

การจัดการประเมินผลความพึงพอใจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของ
ส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Satisfaction management of registered provident fund for
permanent employees In Bangkok

รัชดาภรณ์ ธารนะสุข¹, ดร.กรเอก กาญจนนาโภคิน²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ลูกจ้างประจำของส่วนราชการที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบ (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression)

ผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) ความพึงพอใจของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.741) (2) เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน ซึ่งมีความแตกต่างกันในทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านสถานภาพ และด้านระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน มีความแตกต่างกันในทุกด้าน โดยปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพียงด้านเดียวที่ไม่แตกต่างกันในด้านคุณค่าที่ได้จากประสบการณ์

คำสำคัญ : การจัดการประเมินผล, ความพึงพอใจ

¹นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาคณาวังอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research The objective of (1) is to study the satisfaction towards the registered provident fund for permanent employees of government agencies. (2) to study the comparison between personal factors and satisfaction of registered provident fund for permanent employees of government agencies In Bangkok Using quantitative research methods The sample population used in the study was: 400 registered permanent employees of government employees who are registered permanent employees. The tool used for data collection was questionnaires. Statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. T-Test, ANOVA, Pearson Correlation, and Multiple Regression. The objective study found that (1) the satisfaction of registered provident fund for permanent employees of government agencies. The overall picture was at a high level of opinion ($\bar{X}= 3.93$, $SD = 0.741$) (2) comparing personal factors and satisfaction of registered permanent employee provident funds. Age and duration of service in the current organization Which are different in every way Personal factors of gender, status and education level. Not different in every way They are different in every way. By the average monthly income factor Only one side that does not differ in the value gained from experience.

Keywords: management, evaluation, satisfaction

บทนำ

ในระดับธนาคารโลก (World Bank) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับระบบการออมเพื่อเกษียณอายุหรือระบบบำนาญบำนาญ เพื่อทำให้เกิดความมั่นคงทางสังคมของประเทศ และหลายประเทศทั่วโลกจัดให้มีระบบการออมเพื่อการเกษียณตามแนวคิดเสาหลัก 5 ต้น (Five Pillar Framework) และใช้มาตรการภาษีเพื่อช่วยสนับสนุนการออมแบบสมัครใจ อาทิเช่น ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ในปัจจุบัน หลายประเทศทั่วโลกกำลังอยู่ในช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรที่สำคัญ ได้แก่ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยองค์การสหประชาชาติ (United Nation) นิยามผู้สูงอายุไว้ที่ประชากรซึ่งมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ขณะที่ข้อมูลจากรายงาน World Population Aging 2015 ของ United Nation (UN) ระบุจำนวนผู้สูงอายุทั่วโลกอยู่ที่ประมาณ 900 ล้านคน หรือคิดเป็น 12.3% ของประชากรทั่วโลก และมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยคาดว่าจะถึง 2.1 พันล้านคน หรือ 21.5% ของประชากรทั่วโลกในปี 2050 อันเป็นผลจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและด้านการแพทย์ที่ช่วยให้ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น ขณะที่อัตราการเกิดลดลงอย่างต่อเนื่อง หากพิจารณาถึงสถานการณ์ของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในต่างประเทศพบว่า ประเทศที่พัฒนาแล้วเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมากกว่าประเทศที่กำลังพัฒนา โดยยุโรปเป็นภูมิภาคที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุต่อประชากรทั้งหมดมากที่สุด ขณะที่ประเทศที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุต่อประชากรทั้งหมดมากที่สุด 5 อันดับแรกในปี 2015 ได้แก่ ญี่ปุ่น อิตาลี เยอรมัน ฟินแลนด์ และโปรตุเกส ในขณะที่ประเทศไทยเป็นลำดับที่ 63 ด้วยเหตุดังกล่าวการมีระบบการออมเพื่อการเกษียณที่เพียงพอสำหรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุจึงเป็นประเด็นที่หลายประเทศในความสัมพันธ์ตามแนวคิดเกี่ยวกับระบบการออมเพื่อเกษียณอายุโดยธนาคารโลก (World Bank) ที่เรียกว่า ทฤษฎีเสาหลัก 5 ต้น (Five Pillar Framework) ประกอบด้วย เสาหลักแรก Pillar 0 : A non-contributory "zero pillar" เป็นเงินสวัสดิการสังคมแบบให้เปล่าของภาครัฐ ที่มาจากเงินงบประมาณ เสาหลักที่สอง Pillar 1 A mandatory "first pillar" (Public pension, Publicly managed, Defined benefit system: DB) เป็นระบบแบบบังคับ โดยประชาชนจ่ายส่วนหนึ่งและรัฐจะจ่ายเงินอุดหนุนอีกส่วนหนึ่ง บริหารโดยหน่วยงานของรัฐกำหนดผลประโยชน์เป็นอัตราขั้นต่ำที่สมาชิกจะได้รับ ในประเทศไทย ได้แก่ กองทุนประกันสังคมกรณีชราภาพ เสาหลักที่สาม Pillar 2 A mandatory "second pillar" (Occupational/Personal pension, Privately managed, Defined contribution system: DC) เป็นระบบแบบบังคับ โดยเงินสะสมจากการทำงานของตนเองและนายจ้างช่วยสมทบ รูปแบบการออมเป็นบัญชีรายบุคคล เอกชนเป็นผู้บริหาร

