



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการ
ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สทศ.

Model and Management Guidelines for Funeral
Assistance of Office of the Welfare Promotion
Commission for Teachers and Educational Personnel

เสนอ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู
และบุคลากรทางการศึกษา
(สำนักงานคณะกรรมการ สทศ.)

โดย

ทีมผู้วิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. และ (2) เสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ให้มีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มจำนวนสมาชิก วิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะตามวัตถุประสงค์ คือ ระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตรวจสอบเอกสาร จากนั้นจึงเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ กับกลุ่มเป้าหมาย ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ 2,784 คน และกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค. คณะกรรมการ ช.พ.ส. ผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 328 คน ระยะที่ 2 ขั้นตอนที่ 1 ผู้ที่ให้สัมภาษณ์และจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงาน 25 คน ขั้นตอนที่ 2 การสนทนากลุ่ม รองเลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. กรรมการ ช.พ.ค. กรรมการ ช.พ.ส. และ ผอ.สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. 5 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ต้องการ คือ ช่องทางการรับเงินและการจ่ายเงิน การสมัครสมาชิก และการเปลี่ยนตัวผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ ด้านความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ปรับปรุงการดำเนินงาน พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงานเรื่องการขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน และ (2) รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. (FORMATS) เป็นขั้นเป็นตอนที่ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ (1) ระบบงานและกลไกของรูปแบบ (Eorm) (2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ (Objectives) (3) คำอธิบายความสัมพันธ์ของรูปแบบ (Relevance) (4) วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ (Method) (5) แนวทางการประเมินรูปแบบ (Assessment) (6) ทฤษฎีพื้นฐาน (Theory) และ (7) การระบุเงื่อนไข (Specifying) สำหรับองค์ประกอบที่ 4 วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน (Principles and management structure) รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อการให้บริการครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีสมรรถนะเป็นมืออาชีพ มีจิตบริการ

ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ (Management resources) ประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ เรื่องของความพอเพียงของจำนวนบุคลากรให้บริการกับจำนวนสมาชิก เนื่องจากสมาชิกมีความต้องการในการรับบริการในหลากหลายด้านและเร่งด่วน ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันเวลา จึงควรพิจารณาปรับเพิ่มจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอกับจำนวนสมาชิก

ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ (Welfare management process) แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ (Public relations) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้รับทราบ อย่างต่อเนื่องทั่วถึงในทุกภาคส่วน ซึ่งแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเงิน/รายจ่าย ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. ให้สมาชิกได้ทราบอย่างชัดเจน เช่น การรายงานกิจกรรมที่ดำเนินต่อสมาชิก การจัดทำวารสารสรุปรายปี รายเดือน เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบความเคลื่อนไหวกรณีมีผู้เสียชีวิตเท่าใดใครบ้าง เดือนละกี่คนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทาง website, line และ Facebook รวมถึงเปิดโอกาสหรือเพิ่มช่องทางให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก (Membership) เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลในการเป็นสมาชิกมาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ต้องการช่วยเหลือเพื่อนครูและครอบครัวที่เสียชีวิต (2) ต้องการส่งต่อเงินให้บุตรหลาน/เป็นมรดกสร้างความมั่นคงให้ครอบครัว และ (3) เงินสงเคราะห์ครอบครัวจากการมาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ สำหรับความต้องการให้มาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เพิ่มเติมการดำเนินงาน 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) การขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน (2) การปรับลดเงื่อนไขอายุการสมัครสมาชิกเป็นต่ำกว่า 35 ปี และ (3) การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ ที่มีอายุเกิน 65 ปี ได้เป็นสมาชิก

ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ (Collection and disbursement of aid money) รูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกมาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการ คือ อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถัวเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน การปรับปรุงระบบการจ่ายเงินให้กับทายาทของสมาชิกที่เสียชีวิตให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ เพราะบางรายสมาชิกเสียชีวิตไปนานนับ 3 เดือนแล้ว แต่ยังไม่ได้รับเงินค่าสงเคราะห์ศพ การดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกครู คู่สมรสของครูและบุคลากรทางการศึกษาให้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ในทุกภาคส่วน

ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ (Complaint management /assistance) พบว่า ประเด็นที่ทำได้ดีคือ เรื่องความสอดคล้องของการให้คำปรึกษากับความต้องการของสมาชิก แต่มีเรื่องของความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ที่ยังต้องการให้มีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น การจัดให้มีฝ่ายให้ความช่วยเหลือด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสมาชิกและให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป (General operations) พบว่ามีข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของการปรับปรุงในเรื่องการเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ 3 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่นที่เหมาะสม พัฒนาคุณภาพชีวิตครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งในประจำการและนอกประจำการ สร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ จัดสรรด้านทุนศึกษาต่อระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และการศึกษาระยะสั้น และควรมีกิจกรรมทำต่อเนื่องเพื่อเพิ่มคุณค่าของครูและบุคลากรทางการศึกษาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ประเด็นที่ 2 การจัดที่พักชั่วคราวให้เพียงพอต่อความต้องการของครูทั้งในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใหญ่ของแต่ละภูมิภาค ขยายการลดค่าเดินทางไปยังพาหนะอื่น และ ประเด็นที่ 3 การส่งเสริมสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งในและนอกประจำการ ให้บริการตรวจรักษาสุขภาพทั้งเวชกรรม บริการทันตกรรม บริการตรวจสุขภาพให้ครอบคลุมโรคภัยแรงด้วย เช่น หัวใจ มะเร็งลำไส้ มะเร็งเต้านม มะเร็งปากมดลูก มะเร็งต่อมลูกหมาก ไวรัสตับอักเสบบี หลอดเลือดตีบ การบริการตรวจสุขภาพประจำปีให้ความรู้ในเรื่องสุขภาพกายและสุขภาพจิต การดูแลสุขภาพ รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของตนเองให้มีความเหมาะสม จัดอบรม การสร้างเสริมสุขภาพะสุขภาพ สวัสดิการ สวัสดิภาพ ให้มีสถานที่ทำกิจกรรมเป็นการเฉพาะและมีผู้ให้คำแนะนำด้านสุขภาพที่ดี เพิ่มการทำประกันสุขภาพกลุ่มให้ครู เพื่อให้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาสรุป สร้างเป็นรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. (FORMATS) และโมเดลย่อย 3 โมเดล ประกอบด้วย โมเดลย่อยที่ 1 แนวทางการบริหารจัดการ การดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (FUNERAL) ประกอบด้วย 7 หัวข้อ ได้แก่ (1) การติดตามสมาชิก (Friendship) (2) ความทันสมัย (Update) (3) ความสำคัญจำเป็น (Necessary) (4) การจัดกิจกรรม (Event) (5) การปรับใหม่ (Renewal) (6) การให้ทางเลือก (Alternative) และ (7) การรับฟัง (Listening) โมเดลย่อยที่ 2 การทำงานแบบ STOP (One-Stop Service) มีลักษณะการทำงาน 4 แบบ ได้แก่ (1) การทำงานลดขั้นตอน (Step) (2) การทำงานเป็นทีม (Team) (3) การทำงานออนไลน์ (Online) และ (4) การทำงานเน้นตัวบุคคล (Person) และโมเดลย่อยที่ 3 แนวทางการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (PUBLIC Relation) การประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ประเด็นเนื้อหาเป็นความเคลื่อนไหวขององค์กรและกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยวิธีการ PUBLIC ต่าง ๆ ดังนี้ (1) Page – การประชาสัมพันธ์ผ่านแฟนเพจ (2) Unit – การประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยย่อยแต่ละหน่วย (3) Blog – การประชาสัมพันธ์ผ่านบล็อก (blog) (4) Line – การประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชัน Line (5) Interpersonal – การประชาสัมพันธ์ผ่านบุคคล และ (6) Community – การประชาสัมพันธ์ผ่านชุมชน ดังภาพต่อไปนี้

รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฅาปนกิจสงเคราะห์ ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. (FORMATS)

Form	องค์ประกอบที่ 1 ระบบงานและกลไกของรูปแบบ
Objectives	องค์ประกอบที่ 2 วัตถุประสงค์ของรูปแบบ
Relevance	องค์ประกอบที่ 3 คำอธิบายความสัมพันธ์ของรูปแบบ
Method	องค์ประกอบที่ 4 วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ
Assessment	องค์ประกอบที่ 5 แนวทางการประเมินรูปแบบ
Theory	องค์ประกอบที่ 6 ทฤษฎีพื้นฐาน
Specifying	องค์ประกอบที่ 7 การระบุเงื่อนไข

ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน

ปรับเปลี่ยน ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน โดยการกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน และระบบการทำงานอย่างชัดเจน

ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ

ปรับเปลี่ยน ความพอเพียงของจำนวนบุคลากรในการให้บริการกับจำนวนสมาชิก โดยการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการแก่สมาชิก

ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ

แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฅาปนกิจสงเคราะห์ 10 ลำดับ ได้แก่

- 1) การจัดทำโครงการเพื่อให้กู้ยืมเงินในโครงการ และลดอัตราดอกเบี้ย
- 2) การเพิ่มการจัดสวัสดิการ เช่น บ้าน รถ เป็นต้น/เงินสงเคราะห์ให้มากขึ้น
- 3) การลดดอกเบี้ยเงินกู้
- 4) การให้กู้เงินโดยไม่มีผู้ค้ำและปล่อยกู้ตามสัดส่วนที่สมควรแต่ละบุคคล
- 5) การเปิดอบรม/จัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับเมื่อเป็นสมาชิก
- 6) การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ
- 7) การเพิ่มช่องทางการติดต่อสมาชิกโดยตรง
- 8) การรายงานข้อมูลการจ่ายเงินฅาปนกิจ/การหักจ่ายเงินรายเดือน
- 9) การจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวไม่ควรเกิน 90 วัน
- 10) การรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานเป็นรายปี

ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์

ปรับเปลี่ยน ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการฅาปนกิจสงเคราะห์ โดยการสร้างแอปพลิเคชันโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของสมาชิก

ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก

ปรับเปลี่ยน ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. โดยใช้ระบบที่ทันสมัยส่งข้อความเตือนในข้อความผ่านระบบมือถือ

ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์

ปรับเปลี่ยน ความรวดเร็วในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว สมาชิกหรือทายาทสามารถรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเข้าระบบเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ

ปรับเปลี่ยน ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โดยให้เจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามให้กับสมาชิกในเพจเฟซบุ๊ก

ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป

ปรับเปลี่ยน การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฅาปนกิจสงเคราะห์ โดยการแต่งตั้งผู้แทนครูเพื่อช่วยการกระจายอำนาจในการให้บริการ

จุดเพื่อการพัฒนา ในการจัดการดึงดูดความสนใจในการเป็นสมาชิกให้ชัดเจนยิ่งขึ้น 8 ข้อ

1. การพัฒนาระบบการจ่ายเงินให้กับทายาทของสมาชิกที่เสียชีวิตให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ และดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกครู คู่สมรสของครูและบุคลากรทางการศึกษาให้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ทุกภาคส่วน
2. การดูแล/ติดตามการชำระหนี้/ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสมาชิก เนื่องจากดอกเบี้ยในส่วนดังกล่าวค่อนข้างสูง
3. การจัดทำโครงการกู้เงินโดยหาแหล่งเงินทุนจากธนาคารอื่นเพิ่มเติม เพื่อจูงใจครูบรรจุใหม่ให้เข้ามาเป็นสมาชิก
4. การสรรหาบุคลากรเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิกและจัดอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติพื้นฐานในเรื่องของเนื้องานรวมถึงการให้บริการ
5. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้การปฏิบัติงานและการให้บริการแก่สมาชิก
6. การเปิดโอกาสให้สมาชิก ช.พ.ค. เพิ่มฅาปนกิจสงเคราะห์บิดา มารดาได้ตามความสมัครใจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์เป็นไปตามช่วงอายุเป็น 2 ช่วง คือ 60 ปีลงมา กับ 60 ปีขึ้นไป ระบุอัตราการกำหนดเรียกเก็บค่าฅาปนกิจสงเคราะห์ศพละ 50 สตางค์
7. ปรับอัตราชำระหนี้รายศพลโดยพิจารณาจากฐานเงินเดือนของครูบรรจุใหม่
8. สิทธิประโยชน์โดยรับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

แนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (FUNERAL)

โมเดลย่อยที่ 1 แนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (FUNERAL) ประกอบด้วย 7 หัวข้อ ได้แก่ (1) การติดตามสมาชิก (Friendship) (2) ความทันสมัย (Update) (3) ความสำคัญจำเป็น (Necessary) (4) การจัดกิจกรรม (Event) (5) การปรับใหม่ (Renewal) (6) การให้ทางเลือก (Alternative) และ (7) การรับฟัง (Listening) ดังภาพต่อไปนี้



การติดตามสมาชิก (Friendship) – การทำกระบวนการสมัครสมาชิกใหม่ให้เป็นเรื่องง่าย



ความทันสมัย (Update) – การปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย ให้สมาชิกทราบอย่างสม่ำเสมอ



ความสำคัญจำเป็น (Necessary) – การอธิบายเงื่อนไข รายละเอียดที่สำคัญจำเป็นอย่างชัดเจน



การจัดกิจกรรม (Event) – การออกบูธ วางแผนประชาสัมพันธ์ เตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่



การปรับใหม่ (Renewal) – การเปลี่ยนแปลงใหม่ รักษาฐานเดิม ส่งข้อความผ่านช่องทางต่าง ๆ



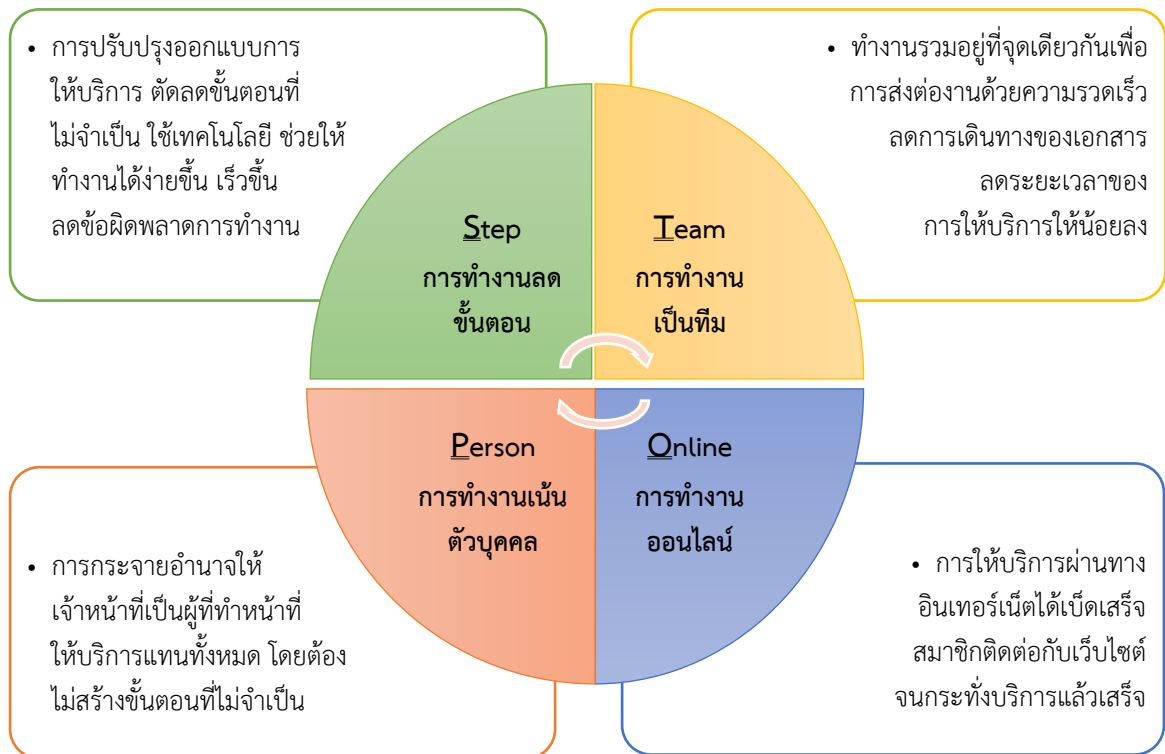
การให้ทางเลือก (Alternative) – การให้เลือกอัตราการจ่ายเงินฌาปนกิจที่เหมาะสมกับตนเอง



การรับฟัง (Listening) – การพูดคุยปัญหาของสมาชิก เรียนรู้ข้อผิดพลาด นำมาพัฒนาปรับปรุง

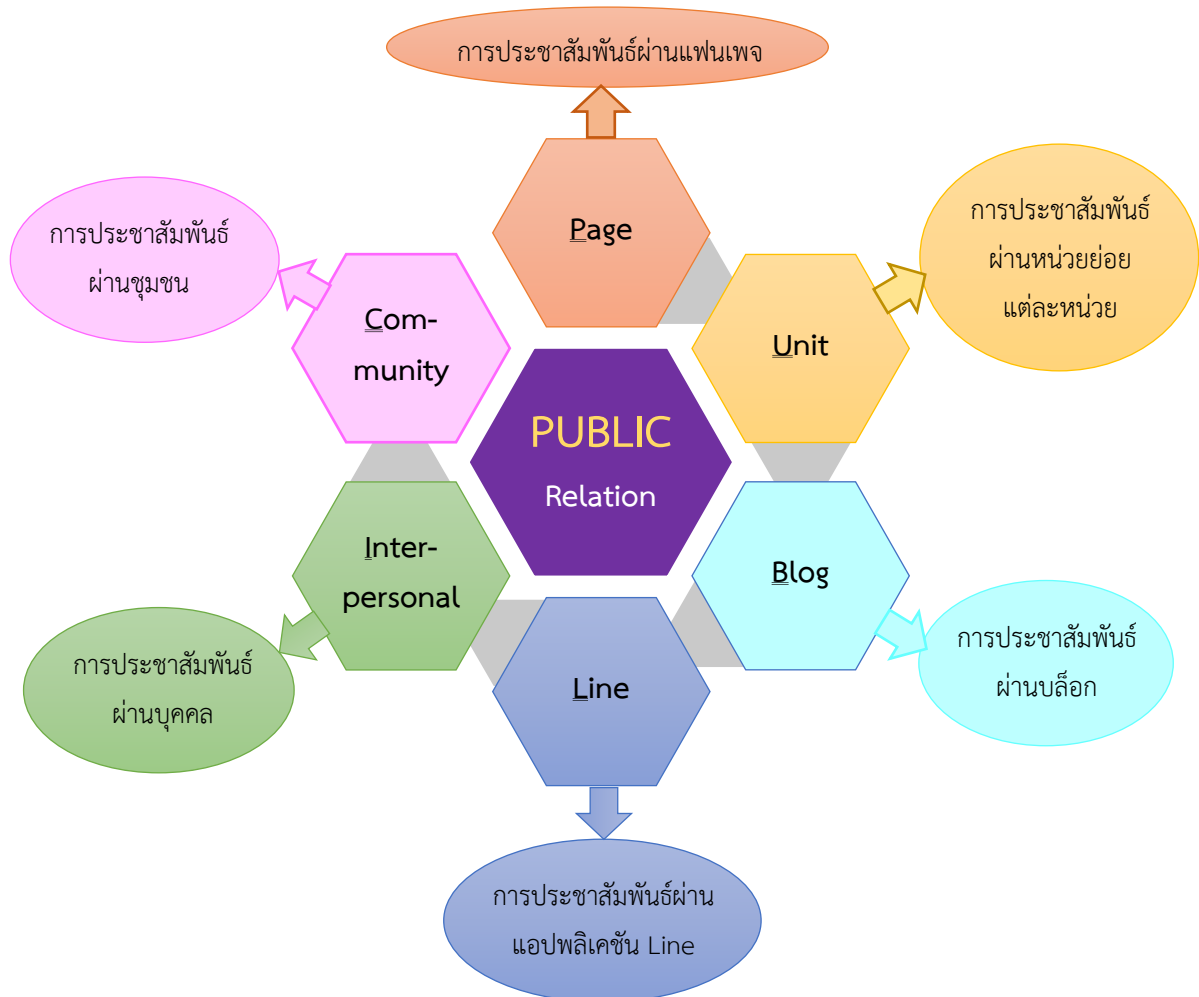
การทำงานแบบ STOP (One-Stop Service)

โมเดลย่อยที่ 2 การทำงานแบบ STOP (One-Stop Service) เป็นการทำงานเพื่อหยุดความยุ่งยากและการดำเนินงานที่ล่าช้าเกินไป โดยมีลักษณะการทำงาน 4 แบบ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานในแต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ (1) การทำงานลดขั้นตอน (Step) (2) การทำงานเป็นทีม (Team) (3) การทำงานออนไลน์ (Online) และ (4) การทำงานเน้นตัวบุคคล (Person) ดังภาพต่อไปนี้



แนวทางการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานสวัสดิการด้านการฅาปนกิจสงเคราะห์ (PUBLIC Relation)

โมเดลย่อยที่ 3 แนวทางการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานสวัสดิการด้านการฅาปนกิจสงเคราะห์ (PUBLIC Relation) การประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ประเด็นเนื้อหาเป็นความเคลื่อนไหวขององค์กรและกิจกรรมต่าง ๆ สามารถติดตามและเฝ้าสังเกตความคิดเห็นของสมาชิก ด้วยวิธีการ PUBLIC ต่าง ๆ ดังนี้ (1) Page – การประชาสัมพันธ์ผ่านแฟนเพจ (2) Unit – การประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยย่อยแต่ละหน่วย (3) Blog – การประชาสัมพันธ์ผ่านบล็อก (blog) (4) Line – การประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชัน Line (5) Interpersonal – การประชาสัมพันธ์ผ่านบุคคล และ (6) Community – การประชาสัมพันธ์ผ่านชุมชน ดังภาพต่อไปนี้



สรุป สิ่งที่ สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. สามารถนำไปใช้ได้จริงในเชิงปฏิบัติ เป็นข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยที่เป็นเชิงรูปธรรม มีดังนี้

1. การติดตามสมาชิก (Friendship) – พิจารณากระบวนการในการลงทะเบียนสมัครสมาชิก ลดขั้นตอนของกระบวนการสมัครสมาชิกใหม่ สมัครสมาชิกผ่านแอปพลิเคชันและตรวจสอบข้อมูล และตรวจสอบสิทธิพิเศษ โดยกรอกเบอร์โทรศัพท์มือถือ ยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP และเริ่มต้นใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ผ่าน SMS ที่ได้รับได้เลย

2. ความทันสมัย (Update) – แจ้งเตือนข้อมูลข่าวสาร ประกาศ คำสั่ง ผ่านเว็บไซต์หรือผ่านระบบการแจ้งเตือนผ่าน SMS ดาวน์โหลดเอกสาร หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน เพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการ ผ่าน 2 ช่องทาง ได้ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่น-อีเลฟเว่น หรือผ่านโมบายแอปพลิเคชัน โดยการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน สมัครสมาชิก/Login เข้าสู่ระบบเพื่อทำการรายการและรับสิทธิประโยชน์

3. ความสำคัญจำเป็น (Necessary) – อธิบายเงื่อนไขและรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารการสมัครสมาชิกใหม่ สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ เมื่อสมาชิกเสียชีวิตทายาทจะต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้างเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการขอรับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ หลีกเลี่ยงการให้กรอกข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่จำเป็น

4. การจัดกิจกรรม (Event) – ออกบูท จัดงาน จัดให้มีโปรโมชั่นพิเศษ หรือส่วนลดเพิ่มเติมที่สามารถหาได้เฉพาะในงานเท่านั้น ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ ใช้ช่องทางโซเชียลช่วยโปรโมทและทำกิจกรรมการไลฟ์สดพาเยี่ยมชมบูธ แจกโบรชัวร์หรือแผ่นพับ หลังจบงานมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบูธของผู้ที่เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น

