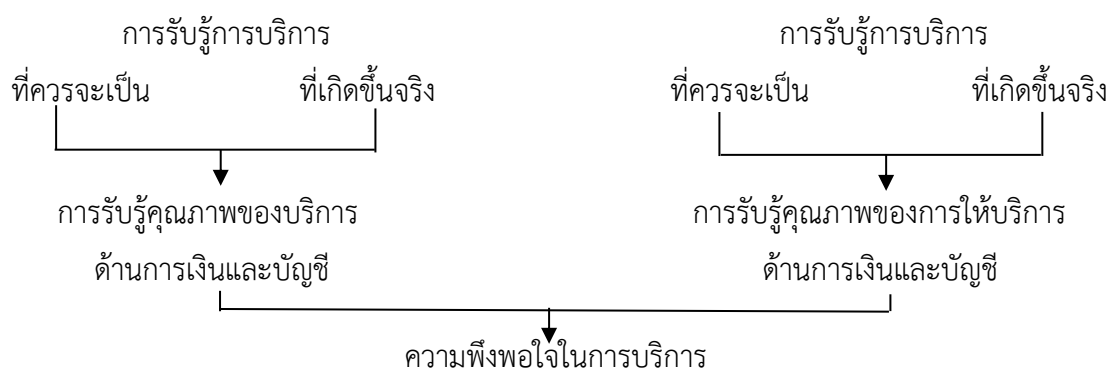
มิลเลท (Millet) ได้อธิบายว่าระดับความสามารถในการสร้างคุณภาพการบริการให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจในการบริการนั้น มีองค์ประกอบดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค มีหลักเกณฑ์ที่ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาค คือ การที่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้รับความเอาใจใส่ในปัญหาบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก อย่างเท่าเทียมกัน มีความไว้วางใจในบริการด้านการเงินและบัญชี และได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเป็นธรรม ตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดของ กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

2) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์หรือข่าวสารเกี่ยวกับการบริการด้านการเงินและบัญชีอย่างรวดเร็วและทันการณ์ ข้อมูลการบริการแต่ละขั้นตอนถูกต้องไม่มีผิดพลาด ขั้นตอนการรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ มีความเหมาะสม และจัดบุคลากรผู้ให้บริการเข้าร่วมการอบรมพัฒนาความรู้ความเข้าใจการบริการด้านการเงินและบัญชีทุกปี

3) การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้มีความทันสมัย และมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีช่องทางรับบริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการ และจำนวนสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี (Millet, 2021 อ้างถึงในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 5-8)

4. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ



ความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก และหน่วยงานกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก และหน่วยงานกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545, หน้า 40-41)

5. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก จะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพ

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการที่แท้จริงกับความต้องการก่อนไปรับบริการ จะแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกพอใจ ถูกใจ ของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกพอใจ ถูกใจ ประทับใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่เสียชีวิตระหว่างปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะเป็น โดนระเบิด ชับเครื่องบินตก ฯลฯ ทางกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก จะดูแลในเรื่องเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพโดยโอน เข้าบัญชีให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ภายใน 1 วัน หลังจากที่ได้ทราบเรื่อง ส่วนเอกสารหลักฐานสามารถส่งตามมาที่หลังได้ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เป็นต้น (พิภพ อุดม, 2537, หน้า 65)

แนวคิดเกี่ยวกับกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

1. สาระสำคัญของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

ธรรมชาติของสิ่งมีชีวิตไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงความตายได้ และเมื่อมีความตายเกิดขึ้น สิ่งตามมาคือการจัดงานศพตามประเพณีทางศาสนา กองทัพบกจึงมีแนวคิดในการจัดตั้ง กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ขึ้นเพราะความเห็นอกเห็นใจ ความรัก ความผูกพัน ที่ผู้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ในการอนุเคราะห์ดูแลช่วยเหลือกำลังพลและครอบครัว ในยามที่ถึงแก่ความตาย (คู่มือการอบรมงานฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก, 2562, หน้า 2)

2. พันธกิจและหน้าที่ของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

พันธกิจ

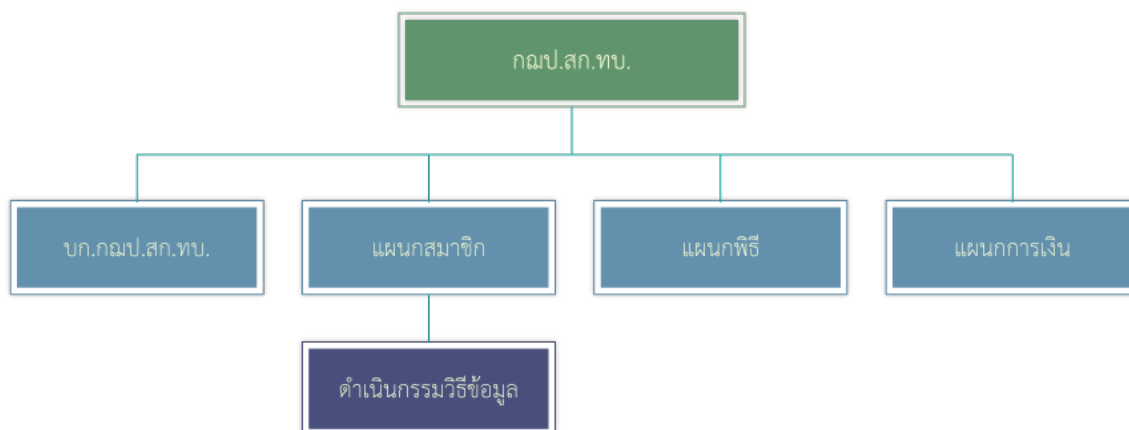
1. เป็นหน่วยขึ้นตรง กรมสวัสดิการทหารบก ตามอัตราจัดเฉพาะกิจ หมายเลข 2500
2. เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการดำเนินงาน การฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

หน้าที่

1. อำนวยการและดำเนินงานในเรื่องการฌาปนกิจของกองทัพบก ทั้งนี้รวมถึงการจัดทำงบประมาณ และบัญชีเงินในการฌาปนกิจของกองทัพบกด้วย
2. บันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

ภายใต้การกำกับดูแลของ กรมสวัสดิการทหารบก โดยมีคณะกรรมการดำเนินการฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ซึ่งผู้บัญชาการทหารบกเป็นประธาน ควบคุมดูแลและพิจารณาแก้ไขปัญหาให้เป็นไปตามนโยบายกองทัพบก (คู่มือการอบรมงานฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก, 2562, หน้า 10)

3. โครงสร้างของหน่วยงาน



(คู่มือการอบรมงานฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก, 2562, หน้า 10)

4. โครงสร้างการบริหาร

ผู้บริหารกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ประจำปี 2562 ดังนี้



พ.อ. วิชาชัย ศิริปรุ

ผู้อำนวยการกองการฌาปนกิจ



พ.อ. พลิชฐ์ รัชพลพงศ์

รองผู้อำนวยการกองการฌาปนกิจ



พ.ท. วิทยา อติศรณราช

หัวหน้าธุรการและกำลังพล



พ.ท. สิ้น ใจหาญ

หัวหน้าแผนกพิธี



พ.ท. ทหญิง ธีษฐปรียา ชัยยัง

หัวหน้าแผนกสมาชิก



พ.ท. ไพฑูรย์ ทองทิพย์

หัวหน้าแผนกการเงิน



ร.ท. สัญญา ชื่อตรง

หัวหน้าส่วนแจ้งถึงแก่กรรม

(คู่มือการอบรมงานฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก, 2562, หน้า 13)

5. หน้าที่และความรับผิดชอบ

5.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

5.1.1 มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก

5.1.2 มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการฌาปนสถานกองทัพบก

5.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของ กองบังคับการกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการ

ทหารบก

5.2.1 งานสารบรรณ

5.2.2 งานธุรการและกำลังพล

5.2.3 งานส่งกำลัง

5.2.4 งานการฝึกและกำลังพล

5.2.5 งานสวัสดิการแก่กำลังพล

5.3 หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกสมาชิก มี 4 ส่วน ประกอบด้วย

5.3.1 ส่วนทะเบียนมีหน้าที่

5.3.1.1 รับสมัครสมาชิก การขึ้นทะเบียนสมาชิก ประกาศการเป็นสมาชิก

5.3.1.2 การเปลี่ยนแปลงผู้รับเงินสงเคราะห์

5.3.1.3 การเปลี่ยนข้อมูลของสมาชิก (เปลี่ยนแปลงคำนำหน้า, ยศ, ชื่อ, ชื่อสกุล,

ที่อยู่)

5.3.1.4 การรับแจ้งถึงแก่ความตายของสมาชิก

5.3.1.5 คิดคำนวณเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ

5.3.1.6 บันทึกลงและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.3.1.7 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.3.2 ส่วนบัญชีรายบุคคล มีหน้าที่

5.3.2.1 ดำเนินการตรวจสอบ ควบคุม และบันทึกการส่งเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ซึ่งปัจจุบันควบคุมเป็นหน่วยโดยการบันทึกลงในสมุดควบคุมการชำระเงิน, ควบคุมเป็นรายบุคคล โดยการบันทึกลงในบัตรควบคุมการชำระเงิน นอกจากนี้ยังควบคุม โดยการบันทึกการชำระเงินลงในระบบคอมพิวเตอร์

