

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การเสนอผลการวิจัย ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของข้อมูลที่ชี้ให้เห็นถึงสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง อีกส่วนคือผลการวิจัยที่ตั้งไว้ตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประเด็น โดยเริ่มเสนอถึงวิธีการและผลของการศึกษาสภาพและสาเหตุของการค้างชำระเงินสงเคราะห์ และการค้างจ่ายเงินสงเคราะห์ศพของสมาคมอาปนกิจสงเคราะห์ลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอพล ผลการสร้างรูปแบบเพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการ รับ - จ่ายเงินสงเคราะห์ศพ รวมทั้งผลการทดสอบรูปแบบของกลยุทธ์ โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 รายจากจำนวนสมาชิกทั้งหมดที่เข้าร่วมประชุม - สัมมนาในวันที่ 25 มกราคม 2541 จำนวน 168 คน ประกอบด้วย คณะกรรมการ 15 คน พนักงาน 3 คน และที่เหลือเป็นสมาชิกทั่วไปจำนวน 82 ราย โดยใช้พื้นที่วิจัยจำนวน 15 ตำบล ในบริเวณอำเภอพล และพื้นที่ในบางตำบลของอำเภอเวียงใหญ่ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งที่ได้จากการศึกษาได้นำเสนอให้ทราบดังนี้

4.1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ลักษณะข้อมูลทางด้าน เศรษฐกิจและสังคมของตัวอย่าง (N = 100)

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
อายุ			51.49
20 - 35 ปี	7	7.0	
36 - 45 ปี	19	19.0	
46 - 55 ปี	36	36.0	
56 - 65 ปี	30	30.0	
66 - 75 ปี	8	8.0	

ตารางที่ 1 ลักษณะข้อมูลทางด้าน เศรษฐกิจและสังคมของตัวอย่าง (N = 100) (ต่อ)

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
เพศ			-
ชาย	96	96.0	
หญิง	4	4.0	
คุณวุฒิการศึกษา			-
ประถมศึกษา	77	77.0	
มัธยมต้น	10	10.0	
มัธยมปลายและอาชีวศึกษา	10	10.0	
ปริญญาตรี	1	1.0	
ไม่ตอบ	2	2.0	
สถานภาพการสมรส			-
โสด	2	2.0	
หม้าย	6	6.0	
หย่าร้าง	1	1.0	
แต่งงานและอยู่ด้วยกัน	91	91.0	
จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับภาระเลี้ยงดู			5.24
1 - 3 คน	9	9.0	
4 - 6 คน	72	72.0	
7 - 9 คน	19	19.0	
สมัครเข้าเป็นสมาชิกสมาคมเมื่ออายุ			44.60
20 - 35 ปี	17	17.0	
36 - 45 ปี	32	32.0	
46 - 55 ปี	39	39.0	
56 - 65 ปี	10	10.0	
ไม่ตอบ	2	2.0	

ตารางที่ 1 ลักษณะข้อมูลทางด้าน เศรษฐกิจและสังคมของตัวอย่าง (N = 100) (ต่อ)

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกของสมาคม			7.12
1 - 5 ปี	19	19.0	
6 - 10 ปี	33	33.0	
11 - 14 ปี	46	46.0	
ไม่ตอบ	2	2.0	
ปัจจุบันมีตำแหน่ง			-
ลูกบ้าน	72	72.0	
ผู้ใหญ่บ้าน	15	15.0	
พนักงาน	3	3.0	
อสม.	2	2.0	
สมาชิก อบต.	8	8.0	
หน้าที่ในสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์			-
คณะกรรมการ	6	6.0	
พนักงาน	3	3.0	
สมาชิก	91	91.0	
รายได้ต่อเดือน			2372.17
0 - 2000 บาท	51	51.0	
2001 - 4000 บาท	20	20.0	
4001 - 6000 บาท	6	6.0	
6001 - 8000 บาท	5	5.0	
8001 - 10000 บาท	1	1.0	
ไม่ตอบ	17	17.0	

อายุของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉลี่ยของสมาคมมาปนกิจสงเคราะห์ ลูกค้า ร.ก.ส. อำเภอพล มีอายุอยู่ในเกณฑ์ 51 ปี 6 เดือน โดยร้อยละ 36.0 อายุในช่วง 46-55 ปี ร้อยละ 30.0 อายุช่วง 56-65 ปี ร้อยละ 19.0 อายุช่วง 36-45 ปี ร้อยละ 8.0 อายุช่วง 66-75 ปี และร้อยละ 7.0 อายุช่วง 20-35 ปี ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

เพศ ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างของสมาคมมาปนกิจสงเคราะห์ ๑ เป็น เพศชาย ถึงร้อยละ 96.0 และอีกร้อยละ 4.0 เป็นหญิง

การศึกษา ของตัวอย่างร้อยละ 77.0 มีระดับการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 10.0 มีการศึกษาในระดับมัธยมต้น ร้อยละ 10.0 มีการศึกษาในระดับมัธยมปลายและอาชีวศึกษา ร้อยละ 1.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยทำหน้าที่เป็นพนักงานของสมาคม และร้อยละ 2.0 ไม่ประ สงค์จะตอบ

สถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีสถานภาพการสมรส แต่งงานและอยู่ด้วยกัน กับคู่สมรสถึงร้อยละ 91.0 โดยร้อยละ 6.0 มีสถานภาพเป็นหม้าย ร้อยละ 2.0 ยังเป็นโสด และ ร้อยละ 1.0 หย่าร้าง

จำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่ต้องรับภาระเลี้ยงดู ร้อยละ 72.0 มีสมาชิกในครอบครัวอยู่ในเกณฑ์ 4-6 คน ร้อยละ 19.0 มีสมาชิกในครอบครัว 7-9 คน และร้อยละ 9.0 มีสมาชิกในครอบครัว อยู่ในเกณฑ์ 1-3 คน

อายุเมื่อตอนสมัครเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมมาปนกิจสงเคราะห์ ร้อยละ 39.0 สมัครเข้าเป็นสมาชิกเมื่ออายุอยู่ในช่วง 46-55 ปี ร้อยละ 32.0 สมัครเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมเมื่ออายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี ร้อยละ 17.0 เป็นสมาชิกตอนอายุอยู่ในช่วง 20-35 ปี ร้อยละ 10.0 เป็นสมาชิกเมื่ออายุอยู่ในช่วง 56-65 ปี และมีผู้ไม่ประสงค์จะตอบคิดเป็นร้อยละ 2.0

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จากการสำรวจทำให้พบว่า ร้อยละ 46.0 ได้เป็นสมาชิกมานาน อยู่ในเกณฑ์ 11-14 ปี ร้อยละ 33.0 เป็นสมาชิกมาในช่วงระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 19.0 เป็นสมาชิกในช่วง 1-5 ปี และในจำนวนตัวอย่างทั้งหมด มีร้อยละ 2.0 ไม่ประสงค์จะตอบ

ตำแหน่งทางสังคม ร้อยละ 72.0 ของตัวอย่างมีตำแหน่งเป็นลูกบ้าน ร้อยละ 15.0 ทำหน้าที่เป็นผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ 8.0 เป็นสมาชิก อบต. ร้อยละ 3.0 เป็นพนักงาน และร้อยละ 2.0 ทำหน้าที่ทางสังคมเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน

หน้าที่ในสมาคมมาปนกิจสงเคราะห์ ๑ ร้อยละ 91.0 ของตัวอย่างมีสถานภาพเป็นสมาชิก ร้อยละ 6.0 ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการ และร้อยละ 3.0 ทำหน้าที่เป็นพนักงาน

รายได้ต่อเดือน จากตัวอย่างที่เลือกมาส่วนมากมีรายได้อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยต่ำ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,372.17 บาท จากการจัดกลุ่มรายได้ออกเป็นช่วง ๆ พบว่า ร้อยละ 51.0 ของตัวอย่าง มีรายได้ 0 - 2,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 20.0 มีรายได้ในช่วงระหว่าง 2,001 - 4,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 6.0 มีรายได้ช่วง 4,001 - 6,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 5.0 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 6,001 - 8,000 บาท และร้อยละ 1.0 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในเกณฑ์สูงอยู่ในช่วง 8,001 - 10,000 บาท

4.2 ผลการวิจัย

4.2.1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาของระบบการบริหารจัดการ

การศึกษาลักษณะทั่วไปของระบบการบริหารจัดการของสมาคม ฯ ที่ทำให้เกิดปัญหาการรับ จ่ายเงินสงเคราะห์ล่าช้า โดยใช้วิธีการศึกษาแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action) ของทีมงานวิจัยทั้งสามฝ่ายประกอบด้วย ผู้วิจัย คณะกรรมการและพนักงานของสมาคม และทีมงานที่ปรึกษาของสมาคม ฯ ซึ่งในที่นี้คือ พนักงานของ ร.ก.ส. สาขาอำเภอพล ซึ่งมีขั้นตอนของการศึกษาดังนี้

เริ่มทำการศึกษาโดยลงพื้นที่เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของประชากรในพื้นที่ทดลองได้แก่ หมู่ 2 หมู่ 1 หมู่ 9 หมู่ 8 ตำบลเพ็กใหญ่ หมู่ 1 หมู่ 4 ตำบลโจดหนองแก หมู่ 6 ตำบลหนองแขวง โสภพระ ซึ่งทำให้ทราบถึงทัศนคติในด้านต่าง ๆ ของประชากรที่มีต่อสมาคมอาปนกิงสงเคราะห์ ร.ก.ส. อำเภอพล ซึ่งมีประเด็นหลักอยู่ 3 ประการ คือ ระยะเวลาการจ่ายเงินสงเคราะห์ล่าช้า วิธีการรับชำระเงินสงเคราะห์ไม่เอื้อต่อสมาชิกและขาดการประสานงานที่ดีระหว่าง สมาคมกับสมาชิก ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้รับหารือกับทีมงานที่ปรึกษาของสมาคมสรุปและนำข้อมูลที่ได้อาหรือกับทีมงานที่ปรึกษาของสมาคม ฯ เข้าที่ประชุมในวันที่ 8 กันยายน 2540 เพื่อกำหนดเป็นประเด็นของปัญหาให้คณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละตำบลเข้าศึกษาสภาพปัญหาที่แท้จริงของพื้นที่ตนเองและนำมาเป็นข้อมูลนำเสนอในที่ประชุม ในวันที่ 8 กันยายน 2540 ระดมสมองเพื่อกำหนดสาเหตุของปัญหา ซึ่งทำให้ทราบว่าสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาเกิดจาก วิธีการรับชำระเงินสงเคราะห์ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกกล่าว คือ สมาชิก ฯ เมื่อสิ้นฤดูการทำนาก็จะเดินทางไปทำงานในต่างจังหวัดต่างประเทศบ้าง จึงทำให้ไม่สามารถจะชำระเงินสงเคราะห์ได้ อีกทั้งในขณะที่อาศัยอยู่ในภูมิลำเนาของคณนั้นรายได้หลักเกิดจากการขายผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งจะมีรายได้เพียงปีละครั้ง โดยจากการศึกษาพบว่าประชากรร้อยละ 51 มีรายได้อยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำมาก คือ มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 2,372.17 บาทต่อเดือน ซึ่งในรอบปีนั้นเมื่อสรุปเป็นรายได้รวมทั้งปี เมื่อหักค่าใช้จ่ายที่เกิดจากภาระด้านอื่น ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร ค่ารักษาพยาบาลของตนและ

สมาชิกในครอบครัวออกแล้ว จะทำให้รายได้ที่มีอยู่เพียงน้อยคนนั้นไม่เพียงพอต่อการครองชีพจึงทำให้การรับชำระเงินสงเคราะห์ศพล่วงหน้าจากสมาชิกซึ่งสมาคมกำหนดให้รับชำระครั้งเดียวเป็นจำนวนเต็ม จำนวนเงินสูงถึง 1,500 - 2,000 บาท ค่อบปีนั้นส่งผลกระทบต่อสมาชิกเป็นอย่างยิ่ง จึงทำให้การดำเนินกิจกรรมของสมาคมประสบกับปัญหาคือ สมาคมไม่มีเงินสงเคราะห์ที่จะจ่ายให้กับญาติของสมาชิกที่เสียชีวิต ฉะนั้นในกระบวนการของการศึกษาผู้วิจัยจึงต้องทำความเข้าใจต่อสภาพทางสังคมของประชากรให้ลึกซึ้ง เพื่อจะได้กำหนดกิจกรรมแทรกแซงได้ถูกต้อง จากผลการศึกษาสภาพของปัญหาจึงทำให้ผู้วิจัยพบว่าจุดอ่อนของกระบวนการบริหารจัดการของสมาคม ฯ อยู่ที่วิธีการรับชำระเงิน คณะกรรมการขาดความรู้และทักษะในการบริหารจัดการ คณะกรรมการและพนักงานขาดความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน คณะกรรมการขาดภาวะความเป็นผู้นำและพฤติกรรม การมีส่วนร่วมในสังคม การประสานงานระหว่างสมาคมกับสมาชิกยังบกพร่อง โดยไม่สามารถสื่อสารถึงสมาชิกได้อย่างทั่วถึง