5. การปรับปรุง (Renewal) – สมาชิกสามารถส่งข้อความถึงเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่าง WhatsApp เปิดช่องทางให้สมาชิกได้คอมเมนต์ ลดเพดานอายุที่จะสมัครจากไม่เกิน 35 ปี เป็นไม่เกิน 30 ปี สมาชิกหรือทายาทสามารถกรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเข้าระบบเพื่อตรวจสอบข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6. การให้ทางเลือก (Alternative) – เลือกอัตราการจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ที่เหมาะสมกับตนเอง เปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายที่มีรายได้น้อยได้เข้ามาเป็นสมาชิก เพิ่มสวัสดิการสมาชิกเมื่อเสียชีวิตดูจากปีในการเป็นสมาชิก โดยวางเงื่อนไขเกี่ยวกับเงินสงเคราะห์ต้องยื่นแบบฟอร์มขอรับสวัสดิการไม่เกิน 90 วัน นับจากวันเสียชีวิต

7. การรับฟัง (Listening) – ให้ความช่วยเหลือเรื่องข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อสมาชิกสอบถามข้อมูลและตอบคำถามให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันแก่สมาชิก เปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ เพจหรือเฟซบุ๊กควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามให้กับสมาชิก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน (Principles and management structure) พบประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน การกำหนดนโยบายของผู้บริหาร แผนการทำงานและระบบการทำงานอย่างชัดเจน พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในส่วนหน้าที่รับผิดชอบของงาน การสื่อสารการประสานในการทำงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคต้องเชื่อมโยงแต่ละหน่วยงาน ขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีทางด้านเอกสาร พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยสามารถใช้ได้ในสถานการณ์ปัจจุบันควบคู่กับการปฏิบัติงานจริง

ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ (Management resources) พบประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ เรื่องของความพอเพียงของจำนวนบุคลากรให้บริการกับจำนวนสมาชิก และจัดอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติพื้นฐานในเรื่องของเนื้อหาจนร่วมไปถึงการให้บริการ การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่สมาชิกหรือทายาท การตอบคำถาม การไขข้อสงสัยข้อข้องใจต้องมีความชัดเจน เต็มใจและยินดีให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกด้วยความรวดเร็วสนองความต้องการของสมาชิกหรือทายาท เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และติดตามเรื่องของสมาชิกจนสำเร็จ

ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ (Welfare management process) พบประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ

ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) การชี้แจงให้สมาชิกเข้าใจจุดประสงค์ของการฌาปนกิจสงเคราะห์ต้องมีความชัดเจน การรายงานข้อมูลการจ่ายเงินฌาปนกิจในแต่ละงวดจ่ายไปแล้วก็ราย มีสมาชิกท่านใดบ้างที่ตกค้างในแต่ละงวด เพิ่มและปรับปรุงช่องทางในการติดต่อมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์โดยตรงเพื่อให้ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นและโอนสายไปยังฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานเพื่อให้สมาชิกได้คุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรง สร้างแอปพลิเคชันโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของสมาชิก ประวัติปัจจุบันชำระเงินถึงงวดที่เท่าไร การรับสมัครเป็นกรณีพิเศษ สิทธิประโยชน์ในการเป็นสมาชิก และโครงการต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกตรวจสอบได้ มีแผนประชาสัมพันธ์ที่เป็นรูปแบบและทิศทางเดียวกัน การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากเพราะผู้สูงอายุเข้าไม่ถึงเทคโนโลยี

ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก (Membership) การติดตามสมาชิกที่ค้างชำระควรเริ่มตามตั้งแต่ก่อนเป็นสมาชิก ระหว่างเป็นสมาชิก และหลังเป็นสมาชิก และทำหนังสือเตือนพร้อมแจ้งทายาทพร้อมกันกับสมาชิก มีระบบที่ทันสมัยส่งข้อความเตือนในข้อความผ่านระบบมือถือ เมื่อติดตามครบ 3

ครั้ง ถอนรายชื่อสมาชิกในเดือนที่ 4 จัดทีมเจ้าหน้าที่เข้าไปแนะนำครูตอนที่ได้รับการบรรจุใหม่ว่าถ้าเป็นสมาชิก ช.พ.ค. ช.พ.ช. ได้อย่างไรจะได้สิทธิประโยชน์อะไร

ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ (Collection and disbursement of aid money) เมื่อสมาชิกชำระเงินระบบตนเองอัตโนมัติและออกเป็นใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับสมาชิก ลดขั้นตอนการดำเนินงานในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวโดยพิจารณาจากความเหมาะสมว่าในขั้นตอนใดสามารถตัดออกได้เพื่อให้การทำงานกระชับรวดเร็วมากขึ้น ใช้ระบบที่ทันสมัยสมาชิกหรือทายาทสามารถรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเพื่อเข้าดูขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าสมาชิกกำลังอยู่ในขั้นตอนไหน มีเอกสารอะไรบ้างที่ขาดและทางสำนักงานต้องการขอเพิ่มเติม ในกรณีที่สมาชิกกำลังดำเนินงานถึงขั้นไหน ในแต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลาเท่าใด มีการรายงานยอดของสมาชิกที่ยังไม่ได้รับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ที่ตกค้างในแต่ละงวด สำหรับกรณีที่ลูกหนี้ไม่จ่าย ควรติดตามลูกหนี้ก่อนที่จะดำเนินการกับผู้ค้าประกันเพราะลูกหนี้ยังมีชีวิตอยู่และมีรายได้ ดูแล/ติดตามการชำระหนี้/ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสมาชิก เนื่องจากดอกเบี้ยในส่วนดังกล่าวค่อนข้างสูง โดยผู้บริหารกำหนดนโยบายเจรจาต่อรองในเรื่องการปรับดอกเบี้ยกับทางธนาคารหรือปรับอัตราการชำระให้น้อยลงและยืดระยะเวลาให้มากขึ้นจากเดิม จัดทำโครงการกู้เงินโดยหาแหล่งเงินทุนจากธนาคารอื่นเพิ่มเติมเพื่อจูงใจครูบรรจุใหม่ให้เข้ามาเป็นสมาชิก ซึ่งมีวงเงินไม่เกิน 2 แสนบาท และมีการกำหนดเงื่อนไข กฎระเบียบการกู้ยืมให้ชัดเจน มีรูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับครูทุกระดับ เช่น การเปิดโอกาสให้สมาชิก ช.พ.ค. เพิ่มฌาปนกิจสงเคราะห์บิดา มารดาได้ตามความสมัครใจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์เป็นไปตามช่วงอายุเป็น 2 ช่วง คือ 60 ปีลงมา กับ 60 ปีขึ้นไป ระบุอัตราการกำหนดเรียกเก็บค่าฌาปนกิจสงเคราะห์ศพละ 50 สตางค์

ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ (Complaint management/ assistance) กรณีที่สมาชิกร้องเรียนมาที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ถ้าเรื่องไหนที่ผู้บริหารระดับต้นในหน่วยงานสามารถแก้ไขได้ก็ทำได้ทันที แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ก็ร้องเรียนไปทางส่วนของกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือเรื่องข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อสมาชิกสอบถามข้อมูลและตอบคำถามให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันแก่สมาชิกเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือ เปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ การแสดงความคิดเห็นให้สมาชิกเขียนใส่ตู้แล้วให้เจ้าหน้าที่จังหวัดรวบรวม แต่งตั้งผู้แทนเพื่อช่วยการกระจายอำนาจในการให้บริการ มีการจัดอบรมสมาชิก และได้เชิญสมาชิกรายมาแสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ตัวแทนสมาชิก เครือข่ายสมาชิกแสดงความคิดเห็น เพจเฟซบุ๊กควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามให้กับสมาชิก

ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป (General Operations) การดำเนินงานทั่วไป จะพบว่า มีข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึง ความต้องการของการปรับปรุงในเรื่องการเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็น

คิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ 3 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การส่งเสริมสวัสดิการสวัสดิภาพ ประเด็นที่ 2 การจัดที่พักชั่วคราวให้เพียงพอต่อความต้องการของครูทั้งในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใหญ่ของแต่ละภูมิภาค ขยายการลดค่าเดินทางไปยังพาหนะอื่น ประเด็นที่ 3 การส่งเสริมสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งในและนอกประจำการ ให้บริการตรวจรักษาสุขภาพทั้งเวชกรรม บริการทันตกรรม บริการตรวจสุขภาพให้ครอบคลุมโรคภัยแรง เพิ่มการทำประกันสุขภาพกลุ่มให้ครู เพื่อให้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ควรจะมีการติดตามและประเมินผลถึงความเป็นไปได้ในรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ที่พึงประสงค์ในอนาคตจากการวิจัยครั้งนี้ไปสู่การปฏิบัติ

2. การวิจัยและศึกษาต่อยอดในเรื่องการบริหารจัดการองค์กรโดยการยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุจริตของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ตลอดจนการวิเคราะห์จากเอกสารที่มีอยู่เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรโดยการยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการดำเนินงานของ สกสค. ในอนาคต

3. การปรับปรุงระเบียบและพัฒนานกฎหมายให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับบริบทเนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กรต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. สกสค. ส่วนกลางควรสนับสนุนให้ สกสค. ทุกจังหวัดทั่วประเทศทำการวิจัยในเรื่องนี้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

5. สกสค. จังหวัดควรมีการศึกษาสภาพการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. รวมทั้งความต้องการ และปัญหา โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนการวิเคราะห์จากเอกสารที่มีอยู่เกี่ยวกับการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการดำเนินงานของ สกสค. ในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกต่อไป

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. และ (2) เสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ให้มีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มจำนวนสมาชิก วิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะตามวัตถุประสงค์ คือ ระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตรวจสอบเอกสาร จากนั้นจึงเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ กับกลุ่มเป้าหมาย ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ 2,784 คน และกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค. คณะกรรมการ ช.พ.ส. ผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 328 คน ระยะที่ 2 ขั้นตอนที่ 1 ผู้ที่ให้สัมภาษณ์และจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงาน 25 คน ขั้นตอนที่ 2 การสนทนากลุ่ม รองเลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. กรรมการ ช.พ.ค. กรรมการ ช.พ.ส. และ ผอ.สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. 5 คน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ต้องการ คือ ช่องทางการรับเงินและการจ่ายเงิน การสมัครสมาชิก และการเปลี่ยนตัวผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ ด้านความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ปรับปรุงการดำเนินงาน พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงานเรื่องการขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน และ (2) รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้บริการครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ (Management resources) พบประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ พิจารณาปรับเพิ่มจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ แบ่งเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้รับทราบ อย่างต่อเนื่องทั่วถึงในทุกภาคส่วน เปิดโอกาสหรือเพิ่มช่องทางให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก ความต้องการให้การฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เพิ่มเติมการขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ คือ อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถ้วนเฉลี่ย การจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ คือ การจัดให้มีฝ่ายให้ความช่วยเหลือด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสมาชิก ให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านต่าง ๆ และส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป การส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่นที่เหมาะสม การส่งเสริมสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

Abstract

The objectives of this research are to (1) study and analyze the management of cremation welfare operations of the Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Educational Personnel and (2) propose a model and guidelines for the management of cremation welfare operations of the Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Educational Personnel to be efficient and able to increase the number of members. The research method was divided into 2 phases according to the objectives: Phase 1, the researcher studied and examined documents. Then quantitative data was collected. with the target group, teachers and educational personnel who serve as members of the Teachers and Educational Personnel Association Funeral Welfare Society -- Teachers and Educational Personnel Association Funeral Welfare Society in the event of the death of a spouse and are not members, 2,784 people and the group of committees of both societies., agency administrators and workers, both central and regional, 328 people. Phase 2, Step 1, 25 people who interviewed and collected performance data, Step 2, group discussion Deputy Secretary-General of the Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Educational Personnel, committees of the Teachers and Educational Personnel Association Funeral Welfare Society in the event of the death of a spouse, and director of the Teachers and Educational Personnel Association Funeral Welfare Society and Teachers and Educational Personnel Association Funeral Welfare Society in the event of the death of a spouse, 5 people. The research results found that

1. The management of the cremation welfare operations of the Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Educational Personnel: In the technology management model for crematorium services, the most wanted are channels for receiving money and making payments, followed by membership applications and changing the person entitled to receive assistance, respectively, regarding the need for cremation assistance. Improving operations: it was found that most wanted to improve operations by expanding the membership base to cover people in the household.