5.3.2.2 ดำเนินการโอนย้ายหน่วยของสมาชิกที่ย้ายสังกัด และเปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงินของสมาชิกที่ลาออกจากราชการ, เกษียณอายุราชการ หรือสมาชิกที่หัวหน้าครอบครัวถึงแก่ความตาย

5.3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการค้างชำระ ทำหนังสือประจำเดือน และติดตามทวงถาม โดยแจ้งเตือนการค้างชำระถึงหน่วยต้นสังกัด และถึงตัวสมาชิก

- 5.3.2.4 ดำเนินการถอนสภาพชั่วคราว กรณีสมาชิกค้างชำระเงินเกิน 90 วัน
- 5.3.2.5 ดำเนินการถอนสภาพถาวร กรณีสมาชิกถูกถอนสภาพชั่วคราว ไม่มาติดต่อขอคืนสภาพภายในเวลา 2 ปี นับตั้งแต่เดือนที่ค้างชำระ
- 5.3.2.6 บันทึกรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่
- 5.3.2.7 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 5.3.3 ส่วนกรรมวิธีข้อมูล มีหน้าที่
 - 5.3.3.1 ดำเนินการควบคุม และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น
 - 5.3.3.2 การแก้ไขข้อมูลสมาชิกในฐานข้อมูลให้ถูกต้อง การบันทึกและแก้ไขที่อยู่ของสมาชิกให้เป็นปัจจุบัน การปรับสถานภาพสมาชิกในระบบคอมพิวเตอร์ตามหลักฐานที่ขออนุมัติ เช่น ถอนสภาพชั่วคราว, ถอนสภาพถาวร, คืนสภาพสมาชิกเป็นปกติ ฯลฯ
 - 5.3.3.3 ดำเนินการควบคุม และพัฒนาระบบเว็บไซต์ของกองการฌาปนกิจกรมสวัสดิการทหารบก
 - 5.3.3.4 ดำเนินการบันทึก และจัดเก็บข้อมูลสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
 - 5.3.3.5 บันทึกรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่
 - 5.3.3.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 5.3.4 One stop service มีหน้าที่
 - 5.3.4.1 รับสมัครสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก
 - 5.3.4.2 รับยื่นเรื่องขอรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ (ถึงแก่ความตาย)
 - 5.3.4.3 ตรวจสอบสถานภาพสมาชิก
 - 5.3.4.4 รับชำระเงินค้างจ่ายรายเดือน
 - 5.3.4.5 เปลี่ยนแปลงผู้รับเงินสงเคราะห์
 - 5.3.4.6 เปลี่ยนแปลงข้อมูลสมาชิก (ชื่อ, ชื่อสกุล, ยศ, ที่อยู่)
 - 5.3.4.7 เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงิน
 - 5.3.4.8 คืนสภาพสมาชิก
 - 5.3.4.9 ออกใบแทนใบต้อนรับ, ทำบัตรชำระเงินสด
 - 5.3.4.10 บันทึกรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่
 - 5.3.4.11 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 5.4 หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกพิธี มี 4 ส่วน ประกอบด้วย
 - 5.4.1 ส่วนควบคุมบังคับบัญชา มีหน้าที่

5.4.1.1 ควบคุม กำกับ ดูแล การดำเนินการในด้านสุสาน และฌาปนสถาน
กองทัพบก ทั้งปวง

5.4.1.2 ให้คำปรึกษา และแนะนำเจ้าภาพ ตลอดจนบริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ
ศพ และพิธีต่าง ๆ ทุกขั้นตอนตามความประสงค์ของเจ้าภาพ

5.4.1.3 อำนวยความสะดวกประสานงาน ติดต่อขอเพลิงหลวง ให้กับข้าราชการทหารบก

5.4.1.4 จัดทำทะเบียนแสดงกิจการของสุสาน และการฌาปนกิจศพสง่าอาเภอ
หรือเขตท้องที่ประจำเดือน

5.4.1.5 ควบคุม กำกับ ดูแล การจำหน่ายสินค้าและบริการ ให้เป็นไปตาม
ระเบียบ

5.4.1.6 ควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของกำลังพลในแผนก

5.4.1.7 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.4.2 ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่

5.4.2.1 รับแจ้งการใช้บริการฌาปนสถานของข้าราชการทหารบก ครอบครัว
สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก และบุคคลทั่วไปในเรื่องรับศพ สวดพระอภิธรรมศพ เก็บศพ
ฌาปนกิจศพ และทำบุญ

5.4.2.2 ตรวจสอบหลักฐานในคำร้อง การขอใช้บริการ ในพิธีศพทุกขั้นตอน

5.4.2.3 ให้ข้อเสนอแนะกับผู้ใช้บริการ ให้เป็นไปตามระเบียบกำหนด

5.4.2.4 รับ – ส่งเงินค่าพิธีการศพ จากผู้ใช้บริการ และนำส่งแผนกการเงิน

5.4.2.5 ติดตามทวงถามเงินค่าพิธีการศพที่ค้างชำระ

5.4.2.6 รับผิดชอบการรับสินค้า และการจำหน่ายสินค้าและบริการ

5.4.2.7 เบิก – จ่ายค่าแรงให้เจ้าหน้าที่ พนักงานรายศพ และพนักงานล้างภาชนะ

5.4.2.8 เบิกเงินค่าสินค้าและบริการคืนผู้ประกอบการ

5.4.3 ส่วนจัดหาและบริการ มีหน้าที่

5.4.3.1 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหา เก็บรักษา และแจกจ่ายสิ่งอุปกรณ์ และ
น้ำมัน เชื้อเพลิง

5.4.3.2 ดำเนินการจัดทำงบประมาณของแผนก

5.4.3.3 ควบคุม กำกับ ดูแล และการซ่อมบำรุงยานพาหนะที่ใช้งานอยู่ในหน่วย

5.4.3.4 ให้บริการยานพาหนะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพิธีสงฆ์ และพิธีศพทั้งปวง
ตามที่แผนกต่าง ๆ ร้องขอ

5.4.3.5 บันทึก และรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.4.3.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.4.4 ส่วนควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน มีหน้าที่

5.4.4.1 ควบคุม กำกับ ดูแล ขั้นตอนในการจัดการศพให้เป็นไปโดยถูกต้อง ทั้งในพิธีสงฆ์ พิธีศพทั้งปวง

5.4.4.2 กำกับ ดูแล และรับผิดชอบต่ออาคารสถานที่ สุสาน และฌาปนสถาน กองทัพบก ให้สะอาดเรียบร้อยพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

5.4.4.3 รับผิดชอบคลังสิ่งอุปกรณ์ และอุปกรณ์ที่ใช้เกี่ยวกับพิธีสงฆ์ พิธีศพ ที่อยู่ประจำศาลา และฌาปนสถาน กองทัพบก

5.4.4.4 ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้านธุรการ

5.4.4.5 บันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.4.4.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.5 หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกการเงินฌาปนกิจ มี 4 ส่วน ประกอบด้วย

5.5.1 ส่วนเบิกจ่าย มีหน้าที่

5.5.1.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการรับจ่ายเงินทุกประเภท ของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ให้ถูกต้องตามหลักฐานการรับจ่าย รวมทั้งจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงิน

5.5.1.2 จัดทำ ตรวจสอบ และเก็บหลักฐานการจ่ายเงินไว้ตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

5.5.1.3 สรุยอดเงินรวมรับจ่ายประจำวัน พร้อมทั้งรายงานต่อผู้บังคับบัญชาให้ทราบ

5.5.2 ส่วนรับ - จ่าย มีหน้าที่

5.5.2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท ของ กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

5.5.2.2 ตรวจสอบ และรับรองความถูกต้องของเอกสาร รวมทั้งจัดทำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

5.5.2.3 ตรวจสอบการขอคืนเงินไว้เบิกเหลือมปี

5.5.2.4 ควบคุมงบประมาณเฉพาะการเบิกจ่ายเงิน และรายงานสถานภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

5.5.3 ส่วนตรวจสอบ มีหน้าที่

5.5.3.1 ตรวจสอบรายละเอียดการรับเงินค่าบำรุงศพ ประจำเดือนของหน่วยจากการโอนเงินผ่านบัญชี และโอนเงินทางธนาณัติ พร้อมทั้งทำใบตอบรับแก่หน่วย

5.5.4 ส่วนบัญชี มีหน้าที่

5.5.4.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีของ กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการ

ทหารบก รวมทั้งการมาปนกิจสงเคราะห์ และกิจการมาปนสถาน กองทัพบก พร้อมทั้งตรวจสอบเอกสารประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องสมบูรณ์

5.5.4.2 จัดทำรายงานทางการเงิน เสนอต่อคณะกรรมการ การมาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก และกิจการมาปนสถาน กองทัพบก ประจำเดือน

5.5.4.3 จัดทำรายงานประจำเดือน สนับสนุนประกอบรายงานการประชุมหน่วยขึ้นตรง กรมสวัสดิการทหารบก