4.2.2 รูปแบบของกลยุทธ์ที่ใช้ในการแก้ปัญหา

เมื่อทราบแน่ชัดโดยในที่ประชุมกลุ่มต่างให้การยอมรับแล้วว่าสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากปัจจัยภายในได้แก่ คณะกรรมการขาดความรู้และทักษะในการบริหารจัดการ คณะกรรมการและพนักงานขาดความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน คณะกรรมการขาดภาวะความเป็นผู้นำและพฤติกรรม การมีส่วนร่วมในสังคม การประสานงานระหว่างสมาคมกับสมาชิกยังบกพร่อง โดยไม่สามารถสื่อสารถึงสมาชิกได้อย่างทั่วถึงจึงได้มีมติในที่ประชุม เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2540 เพื่อกำหนดให้มีการแก้ไขปัญหา โดยกำหนดให้จัดการประชุมสัมมนาระดมสมองเพื่อหาแนวทางการเปลี่ยนแปลงวิธีการรับชำระเงินแบบใหม่ ปรับลดอัตราเงินสงเคราะห์เรียกเก็บล่วงหน้า แดงตั้งตัวแทนระดับหมู่บ้านเพื่อทำหน้าที่ประสานงานระหว่าง สมาคม กับ สมาชิก โดย มีการเสนอความคิดเห็นร่วมกันว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นไม่สามารถจะปล่อยให้ยืดเยื้อต่อไปได้ มติในที่ประชุมจึงกำหนดให้ วันที่ 25 มกราคม 2541 เป็นวันให้มีการจัดประชุม - สัมมนา เพื่อแก้ไขปัญหา โดยทำการคัดเลือกสมาชิกจำนวน 168 คนเข้าร่วมประชุมสัมมนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

การจัดการประชุม-สัมมนาให้กับคณะกรรมการ 15 คน พนักงาน 3 คนและสมาชิก 150 คน ในวันที่ 25 มกราคม 2541 และการจัดประชุมสมาชิก จำนวน 4,300 คน โดยสร้างบรรยากาศของการประชุม - สัมมนาให้ผู้เข้าร่วมประชุมเกิดแรงงูใจในความสำนึกในหน้าที่และเข้าใจถึงภาวะทางการเงิน (เงินสงเคราะห์ และเงิน สงเคราะห์เรียกเก็บล่วงหน้า) ของสมาคม พร้อมทั้ง จัดระดมสมองเพื่อหาแนวทางการเปลี่ยนแปลงวิธีการรับชำระเงินสงเคราะห์แบบใหม่ เพื่อกำหนดการตั้งตัวแทนระดับ

หมู่บ้านให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างสมาคมกับสมาชิก ปรับลดอัตราเงินสงเคราะห์เรียกเก็บล่วงหน้าให้ลดลงจาก เดิมรับชำระเป็นจำนวนเต็ม ปีละ 1 ครั้ง เป็นจำนวนเงิน 1,500 - 2,000 บาท เป็นให้รับชำระเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าเพียงปีละ 1,000 บาท โดยให้เก็บชดเชยเมื่อเงินจำนวน 1,000 บาทนั้น ถูกใช้ไป 500 บาท โดยการหักโอนจากบัญชีของสมาชิก