ในประเทศไทย ได้แก่ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เสาหลักที่สี่ Pillar 3 A voluntary "third pillar" (Privately managed, Voluntary taking many forms e.g. individual saving, employer sponsored, DB or DC) เป็นระบบการออมแบบสมัครใจโดยเงินสะสมของตนและนายจ้างสมทบ รูปแบบการออมเป็นบัญชีรายบุคคล เอกชนเป็นผู้บริหาร ในประเทศไทย ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ประกันชีวิตแบบบำนาญ และกองทุนการออมแห่งชาติ เสาหลักที่ห้า Pillar 4 A non-financial "fourth pillar" (Other financial & nonfinancial assets, informal support e.g. family support) ได้แก่ ทรัพย์สินส่วนบุคคลอื่นๆ การเข้าถึงสวัสดิการต่างๆ การสนับสนุนอย่างไม่เป็นทางการ ทางการ เช่น จากครอบครัว การออมเพื่อวัยเกษียณของประเทศไทยยังอยู่ในระดับที่ต่ำ ขณะที่รายได้ของผู้สูงอายุส่วนใหญ่มาจากการพึ่งพิงบุตรเป็นหลัก ซึ่งจากรูปพีระมิดประชากรไทยตั้งแต่อดีตในปี พ.ศ. 2513 และ พ.ศ. 2533 จากการสำมะโนประชากรและเคหะ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ จนถึงการคาดการณ์โดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดลในปี พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2573 ในอนาคตกำลังจะพังทลาย เพราะจำนวนเด็กเกิดใหม่ที่ลดลงไม่สามารถดูแลจำนวน ผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นและที่สำคัญผู้สูงอายุที่มีเพิ่มขึ้น ก็ยังเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุยืนยาวอีกด้วย สำหรับประเทศไทยนั้น แม้จะมีระบบการออมครบทุกเสาหลักเช่นเดียวกับหลายประเทศ และมีการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีกับการออมแบบสมัครใจเช่นกัน แต่คงต้องยอมรับว่าการออมเพื่อวัยเกษียณยังคงอยู่ในระดับที่น้อยมาก ซึ่งรูปแบบการออมเพื่อการเกษียณของประเทศไทยปัจจุบันได้ขยายขอบเขตความคุ้มครองครอบคลุมประชากรโดยทั่วไปนอกเหนือจากข้าราชการ เพื่อสร้างความสามารถในการพึ่งพตนเองในวัยเกษียณให้แก่ประชาชน ตามทฤษฎีระบบเงินออมของธนาคารโลก โดยเฉพาะกลุ่มข้าราชการซึ่งสามารถเข้าถึงระบบบำนาญที่เป็นหลักประกันสำคัญๆ ได้ 3 เสาหลัก คือเสาหลักที่หนึ่ง รัฐบาลจะเป็นผู้จัดเก็บเงิน การบริหารเงิน และการจ่ายเงินคืนให้กับผู้ที่อยู่ในวัย เกษียณอายุ โดยทั่วไปแล้วเงินส่วนนี้จะมาจาก เงินรายได้ของประชากรในวัยทำงาน คือสำหรับประเทศไทยแล้วจะมี 2 ส่วนคือ กองทุนเพื่อการชราภาพของสำนักงานประกันสังคมที่อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงแรงงาน และเงินบำเหน็จบำนาญของข้าราชการที่ดูแลโดยกระทรวงการคลังแต่สิ่งที่เกิดขึ้นคือการออมส่วนใหญ่จะเพียงพอต่อการยังชีพในวัยหลังเกษียณ เสาหลักที่สอง เงินออมที่มาจากนายจ้างและลูกจ้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด หรือทั้งสองฝ่าย โดยบริษัท (ในฐานนายจ้าง) จึงมีการปรับเปลี่ยนจากระบบ "defined benefit" มาเป็นระบบ "defined contribution" ซึ่งส่งเสริมให้ประชาชนที่มีรายได้มีการออมเงินส่วนหนึ่งไว้ใช้สำหรับหลังเกษียณ โดยแต่ละคนจะได้รับผลประโยชน์ของเงินออมก้อนดังกล่าวตามผลตอบแทนการลงทุนที่เกิดขึ้นจริงและไม่เป็น