5.5.4.4 รับผิดชอบการเงิน จากคณะชุดตรวจ สทน.ทบ. ประจำปี (คู่มือการอบรมงานมาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก, 2562, หน้า 10-11)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ดรุณี คงสุวรรณ ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า

1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ความคิดเห็นของนักศึกษา เพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา ลักษณะการมาเรียน และหน่วยงานที่ติดต่อ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน

3) นักศึกษาที่มีเพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา และลักษณะการมาเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่ติดต่อหน่วยงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดรุณี คงสุวรรณ, 2549, หน้า 79-96)

กนกนาค หงสกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า

1) คุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ

ในภาพรวมและ รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการในภาพรวมและในด้านความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องอยู่ใน ระดับมาก สำหรับด้านความก้าวหน้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

3) ปัจจัยภายในและภายนอกองค์การทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการ บริการงานชั้นสูงตรพลีกศพในโรงพยาบาลศูนย์

4) ปัจจัยภายนอกสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพงานชั้นสูงตรพลีกศพในโรงพยาบาลศูนย์ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สังกมไทย ส่วนปัจจัยภายในที่สำคัญได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ บุคลากร

5) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานชั้นสูงตร พลีกศพในปัจจุบัน ความขาดแคลนด้านวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะควรมีการปรับปรุงด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งปรับปรุง อาคารสถานที่และเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพใน การให้บริการ (กนกนาค หงสกุล, 2555, หน้า 57)

วิภาวรรณ จันทะกล และอภิสิทธิ์ คำลือชัย ศึกษากระบวนการจัดการสวัสดิการสงเคราะห์ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลแตล อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นระบบที่เกี่ยวกับการ จัดการข้อมูลผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกในสมาคม ฌาปนกิจสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแตล อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ โดยมีระบบ ดังต่อไปนี้ ระบบสมัครสมาชิก ระบบจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ระบบการรับแจ้งการเสียชีวิต ระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์ศพ ระบบการรับชำระฌาปนกิจสงเคราะห์ ระบบการฟื้นฟูสภาพสมาชิก ระบบการลาออก และระบบออกรายงานทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่า ได้มี การพัฒนาระบบบริหารจัดการสวัสดิการสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแตล อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ โดยใช้โปรแกรม PHP และโปรแกรม PHP My Admin ช่วยในการจัดการฐานข้อมูล ซึ่งสามารถทำการเพิ่มข้อมูล แก้ไขข้อมูล ลบข้อมูล ทำการค้นหาข้อมูลและการออกรายงานข้อมูล ให้กับผู้ใช้งานได้ กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลแตล อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ เป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ มีความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้นและสามารถนำไปใช้งานได้จริง (วิภาวรรณ จันทะกล และอภิสิทธิ์ คำลือชัย, 2555, หน้า 54-55)

ทัศนารถณ์ จิราธิวัช ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อ เสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า

1) จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อ เสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร จัดลำดับความ สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่

1.1) เอกสารการเบิกจ่ายเงินไม่ถูกต้องครบถ้วน

1.2) เบิกจ่ายเงินล่าช้า ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

1.3) ขอข้อมูลทางการเงิน และหลักฐานการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานาน การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลน้อย ทราบข้อมูลช้า

1.4) บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามในเรื่องกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ และ แนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน

2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร คือ

2.1) ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน

2.2) เพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี ผ่านเว็บไซต์ของ สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร และระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือ ระบบ OA

2.3) การพัฒนาบุคลากร

3) ประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี จากความคิดเห็นของผู้รับบริการหลัง การพัฒนาประสิทธิภาพ พบว่า ดีขึ้นใน 4 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา, ด้านกระบวนการ, ด้านข้อมูล ข่าวสาร และด้านบุคลากร

4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการพัฒนาด้านบริการงานการเงินและบัญชี ผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเอกสารเบิกจ่ายเงิน, ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน, ด้านข้อมูล ทางการเงิน และด้านบุคลากร (ทัศนการณ์ จิราธิกษ์, 2556, หน้า 115)

2. งานวิจัยต่างประเทศ

วิกเกอร์สตรอม (Wickstrom) ได้ศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ เหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานระดับชั้น และตำแหน่ง จากกลุ่มตัวอย่าง 373 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้ประสบความสำเร็จ ในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครู ไม่พึงพอใจ ได้แก่ การไม่ประสบผลสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่ กระทบความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับ องค์ประกอบที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Wickstrom, 1971, p. 1249)

ชมิทท์ (Schmidt) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน มัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบ ของปัจจัยกระตุ้น ส่วนมากทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานและผู้บริการจะมีความพึงพอใจในการทำงาน สูงในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มี

ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบาย และการบริการ (Schmidt, 1975, p. 7583-A)

บิลจানা (Biljana) ได้ศึกษาการวัดความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการใช้คุณภาพการบริการ รูปแบบความพึงพอใจของลูกค้าชาวอเมริกัน ผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมการแข่งขันในปัจจุบันให้คุณภาพสูง บริการเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการแข่งขันอย่างยั่งยืน ที่มีผลในเชิงบวกผลกระทบต่อผลกำไรขององค์กร ลูกค้าที่พึงพอใจจะเป็นรากฐานของความสำเร็จใด ๆ (Biljana Angelova, 2011, p. 232)

แอสเซีย (Asya) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าและคุณภาพการบริการเป็นหนึ่งในโอกาสพื้นฐาน ซึ่งช่วยในการดำเนินการปรับปรุงธุรกิจและผลกำไรของบริษัท และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บันที่ความภักดีของลูกค้า การบริการที่ดีเป็นผลมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่จัดระเบียบ ซึ่งถือได้ว่าเป็นวัฒนธรรมทางสังคมทั่วไป การกำหนดค่าของแนวโน้มทั่วไปของกิจกรรมกฎระเบียบและมาตรฐานทำให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในส่วนของทฤษฎีมีคำอธิบายห้าปัจจัยคุณภาพการบริการที่ดีและการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการวัดบริการ ความตั้งใจของการศึกษาวิจัยคือการค้นหาสิ่งที่ลูกค้าคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบริษัท และหากระดับความพึงพอใจของลูกค้าดีพอที่จะดึงดูดผู้บริโภคมากขึ้น และช่วยผู้ที่ภักดีต่อบริษัท (Asya Archakova, 2013, p. 37)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถจำแนกตามกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงการจำแนกงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก (ตัวแปรต้น) และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก (ตัวแปรตาม)

งานวิจัยในประเทศ

| ตัวแปร | ดรุณี คงสุวรรณ (2549) | กนกนาค หงสกุล (2555) | วิภาวรรณ จันทะกล และ อภิสิทธิ์ คำลือชัย (2555) | ทัศนภรณ์ จิรารักษ์ (2556) | รวม |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|---|---------------------------------|-----|
| ตัวแปรต้น | | | | | |
| 1. ด้านข้อมูลข่าวสาร | ✓ | - | ✓ | ✓ | 3 |
| 2. ด้านกระบวนการดำเนินงาน | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| 3. ด้านระยะเวลาบริการ | - | ✓ | ✓ | ✓ | 3 |
| 4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | ✓ | ✓ | ✓ | - | 3 |
| ตัวแปรตาม | | | | | |
| 1. ความเสมอภาคในการบริการ | - | ✓ | ✓ | ✓ | 3 |
| 2. ความต่อเนื่องในการบริการ | - | ✓ | ✓ | ✓ | 3 |
| 3. ความก้าวหน้าในการบริการ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| รวม | 4 | 6 | 7 | 6 | |

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงการจำแนกงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก (ตัวแปรต้น) และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก (ตัวแปรตาม)

งานวิจัยต่างประเทศ

| ตัวแปร | Wickstrom (1971) | Schmidt (1975) | Biljana Angelova (2011) | Asya Archakova (2013) | รวม |
|-----------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----|
| ตัวแปรต้น | | | | | |
| 1. ด้านข้อมูลข่าวสาร | - | - | - | - | - |
| 2. ด้านกระบวนการดำเนินงาน | ✓ | ✓ | - | ✓ | 3 |
| 3. ด้านระยะเวลาบริการ | - | - | - | - | - |
| 4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| ตัวแปรตาม | | | | | |
| 1. ความเสมอภาคในการบริการ | - | - | - | ✓ | 1 |
| 2. ความต่อเนื่องในการบริการ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| 3. ความก้าวหน้าในการบริการ | - | ✓ | ✓ | ✓ | 3 |
| รวม | 3 | 4 | 3 | 5 | |

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในการบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ควบคู่กับแนวคิดความพึงพอใจในการสร้างการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเสมอภาคในการบริการ ด้านความต่อเนื่องในการบริการ และด้านความก้าวหน้าในการบริการ ด้านการเงินและบัญชีให้แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาและค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของ กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง ตามขั้นตอนดังนี้

1. แบบของการศึกษาและค้นคว้าอิสระ
2. แหล่งข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและค้นคว้าอิสระ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและ บัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจ สงเคราะห์ กองทัพบก ตามขั้นตอนดังนี้