4.2.3 ผลการทดสอบรูปแบบของกลยุทธ์

4.2.3.1 ผลการทดสอบทัศนคติความพึงพอใจ

จากการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการต่าง ๆ ตามข้อ 4.2.2 จึงทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ดังข้อมูลใน ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวอย่าง จากการสังเกตการณ์ พบว่า การที่สมาชิกมีความพึงพอใจนั้นเนื่องจาก สมาชิกสามารถผ่อนชำระเป็นรายเดือนได้ โดยอัตราเฉลี่ยเดิมในปีที่ผ่านมา จะมีสมาชิกเสียชีวิต 150 ศพ โดยจะต้องใช้เงินปีละ 1,500 บาท ฉะนั้น หากรอให้สมาชิกตายครบ 50 ศพ ก็จะทำให้ระยะการชำระเงินของสมาชิกที่ยังมีชีวิตอยู่นั้นแบ่งการชำระได้ ปีละ 3 ครั้ง หรือเท่ากับ 4 เดือน ซึ่งเท่ากับว่าสมาชิกสามารถหาฝากเงินเพื่อกิจกรรมนี้ในขั้นต่ำเดือนละ $500 \div 4$ ซึ่งเท่ากับ 125 บาทต่อเดือน ได้ทันและการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ฝากเงินเข้าบัญชีของตนเองนั้นในระบบของธนาคารในปัจจุบันได้พัฒนาระบบเงินฝากสามารถที่จะฝากต่างสาขาได้ทั่วประเทศจึงทำให้สมาชิก ฯ ในรายที่ต้องเดินทางจากบ้านเกิดเมืองนอนเพื่อไปทำงานหลังฤดูทำนาสามารถฝากเงินซึ่งเป็นรายได้พิเศษเข้าบัญชีของตนซึ่งเปิดไว้กับ ธ.ก.ส. ได้ทุกเดือน จึงทำให้มีผู้เข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนมาก โดยผลการวัดความพึงพอใจได้แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ก่อนและหลังใส่กิจกรรมแทรกแซง

(N=100)

ตัวชี้วัด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ			Z	P-Value
	ในทางที่ดีขึ้น	คงที่	ในทางที่เลวลง		
1 เงินสงเคราะห์เรียกเก็บล่วงหน้า					
1.1 เพดานสูงสุดของเงินสงเคราะห์	63	35	2	7.442	0.000
1.2 อัตราการเรียกเก็บต่อปี	95	5	0	9.644	0.000
1.3 วิธีแจ้งการเรียกเก็บเงินจากสมาชิก	60	38	2	7.239	0.000
1.4 วิธีการรับชำระเงินจากสมาชิก	88	10	2	8.960	0.000
1.5 ระยะเวลาการรับชำระเงินสงเคราะห์	73	18	5	7.586	0.000

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง (N=100) (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ			Z	P-Value
	ในทางที่ดีขึ้น	คงที่	ในทางที่เลวลง		
2 การจ่ายเงินสงเคราะห์ศพ					
2.1 วิธีการจ่ายเงินสงเคราะห์	80	12	8	7.569	0.000
2.2 ระยะเวลาการจ่ายเงินสงเคราะห์	88	11	1	9.116	0.000
2.3 อัตราค่าธรรมเนียม	65	27	5	7.052	0.000
3 ความเหมาะสมของวิธีการรับชำระเงิน					
3.1 ความสะดวก	77	20	3	8.162	0.000
3.2 ความรวดเร็ว	70	25	5	7.390	0.000
3.3 ความเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิก	71	28	0	8.307	0.000
3.4 ความพึงพอใจในวิธีการ	81	14	5	8.087	0.000
4 การใช้บัญชีเงินฝากเพื่อการอุปถัมภ์สงเคราะห์	75	17	6	7.556	0.000

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Sign Test ซึ่งเป็นการทดสอบว่าทิศทาง การเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มเดิมมีความสัมพันธ์กันนั้นมีทิศทาง ความแตกต่างไปในทิศทางใด ซึ่งในการนำเสนอได้กำหนดให้เห็นเป็น 3 ทิศทาง คือ 1. ในทางที่ ดีขึ้น 2. ในสภาพคงที่ 3. ในทางที่เลวลง ซึ่งผลที่ได้สามารถตรวจสอบความแตกต่างได้จากค่าของ Z และ ค่า P-Value จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในทิศทางที่ดีขึ้นหลัง จากการใส่กิจกรรมแทรกแซง