ภาระของนายจ้างหรือรัฐบาล กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเองก็จัดอยู่ในกลุ่มของของการออมที่ให้ผลตอบแทนการลงทุนตามผลตอบแทนการลงทุนที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งในการบริหารจัดการเงินกองทุนนั้นจะต้องมีคณะกรรมการ ขึ้นมาสำหรับกำกับดูแลการบริหารเงินเพื่อผล ประโยชน์ของสมาชิก ซึ่งขณะนี้ทั้ง กบข. และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจะมีรายงานถึงจำนวนผลตอบแทนและจำนวนเงินออมทั้งในส่วนเงินสะสม (ฝ่ายลูกจ้าง) และเงินสมทบ (ฝ่ายนายจ้าง) ทราบปีละ 2 ครั้งงวดกลางปีและงวดปลาย ดังนั้นเพื่อการรักษาผลประโยชน์ของตนเอง สมาชิกทุกท่านของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและ กบข. จึงควรใส่ใจตรวจสอบความถูกต้องของ ใบแจ้งยอดของท่านที่จะได้รับในแต่ละครั้ง ดังนั้นการลงทุนกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สิ่งสำคัญที่สมาชิกจะพิจารณา เป็นอันดับแรกคือ การพิจารณาอัตราผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุนนั้นๆ ควบคู่ไปกับการวิเคราะห์สภาพความเสี่ยง และความสะดวก สบายในการลงทุน ตลอดจนการพิจารณา พฤติกรรมของผู้ลงทุนซึ่งเป็นปัจจัยเฉพาะตัวบุคคลร่วมด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมและความพึงพอใจของผู้ลงทุนนั้น อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาทางเลือกในแต่ละแนวทาง เป็นการลงทุนโดยตรงที่สมาชิกเจ้าของเงินทุนยินดีสละเงินทุนและเวลาเพื่อเผชิญกับความเสี่ยงในการดำเนินงานแลกกับผลตอบแทนที่จะได้รับ ฉะนั้นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจะต้องมีความรับผิดชอบ และใช้ความสามารถ ในการบริหารเงินทุน เพื่อหวังผลกำไรตามจุดมุ่งหมาย ดังที่สมาชิกได้คาดหวังไว้ไว้วางใจและให้ความเชื่อมั่น ของการดำเนินงาน ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตลอดจนสภาพเศรษฐกิจ ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ดังนั้นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจึงต้องมีการประเมินผล มาตรฐานรูปแบบการประเมินของระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนาาระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง และเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหาร จัดการให้เทียบเท่า มาตรฐานสากล

ดังนั้นการศึกษา “การจัดการประเมินผลความพึงพอใจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับ ลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” จึงมีเป้าหมายของการศึกษาการจัดการประเมินผล และความพึงพอใจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง เสริมสร้างความมั่นใจ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน โดยนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่อสมาชิก

และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่ กรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

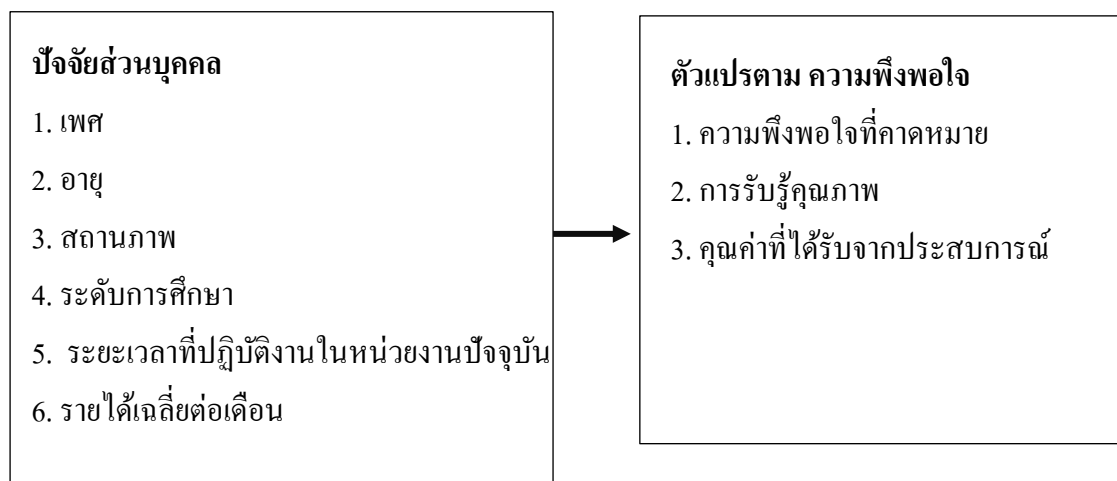
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

กรอบการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการประเมินผลความพึงพอใจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการจัดการประเมินผลความพึงพอใจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

- 1.1 ประวัติความเป็นมากองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว
- 1.2 ทฤษฎีการจัดการประเมินผล PMQA
- 1.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ครอบคลุมพื้นที่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษา และเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ เดือนตุลาคม – เดือนธันวาคม รวมระยะเวลา 3 เดือน

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลว่าชื่นชอบหรือผิดหวัง ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ตามที่รับรู้ กับความคาดหวัง

ความพึงพอใจที่คาดหวัง คือ ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนต่อผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น สื่อสารการตลาด ภาพพจน์ การแพร่คำพูด ประสบการณ์ในอดีต และความต้องการของลูกค้า

คุณค่าที่รับรู้ คือ ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการและผลิตภัณฑ์

ประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการ ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การจัดการประเมินผลความพึงพอใจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับ ลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นเหตุสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้และเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วย

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจที่คาดหวัง การรับรู้คุณภาพ และคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์ (อคุลย์ จาตุรงค์กุล, 2547; จิตตินันท์ นันทไพบลูย์, 2551; ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547; ประวิทย์ พุ่มพา, 2559)

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎี ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยปัจจัย 7 ด้าน ได้แก่ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับสมาชิกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ ผลลัพธ์การดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.), 2563; กระทรวงการคลัง, 2554)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ และกระบวนการศึกษา โดยจะศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกจ้างประจำของส่วนราชการที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

3. เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการงานวิจัย รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวความคิด พร้อมทั้งผลการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) และคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อ ของแบบสอบถามโดยการ

4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่า ตัวแปรมีความสอดคล้องเท่ากับ

0.95 และทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลที่ได้มีค่า .986

5. การเก็บรวบรวมในการศึกษาครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล 2 ส่วนได้แก่

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยรวบรวมข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการ งานวิจัย รวมถึงเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างเครื่องมือวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ทดสอบที การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.75 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.25 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 43 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.25 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.75 นอกจากนี้พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 51.50 มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันอยู่ในช่วงระหว่าง 21 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.75 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.00