แบบของการศึกษาและค้นคว้าอิสระ

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยการค้นหาความจริง ตามสภาพการณ์การให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่ ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน กับความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เพื่อให้เห็นว่ามี ข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่มีความสัมพันธ์กันอย่างไร จากการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจ สงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของ กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรจากการสังเคราะห์ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ ของการศึกษาและค้นคว้าอิสระ ดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้แก่ ความเสมอภาคในการบริการ ความต่อเนื่องในการบริการ และความก้าวหน้าในการบริการ

แหล่งข้อมูล

1. จากการศึกษาคึกษาเอกสาร/สิ่งพิมพ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และความพึงพอใจในการบริการ ทั้งของต่างประเทศและในประเทศจากแหล่งข้อมูลห้องสมุดและฐานข้อมูลทางเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบการสร้างเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งคือแบบสอบถามตามระบบจำแนกประเภท สำหรับสอบถามประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจ (สุภางค์ จันทวานิช, 2549, หน้า 233)

2. จากการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก จำนวน 400 คน ของประชากรที่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2554, หน้า 25) โดยผู้ศึกษาอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน \pm ร้อยละ 5 โดยการจำแนกตามสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นทำโดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ ก่อน แล้วเลือกตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนประชากร ได้จำนวน 8 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) นายทหารสัญญาบัตร จำนวน 89 คน 2) นายทหารประทวน จำนวน 86 คน 3) ลูกจ้าง จำนวน 49 คน 4) พนักงานราชการ จำนวน 43 คน 5) พลอาสาสมัคร จำนวน 2 คน 6) อาสาสมัครทหารพราน จำนวน 5 คน 7) พลทหาร จำนวน 3 คน และ 8) ครอบครัว จำนวน 123 คน รวมจำนวน 400 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

| ข้อมูลทั่วไป | ประชากร (N) จำนวน | กลุ่มตัวอย่าง (n) | |
|----------------------|----------------------|-------------------|------------|
| | | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. นายทหารสัญญาบัตร | 101,283 | 89 | 22.25 |
| 2. นายทหารประทวน | 97,682 | 86 | 21.50 |
| 3. ลูกจ้าง | 55,481 | 49 | 12.25 |
| 4. พนักงานราชการ | 49,517 | 43 | 10.75 |
| 5. พลอาสาสมัคร | 2,184 | 2 | 0.50 |
| 6. อาสาสมัครทหารพราน | 6,157 | 5 | 1.25 |
| 7. พลทหาร | 3,800 | 3 | 0.75 |
| 8. ครอบครัว | 139,908 | 123 | 30.75 |
| รวม | 456,012 | 400 | 100 |

ที่มา: (คู่มือการอบรมงานสถาปนากิจสงครามกองทัพบก, 2562, หน้า 28)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและค้นคว้าอิสระ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและค้นคว้าอิสระ ประกอบด้วย

1. แบบบันทึกข้อมูลตามระบบจำแนกประเภท (สุภางค์ จันทวานิช, 2549, หน้า 45) โดยจัดจำแนกประเภท (Categories) ของเนื้อหาตามประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชี โดยผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1.1 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารตำราวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และความพึงพอใจในบริการ

1.2 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามระบบจำแนกประเภทเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และความพึงพอใจในบริการ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้สมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้แบบสอบถามที่นำเสนอเป็นแบบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยกำหนดคะแนน ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามคำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามค่านิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงตามค่านิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร

หลังจากที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แล้ว ผู้ศึกษาจะนำค่าคะแนนในแต่ละข้อมารวมกันเพื่อหาค่าความสอดคล้อง (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2550, หน้า 51-52) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ใช้เกณฑ์ ดังนี้ ถ้า $IOC \geq 0.5$ แสดงว่าข้อความใช้ได้

ถ้า $IOC < 0.5$ แสดงว่าข้อความใช้ไม่ได้ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.50 – 1.00 โดยนำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ไปทดลองใช้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 ที่เป็นกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1984, อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2550, หน้า 144) ซึ่งเท่ากับ 0.97

2. นำแบบสอบถาม ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว พิมพ์แบบสอบถามให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

1.1 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และความพึงพอใจในการบริการ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากเอกสาร

ตำราวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มุ่งวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้ได้ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยสืบค้นจากห้องสมุด และในระบบอินเทอร์เน็ต

1.2 นำแบบสอบถามตามระบบจำแนกประเภท แต่ละประเด็นไปใช้บันทึกข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และความพึงพอใจในบริการ จากการศึกษาเอกสาร ตำราวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดตัวแปรที่ใช้ศึกษา

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

2.1 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถาม

2.2 การสรุปข้อมูลเชิงปริมาณตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และเลือกใช้สถิติสำหรับการศึกษาดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1.1 การแจกแจงความถี่

1.2 ค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้แก่

2.1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

2.2 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (R^2)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อบ่งชี้วิเคราะห์เนื้อหาประเด็นจากการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกสภาปณิกสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณปณิก กรมสวัสดิการทหารบก และความพึงพอใจของสมาชิกสภาปณิกสงเคราะห์ กองทัพบก ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) แต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

1 หมายถึง ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณปณิก กรมสวัสดิการทหารบก ระดับน้อยที่สุด

2 หมายถึง ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณปณิก กรมสวัสดิการทหารบก ระดับน้อย

3 หมายถึง ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณปณิก กรมสวัสดิการทหารบก ระดับปานกลาง

4 หมายถึง ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณปณิก กรมสวัสดิการทหารบก ระดับมาก

5 หมายถึง ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณปณิก กรมสวัสดิการทหารบก ระดับมากที่สุด (Likert อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2547, หน้า 105)

การแปลความหมายของคะแนนผลการศึกษาทั้งรายชื่อและภาพรวมซึ่งผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวทางของเบสท์ (Best) ดังนี้

| ช่วงค่าเฉลี่ย | ความหมาย |
|---------------|--|
| 4.50 - 5.00 | ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณปณิก กรมสวัสดิการทหารบก ระดับมากที่สุด |
| 3.50 - 4.49 | ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณปณิก กรมสวัสดิการทหารบก ระดับมาก |
| 2.50 - 3.49 | ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณปณิก กรมสวัสดิการทหารบก ระดับปานกลาง |
| 1.50 - 2.49 | ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณปณิก กรมสวัสดิการทหารบก ระดับน้อย |
| 1.00 - 1.49 | ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการณปณิก กรมสวัสดิการทหารบก ระดับน้อยที่สุด (Best, 1981 อ้างถึงใน บุญเรียง ขจรศิลป์, |

2533, หน้า 5)

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกอง
การฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์
กองทัพบก โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาและค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงิน และบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจ สงเคราะห์ กองทัพบก ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สมาชิกฌาปนกิจ สงเคราะห์ กองทัพบก และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและ บัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพ การให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความ พึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวแปรค่าสถิติต่าง ๆ ผู้ศึกษาจึงกำหนด สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้แทนตัวแปรดังกล่าวในการนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|---------------------------------|
| n | แทน | จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| SD | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| R | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ |

| | | |
|-------------------------------|-----|---|
| R ² | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ |
| t | แทน | ค่าสถิติการแจกแจงแบบที (t-distribution) |
| F | แทน | ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution) |
| Sig. | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติ |
| * | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 |
| Std. Error | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อนของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ |
| Standardized coefficient Beta | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก และระยะเวลาการเป็นสมาชิก (n = 350)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 129 | 36.86 |
| หญิง | 221 | 63.14 |
| สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก | | |
| นายทหารสัญญาบัตร | 80 | 22.86 |
| นายทหารประทวน | 78 | 22.29 |
| ลูกจ้าง | 43 | 12.29 |
| พนักงานราชการ | 33 | 9.43 |
| พลอาสาสมัคร | 1 | 0.29 |
| อาสาสมัครทหารพราน | 3 | 0.85 |
| พลทหาร | 3 | 0.85 |
| ครอบครัว | 109 | 31.14 |
| ระยะเวลาการเป็นสมาชิก | | |
| ต่ำกว่า 1 ปี | 51 | 14.57 |
| 1 - 5 ปี | 115 | 32.86 |
| 6 - 10 ปี | 109 | 31.14 |
| มากกว่า 10 ปี | 75 | 21.43 |
| รวม | 350 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่า สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 63.14 และเพศชาย มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.86 และสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มากสุดเป็นอันดับ 1 คือ กลุ่มครอบครัว มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.14 รองลงมาเป็น กลุ่มนายทหารสัญญาบัตร มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 กลุ่มนายทหารประทวน มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.29 กลุ่มลูกจ้าง มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.29 กลุ่มพนักงานราชการ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 กลุ่มอาสาสมัครทหารพราน มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 กลุ่มพลทหาร มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 และกลุ่มพลอาสาสมัคร มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29

ตามลำดับ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกจากการตอบแบบสอบถามมากที่สุดอันดับ 1 อยู่ในช่วง 1-5 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 รองลงมาอยู่ในช่วง 6-10 ปี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.14 อยู่ในช่วงมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 และอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.57 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก โดยภาพรวม (n = 350)

| ข้อ | ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก โดยภาพรวม | ความคิดเห็น | | | |
|-----------|---|-------------|------------|------------------|----------|
| | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
| 1 | ด้านข้อมูลข่าวสาร | 4.59 | .32 | มากที่สุด | 4 |
| 2 | ด้านกระบวนการดำเนินงาน | 4.63 | .32 | มากที่สุด | 1 |
| 3 | ด้านระยะเวลาบริการ | 4.62 | .40 | มากที่สุด | 3 |
| 4 | ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | 4.62 | .36 | มากที่สุด | 2 |
| โดยภาพรวม | | 4.61 | .32 | มากที่สุด | - |