เงินสงเคราะห์เรียกเก็บล่วงหน้า

เพดานสูงสุดของเงินสงเคราะห์ ร้อยละ 63 มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
 อัตราการเรียกเก็บค่อปี ร้อยละ 95 มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
 วิธีแจ้งการเรียกเก็บเงิน ร้อยละ 60 มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
 วิธีการรับชำระเงิน ร้อยละ 88 มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

การจ่ายเงินสงเคราะห์ศพ

ระยะเวลาการจ่ายเงิน ร้อยละ 88 มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ความเหมาะสมของวิธีการรับชำระเงิน

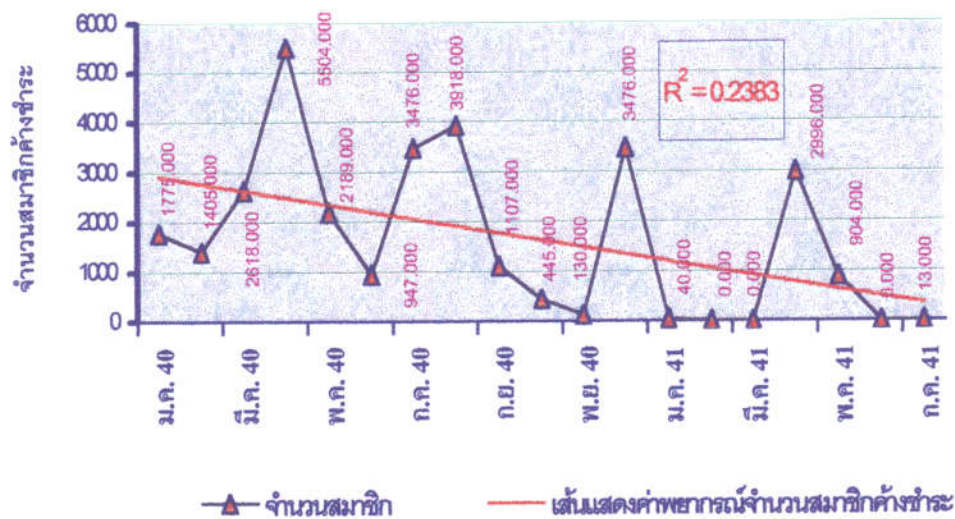
ความสะดวก ร้อยละ 77 มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
 ความรวดเร็ว ร้อยละ 70 มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

4.2.3.2 ผลการทดสอบจำนวนสมาชิกค้างชำระและจำนวนเงินสงเคราะห์ศพค้างจ่าย

ตารางที่ 3 ข้อมูลจำนวนสมาชิก สมาชิกค้างชำระ และจำนวนเงินสงเคราะห์ศพค้างจ่าย ตั้งแต่ เดือน มกราคม 2540 ถึงเดือนกรกฎาคม 2541