2. The model and guidelines for managing the cremation welfare operations of the Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Educational Personnel consist of 3 aspects as follows:

(1) Principles and management structure: technology management model for providing services of the cremation, both central and regional, to provide services to teachers and educational personnel quickly and conveniently.

(2) Management resources: it was found that there were issues that needed to be improved, that is, the number of service personnel should be considered to increase the number of service personnel adequately for the number of members.

(3) Welfare management process, divided into 5 parts.

1. Public Relations: publicize information to members continuously and thoroughly in every sector. Provide opportunities or add channels for members to participate in expressing their opinions or suggestions.

2. Membership: the need for cremation assistance for further expanding the member base to cover people in the household.

3. Collection and disbursement of aid money: the average rate of family aid payments, with payments being made equally.

4. Complaint management or assistance is the provision of a help desk to facilitate coordination with members and provide advice and assistance in various areas.

5. General Operations: Promote benefit, welfare, and other appropriate benefits and the health of teachers and educational personnel.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เสนอ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. และ (2) เสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ให้มีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มจำนวนสมาชิก

สำหรับรายงานฉบับนี้ เป็นการรายงานผลการวิจัย ซึ่งผู้วิจัย ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา เรื่องของการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. และ (2) เสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. รวมถึงการเผยแพร่องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อไปได้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมสามารถยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม มีประสิทธิผล และเกิดความยั่งยืนต่อไป

การดำเนินการวิจัยนี้สำเร็จล่วงได้ด้วยดี จากความกรุณาและความอนุเคราะห์ของบุคลากรทุกฝ่าย ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.) รวมถึงผู้ให้ข้อมูลและผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ อีกทั้งขอขอบคุณบุคลากรของหน่วยงานทุกระดับทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย หากการดำเนินโครงการวิจัยนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ทีมผู้วิจัย

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฎ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฐ
กิตติกรรมประกาศ.....	ด
สารบัญ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ด
สารบัญภาพ.....	น
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ขอบเขตการดำเนินงาน	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ตอนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบ	
และแนวทางการบริหารจัดการ	9
ตอนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ	
การดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฃาปนกิจสงเคราะห์.....	15
ตอนที่ 3 การดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฃาปนกิจสงเคราะห์	
ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.	32
ตอนที่ 4 การดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฃาปนกิจสงเคราะห์	
ในหน่วยงานต่าง ๆ	50
ตอนที่ 5 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ	
การวิเคราะห์ตำแหน่งทางการตลาด	78
ตอนที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย	90
3 วิธีดำเนินการวิจัย	91

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
4 ผลการวิจัย	97
5 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	210
เอกสารอ้างอิง	224
ภาคผนวก	231
รายนามทีมผู้วิจัย	260

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร (Internal Factors).....	48
2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก (External Factors).....	49
2.3 เปรียบเทียบการดำเนินงานกิจกรรมของหน่วยงานต่าง ๆ.....	74
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามภาคและเพศ.....	112
4.2 ค่าสถิติพื้นฐานอายุและอายุการทำงานของของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	112
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามกลุ่มช่วงอายุ.....	113
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามอาชีพ.....	113
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย.....	114
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามข้อมูลการมีกรรมธรรม์ ประกันอื่น ๆ.....	115
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามการรู้จักกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.....	115
4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามการรู้จักกิจกรรมของกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. หรือสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.....	116
4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามการเป็นสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ อื่น ๆ.....	117
4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามการเป็นสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.....	117
4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามการเป็นสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และกลุ่มช่วงอายุ.....	118
4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามความสนใจเป็นสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.....	118
4.13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ไม่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	119
4.14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 จำนวนและร้อยละของผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	120
4.16 จำนวนและร้อยละของผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำแนกตามช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	121
4.17 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	122
4.18 จำนวนและร้อยละของรูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการ ของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	123
4.19 จำนวนและร้อยละความต้องการให้สมาชิกในครอบครัวเป็นสมาชิกฌาปนกิจ สงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	123
4.20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ปรับปรุงการดำเนินงานของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	124
4.21 จำนวนและร้อยละของรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	125
4.22 จำนวนและร้อยละของรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการจำแนกตามกลุ่มช่วงอายุ ของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	125
4.23 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามกลุ่มช่วงอายุ.....	126
4.24 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้าน การฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป.....	129
4.25 จำนวนและร้อยละของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการ ฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่งและเพศ.....	131
4.26 ค่าสถิติพื้นฐานอายุและอายุการทำงานของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่.....	132

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27 จำนวนและร้อยละของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามข้อมูลการมีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ.....	132
4.28 จำนวนและร้อยละของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ.....	133
4.29 จำนวนและร้อยละของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ	133
4.30 จำนวนและร้อยละของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.....	134
4.31 จำนวนและร้อยละของผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจ สงเคราะห์และเจ้าหน้าที่.....	135
4.32 จำนวนและร้อยละของผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำแนกตามช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่.....	136
4.33 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่.....	137
4.34 จำนวนและร้อยละของรูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการ ของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่.....	138

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.35 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เพิ่มเติมการดำเนินงานของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการ ฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่.....	139
4.36 จำนวนและร้อยละของรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่.....	139
4.37 จำนวนและร้อยละของรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการจำแนกตามตำแหน่งของกลุ่ม คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่....	140
4.38 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่จำแนกตามตำแหน่ง.....	141
4.39 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้าน การฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่ม คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่.....	145
4.40 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามภูมิภาค.....	147
4.41 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามกลุ่มบุคคลทั่วไปและกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่.....	148

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

2.1 แสดงกรอบแนวคิดแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570)	46
2.2 The Five Forces Model of Competition	86
2.3 Interrelationships between the General and Competitive Environments ..	89

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ดำเนินการมากกว่า 73 ปี ภายใต้พระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ และระเบียบกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ว่าด้วย การฌาปนกิจสงเคราะห์ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ ซึ่งกฎหมายทั้งสองฉบับเป็นกฎหมายที่กำกับควบคุม และดูแลไม่ให้เกิดการดำเนินการฌาปนกิจสงเคราะห์ผิดไปจากวัตถุประสงค์การจัดตั้ง คือ “เป็นองค์การกุศลและเป็นสวัสดิการช่วยเหลือสงเคราะห์เพื่อนสมาชิกด้วยกันตามสมควร” รวมถึงการกำหนดอัตราเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง เงินสงเคราะห์ และอัตราการหักเงินสงเคราะห์ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ทั้งนี้ จะเรียกเก็บเงินสงเคราะห์จากสมาชิกตามจำนวนสมาชิกที่ถึงแก่ความตายในอัตราศพละ 1 บาท โดยกฎหมายการฌาปนกิจสงเคราะห์ภาครัฐที่มีสมาชิกเกินหนึ่งหมื่นคน สามารถหักเงินจากเงินสงเคราะห์ไว้ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการได้ในอัตราร้อยละ 4 ในส่วนของเงินที่หักไว้เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการฌาปนกิจสงเคราะห์ ร้อยละ 4 ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง ร้อยละ 20 เป็นเงินสะสมเก็บไว้เพื่อสมาชิกไม่สามารถนำไปใช้ได้เป็นทุนสำรองความมั่นคงให้แก่สมาชิก กรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดและมีผลต่อความมั่นคงของสมาชิก การนำไปใช้จ่ายจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. แล้วแต่กรณีและส่วนที่สอง ร้อยละ 80 เป็นค่าใช้จ่ายของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ซึ่งเงินส่วนนี้จะถูกจัดสรรสมทบงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ได้แก่ การจัดสรรเพื่อจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผ่านโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการครูช่วยครู (ครูอาสาดูแลครูป่วยที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้) โครงการดูแลครูไทยวัยเกษียณซึ่งมีศูนย์ครูผู้สูงอายุอยู่ในทุกจังหวัด โครงการยกย่องเชิดชูเกียรติครู (รางวัลพระพลหัทธิน) เงินเดือนพนักงานเจ้าหน้าที่ ค่าวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2566)

ความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาหนี้สินครูและบุคลากรทางการศึกษา ภายใต้โครงการ “สร้างโอกาสใหม่ให้ครูไทย” โดยแนวทางแก้ปัญหาที่สำคัญ ได้แต่งตั้งนายสถานีแก้หนี้ ระดับเขตพื้นที่การศึกษา และระดับจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาหนี้ พิจารณาถึงแนวทางในการนำเงินบำเหน็จบำนาญ จ่ายสวัสดิการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) และการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกรณี

คู่สมรสถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.) มาใช้ประโยชน์เพื่อการขับเคลื่อนในการแก้ไขปัญหาหนี้สินครู ทั้งนี้เงิน ช.พ.ค. และเงิน ช.พ.ส. เป็นเงินสวัสดิการฌาปนกิจสงเคราะห์ที่ให้ความช่วยเหลือแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่สมัครใจเข้าร่วมขอรับสวัสดิการ โดยต้องชำระเงินเป็นรายเดือน โดยผู้ขอรับสวัสดิการสามารถชำระโดยตรง หรือชำระโดยหักจากเงินเดือน แต่เนื่องจากสมาชิกที่ขอรับสวัสดิการที่ชำระด้วยการหักจากเงินเดือนจำนวนมาก ต้องเสียสิทธิประโยชน์ไม่ได้รับเงินสงเคราะห์เมื่อขาดการชำระเกิน 3 เดือน เพราะเงินเดือนต้องถูกหักชำระหนี้เงินกู้อื่น ๆ ก่อน รวมแล้วเกินกว่าร้อยละ 70 ส่งผลให้ไม่ได้รับเงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต โดยสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เมื่อเสียชีวิต ครอบครัวจะได้รับเงินช่วยเหลือรายละประมาณ 928,000 บาท ซึ่งหากให้ความช่วยเหลือแก่ครูในกลุ่มนี้ สามารถหักชำระเงิน ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. ได้ตรงงวด จะสามารถนำเงินสิทธิประโยชน์ของตนเองที่จะได้รับมาใช้ในการแก้ไขปัญหาหนี้สินในปัจจุบันการแก้ไขปัญหาหนี้สินครูของ ศธ. ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นการบูรณาการความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาให้สัมฤทธิ์ผล โดยครูยังคงมีเงินเหลือใช้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 จึงได้มอบหมายให้ ดร.สุภัทร จำปาทอง ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในฐานะรองประธานคณะกรรมการแก้ไขปัญหาหนี้สินครูฯ ของ ศธ. ทำบันทึกข้อความ เรื่อง แนวปฏิบัติการหักเงินเดือน เงินบำเหน็จบำนาญ จ่ายสวัสดิการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ถึงทุกหน่วยงานในสังกัด ศธ. เพื่อขอความร่วมมือแจ้งให้หน่วยงานภายในของตนเอง ดำเนินการหักเงินเดือน เงินบำเหน็จบำนาญ เพื่อชำระหนี้เงินสวัสดิการ ช.พ.ค./ช.พ.ส. ตามแนวปฏิบัติที่คณะกรรมการแก้ไขปัญหาหนี้สินครู ทั้งนี้ มีครูและบุคลากรทางการศึกษา ลงทะเบียนเข้าสู่ขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาหนี้สิน ในระยะที่ 1 จำนวน 41,128 ราย มียอดหนี้รวม 58,835,199,322 บาท (กระทรวงศึกษาธิการ, 2565)

ผลการประชุมคณะกรรมการการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) และการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม (ช.พ.ส.) เพื่อเปิดรับสมาชิกเป็นกรณีพิเศษ เนื่องในโอกาสสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ครบรอบ 20 ปี รักษาการแทนเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. กล่าวว่า สกสค.ทำเต็มที่เพื่อดูแลครูอย่างดีที่สุด ในทุกมิติ เพื่อเป็นของขวัญในโอกาสครบรอบ 20 ปี สกสค. “2 ทศวรรษ ครอบครัวครู เราดูแล” ทั้งเรื่องสุขภาพอนามัย สวัสดิการ สวัสดิภาพ โดยเฉพาะเรื่อง ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. เพื่อให้โอกาสคน 3 กลุ่มอายุเข้ามาใช้สิทธิพิเศษ (ลดเงินค่าสมัคร และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า โดยจะเปิดรับสมัครสมาชิกเป็นกรณีพิเศษ รวมถึงการเพิ่มสมาชิกโครงการการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) และการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.) เนื่องจากทุกวันนี้มีสมาชิกลดลงอย่างต่อเนื่อง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2566)

จากผลการสรุปข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. พบว่า ควรจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิก ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. ให้รวดเร็ว สวัสดิการหอพัก สกสศ. ควรปรับปรุงบริการที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้รับทราบ อย่างต่อเนื่องทั่วถึง ควรชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการเงิน/ รายจ่าย ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. ให้สมาชิกได้ทราบอย่างชัดเจน เช่น การรายงานกิจกรรมที่ดำเนิน ต่อสมาชิก การจัดทำวารสารสรุปรายปี รายเดือน เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบความเคลื่อนไหว กรณีมี ผู้เสียชีวิตเท่าใด ใครบ้าง เดือนละกี่คน ควรมีการดูแล/ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสมาชิก เนื่องจากดอกเบี้ยในส่วนดังกล่าวค่อนข้างสูง การหาแนวทางแก้ไขปัญหานี้สินครู และควรส่งเสริมให้ ครูไทยไม่มีหนี้ เช่น มีคลินิกช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา การพัฒนาให้ครูได้มีความรู้ เรื่องการวางแผนทางการเงิน ควรจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพต่าง ๆ ให้เหมาะสม มีรูปแบบสวัสดิการ ที่เหมาะสมกับครูทุกระดับ การให้ความช่วยเหลือ สร้างขวัญกำลังใจ ดูแลครูอย่างจริงจัง ความโปร่งใส ในการดำเนินงาน ซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พัฒนา การทำงานให้รวดเร็ว เปลี่ยนมาใช้ระบบดิจิทัล บริการด้วยเทคโนโลยี และเพิ่มช่องทางการติดต่อ ประสานงานที่หลากหลาย (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร ทางการศึกษา, 2566)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าสวัสดิการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงาน คณะกรรมการ สกสศ. ถือเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวก สร้างหลักประกันความ มั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ดูแลขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สวัสดิการที่ดีมีคุณภาพ เป็นปัจจัยรักษาทรัพยากรบุคคลในองค์กร และเป็นปัจจัยจูงใจบุคคลที่มีคุณภาพให้เข้าสู่องค์กรได้เป็น อย่างดี (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2563) และถึงแม้จะมีการเผยแพร่ข่าวเกี่ยวกับการใช้เงินของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสศ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 วงเงิน 100 ล้านบาท ก็ยังพบว่าจำนวนสมาชิกมีจำนวนลดลง ดังสถิติจำนวนสมาชิก ช.พ.ค. ในเดือน ตุลาคม 2565 มีจำนวน 939,734 คนและในเดือน มีนาคม 2566 มีจำนวน 936,962 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงต้องการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. และเสนอรูปแบบและแนวทาง การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. เพื่อให้ผลจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่เป็นรูปธรรมสำหรับสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. ในการใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. ให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถเพิ่มจำนวนสมาชิก รวมทั้งสามารถโน้มน้าวและพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา

ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย โดยรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในประเทศไทยจะเป็นรูปแบบที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงสำหรับสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ในการนำไปพิจารณา และการตัดสินใจที่ดีกว่าเดิมในการปรับระบบสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.
2. เพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ให้มีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มจำนวนสมาชิก

ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษา วิเคราะห์ บริบทที่เกี่ยวข้องด้านต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลต่อการกระทบต่อการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ดังนี้ (ข้อมูลอยู่ใน ตอนที่ 3 การดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.)

เอกสารหลักที่ 1 การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 พระราชบัญญัติสภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546

เอกสารหลักที่ 2 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการฌาปนกิจสงเคราะห์ภาครัฐของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) การและฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.) ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ข้อมูลสถิติการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์

เอกสารหลักที่ 3 แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ผลการดำเนินงาน ความคุ้มค่า ปัญหาอุปสรรค ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้สวัสดิการด้านการฌาปนกิจ

สงเคราะห์ลดลงอย่างต่อเนื่อง ครูและบุคลากรทางการศึกษาไม่ใช่สวัสดิการดังกล่าว รวมทั้งทิศทางและแนวโน้มของการดำเนินงานในอนาคต

ขอบเขตประชากร

1. กลุ่มเป้าหมาย ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ จำนวน 2,784 คน จากภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย ทั้ง 6 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. กลุ่มเป้าหมาย คณะกรรมการ ช.พ.ค. และคณะกรรมการ ช.พ.ส. และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 45 คน ผู้ปฏิบัติงาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และเครือข่ายการให้บริการ คือ 1) พนักงานเจ้าหน้าที่และลูกจ้างส่วนกลาง จำนวน 47 คน 2) พนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค จำนวน 235 คน และ 3) ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 328 คน

3. ผู้ที่ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย งานทะเบียนและการจัดเก็บ งานการเงิน การบัญชี การควบคุมและกำกับดูแล สัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ผู้กำกับดูแลกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์) จำนวน 25 คน

4. ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย รองเลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. กรรมการ ช.พ.ค. กรรมการ ช.พ.ส. และผอ.สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. รวมจำนวน 5 คน

ขอบเขตพื้นที่ คือ จังหวัดต่าง ๆ ในประเทศไทย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ครอบคลุมทุกจังหวัด ทั้ง 6 ภูมิภาคในประเทศไทย

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาการดำเนินโครงการ รวม 180 วัน ตั้งแต่เดือนกันยายน 2566 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2567

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. สามารถนำผลวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานได้

2. สามารถนำรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนงานและจัดทำนโยบาย เพื่อการบริหารจัดการงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ให้เกิดการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

นิยามศัพท์เฉพาะ

รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการ หมายถึง ลักษณะการดำเนินงานที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบระเบียบตามหลัก ปรัชญา ทฤษฎี หลักการ และความเชื่อต่าง ๆ โดยมี ความครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญ และได้รับการยอมรับหรือพิสูจน์ ทดสอบถึงประสิทธิภาพมาแล้ว โดยประกอบด้วยกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญ ที่สามารถช่วยให้เป็นไปตามทฤษฎี หลักการ หรือแนวคิดที่ยึดถือ สามารถใช้เป็นแบบแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะของ รูปแบบนั้นๆ และเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบเสาะหาคำตอบ ความรู้ความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่าง ๆ

สวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ หมายถึง เป็นองค์การกุศลและเป็นสวัสดิการช่วยเหลือสงเคราะห์เพื่อนสมาชิกด้วยกันที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์จัดขึ้น เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาสมัครเข้ามาเป็นสมาชิกและมีการสร้างข้อตกลงร่วมกันเพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพ หรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ตกลงเข้าร่วมกันนั้นซึ่งถึงแก่ความตาย และมีได้ประสงค์จะหากำไรหรือรายได้เพื่อแบ่งปันกัน

งานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. หมายถึง กิจกรรมที่มีการจัดสรรสวัสดิการให้ครูหรือบุคลากรทางการศึกษาในประเทศไทยตกลงเข้าร่วมเป็นสมาชิกด้วยความสมัครใจ และมีการจัดสวัสดิการให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการครูช่วยครู โครงการดูแลครูไทยวัยเกษียณซึ่งมีศูนย์ครูผู้สูงอายุอยู่ในทุกจังหวัด โครงการยกย่องเชิดชูเกียรติครู เงินเดือนพนักงานเจ้าหน้าที่ ค่าวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพ หรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของครูหรือบุคลากรทางการศึกษาใดบุคคลหนึ่งที่ถึงแก่ความตายโดยมิได้ประสงค์จะหากำไรหรือรายได้เพื่อแบ่งปันกัน

ข.พ.ค. หมายถึง สวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม

ข.พ.ส. หมายถึง สวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษากรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม

ข.พ.ค. ส่วนกลาง หมายถึง ส่วนงานในสำนักงาน สกสค. ที่ดำเนินงานในการจัดสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์เกื้อกูลให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นสมาชิก เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม

ข.พ.ส. ส่วนกลาง หมายถึง ส่วนงานในสำนักงาน สกสค. ที่ดำเนินงานในการจัดสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์เกื้อกูลให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นสมาชิก และบุคลากรทางการศึกษากรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม

ข.พ.ค. ส่วนภูมิภาค หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน สกสค. จังหวัด 77 จังหวัด ที่ดำเนินงานในการจัดสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นสมาชิก เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม

ข.พ.ส. ส่วนภูมิภาค หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน สกสค. จังหวัด 77 จังหวัด ที่ดำเนินงานในการจัดสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นสมาชิก และบุคลากรทางการศึกษากรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม

รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (FORMATS) หมายถึง ลักษณะการดำเนินงานที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบระเบียบตามหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ และความเชื่อต่าง ๆ โดยมี ความครอบคลุมงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอนที่ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ระบบงานและกลไกของรูปแบบ (Form) หมายถึง การดำเนินงานเป็นไปตามหลักการและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบ ผู้พัฒนารูปแบบต้องออกแบบระบบงานของรูปแบบเพื่อเป็นกลไกในการดำเนินงานของรูปแบบ เช่น การจัดโครงสร้างองค์การ ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน และระบบการทำงานที่บ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตในการรับผิดชอบงานของบุคลากรและฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน การสื่อสารการประสานในการทำงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคต้องเชื่อมโยงแต่ละหน่วยงาน พัฒนาคุณภาพชีวิตครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งในประจำการและนอกประจำการ การให้บริการอยู่ในจุดเดียวกันโดยมีเจ้าหน้าที่จากทุกฝ่ายให้บริการพร้อมกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ และการทำงานร่วมกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ลดการเดินทางของเอกสารและลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เบ็ดเสร็จ สมาชิกติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ ตั้งแต่กระบวนการสมัคร การชำระเงิน ระบบตัดเองอัตโนมัติและออกเป็นใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับสมาชิก การเปลี่ยนแปลงข้อมูลทายาท การแจ้งย้าย การตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงานเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบที่กำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ (Objectives) หมายถึง การพัฒนารูปแบบใด ๆ ก็ตามผู้ออกแบบรูปแบบ ต้องรู้ว่าจะออกแบบรูปแบบการดำเนินงานนี้ขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ใด ซึ่งโดยทั่วไปก็มักจะพัฒนารูปแบบขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลดีอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีทางด้านเอกสาร และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยสามารถใช้ได้ในสถานการณ์ปัจจุบันควบคู่กับการปฏิบัติงานสร้างกระบวนการรับสมัครสมาชิกใหม่ให้เป็นเรื่องง่าย โดยพิจารณากระบวนการในการลงทะเบียน