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ

สรุปภาพรวมการมีส่วนร่วม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความเห็น
ความพึงพอใจที่คาดหวัง	3.93	.741	มาก
การรับรู้คุณภาพ	3.96	.699	มาก
คุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์	4.05	.742	มาก
ความพึงพอใจที่คาดหวัง	3.98	.677	มาก
รวม	3.93	.741	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการมีส่วนร่วมของบุคลากรบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับ $\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.741 เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ทุกด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์ มีระดับความคิดเห็นที่ระดับ $\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.742 ด้านความพึงพอใจที่คาดหวัง มีความคิดเห็นที่ระดับ $\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.677 ด้านการรับรู้คุณภาพ มีระดับความคิดเห็นที่ระดับ $\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.699 และด้านความพึงพอใจที่คาดหวัง มีระดับความคิดเห็นที่ระดับ $\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.741 ตามลำดับ

ตารางที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในโรงพยาบาลเอกชนที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ			
	ความพึงพอใจ ที่คาดหวัง	การรับรู้ คุณภาพ	คุณค่าที่ได้รับจาก ประสบการณ์	รวม
เพศ	t-Test = -0.961	t-Test = -0.631	t-Test = -1.837	t-Test = -1.238
	Sig = .337	Sig = .528	Sig = .067	Sig = .217
	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)
อายุ	Anova = 9.018	Anova = 11.573	Anova = 6.895	Anova = 10.396
	Sig = .000*	Sig = .000*	Sig = .000*	Sig = .000*
	(แตกต่าง)	(แตกต่าง)	(แตกต่าง)	(แตกต่าง)
สถานภาพ	Anova = 1.659	Anova = 1.795	Anova = 1.615	Anova = 1.863
	Sig = .192	Sig = .167	Sig = .200	Sig = .157
	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)
ระดับการศึกษา	Anova = 1.082	Anova = 1.853	Anova = 1.277	Anova = 1.496
	Sig = .340	Sig = .158	Sig = .280	Sig = .225
	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน หน่วยงานปัจจุบัน	Anova = 2.861	Anova = 4.351	Anova = 2.867	Anova = 3.790
	Sig = .023*	Sig = .002*	Sig = .023*	Sig = .005*
	(แตกต่าง)	(แตกต่าง)	(แตกต่าง)	(แตกต่าง)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Anova = 4.557	Anova = 4.266	Anova = 2.505	Anova = 4.229
	Sig = .004*	Sig = .006*	Sig = .059	Sig = .006
	(แตกต่าง)	(แตกต่าง)	(ไม่แตกต่าง)	(แตกต่าง)

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า

เพศ สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว มีความพึงพอใจ ภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจที่คาดหวัง ด้านการรับรู้คุณภาพ และด้านคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์ จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

อายุ สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว มีความพึงพอใจ ภาพรวมแตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจที่คาดหวัง ด้านการรับรู้คุณภาพ และด้านคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์ จึงยอมรับสมมุติฐานการวิจัย

สถานภาพ สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว มีความพึงพอใจ ภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจที่คาดหวัง ด้านการรับรู้คุณภาพ และด้านคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์ จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

ระดับการศึกษา สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว มีความพึงพอใจ ภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจที่คาดหวัง ด้านการรับรู้คุณภาพ และด้านคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์ จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว มีความพึงพอใจ ภาพรวมแตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจที่คาดหวัง ด้านการรับรู้คุณภาพ และด้านคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์ จึงยอมรับสมมุติฐานการวิจัย

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ สรุปและอภิปรายผลการวิจัยโดยมีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาการจัดการประเมินผลของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรย่อยสำหรับการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ด้านความพึงพอใจที่คาดหวัง ด้านการรับรู้คุณภาพ และด้านคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์ ในการประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับ นายวัชรกร นครสันติภาพ (2561), ม.ล. สาวิกา อุณหนันท์. (2555 หน้า 40) จากการศึกษา พบว่า ภาพรวมทุกด้านความพึงพอใจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.677) ได้แก่ ด้านคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์ ด้านการรับรู้คุณภาพ และ ด้านความพึงพอใจที่คาดหวัง ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน ซึ่งมีความแตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจที่คาดหวัง ด้านการรับรู้คุณภาพ ด้านคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านสถานภาพ และด้านระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ด้านความพึงพอใจที่คาดหวัง

