

บทคัดย่อ

168527

ชื่อภาคนิพนธ์	:	ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินการของ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ:ศึกษาระดับสมาชิกที่เข้ารับการอบรม โครงการ กบข.อบรมสมาชิก
ชื่อผู้เขียน	:	นายฉันทพล สุวรรณาศรัย
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	:	2548

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินการของ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ : ศึกษาระดับสมาชิกที่เข้ารับการอบรมโครงการ กบข.อบรมสมาชิก” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านต่าง ๆ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ 3) เพื่อนำผลจากการวิจัยมาปรับปรุงการดำเนินงานของ กบข. ในอนาคต

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่เป็นสมาชิกของ กบข. และกลุ่มข้าราชการที่ได้เข้ารับการอบรมสมาชิกในโครงการกบข.อบรมสมาชิก โดยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2548 ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 231 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 125 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 218 คน และเกือบครึ่งสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จำนวน 72 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งเป็นข้าราชการพลเรือน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24
2. ในภาพรวมสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับสมาชิกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

168527

รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางสื่อต่างๆของ กบข. ส่วนด้านการให้บริการด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินการของ กบข. ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆของ กบข. ส่วนปัจจัยอื่นไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการให้บริการด้านการเงิน ควรมีการสร้างเชื่อมั่นให้กับสมาชิก โดยมีการชี้แจงข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน รวมทั้งควรจัดอบรม สัมมนา ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุน ผลประโยชน์ที่ได้รับ และเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ควรสร้างภาพลักษณ์ของตนเองให้เห็นเด่นชัดว่า เป็นองค์กรอิสระ มีความโปร่งใส บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้สมาชิกได้เกิดความมั่นใจ
2. ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆของ กบข. ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้มีรายละเอียดชัดเจนมากขึ้น และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับสมาชิกโดยตรง หรือเผยแพร่ให้เพียงพอกับความต้องการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สมาชิกสามารถติดตามข่าวสารได้ทันทั่วถึง
3. ด้านการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่ กบข. จัดให้สมาชิกควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับสมาชิกได้รับทราบทั่วกัน ควรมีการชี้แจงข้อมูลรายละเอียดของสวัสดิการต่าง ๆ ให้สมาชิกโดยมีการสอบถามความคิดเห็นความต้องการของสมาชิกก่อน
4. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กบข. เจ้าหน้าที่ กบข. ควรมีความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไข/ตอบปัญหาให้กับสมาชิกได้ทันที ไม่ต้องให้สมาชิกรอ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ

ABSTRACT

168527

Title of Research Paper : Satisfaction to the Implementation of Government Pension Fund :
A Case Study of the Members Who Attained Training Course

Author : Mr. Nantapron Suwannasai

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The study was conducted for the following objectives:

- 1) to find out satisfaction of the government pension fund's members
- 2) to find out factors related to member satisfaction
- 3) to bring the result to improve the Government Pension Fund implementation in the future

Data were collected from 300 members of government service officers who attained the Government Pension Fund training course in June B.E. 2548. Purposive sampling technique was used. Questionnaire was conducted and distributed. Descriptive statistics and inferential statistics were used for analyses data.

Finding

1. Most of the sample was male, about half has ages of 21-30, bachelor degree, almost half from the Ministry of Agriculture and Cooperatives, and other civil occupation.
2. The members were "satisfy" in overall implementation. The satisfaction average from high to low was government welfare, service officer, and information receiving, respectively. Financial service has less satisfactory.
3. Factors related to satisfaction were sex, education level, and information receiving.

168527

Recommendations

1. Financial Service Sector should increase more confident from members by giving the implementation information, conducting seminar to make more understanding about investment and benefit. Open the opportunity to the members by sharing their ideas. Moreover, there should make a good clear image showing that they are an independent organize with a good governance to make a positive thinking to members.

2. Information should be distributed information by give more clear details to members directly. There should be enough and up to date information for members.

3. Welfare service should give welfare information (in all details) to members under their needs, widely.

4. Officers should have knowledge enough to solve problems and answer questions immediately, and should increase the number of the service officers.