ลดขั้นตอนของกระบวนการสมัครสมาชิกใหม่แต่ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกได้มากที่สุด เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โดยการออกบูท จัดงาน จัดให้มีโปรโมชั่นพิเศษ หรือส่วนลดเพิ่มเติมที่สามารถหาได้เฉพาะในงานเท่านั้น เพื่อการประชาสัมพันธ์โครงการพิเศษ (Campaign) และหาลูกค้าใหม่จากลูกค้าเก่า ลดเพดานอายุที่จะสมัครจากไม่เกิน 35 ปี เป็นไม่เกิน 30 ปี หรือสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับบริษัทประกันภัยเพื่อคุ้มครองเรื่องประกันชีวิต เป็นต้น

3. คำอธิบายความสัมพันธ์ของรูปแบบ (Relevance) หมายถึง การอธิบายคำศัพท์เฉพาะที่นำมาใช้มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในการออกแบบรูปแบบ เพื่อสื่อความให้ตรงกันในการนำรูปแบบไปใช้ เช่น การติดตามสมาชิก (Friendship) ความทันสมัย (Update) ความสำคัญจำเป็น (Necessary) การจัดกิจกรรม (Event) การปรับใหม่ (Renewal) การให้ทางเลือก (Alternative) และการรับฟัง (Listening)

4. วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ (Method) หมายถึง การกำหนดภารกิจ กระบวนการ วิธีการกิจกรรม และอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบ เช่น การติดตามสมาชิกที่ค้างชำระเริ่มตามตั้งแต่วันที่ 1 และทำหนังสือเตือนพร้อมแจ้งทนายพร้อมกันกับสมาชิก มีระบบที่ทันสมัยส่งข้อความเตือนในข้อความผ่านระบบมือถือ การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ การตัดลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการได้เสร็จทันที ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานหรือโดยใช้อุปกรณ์ข้อมูลจากองค์กรผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือข้อมูลจากงานบริการแบบครบวงจรที่บันทึกไว้โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาสนับสนุน ที่จุดให้บริการทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาค้นหาเอกสารเพื่อตรวจสอบ เป็นต้น

5. แนวทางการประเมินรูปแบบ (Assessment) หมายถึง การกำหนดแนวทาง และเครื่องมือในการประเมินผลรูปแบบตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบ และการประเมินการดำเนินงานตามรูปแบบ ว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่ารูปแบบทำหน้าที่ตามที่ออกแบบไว้มากน้อยเพียงใด และเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการพัฒนารูปแบบต่อเนื่องต่อไปได้ เช่น การใช้แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่มเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยน รับฟังปัญหาของสมาชิกเก่าหรือสมาชิกปัจจุบัน อย่างเปิดใจตรงไปตรงมา เรียนรู้ข้อผิดพลาดและปัญหา นำสิ่งเหล่านั้นมาพัฒนาปรับปรุง และให้ความช่วยเหลือเรื่องข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อสมาชิกสอบถามข้อมูลและตอบคำถามให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันแก่สมาชิกเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือ เปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ รวมถึงศึกษาหาความต้องการของสมาชิกปัจจุบัน

6. ทฤษฎีพื้นฐาน (Theory) หมายถึง หลักการของรูปแบบ เพื่อให้การดำเนินงานของรูปแบบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ออกแบบรูปแบบต้องกำหนดว่าจะออกแบบรูปแบบนั้น ๆ บนฐานคิดของทฤษฎี และหลักการใดบ้าง เช่น หลักการประการหนึ่งของระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา คือ “หลักร่วมกันรับผิดชอบ” การให้ความช่วยเหลือเรื่องข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อสมาชิกสอบถามข้อมูลและตอบคำถามให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน แก่สมาชิก สร้างขวัญกำลังใจยกย่องเชิดชูและแรงจูงใจให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ แต่งตั้งผู้แทนครูเพื่อช่วยการกระจายอำนาจในการให้บริการ มีการจัดอบรมสมาชิก การให้ข้อมูลให้สมาชิกทราบอย่างสม่ำเสมอ การรายงานข้อมูลการจ่ายเงินฌาปนกิจในแต่ละงวดจ่ายไปแล้วก็ราย มีสมาชิกท่านใดบ้างที่ตกค้างในแต่ละงวด รวมถึงการให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และหากมีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขให้สมาชิกได้รับทราบโดยทั่วกัน การอธิบายเงื่อนไขและรายละเอียดที่สำคัญจำเป็นอย่างชัดเจน อธิบายให้กระจ่างในทุกแง่มุมอย่างตรงไปตรงมา ตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครสมาชิกว่าต้องทำอะไร ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเป็นสมาชิกหรือไม่ เป็นต้น

7. การระบุเงื่อนไข (Specifying) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงการนำรูปแบบไปใช้เนื่องจากรูปแบบมีข้อจำกัดของตนเอง เช่น การให้เลือกอัตราการจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ที่เหมาะสมกับตนเอง การใช้แอปพลิเคชันโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของสมาชิก ข้อมูลส่วนตัว ประวัติส่วนตัว ประวัติการเป็นสมาชิก ประวัติปัจจุบันชำระเงินถึงงวดที่เท่าไร การรับสมัครเป็นกรณีพิเศษ สิทธิประโยชน์ในการเป็นสมาชิก และโครงการต่าง ๆ ที่สำนักงานจัดทำขึ้นสมาชิกเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาเพื่อให้สมาชิกตรวจสอบได้โดยการใช้เลขบัตรประชาชน 13 หลักเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังนั้นผู้ออกแบบรูปแบบควรได้ระบุเงื่อนไขที่จะทำให้การนำรูปแบบไปใช้ประสบผลสำเร็จ และข้อระมัดระวังเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น เป็นต้น

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานวิจัยรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ รวม 6 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการ ตอนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ตอนที่ 3 การดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. ตอนที่ 4 การดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ในหน่วยงานต่าง ๆ ตอนที่ 5 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ตำแหน่งทางการตลาด และ ตอนที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตอนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการ

รูปแบบคือลักษณะของการดำเนินงานที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบระเบียบตามหลัก ปรัชญา ทฤษฎี หลักการ และความเชื่อต่าง ๆ โดยมี ความครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญ และได้รับการยอมรับหรือพิสูจน์ ทดสอบถึงประสิทธิผลมาแล้ว โดยประกอบด้วยกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญ ที่สามารถช่วยให้เป็นไปตามทฤษฎี หลักการ หรือแนวคิดที่ยึดถือ สามารถใช้เป็นแบบแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะของ รูปแบบนั้นๆ (ทิสนา แคมมณี, 2555: 218) และยังเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบเสาะหาคำตอบ ความรู้ความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่าง ๆ ปกติในการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาจะต้องตั้งคำถามที่ต้องการคำตอบ โดยในกระบวนการวิจัยจะมีการตั้งสมมติฐานขึ้นมา ซึ่งสมมติฐานเหล่านี้มักจะได้มาจากข้อความรู้หรือข้อค้นพบที่ผ่านมา หรือ อาจะเกิดจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาวิจัย หรืออาจเกิดจากทฤษฎีหลักการต่าง ๆ สถานการณ์ปัญหา ซึ่งจะยังคงเป็นเพียงเครื่องมือในการแสวงหาคำตอบเท่านั้น จนกว่าจะได้รับการนำไปพิสูจน์ทดสอบ หากสมมติฐานเป็นจริงข้อความนั้นก็สมารถนำไปใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์นั้น ได้รูปแบบเช่นเดียวกับสมมติฐานที่บุคคลอาจสร้างขึ้นจากความคิด ประสบการณ์ การใช้ อุปมาอุปไมย หรือจากทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ ได้ แต่รูปแบบไม่ใช่ทฤษฎี (บุญเลี้ยง ทุมทอง, 2556: 59) สอดคล้องกับ Tosi and Carroll (1982:163) ที่กล่าวว่า รูปแบบเป็นภาพจำลองของสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีรูปแบบตั้งแต่ง่ายไปจนถึงรูปแบบที่มีความสลับซับซ้อนมาก และมีทั้งรูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Model) ที่เป็นแบบจำลองของวัตถุ เช่น แบบจำลองหอสมุดแห่งชาติ เป็นต้น

รูปแบบมีหลายประเภทด้วยกันซึ่งนักวิชาการด้านต่าง ๆ ก็ได้จัดแบ่งประเภทต่างกันอย่างออกไป สำหรับรูปแบบทางการศึกษาและสังคมศาสตร์นั้น ได้แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (Keeves, 1988, pp. 561-565)

1. Analogue Model เป็นรูปแบบที่ใช้การอุปมาอุปมัยเทียบเคียงปรากฏการณ์ซึ่งเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม เช่น รูปแบบในการทำนายจำนวนนักเรียนที่จะเข้าสู่ระบบโรงเรียน ซึ่งอนุมานแนวคิดมาจากการเปิดน้ำเข้าและปล่อยน้ำออกจากถัง นักเรียนที่จะเข้าสู่ระบบเปรียบเทียบกับน้ำที่เปิดออกจากถัง ดังนั้นนักเรียนที่คงอยู่ในระบบจึงเท่ากับนักเรียนที่เข้าสู่ระบบลบด้วยนักเรียนที่ออกจากระบบ เป็นต้น

2. Semantic Model เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิ หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้นๆ เช่น รูปแบบการสอนของ Joyce and Weil (1985, p. 41) เป็นต้น

3. Mathematical Model เป็นรูปแบบที่ใช้สมการทางคณิตศาสตร์เป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ รูปแบบประเภทนี้นิยมใช้กันทั้งในสาขาจิตวิทยาและศึกษาศาสตร์ รวมทั้งการบริหารการศึกษาด้วย

4. Causal Model เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากเทคนิคที่เรียกว่า Path Analysis และหลักการสร้าง Semantic Model โดยการนำเอาตัวแปรต่าง ๆ มาสัมพันธ์กันเชิงเหตุและผลที่เกิดขึ้น เช่น The Standard Deprivation Model ซึ่งเป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพทางเศรษฐกิจสังคมของบิดา มารดา สภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่บ้าน และระดับสติปัญญาของเด็ก เป็นต้น

Schwirian (อ้างถึงใน Bardo & Hardman, 1982, pp. 70-72) นักนิเวศวิทยาคนสำคัญ ได้แบ่งประเภทของรูปแบบด้วยการอธิบายลักษณะจากลักษณะของเมืองออกเป็นรูปแบบที่อธิบายโดยลักษณะพื้นที่และรูปแบบที่อธิบายโดยลักษณะของประชากรรูปแบบที่ใช้ในการอธิบายโดยพื้นที่นั้นมีจุดมุ่งหมายในการบรรยายลักษณะของเมืองว่ามีลักษณะเช่นไร เช่น Concentric Zone Model และ Social Area Analysis Model เป็นต้น สำหรับรูปแบบที่ใช้อธิบายคุณลักษณะของประชากรเมืองนั้น เป็นรูปแบบที่เสนอแนวคิดในการอธิบายเกี่ยวกับลักษณะของประชากรเมืองต่าง ๆ เช่น Residential Segregation Model เป็นต้น

การสังเคราะห์รูปแบบขึ้นจากแนวคิดเชิงระบบ (system approach) กับหลักการบริหารตามสถานการณ์ (contingency approach) และองค์ประกอบตามรูปแบบประกอบด้วยสภาพแวดล้อม (environment) เทคโนโลยี (technology) โครงสร้าง (structure) กระบวนการจัดการ (management process) และการตัดสินใจสั่งการ (decision making) (Brown and Moberg,

1980:16) ในขณะที่ สมาน อัครภูมิ, (2550) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของรูปแบบไว้ว่า องค์ประกอบของรูปแบบที่ดีควรประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ ในการพัฒนารูปแบบใด ๆ ก็ตามผู้ออกแบบรูปแบบ ต้องรู้ว่าจะออกแบบรูปแบบการดำเนินงานนี้ขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ใด ซึ่งโดยทั่วไปก็มักจะพัฒนารูปแบบขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลดีอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขึ้นมาก็เพื่อให้การดำเนินงานในสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