จากตารางที่ 4 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, $SD = .32$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก แต่ละด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ด้านกระบวนการดำเนินงาน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = .32$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, $SD = .36$) ด้านระยะเวลาบริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, $SD = .40$) และด้านข้อมูลข่าวสาร ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $SD = .32$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงิน และบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร (n = 350)

| ข้อ | ด้านข้อมูลข่าวสาร | ความคิดเห็น | | | |
|--------|---|-------------|-----|-----------|-------|
| | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
| 1 | มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการด้านการเงินและบัญชีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต | 4.67 | .49 | มากที่สุด | 1 |
| 2 | จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงินและบัญชีที่สำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา | 4.66 | .52 | มากที่สุด | 2 |
| 3 | จัดเก็บหลักฐานด้านการเงินอย่างเป็นระบบ | 4.56 | .57 | มากที่สุด | 5 |
| 4 | บุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชี, หัวหน้าแผนกการเงิน, ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เข้าถึงหลักฐานด้านการเงิน | 4.61 | .58 | มากที่สุด | 3 |
| 5 | มีการชี้แจงระเบียบ นโยบายการให้บริการด้านการเงินและบัญชี | 4.54 | .58 | มากที่สุด | 7 |
| 6 | ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับด้านการเงินและบัญชีตามความต้องการแก่สมาชิกฌาปนกิจ สงเคราะห์ กองทัพบก | 4.46 | .62 | มาก | 8 |
| 7 | เข้าถึงข้อมูลการให้บริการด้านการเงินและบัญชีที่สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ | 4.59 | .57 | มากที่สุด | 4 |
| 8 | จัดอบรมบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีอยู่เสมอ | 4.54 | .57 | มากที่สุด | 6 |
| โดยรวม | | 4.59 | .32 | มากที่สุด | - |

จากตารางที่ 5 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $SD = .32$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายชื่อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ 1) มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการด้านการเงินและบัญชีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, $SD = .49$) 2) จัดทำฐานข้อมูล

ด้านการเงินและบัญชีที่สำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, $SD = .52$) และ 3) บุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชี, หัวหน้าแผนกการเงิน, ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เข้าถึงหลักฐานด้านการเงิน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, $SD = .58$) ลำดับสุดท้าย คือ ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับด้านการเงินและบัญชีตามความต้องการแก่สมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, $SD = .62$)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงิน และบัญชีของกองการพาณิชย์ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านกระบวนการดำเนินงาน (n = 350)

| ข้อ | ด้านกระบวนการดำเนินงาน | ความคิดเห็น | | | |
|---------------|---|-------------|------------|------------------|----------|
| | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
| 1 | การคำนวณและการตรวจสอบความถูกต้องของยอดเงินในการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก | 4.63 | .54 | มากที่สุด | 4 |
| 2 | แจ้งให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก รับทราบเกี่ยวกับยอดเงินที่ได้รับและวันที่ทำการโอนเงิน | 4.64 | .56 | มากที่สุด | 3 |
| 3 | ให้คำปรึกษาแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านการเงินและบัญชีแก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก | 4.60 | .64 | มากที่สุด | 6 |
| 4 | การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ ด้านการเงินและบัญชี โดยจ่ายเงินผ่านระบบ TMB BUSINESS CLICK เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งจ่ายเงิน | 4.67 | .55 | มากที่สุด | 1 |
| 5 | มีช่องทางเลือกใช้บริการด้านการเงินและบัญชี ได้หลายรูปแบบ เช่น เฟซบุ๊ก/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์/ติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.64 | .51 | มากที่สุด | 2 |
| 6 | มีการกระจายบุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชี ไปยังพื้นที่ในหน่วยกองทัพบกต่าง ๆ | 4.45 | .63 | มาก | 7 |
| 7 | มีระบบตรวจสอบด้านการเงินและบัญชีที่น่าเชื่อถือ | 4.63 | .56 | มากที่สุด | 5 |
| โดยรวม | | 4.63 | .32 | มากที่สุด | - |

จากตารางที่ 6 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการพาณิชย์ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านกระบวนการดำเนินงาน โดยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = .32$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการพาณิชย์ กรมสวัสดิการทหารบก เป็น

รายชื่อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ 1) การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ ด้านการเงินและบัญชี โดยจ่ายเงินผ่านระบบ TMB BUSINESS CLICK เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งจ่ายเงิน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67, SD = .55$) 2) มีช่องทางเลือกใช้บริการด้านการเงินและบัญชี ได้หลายรูปแบบ เช่น เพชบุ๊ก/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์/ติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64, SD = .51$) และ 3) แจ้งให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก รับทราบเกี่ยวกับยอดเงินที่ได้รับและวันที่ทำการโอนเงิน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64, SD = .56$) ลำดับสุดท้าย คือ มีการกระจายบุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชี ไปยังพื้นที่ในหน่วยกองทัพบก ต่าง ๆ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45, SD = .63$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านระยะเวลาบริการ (n = 350)

| ข้อ | ด้านระยะเวลาบริการ | ความคิดเห็น | | | |
|---------------|---|-------------|------------|------------------|----------|
| | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
| 1 | จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ | 4.60 | .57 | มากที่สุด | 3 |
| 2 | การกำหนดระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก กรณีจ่ายเงินส่วนแรก 95% จากยอดสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในเวลาที่เหมาะสม | 4.66 | .54 | มากที่สุด | 1 |
| 3 | จ่ายเงินส่วนที่เหลือตรงตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.60 | .58 | มากที่สุด | 4 |
| 4 | มีการแจ้งระยะเวลาในการจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ | 4.60 | .60 | มากที่สุด | 5 |
| 5 | ควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด | 4.63 | .56 | มากที่สุด | 2 |
| โดยรวม | | 4.62 | .40 | มากที่สุด | - |

จากตารางที่ 7 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านระยะเวลาบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62, SD = .40$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็น

รายชื่อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ การกำหนดระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ ค่าจัดการศพให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก กรณีจ่ายเงินส่วนแรก 95% จากยอดสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในเวลาที่เหมาะสม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, $SD = .54$) รองลงมา คือ ควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = .56$) จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = .57$) จ่ายเงินส่วนที่เหลือตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = .58$) และมีการแจ้งระยะเวลาในการจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = .60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงิน และบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (n = 350)

| ข้อ | ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | ความคิดเห็น | | | |
|--------|---|-------------|-----|-----------|-------|
| | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
| 1 | บุคลากรผู้ให้บริการมีทักษะเชี่ยวชาญในด้านการเงินและบัญชี | 4.63 | .56 | มากที่สุด | 4 |
| 2 | คำนึงถึงความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เป็นหลัก | 4.59 | .54 | มากที่สุด | 9 |
| 3 | มีความมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.63 | .58 | มากที่สุด | 5 |
| 4 | สามารถนำเสนองานบริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทั้งคุณภาพและปริมาณ | 4.64 | .54 | มากที่สุด | 2 |
| 5 | ให้ความสำคัญในรายละเอียดของข้อมูลบริการแก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก | 4.62 | .60 | มากที่สุด | 7 |
| 6 | รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามจากสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้วยความสุภาพ ใจเย็น | 4.68 | .49 | มากที่สุด | 1 |
| 7 | รับเรื่องไว้ดำเนินการอย่างจริงจัง มีความพร้อมในการให้บริการ | 4.63 | .53 | มากที่สุด | 3 |
| 8 | สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก | 4.62 | .59 | มากที่สุด | 6 |
| 9 | มีการจัดทำบัญชีการเงินไม่ผิดพลาด | 4.47 | .63 | มาก | 10 |
| 10 | บุคลากรผู้ให้บริการแต่ละส่วนมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 4.60 | .59 | มากที่สุด | 8 |
| โดยรวม | | 4.62 | .36 | มากที่สุด | - |

จากตารางที่ 8 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, $SD = .36$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายชื่อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ 1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามจากสมาชิก

ฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้วยความสุภาพ ใจเย็น ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $SD = .49$)
 2) สามารถนำเสนองานบริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก
 ทั้งคุณภาพและปริมาณ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $SD = .54$) และ 3) รับผิดชอบไว้ดำเนินการอย่าง
 จริงจัง มีความพร้อมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = .53$) ลำดับสุดท้าย คือ
 มีการจัดทำบัญชีการเงินไม่ผิดพลาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, $SD = .63$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้าน
 การเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก โดยภาพรวม ($n = 350$)

| ข้อ | ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและ บัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการ ทหารบก โดยภาพรวม | ความคิดเห็น | | | |
|-----------|---|-------------|-----|-----------|-------|
| | | \bar{X} | SD | ความหมาย | ลำดับ |
| 1 | ด้านความเสมอภาคในการบริการ | 4.64 | .37 | มากที่สุด | 1 |
| 2 | ด้านความต่อเนื่องในการบริการ | 4.61 | .40 | มากที่สุด | 3 |
| 3 | ด้านความก้าวหน้าในการบริการ | 4.63 | .38 | มากที่สุด | 2 |
| โดยภาพรวม | | 4.63 | .34 | มากที่สุด | - |