ด้านการรับรู้คุณภาพ ด้านคุณค่าที่ได้จากประสบการณ์ โดยปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพียงด้านเดียวที่ไม่แตกต่างกันในด้านคุณค่าที่ได้จากประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ในสถานะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในโรงพยาบาลเอกชนของพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีเพียงด้านเดียวที่แตกต่างกัน คือด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล บุคลากรมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ มูลสาร และ ดร.ปริยา รินรัตนกร (2562) วิจัยเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ บริษัท ยู-เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีประเภทอุตสาหกรรมที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการใช้บริการของบริษัทยู-เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ รศ.นพ.รณชัย คงสกนธ์. (2549), หน้า 13 กล่าวถึง ความพึงพอใจ ความภักดี และความยินดี ว่าบริษัท แต่ละแห่ง มีความแตกต่างกันอย่างยิ่ง ในแง่ของการให้ความสำคัญแก่ ลูกค้า โดยพิจารณาจากความรวดเร็วในการตอบสนองต่อผลลัพธ์ ความ พึงพอใจของลูกค้า รวมไปถึงความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา การจัดการประเมินผลความพึงพอใจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การสำรวจแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างควรสำรวจให้ครอบคลุมสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว กระจายกันให้ทั่วถึงมากกว่านี้
2. การวิจัยควรเพิ่มการสัมภาษณ์เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษางานวิจัย เพื่อให้เห็นมุมมองของผู้บริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2560). คู่มือการใช้งานระบบบริหารผลการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากรควบคุมโรค. กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 24 ตุลาคม 2563, จาก <http://person.ddc.moph.go.th/person1/>
- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2559). *Performance management การบริหารผลการปฏิบัติงาน*. (2559). กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 24 ตุลาคม 2563, จาก www.rlpd.go.th
- กรมสุขภาพจิต. (2561). คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 24 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.dmh.go.th/>
- กระทรวงการคลัง. (2554). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามการรับรองการปฏิบัติราชการกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554. กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 24 ตุลาคม 2563, จาก www.mof.go.th
- จิตตินัน นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.พี.พี. (1991) จำกัด.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.พี.พี. (1991) จำกัด.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). *การบริการตลาด Marketing Management*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989) จำกัด.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดการบริการ Services Marketing*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร. (2558). *การจัดการการตลาด MARKETING MANAGEMENT*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปฏิพล ตั้งจักรวานนท์ และธรรชัย คงสกันธ์. (2549). *คู่มือวัดผลความพึงพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ธรรมกมลการพิมพ์.
- ประวิทย์ พุ่มพา. (2559). *พฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ การตลาด 3.0*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บริษัท จรัสสินทวงส์การพิมพ์ จำกัด, หน้า 46-62

- ชินจิตต์ แจ้เจนกิจ. (2559). *CRM Customer Relationship Management*. กรุงเทพมหานคร : อมรการพิมพ์.
- พิจิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ. (2552). *ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร : ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และงานวิจัย*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ เสมาธรรม.
- สาวิกา อุดหนุนันท์, หม่อมหลวง. (2555). *การควบคุมทางการตลาด MARKETING CONTROL*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). *การวิเคราะห์ วางแผน และควบคุม ทางการตลาด Marketing Analysis Planning and control*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ขงยุทธ พงษ์ศิริพันธ์, ยุทธนา ธรรมเจริญ, อุไรวรรณ เข้มนิยม, อติลล่ำ พงศ์ยี่ห่อ, ธนวรรณ แสงสุวรรณ. (2546). *การจัดการการตลาด*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บริษัท เอช. เอ็น. กรุ๊ป จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช. (2546). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- พิบูล ทีปะपाल. (2549). *การบริการการตลาด ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพมหานคร : อมรการพิมพ์.
- สำนักงาน ก.ก. (2563). *การประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ค้นหาเมื่อ 24 ตุลาคม 2563, จาก www.cupress.chula.ac.th