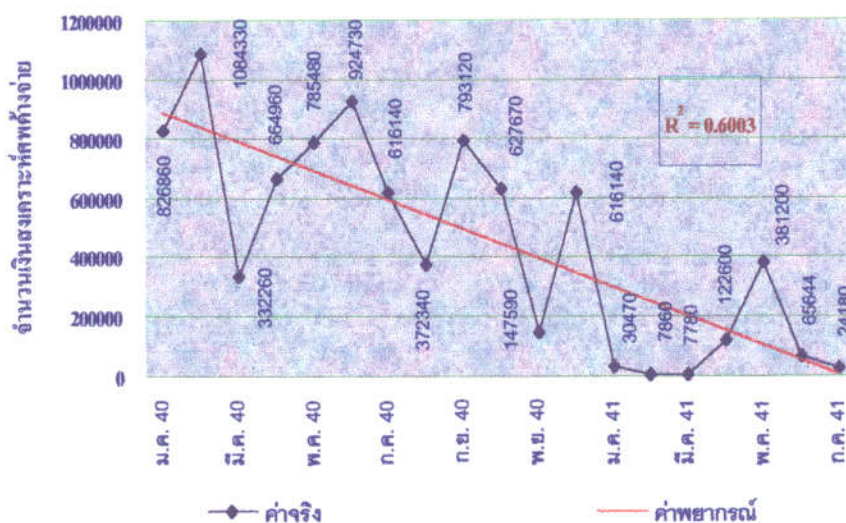
เดือน ปี	จำนวน สมาชิก	จำนวนสมาชิกค้างชำระ		จำนวนเงินสงเคราะห์ศพค้างจ่าย	
		ค่าจริง	ค่าพยากรณ์	ค่าจริง	ค่าพยากรณ์
ม.ค.40	17306	1775.0	2908.3	826,860.0	882010.0
ก.พ.40	17294	1405.0	2766.1	1,084,330.0	833315.0
มี.ค.40	17296	2618.0	2623.9	332,260.0	784620.0
เม.ย.40	17280	5504.0	2481.7	664,960.0	735925.0
พ.ค.40	17308	2189.0	2339.5	785,480.0	687230.0
มิ.ย.40	17315	947.0	2197.3	924,730.0	638535.0
ก.ค.40	17314	3476.0	2055.1	616,140.0	589840.0
ส.ค.40	17311	3918.0	1912.9	372,340.0	541145.0
ก.ย.40	17301	1107.0	1770.8	793,120.0	492450.0
ต.ค.40	17293	445.0	1628.6	627,670.0	443755.0
พ.ย.40	17242	130.0	1486.4	147,590.0	395061.0
ธ.ค.40	17198	3476.0	1344.2	616,140.0	346366.0
ม.ค.41	17202	40.0	1202.0	30,470.0	297,671.0
ก.พ.41	17172	0.0	1059.8	7,860.0	248,976.0
มี.ค.41	17181	0.0	917.6	7,780.0	200,281.0
เม.ย.41	17178	2996.0	775.5	122,600.0	151,586.0
พ.ค.41	17170	904.0	633.3	381,200.0	102,891.0
มิ.ย.41	16961	0.0	491.1	65,644.0	54,196.1
ก.ค.41	16943	13.0	348.9	24,180.0	5,501.2

หมายเหตุ : ข้อมูลจากรายงานงบทดลองของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ เดือนมกราคม 2540 ถึง
เดือนกรกฎาคม 2541



แผนภูมิที่ 9 กราฟแสดงค่าเปรียบเทียบจำนวนสมาชิกค้างชำระ ระหว่าง ค่าจริงกับค่าพยากรณ์

$$MAD = 1165.397 \quad R^2 = .2383$$



แผนภูมิที่ 10 กราฟแสดงค่าเปรียบเทียบจำนวนเงินสงเคราะห์ค้างจ่าย ระหว่าง ค่าจริงกับค่า

$$พยากรณ์ \quad MAD = 181532 \quad R^2 = .6003$$

ข้อมูลที่ได้ในตารางที่ 3 ได้นำมาวิเคราะห์แนวโน้ม เพื่อหาค่าพยากรณ์ โดยใช้ Linear Regression Time Series Forecasting โดย Program Quantitative Systems ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ทำให้เห็นการเปรียบเทียบของข้อมูลได้อย่างชัดเจนว่า จำนวนสมาชิกค้างชำระก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซง และหลังใส่กิจกรรมแทรกแซงมีความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม โดยในช่วง 6 เดือนหลังจากใส่กิจกรรมแทรกแซงคือเดือนกรกฎาคม 2541 จำนวนสมาชิกค้างชำระจริงมีจำนวนเพียง 13 รายโดยค่าพยากรณ์ที่ควรจะเป็นนั้นสูงถึง 348.9

4.3 ปัญหาและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ทำให้พบว่า อุปสรรคที่สำคัญที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง คือการติดต่อสื่อสาร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่บริเวณพื้นที่ ทุรกันดาร การคมนาคมด้านการสื่อสารนั้นยังไม่ทั่วถึงจึงทำให้การประสานงานระหว่าง สมาคม กับสมาชิก ไม่ประสบผลเท่าที่ควร แต่ผู้วิจัยก็ได้แก้ปัญหาโดยอาศัยการสร้างกลุ่มแกนนำระดับย่อย เรียกว่าตัวแทนระดับหมู่บ้าน โดยใช้ประชากรซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละหมู่บ้านจำนวน 150 คน ทำหน้าที่เป็นตัวแทน ประสานงานระหว่าง สมาคม กับสมาชิก