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการ
 ฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดย
 ภาพรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = .34$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ
 ด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก แต่ละด้านโดยเรียงจากมากไปหา
 น้อย ลำดับแรก คือ ด้านความเสมอภาคในการบริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $SD = .37$)
 รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในการบริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = .38$) และ
 ด้านความต่อเนื่องในการบริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, $SD = .40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ (n = 350)

| ข้อ | ด้านความเสมอภาคในการบริการ | ความคิดเห็น | | | |
|--------|---|-------------|-----|-----------|-------|
| | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
| 1 | ได้รับความเอาใจใส่ในปัญหาบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก อย่างเท่าเทียมกัน | 4.71 | .49 | มากที่สุด | 1 |
| 2 | มีความไว้วางใจในการบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก | 4.64 | .52 | มากที่สุด | 2 |
| 3 | ได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเป็นธรรม ตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก | 4.58 | .59 | มากที่สุด | 3 |
| โดยรวม | | 4.64 | .37 | มากที่สุด | - |

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ โดยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $SD = .37$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายข้อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ได้รับความเอาใจใส่ในปัญหาบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก อย่างเท่าเทียมกัน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, $SD = .49$) รองลงมา คือ มีความไว้วางใจในการบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $SD = .52$) และได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, $SD = .59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ (n = 350)

| ข้อ | ด้านความต่อเนื่องในการบริการ | ความคิดเห็น | | | |
|--------|---|-------------|-----|-----------|-------|
| | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
| 1 | ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการด้านการเงินและบัญชีอย่างรวดเร็วและทันการณ์ | 4.65 | .56 | มากที่สุด | 1 |
| 2 | ข้อมูลการบริการแต่ละขั้นตอนถูกต้องไม่มีผิดพลาด | 4.63 | .58 | มากที่สุด | 2 |
| 3 | ขั้นตอนการรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.62 | .56 | มากที่สุด | 3 |
| 4 | ระยะเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพให้แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความเหมาะสม | 4.60 | .60 | มากที่สุด | 4 |
| 5 | บุคลากรผู้ให้บริการเข้าร่วมการอบรมพัฒนาความรู้ ความเข้าใจการบริการด้านการเงินและบัญชีทุกปี | 4.56 | .59 | มากที่สุด | 5 |
| โดยรวม | | 4.61 | .40 | มากที่สุด | - |

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่อง ในการบริการ โดยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, $SD = .40$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการด้านการเงินและบัญชีอย่างรวดเร็วและทันการณ์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $SD = .56$) รองลงมา คือ ข้อมูลการบริการแต่ละขั้นตอนถูกต้องไม่มีผิดพลาด ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = .58$) ขั้นตอนการรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, $SD = .56$) ระยะเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพให้แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = .60$)

และบุคลากรผู้ให้บริการเข้าร่วมการอบรมพัฒนาความรู้ ความเข้าใจการบริการด้านการเงินและบัญชี ทุกปี ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $SD = .59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ ($n = 350$)

| ข้อ | ด้านความก้าวหน้าในการบริการ | ความคิดเห็น | | | |
|--------|--|-------------|-----|-----------|-------|
| | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
| 1 | มีช่องทางรับบริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย | 4.63 | .56 | มากที่สุด | 3 |
| 2 | ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ | 4.71 | .58 | มากที่สุด | 1 |
| 3 | สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการ | 4.68 | .53 | มากที่สุด | 2 |
| 4 | จำนวนสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี | 4.51 | .58 | มากที่สุด | 4 |
| โดยรวม | | 4.63 | .38 | มากที่สุด | - |

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ โดยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = .38$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายข้อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, $SD = .58$) รองลงมา คือ สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $SD = .53$) มีช่องทางรับบริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = .56$) และจำนวนสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, $SD = .58$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

จากการศึกษามีผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยให้

H_0 : ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ

H_1 : ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ

ตารางที่ 13 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ ($n = 350$)

| ตัวแปร | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|-------------------------|--------------------------------|-------|-------|
| ด้านข้อมูลข่าวสาร | .096 | .741 | .460 |
| ด้านกระบวนการดำเนินงาน | .053 | .419 | .676 |
| ด้านระยะเวลาบริการ | .136 | 1.320 | .189 |
| ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | .576 | 4.053 | .012* |

$R = .849, R^2 = .603, \text{Std. Error} = .260, F = 53.813$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .849 ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (R^2) เท่ากับ .603 ค่าความคลาดเคลื่อนของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ (Std. Error) เท่ากับ .260 ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F) เท่ากับ 53.813 แสดงว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สามารถทำนายระดับความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้ร้อยละ 60.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้วพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยให้

H_0 : ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ

H_1 : ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ

ตารางที่ 14 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ ($n = 350$)

| ตัวแปร | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|-------------------------|--------------------------------|-------|-------|
| ด้านข้อมูลข่าวสาร | .127 | 1.312 | .192 |
| ด้านกระบวนการดำเนินงาน | .171 | 1.824 | .070 |
| ด้านระยะเวลาบริการ | .370 | 4.816 | .011* |
| ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | .467 | 4.393 | .013* |

$R = .822, R^2 = .666, \text{Std. Error} = .192, F = 68.225$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .822 ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (R^2) เท่ากับ .666 ค่าความคลาดเคลื่อนของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ (Std. Error) เท่ากับ .192 ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F) เท่ากับ 68.225 แสดงว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สามารถทำนายระดับความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้ร้อยละ 66.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้วพบว่า ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยให้

H_0 : ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ

H_1 : ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ

ตารางที่ 15 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ ($n = 350$)

| ตัวแปร | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|-------------------------|--------------------------------|-------|-------|
| ด้านข้อมูลข่าวสาร | .083 | 0.634 | .527 |
| ด้านกระบวนการดำเนินงาน | .140 | 1.096 | .275 |
| ด้านระยะเวลาบริการ | .059 | 0.564 | .574 |
| ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | .397 | 2.755 | .014* |

$R = .836, R^2 = .586, \text{Std. Error} = .245, F = 52.199$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .836 ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (R^2) เท่ากับ .586 ค่าความคลาดเคลื่อนของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ (Std. Error) เท่ากับ .245 ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F) เท่ากับ 52.199 แสดงว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สามารถทำนายระดับความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้ร้อยละ 58.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้วพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการตอบแบบสอบถามประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ผู้ศึกษาได้นำประเด็นข้อเสนอแนะจากสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ประกอบการพิจารณา ค่าเฉลี่ยระดับต่ำของตัวแปร พอสรุปแนวทางการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ให้เกิดประสิทธิภาพและสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ให้เกิดประสิทธิภาพและสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจด้านความเสมอภาคในการบริการ พบว่า ควรปรับวิธีการปฏิบัติให้สามารถโอนเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ที่โอนเข้าเฉพาะบัญชีธนาคารทหารไทย เท่านั้น ควรเพิ่มการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารอื่น ๆ ที่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีอยู่แล้ว เพื่ออำนวยความสะดวกของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่ไม่มีบัญชีธนาคารทหารไทย

2. การให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ให้เกิดประสิทธิภาพและสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจด้านความต่อเนื่องในการบริการ พบว่า เมื่อมีการโอนเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพเข้าบัญชีให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก แล้วทั้งส่วนแรกและส่วนที่เหลือ ควรจัดให้มีบริการส่ง SMS แจ้งให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทราบด้วย ไม่เพียงเฉพาะการแจ้งทางโทรศัพท์เท่านั้น

3. การให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ให้เกิดประสิทธิภาพและสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการบริการ พบว่า ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินรายเดือน เช่น สามารถจ่ายผ่านร้านสะดวกซื้อ หรือจ่ายผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่ปลดเกษียณไปแล้ว หรือพ่อ แม่ ภรรยา ลูก ที่ส่งชำระรายเดือนเองไม่หักผ่านบัญชีข้าราชการทหารที่นำเข้ามาเป็นสมาชิก

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาและค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก แหล่งเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) จากการศึกษาเอกสาร/สิ่งพิมพ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และความพึงพอใจในการบริการ ทั้งของต่างประเทศและในประเทศ และ 2) จากการศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในปี พ.ศ. 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยยึดหลักการตามแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และความพึงพอใจในการบริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าความถี่ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก จากค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก จากสถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษา

1. สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 63.14 เป็นกลุ่มครอบครัว มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.14 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ในช่วง 1-5 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86
2. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก แต่ละด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า

2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวม ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายชื่อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ 1) มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการด้านการเงินและบัญชีผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต 2) จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงินและบัญชีที่สำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา และ 3) บุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชี, หัวหน้าแผนกการเงิน, ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เข้าถึงหลักฐานด้านการเงิน ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้าย คือ ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับด้านการเงินและบัญชีตามความต้องการแก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในระดับมาก

2.2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านกระบวนการดำเนินงาน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายชื่อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ 1) การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ ด้านการเงินและบัญชี โดยจ่ายเงินผ่านระบบ TMB BUSINESS CLICK เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการสั่งจ่ายเงิน 2) มีช่องทางเลือกใช้บริการด้านการเงินและบัญชี ได้หลายรูปแบบ เช่น เฟซบุ๊ก/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์/ติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น และ 3) แจ้งให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก รับทราบเกี่ยวกับยอดเงินที่ได้รับและวันที่ทำการโอนเงิน ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้าย คือ มีการกระจายบุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชี ไปยังพื้นที่ในหน่วยกองทัพบกต่าง ๆ ในระดับมาก

2.3 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านระยะเวลาบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายชื่อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ 1) การกำหนดระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก กรณีจ่ายเงินส่วนแรก 95% จากยอดสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในเวลาที่เหมาะสม 2) ควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด และ 3) จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้าย คือ มีการแจ้งระยะเวลาในการจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ในระดับมากที่สุด

2.4 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านบุคลากร

ผู้ให้บริการ โดยรวม ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงิน และบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายชื่อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ 1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามจากสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้วยความสุภาพ ใจเย็น 2) สามารถนำเสนองานบริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทั้งคุณภาพและปริมาณ และ 3) รับเรื่องไว้ดำเนินการอย่างจริงจัง มีความพร้อมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้าย คือ มีการจัดทำบัญชีการเงินไม่ผิดพลาด ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก แต่ละด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า

3.1 ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ โดยรวม ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายชื่อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ได้รับความเอาใจใส่ในปัญหาบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก อย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ มีความไว้วางใจในการบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก และได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเป็นธรรม ตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ โดยรวม ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายชื่อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ได้รับความรู้และทักษะที่เพียงพอเกี่ยวกับบริการด้านการเงินและบัญชีอย่างรวดเร็วและทันการณ์ รองลงมา คือ ข้อมูลการบริการแต่ละขั้นตอนถูกต้องไม่มีผิดพลาด ขั้นตอนการรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพให้แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความเหมาะสม และบุคลากรผู้ให้บริการเข้าร่วมการอบรมพัฒนาความรู้ ความเข้าใจการบริการด้านการเงินและบัญชีทุกปี ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ตามความคิดเห็นของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ โดยรวม ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการ

ให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการพาณิชย์ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นรายข้อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ รองลงมา คือ สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการ มีช่องทางรับบริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย และจำนวนสมาชิกพาณิชย์สงเคราะห์ กองทัพบก เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการพาณิชย์ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกพาณิชย์สงเคราะห์ กองทัพบก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานดังต่อไปนี้

4.1 สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .849 ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (R^2) เท่ากับ .603 ค่าความคลาดเคลื่อนของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ (Std. Error) เท่ากับ .260 ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F) เท่ากับ 53.813 แสดงว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการพาณิชย์ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการสามารถทำนายระดับความพึงพอใจของสมาชิกพาณิชย์สงเคราะห์ กองทัพบก ได้ร้อยละ 60.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้วพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกพาณิชย์สงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .822 ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (R^2) เท่ากับ .666 ค่าความคลาดเคลื่อนของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ (Std. Error) เท่ากับ .192 ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F) เท่ากับ 68.225 แสดงว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการพาณิชย์ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการสามารถทำนายระดับความพึงพอใจของสมาชิกพาณิชย์สงเคราะห์ กองทัพบก ได้ร้อยละ 66.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้วพบว่า ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกพาณิชย์สงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .836 ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (R^2) เท่ากับ .586 ค่าความคลาดเคลื่อนของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ (Std. Error) เท่ากับ .245 ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F) เท่ากับ 52.199 แสดงว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการพาณิชย์ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

สามารถทำนายระดับความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ได้ร้อยละ 58.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้วพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาและค้นคว้าที่ได้ข้างต้น สามารถอภิปรายโดยแยกพิจารณาตามสมมติฐาน และวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ร้อยละ 60.30 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรผู้ให้บริการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามจากสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้วยความสุภาพ ใจเย็น ให้ความสำคัญในรายละเอียดของข้อมูลบริการ แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก คำนึงถึงความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เป็นหลัก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิติพล ภูตะโชติ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551, หน้า 170-171) ที่ว่าต้องตอบสนองสมาชิกตามความคาดหวัง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ มีเมตตาริจิต มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เปิดใจกว้างรับฟังความคิดเห็นของสมาชิก และมีความกระตือรือร้นในเรื่องการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจในงานที่รับผิดชอบ

2. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความต่อเนื่องในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ร้อยละ 66.60 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการจ่ายเงินตรงตามระยะเวลาที่กำหนด รวมไปถึงมีการจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ การจัดทำบัญชีการเงินไม่ผิดพลาด มีทักษะเชี่ยวชาญในด้านการเงินและบัญชีที่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มาร์สตัน (Marston, 1979 อ้างถึงในพรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2545, หน้า 6) อธิบายถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิก โดยให้บริการอย่างตรงเวลา มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถในการทำหน้าที่ให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของสมาชิก

3. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงิน และบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการ

ทหารบก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความก้าวหน้าในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ร้อยละ 58.60 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันที และยังสามารถนำเสนองานบริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทั้งคุณภาพและปริมาณ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Certo Samuel (Certo Samuel C., 2000, p. 65) ที่ว่าบุคลากรผู้ให้บริการมีบทบาท ในการทำงานหรือดำเนินงานต่าง ๆ เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ความรู้ความสามารถ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้านความเสมอภาคในการบริการ ด้านความต่อเนื่องในการบริการ และด้านความก้าวหน้าในการบริการ โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด หากแต่ยังมีบางส่วนที่ควรเพิ่มในการพัฒนาการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 เพื่อให้การบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เกิดประสิทธิภาพและสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจด้านความเสมอภาคในการบริการ ควรปรับวิธีการปฏิบัติให้สามารถโอนเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ที่โอนเข้าเฉพาะบัญชีธนาคารทหารไทย เท่านั้น ควรเพิ่มการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารอื่น ๆ ที่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีอยู่แล้ว เพื่ออำนวยความสะดวกของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่ไม่มีบัญชีธนาคารทหารไทย

1.2 เพื่อให้การบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เกิดประสิทธิภาพและสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจด้านความต่อเนื่องในการบริการ เมื่อมีการโอนเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพเข้าบัญชีให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก แล้วทั้งส่วนแรกและส่วนที่เหลือ ควรจัดให้มีบริการส่ง SMS แจ้งให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทราบด้วย ไม่เพียงเฉพาะการแจ้งทางโทรศัพท์เท่านั้น

1.3 เพื่อให้การบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เกิดประสิทธิภาพและสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการบริการ ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินรายเดือน เช่น สามารถจ่ายผ่านร้านสะดวกซื้อ หรือจ่ายผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ที่ปลดเกษียณไปแล้ว หรือพ่อ แม่ ภรรยา ลูก ที่ส่งชำระรายเดือนเองไม่หักผ่านบัญชีข้าราชการทหารที่นำเข้ามาเป็นสมาชิก

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ประชากรของการศึกษาค้างนี้จำกัดอยู่เฉพาะกลุ่มกองทัพบกเท่านั้น ดังนั้นครั้งต่อไปควรมีการเปลี่ยนประชากรเป็นกลุ่มอื่นบ้าง เช่น กองทัพเรือ กองทัพอากาศ

2.2 ประชากรของการศึกษาค้างนี้กว้างมีทั้งภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสาน และภาคใต้ ดังนั้นครั้งต่อไปจะศึกษาให้ครอบคลุมเจาะกลุ่มเป้าหมายเป็นภาค เพื่อจะได้เข้าถึงประชากรมากกว่านี้

บรรณานุกรม

- กนกนาค หงสกุล. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาล ศูนย์ กระทรวง สาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการกองทัพบก. (2562). **คู่มือการอบรมงานฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก**. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- กองบริหารการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2560). **แนวปฏิบัติการเบิกจ่ายตรง**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง.
- คงพัทธ์ ไชรัศมี. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วน ตำบลนาป่า อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา เศรษฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรพันธ์ จันทน์โรจน์. (2549). **บัญชีเบื้องต้น 1**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ.
- เฉลิมพงษ์ คงเจริญ. (2554). **ทฤษฎีและนโยบายการเงิน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ญาณิศา บุญจิตร. (2553). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดรุณี คงสุวรรณ. (2549). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทาง วิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพฯ: สำนักบริการทาง วิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทัศนารณ จิรารักษ์. (2556). **การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อ เสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธัญญ์รัศม์ วศวรรณวัฒน์. (2553). **รายงานการวิจัยเรื่อง มาตรฐานการบัญชีไทยตามทัศนะของผู้ทำ บัญชี ผู้สอบบัญชีและอาจารย์ผู้สอนวิชาทางการบัญชี**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). **การตลาดบริการ**. ขอนแก่น: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เนตรชนก คงทน และ. (2558). **แนวทางการลดค่าใช้จ่ายการจัดงานฌาปนกิจของชุมชนมะเกลือใหม่ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา**. โปรแกรมวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2545). **การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: ปรกาศปริทัศน์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พิภพ อุดม. (2537). **สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: เวลาดี.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). **พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2545). **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ 1-7**. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, นนทบุรี.
- เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลาปะ พรศรีจันเพชร. (2544). **ทฤษฎีการบัญชี**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาวรรณ จันทะกล และอภิสิทธิ์ คำลือชัย. (2555). **ระบบบริหารจัดการสวัสดิการสงเคราะห์กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลแดล อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์**. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2553). **การบริหารเวลา (Time Management)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2547). **พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547**. กรุงเทพฯ: สภาวิชาชีพ. สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2540). **พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **การพัฒนาการให้บริการขององค์กร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2549). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Asya Archakova. (2013). **Service Quality and Customer Satisfaction**. Case study: Company X. Saimaa University of Applied Sciences Faculty of Business Administration Lappeenranta Degree Programme in International Business.
- Best, J. W. (1981). **Research in education**. New Jersey: Prentice Hall.
- Biljana Angelova. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**. Vol. 1, No. 3.
- Certo, Samuel C. (2000). **Modern management**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Conbach, L. Joseph. (1984). **Essential of Psychology and Education**. New York: McGraw Hill.
- Good, C.V. 1973. **Dictionary of Education**. New York: McGraw-hill Book.
- Hornby, A. F. (2000). **Advance Learner's Dictionary**. London: Oxford University.
- Likert, Rensis. 1967. **The Method of Constructing and Attitude Scale**. New York: Wiley & Son.
- Marston, J. E. (1979). **Modern Public Relation**. New york: McGraw-Hill.
- Millet, John D. (2021). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill Book Company.
- Schmidt, Gene Willard. (1975). **Job Satisfaction Among Secondary School Administrators**. Dissertation Abstracts International. 35(12).
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. New York: Harper and Row Publications.
- Wickstrom, R. A. (1971). **An Investigation into job Satisfaction Among Teacher**. Dissertation Abstracts International (32).
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. London: Litton Educational.

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการ
ทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและ
บัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจ
สงเคราะห์ กองทัพบก โดยข้อมูลที่รับจากท่านมีความสำคัญต่อการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล
การศึกษา

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของ
กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอความกรุณาให้ตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ
คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับโดยไม่มีการนำไปเปิดเผยทำให้เกิดความเสียหายแก่ตัวท่าน
และหน่วยงานของท่าน

ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาในการให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ร.ต.หญิง ชลธิชา ธนามี

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ซึ่งตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก

นายทหารสัญญาบัตร

พลอาสาสมัคร

นายทหารประทวน

อาสาสมัครทหารพราน

ลูกจ้าง

พลทหาร

พนักงานราชการ

ครอบครัว

3. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ต่ำกว่า 1 ปี

1 - 5 ปี

6 - 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ระดับ 5 หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับน้อยที่สุด

| ข้อที่ | ประสิทธิภาพการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-------------------------------|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านข้อมูลข่าวสาร | | | | | | |
| 1 | มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการด้านการเงินและบัญชี ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต | | | | | |
| 2 | จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงินและบัญชีที่สำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 3 | จัดเก็บหลักฐานด้านการเงินอย่างเป็นระบบ | | | | | |
| 4 | บุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชี, หัวหน้าแผนกการเงิน, ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เข้าถึงหลักฐานด้านการเงิน | | | | | |
| 5 | มีการชี้แจงระเบียบ นโยบายการให้บริการด้านการเงินและบัญชี | | | | | |
| 6 | ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับด้านการเงินและบัญชีตามความต้องการแก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก | | | | | |
| 7 | เข้าถึงข้อมูลการให้บริการด้านการเงินและบัญชีที่สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ | | | | | |
| 8 | จัดอบรมบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีอยู่เสมอ | | | | | |
| ด้านกระบวนการดำเนินงาน | | | | | | |
| 9 | การคำนวณและการตรวจสอบความถูกต้องของยอดเงินในการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก | | | | | |
| 10 | แจ้งให้สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก รับทราบเกี่ยวกับยอดเงินที่ได้รับและวันที่ทำการโอนเงิน | | | | | |
| 11 | ให้คำปรึกษาแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านการเงินและบัญชีแก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก | | | | | |
| 12 | การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ ด้านการเงินและบัญชี โดยจ่ายเงินผ่านระบบ TMB BUSINESS CLICK เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งจ่ายเงิน | | | | | |

| ข้อที่ | ประสิทธิภาพการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------------------------------|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13 | มีช่องทางเลือกใช้บริการด้านการเงินและบัญชีได้หลายรูปแบบ เช่น เฟซบุ๊ก/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์/ติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น | | | | | |
| 14 | มีการกระจายบุคลากรผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชีไปยังพื้นที่ในหน่วยงานที่พบกต่าง ๆ | | | | | |
| 15 | มีระบบตรวจสอบด้านการเงินและบัญชีที่น่าเชื่อถือ | | | | | |
| ด้านระยะเวลาบริการ | | | | | | |
| 16 | จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ | | | | | |
| 17 | การกำหนดระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพให้กับสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก กรณีจ่ายเงินส่วนแรก 95% จากยอดสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ในเวลาที่เหมาะสม | | | | | |
| 18 | จ่ายเงินส่วนที่เหลือตรงตามระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 19 | มีการแจ้งระยะเวลาในการจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ | | | | | |
| 20 | ควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด | | | | | |
| ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 21 | บุคลากรผู้ให้บริการมีทักษะเชี่ยวชาญในด้านการเงินและบัญชี | | | | | |
| 22 | คำนึงถึงความพึงพอใจของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เป็นหลัก | | | | | |
| 23 | มีความมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | | | | | |
| 24 | สามารถนำเสนองานบริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ทั้งคุณภาพและปริมาณ | | | | | |
| 25 | ให้ความสำคัญในรายละเอียดของข้อมูลบริการ แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก | | | | | |

| ข้อที่ | ประสิทธิภาพการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26 | รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามจากสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก ด้วยความสุภาพ ใจเย็น | | | | | |
| 27 | รับเรื่องไว้ดำเนินการอย่างจริงจัง มีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 28 | สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก | | | | | |
| 29 | มีการจัดทำบัญชีการเงินไม่ผิดพลาด | | | | | |
| 30 | บุคลากรผู้ให้บริการแต่ละส่วนมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | | | | | |

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการ
ฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก**

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการ
ฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการ
ฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการ
ฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการ
ฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของกองการ
ฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ในระดับน้อยที่สุด

| ข้อที่ | ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------------------------------------|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านความเสมอภาคในการบริการ | | | | | | |
| 1 | ได้รับความเอาใจใส่ในปัญหาบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก อย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 2 | มีความไว้วางใจในการบริการด้านการเงินและบัญชีของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก | | | | | |
| 3 | ได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเป็นธรรม ตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดของกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก | | | | | |
| ด้านความต่อเนื่องในการบริการ | | | | | | |
| 4 | ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการด้านการเงินและบัญชีอย่างรวดเร็วและทันการณ์ | | | | | |
| 5 | ข้อมูลการบริการแต่ละขั้นตอนถูกต้องไม่มีผิดพลาด | | | | | |
| 6 | ขั้นตอนการรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ มีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 7 | ระยะเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพให้แก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก มีความเหมาะสม | | | | | |
| 8 | บุคลากรผู้ให้บริการเข้าร่วมการอบรมพัฒนาความรู้ ความเข้าใจการบริการด้านการเงินและบัญชีทุกปี | | | | | |
| ด้านความก้าวหน้าในการบริการ | | | | | | |
| 9 | มีช่องทางรับบริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย | | | | | |
| 10 | ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ | | | | | |
| 11 | สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการ | | | | | |
| 12 | จำนวนสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ กองทัพบก เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี | | | | | |

ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|--------------------|--|
| ชื่อ - สกุล | ร.ต.หญิง ชลธิชา ธนามี |
| วัน เดือน ปีเกิด | 8 พฤษภาคม 2528 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดลำปาง |
| ประวัติการศึกษา | ปี พ.ศ. 2546 - ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี ปี พ.ศ. 2548 - ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ปี พ.ศ. 2551 - ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัย เทคโนโลยี ราชภัฏรำไพพรรณี เชียงใหม่ |
| ประสบการณ์การทำงาน | ปี พ.ศ. 2551 - เจ้าหน้าที่การเงิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2552 - พนักงานบัญชี บริษัท CSS คอมมิวนิเคชั่นแอนด์ซิสเต็มส์โซลูชั่น จำกัด ปี พ.ศ. 2560 - นายทหารสัญญาบัตร ตำแหน่ง นายทหารการเงิน โรงพยาบาลค่าย สุริยพงษ์ ปี พ.ศ. 2561 - นายทหารสัญญาบัตร ตำแหน่ง ประจำแผนกกรมสวัสดิการทหารบก กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ปี พ.ศ. 2562 - นายทหารสัญญาบัตร ตำแหน่ง ประจำแผนกกรมการเงินทหารบก กองค่าใช้จ่าย กรมการเงินทหารบก |