2. ทฤษฎีพื้นฐาน และหลักการของรูปแบบ เพื่อให้การดำเนินงานของรูปแบบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ออกแบบรูปแบบต้องกำหนดว่าจะออกแบบรูปแบบนั้น ๆ บนฐานคิดของทฤษฎี และหลักการใดบ้าง เช่น หลักการประการหนึ่งของระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา คือ “หลักร่วมกันรับผิดชอบ” หมายความว่าคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องร่วมกันรับผิดชอบ เป็นต้น

3. ระบบงาน และกลไกของรูปแบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักการ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบ ผู้พัฒนารูปแบบต้องออกแบบระบบงานของรูปแบบเพื่อเป็นกลไกในการดำเนินงานของรูปแบบ เช่น การจัดโครงสร้างองค์การ การตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงานต่าง ๆ และที่จำเป็นอื่น ๆ พร้อมกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ และการทำงานร่วมกันของระบบเหล่านั้นเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบที่กำหนดไว้

4. วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ โดยการกำหนดภารกิจ กระบวนการ วิธีการกิจกรรม และอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบ

5. แนวทางการประเมินรูปแบบ หมายถึง การกำหนดแนวทาง และเครื่องมือในการประเมินผลรูปแบบตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบ และการประเมินการดำเนินงานตามรูปแบบว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่ารูปแบบทำหน้าที่ตามที่ออกแบบไว้มากน้อยเพียงใด และเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการพัฒนารูปแบบต่อเนื่องต่อไปได้

6. คำอธิบายประกอบรูปแบบ หมายถึง การอธิบายคำศัพท์เฉพาะที่นำมาใช้ในการออกแบบรูปแบบเพื่อสื่อความให้ตรงกันในการนำรูปแบบไปใช้

7. ระบุเงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้เนื่องจากรูปแบบมีข้อจำกัดของตนเอง ดังนั้นผู้ออกแบบรูปแบบควรได้ระบุเงื่อนไขที่จะทำให้การนำรูปแบบไปใช้ประสบผลสำเร็จ และข้อระมัดระวังเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เป็นต้น

หลังจากออกแบบรูปแบบเสร็จแล้ว ผู้ออกแบบควรจัดทำคู่มือการใช้รูปแบบโดยนำสาระของรูปแบบทั้ง 5 องค์ประกอบ เครื่องมือ และเอกสารประกอบการใช้รูปแบบทั้งหมด มาบรรจุไว้ในคู่มือ

ด้วย จึงจะทำให้การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และเมื่อตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบแล้วรายงานการตรวจสอบรูปแบบไว้ในภาคผนวกของคู่มือด้วยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษา และนำรูปแบบไปใช้ในการดำเนินงานต่อไปเป็นอย่างยิ่ง สอดคล้องกับ จิราพร รอดพ่วง (2560:288) กล่าวว่าองค์ประกอบของรูปแบบ ประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) ขั้นตอน 4) ปัจจัยสนับสนุนขั้นตอนการทำงาน และ 5) การวัดและประเมินผล สำหรับขั้นตอนของรูปแบบ (3P2R) มี 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ (Prepare: P) ขั้นตอนที่ 2 การวางแผน (Plan: P) ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติ (Perform: P) ขั้นตอนที่ 4 การสังเกตผล (Review: R) และขั้นตอนที่ 5 การสะท้อนผล (Reflect: R)

จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการสร้างรูปแบบคือเพื่อทดสอบหรือการตรวจสอบรูปแบบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งการตรวจสอบรูปแบบมีหลายวิธีโดยอาจจะใช้การวิเคราะห์จากหลักฐานเชิงคุณลักษณะ ซึ่งจะใช้ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ และการตรวจสอบรูปแบบจากหลักฐานเชิงปริมาณจะใช้เทคนิคทางสถิติ (รักชนก โสภพิศ, 2553:27-28) ได้เสนอแนวคิดการตรวจสอบโดยการใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในบางเรื่องที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเชื่อว่าการรับรู้ที่เท่ากันนั้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รู้ และได้เสนอแนวคิดการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิไว้ ดังนี้

1. การประเมินโดยแนวทางนี้มีได้เน้นผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ตามรูปแบบของการประเมิน แต่การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจะเป็นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่นำมาพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไป แต่อาจจะผสมผสานปัจจัยในการพิจารณาต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ตามวิจารณ์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือความเหมาะสมของสิ่งที่ทำการประเมิน

2. รูปแบบการประเมินที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialization) ในเรื่องที่จะประเมินต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากการวัดคุณค่าไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ ได้ ซึ่งต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง และต่อมาก็ได้มีการนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ในทางการศึกษาระดับสูง ในวงการการศึกษาขั้นพื้นฐานมากขึ้น ในสาขาเฉพาะที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นจริง ๆ มาเป็นผู้ประเมินผล ทั้งนี้เพราะองค์ความรู้เฉพาะสาขานั้น ผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริง ๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

3. รูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล คือผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมิน โดยให้ ความเชื่อถือว่าผู้ทรงคุณวุฒินั้นเที่ยงธรรมและมีดุลยพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้นจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒิเอง

4. รูปแบบที่ยอมให้ความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิ และความถนัดของแต่ละคน ตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญในการพิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวม การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูล และวิธีการนำเสนอ ซึ่งการเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจะมุ่งเน้นที่สถานภาพทางวิชาชีพ ประสบการณ์ และการเป็นที่เชื่อถือ (High Credit) ของวิชาชีพนั้นเป็นสำคัญ

ไอเซอร์ (Eisner, 1976 : 192 -193) เสนอแนวคิดการตรวจสอบรูปแบบโดยการใช้ผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้

1. การประเมินโดยแนวทางนี้มีได้เน้นผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามรูปแบบการประเมินแบบอิงเป้าหมาย (Goal -based model) การตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้เกี่ยวข้องตามรูปแบบการประเมินแบบสนองตอบ (Responsive model) หรือกระบวนการตัดสินใจ (Decision Making model) แต่อย่างไรอย่างหนึ่ง แต่การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจะเป็นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่นำมาพิจารณาซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไปแต่อาจผสมผสานปัจจัยในการพิจารณาต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ตามวิถรณ์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือความเหมาะสมของสิ่งที่ทำการประเมิน

2. เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialization) ในเรื่องที่จะประเมินโดยที่พัฒนามาจากรูปแบบการวิจารณ์งานศิลป์ (Art Criticism) ที่มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้ง และต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากการวัดคุณค่า ไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ ได้และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง ต่อมาได้มีการนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาระดับสูงในวงการอุดมศึกษามากขึ้นเฉพาะสาขานั้น ผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริง ๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

3. เป็นรูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล หรือผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมิน โดยให้ความเชื่อถือกับผู้ทรงคุณวุฒินั้นเที่ยงธรรม และมีดุลพินิจที่ดีทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้นจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒินั้นเอง

4. เป็นรูปแบบที่ยอมให้ความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิตามอัธยาศัย และความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่พิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวม การประมวลผลการวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ

แนวทางการบริหารจัดการ เป็นเรื่องของการนำเอากฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผล ซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจด้วยความเที่ยงธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (พิทยา บวรวัฒนา, 2556:2) ซึ่ง เทย์เลอร์ (Taylor, 2002:5) กล่าวว่า งานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษา

โดยรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอนาคตที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

“การบริหารจัดการ” (Management administration) “การบริหารการพัฒนา” (Development Administration) และ “การบริหารการบริการ” (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ (1) ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ (2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating) และ (3) มีจุดหมายปลายทางคือการพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไรการแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอนและการลดพิธีการเป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนา นโยบายแผน แผนงาน โครงการ (Policy, Plan Program, Project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548:105)

กริฟฟิน (Griffin, 1999 : 4) ให้ความหมายของการจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผลสำเร็จของการจัดการจึงจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

เซอโต (Certo, 2000 : 555) ได้ให้ความหมายของ การจัดการ ว่าหมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการ หมายถึง ลักษณะการดำเนินงานที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบระเบียบตามหลัก ปรัชญา ทฤษฎี หลักการ และความเชื่อ โดยมีความครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญ และได้รับการยอมรับหรือพิสูจน์ ทดสอบถึงประสิทธิภาพมาแล้ว โดยประกอบด้วยกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญ ที่สามารถช่วยให้เป็นไปตามทฤษฎี หลักการ

หรือแนวคิดที่ยึดถือ สามารถใช้เป็นแบบแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะของ รูปแบบนั้น ๆ และเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบเสาะหาคำตอบ ความรู้ความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่าง ๆ

สำหรับรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ หมายถึง ลักษณะการดำเนินงานที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบระเบียบตามหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ และความเชื่อต่าง ๆ มีการจัดสรรสิ่งตอบแทนที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่และครอบคลุมไปถึงช่วงเวลาที่ครูและบุคลากรทางการศึกษาออกจากองค์การ เนื่องมาจากการเกษียณอายุ การลาออกจากงาน หรือเสียชีวิต ซึ่งประกอบด้วยสวัสดิการด้านค่าสงเคราะห์บุตร ที่พักอาศัย จัดรถรับส่ง ประกันสุขภาพ การให้โอกาสพัฒนาตนเองหรือเงินกู้เพื่อการศึกษา และเงินช่วยเหลือพิเศษโดยเฉพาะในส่วนการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) และการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.) เป็นต้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งองค์ประกอบของรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (FORMATS) เป็นขั้นเป็นตอนที่ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ (1) ระบบงานและกลไกของรูปแบบ (Form) (2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ (Objectives) (3) คำอธิบายความสัมพันธ์ของรูปแบบ (Relevance) (4) วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ (Method) (5) แนวทางการประเมินรูปแบบ (Assessment) (6) ทฤษฎีพื้นฐาน (Theory) และ (7) การระบุเงื่อนไข (Specifying) ซึ่งในองค์ประกอบที่ 4 วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ และส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป

ตอนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสวัสดิการ

ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2558) ได้สรุปประเภทของสวัสดิการในส่วนราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 มี 9 ประเภทดังนี้

1. การออมทรัพย์
2. การให้กู้เงิน
3. การเคหะสงเคราะห์

4. การฃาปนกิจสงเคราะห์
5. การกัฬาและนันทนาการ
6. การให้บริการของร้านค้าสวัสดิการ
7. การฝึกวิชาชีพอเพื่อเสริมรายได้และลดรายจ่ายให้แก่สมาชิก
8. การสงเคราะห์ข้าราชการในด้านอื่น ๆ เช่น เงินช่วยค่าอาหาร เงินช่วยค่าเดินทาง เงินทุนการศึกษา เป็นต้น
9. กิจกรรมหรือสวัสดิการภายในส่วนราชการอื่น ๆ

นอกจากนี้ พงษ์เทพ สันติกุล (2558) ได้สรุปว่าการศึกษาด้านระบบสวัสดิการสังคมได้รับความสนใจจากนักวิชาการหลายสาขา โดยนักวิชาการจากแต่ละสาขาจะจำแนกประเภทของสวัสดิการตามความสนใจในศาสตร์ของตนเนื่องจากงานทรัพยากรบุคคลขององค์การมีหน้าที่จัดสวัสดิการ ประโยชน์และบริการให้แก่บุคคลอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเราสามารถจำแนกประเภทสวัสดิการเป็น 3 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. สวัสดิการตามกฎหมาย สวัสดิการประเภทนี้มีแนวคิดด้านสวัสดิการนิยม (Welfarism) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับสวัสดิการสังคมเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาทางสังคม เช่น บริการด้านสุขภาพอนามัย ห้องพยาบาล และห้องสุขา เป็นต้น การจัดสวัสดิการตามข้อกำหนดของกฎหมายมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของบุคคลในสถานประกอบการส่งเสริมสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

2. สวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมายกำหนด สวัสดิการประเภทนี้มีแนวคิดด้านผู้บริโภคนิยม (Consumerism) แนวคิดนี้เป็นแนวคิดทางด้านธุรกิจให้ความสำคัญความต้องการบริโภคของผู้บริโภค เช่น รถรับส่ง ที่อยู่อาศัย เงินช่วยเหลือพิเศษ กิจกรรมนันทนาการ และกีฬา เป็นต้น ปกติองค์การจะจัดสวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมายให้แก่บุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความสามัคคี ความจงรักภักดีและความรู้สึกร่วมระหว่างบุคคล

3. สวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือหน่วยงานกำหนด

การดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฃาปนกิจสงเคราะห์

นับแต่เริ่มต้นแนวคิดของฃาปนกิจสงเคราะห์คือการการดูแลกันและกันในเรื่องการตาย และการจัดงานศพเป็นสำคัญ มิได้หวังกำไรในการดำเนินงาน ในอดีตเป็นการยอมรับในหลักการดังกล่าวร่วมกันโดยไม่ได้มีข้อกฎหมายคอยควบคุมและกำหนดไว้

พระราชบัญญัติดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย 7 หมวด และบทเฉพาะกาลสามารถสรุปได้ดังนี้

หมวด 1 บททั่วไป กล่าวถึงคำจำกัดความ ความหมายขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องการมอบอำนาจหน้าที่ สารที่สำคัญก็คือการกำหนดความหมายของคำว่า การฃาปนกิจสงเคราะห์ สมาคมฃาปนกิจสงเคราะห์ และเงินสงเคราะห์ตามมาตรา 4 ดังนี้

การฃาปนกิจสงเคราะห์ หมายความว่า กิจการที่บุคคลหลายคนตกลงเข้ากัน เพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพหรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของบุคคลหนึ่ง บุคคลใดที่ตกลงเข้ากันนั้นซึ่งถึงแก่ความตายและมีได้ประสงค์จะหาทำไรเพื่อแบ่งปันกัน

สมาคมฃาปนกิจสงเคราะห์ หมายความว่า สมาคมที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการฃาปนกิจสงเคราะห์

เงินสงเคราะห์ หมายความว่า เงินที่สมาชิกร่วมกันออกช่วยเหลือเป็นค่าจัดการศพหรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกซึ่งถึงแก่ความตาย รวมทั้งเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อดำเนินกิจการของสมาคมฃาปนกิจสงเคราะห์

หมวด 2 การจัดตั้งสมาคมฃาปนกิจสงเคราะห์ รายละเอียดจะเป็นการกล่าวถึงวัตถุประสงค์ ระเบียบข้อบังคับ สรุปรประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การฃาปนกิจสงเคราะห์จะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อการฃาปนกิจสงเคราะห์เท่านั้น ต้องมีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลโดยมีผู้ก่อตั้งเป็นสมาคมต้องมีไม่น้อยกว่า 7 คน ให้มีข้อบังคับและการดำเนินการตามข้อบังคับประกอบด้วย

- 1) ต้องมีการจัดตั้งชื่อสมาคม
- 2) กำหนดวัตถุประสงค์
- 3) มีที่ตั้งสำนักงาน
- 4) กำหนดวิธีการรับสมาชิกและการขาดจากสมาชิก
- 5) การกำหนดอัตราค่าสมัครเงินสงเคราะห์วิธีชำระเงิน
- 6) ข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ของสมาชิก
- 7) ระเบียบวิธีจ่ายเงินเมื่อสมาชิกตาย
- 8) ข้อกำหนดการประชุมใหญ่
- 9) จำนวนกรรมการ การประชุมของกรรมการ

หมวด 3 การดำเนินการกิจการสมาคมฃาปนกิจสงเคราะห์ เนื้อหาจะเป็นการกล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ให้การดำเนินการทำโดยกรรมการ กำหนดระเบียบข้อปฏิบัติของกรรมการ เช่น กำหนดการประชุม การมอบหมายหน้าที่ กำหนดการประชุม ระเบียบการประชุมของกรรมการและสมาชิก ข้อห้ามและข้อกำหนดการเก็บเงิน ที่สำคัญได้แก่ข้อกำหนดว่า

- 1) เงินค่าสมัครให้เรียกเก็บเพียงครั้งเดียว ต้องไม่เกินคนละ 50 บาท
- 2) เงินค่าบำรุงให้เรียกเก็บรายเดือนหรือรายปีคนละไม่เกิน ยี่สิบสี่บาทต่อปี
- 3) เงินสงเคราะห์เรียกเก็บได้ตามจำนวนสมาชิกที่ตายไม่เกินรายละ 20 บาท

- 4) เก็บเงินเพื่อสำรองจ่ายล่วงหน้าได้
- 5) หักเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้
- 6) กรรมการไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้าง ฯลฯ

กำหนดการดำเนินงานของกรรมการ มีการตรวจสอบบัญชีและเอกสาร

หมวด 4 การควบคุมสมาคมอาปนกิจสงเคราะห์สาระสำคัญประกอบด้วยการกำหนดระเบียบให้สมาคมปฏิบัติ ได้แก่ การจัดทำทะเบียน เก็บรักษาทะเบียน การแสดงทะเบียนแจ้งฐานะทางการเงินให้ผู้รับผิดชอบทราบ การจัดทำงบดุล/บัญชีอำนาจของผู้รับผิดชอบของทางราชการ

หมวด 5 การอาปนกิจสงเคราะห์ของส่วนราชการองค์การของรัฐและรัฐวิสาหกิจเป็นระเบียบปฏิบัติสำหรับส่วนราชการ องค์การของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่จัดให้มีการดำเนินงานในองค์กรดังกล่าว

หมวด 6 การเลิกอาปนกิจสงเคราะห์จะเป็นการสรุปเกี่ยวกับข้อปฏิบัติเมื่อมีการเลิกการดำเนินการ

หมวด 7 บทกำหนดโทษ รายละเอียดจะเป็นการกำหนดโทษในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการอาปนกิจสงเคราะห์ เช่น โทษในการดำเนินงานโดยไม่มีการจดทะเบียนเป็นสมาคม โทษของสมาชิกที่สมัครเป็นสมาชิกโดยที่รับรู้ว่าสมาคมที่ตนเป็นสมาชิกไม่ได้จดทะเบียน โทษของกรรมการที่ดำเนินการผิดระเบียบในเรื่องของการเก็บเงินเกินกำหนด การได้รับประโยชน์ฉ้อโกงสมาชิก การที่สมาคมทำความผิด

ความหมายของงานสวัสดิการด้านการอาปนกิจสงเคราะห์

การอาปนกิจสงเคราะห์ เป็นงานสวัสดิการสังคมรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีพื้นฐานมาจากความมีเมตตา เอื้ออาทร มุ่งสงเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อมีการตายเกิดขึ้น โดยประชาชนมีส่วนร่วมช่วยเหลือเกื้อกูล บริหารจัดการกันเองในชุมชน ความหมายของการอาปนกิจสงเคราะห์ตามมาตรา 4 พระราชบัญญัติการอาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545 ได้บัญญัตินิยามคำว่า “การอาปนกิจสงเคราะห์” ว่าหมายถึง กิจกรรมที่บุคคลหลายคนตกลงร่วมกันเพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพ หรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ตกลงเข้าร่วมกันนั้นซึ่งถึงแก่ความตาย และได้ประสงค์จะหาทำไรหรือรายได้เพื่อแบ่งปันกัน (พระราชบัญญัติการอาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545, 2545: 1)

เมื่อกล่าวถึงการอาปนกิจสงเคราะห์ ย่อมเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปว่า เป็นวิธีการแบ่งเบาและเฉลี่ยความเสี่ยงที่เนื่องมาจากการเสียชีวิตของบุคคลในครอบครัวในรูปแบบที่สมาชิกของกลุ่มได้ร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันสละเงินจำนวนหนึ่งเมื่อสมาชิกในกลุ่มเสียชีวิต และรวบรวมเงินทั้งหมดที่ได้มามอบให้กับครอบครัวของผู้ที่เสียชีวิต เพื่อเป็นเงินค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดการศพ อันเป็นการบรรเทาทุกข์ทางการเงินให้กับครอบครัวของผู้เสียชีวิต โดยที่สมาชิกแต่ละคนมิได้

3. ในการจัดการศพ หรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ตกลงเข้าร่วมกันนั้นซึ่งถึงแก่ความตาย ความมุ่งหมายขององค์ประกอบข้อนี้ก็เพื่อกำหนดเงื่อนไขในการจ่ายเงินสงเคราะห์ตามกฎหมายให้แน่นอน ชัดเจน และไม่มีทางที่จะหลีกเลี่ยงกันได้ กฎหมายกำหนดให้มีการจ่ายเงินเพื่อการจัดการศพ หรือเพื่อการจัดการศพหรือสงเคราะห์ครอบครัวอย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่อาจนำเงินดังกล่าวไปใช้จ่ายในกิจการอื่นนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด และไม่มี

อาจนำไปจ่ายให้แก่บุคคลอื่นซึ่งมิใช่ทายาทของสมาชิกผู้เสียชีวิตที่สมาชิกได้ระบุชื่อเป็นลายลักษณ์อักษรมอบไว้แก่สมาคม เพื่อให้สมเจตนารมณ์ของการช่วยเหลือสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการตายอย่างแท้จริง

4. มิได้ประสงค์จะหากำไรหรือรายได้เพื่อแบ่งปันกัน ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงหลักการสำคัญของการฌาปนกิจสงเคราะห์ที่ไม่มุ่งประสงค์ทำการค้าหากำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกันเพื่อจะได้ไม่ปฏิบัติออกนอกกรอบของกฎหมาย อันจะไม่เป็นการนำความเสียหายมาสู่สมาชิกโดยรวม อีกทั้งเพื่อมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากความตายของบุคคลอื่น ดังนั้น จำนวนเงินสงเคราะห์ที่ครอบครัวของสมาชิกผู้เสียชีวิตจะได้รับจึงมีจำนวนที่ไม่แน่นอนเพราะขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิกของสมาคม ฌาปนกิจสงเคราะห์ที่เหลืออยู่ ณ วันที่สมาชิกนั้นถึงแก่ความตาย

สถานการณ์งานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ในประเทศไทย

การฌาปนกิจสงเคราะห์เป็นคำที่รู้จักกันมานานแล้วประมาณ 300 กว่าปี (ตั้งแต่ศตวรรษที่ 17) โดยมีพื้นฐานแนวคิดจากการให้ความช่วยเหลือกันเมื่อมีการประสบภัยพิบัติ ประกอบกับความเจริญของสังคม ในระยะแรกนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับการฌาปนกิจสงเคราะห์เริ่มจัดตั้งขึ้นที่แหล่งอุตสาหกรรมยุโรปตะวันตก ซึ่งเนื่องมาจากคนงานได้รับค่าจ้างแรงงานในอัตราค่อนข้างต่ำ ดังนั้นเมื่อเจ็บป่วยหรือเสียชีวิตก็จะนำความเดือดร้อนสู่ครอบครัว การฌาปนกิจสงเคราะห์เป็นรูปแบบหนึ่งของการประกันสังคม ซึ่งเจ้าชายบิสมาร์ค อดีตนายกรัฐมนตรีแห่งประเทศเยอรมัน เป็นผู้ริเริ่มและมีบทบาทสำคัญในการจัดระบบประกันสังคม จัดให้มีการประกันการเจ็บป่วยในปี พ.ศ.2426 การประกันการทุพพลภาพและชราภาพในปี พ.ศ. 2432 พร้อมกันไปด้วย ต่อมาการประกันสังคมจัดให้มีในประเทศต่าง ๆ เช่น อังกฤษ ฝรั่งเศส ในเอเชียมีประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศแรกที่จัดให้มีการประกันสังคม ต่อมาได้แพร่กระจายในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก (ธนัฐ ปกครองบ้าน, 2545:23)

สำหรับประเทศไทย การฌาปนกิจสงเคราะห์ พบว่า เมื่อมีการตายเกิดขึ้นในหมู่บ้านหรือชุมชนที่มีใช้เมืองหลวงนั้น ถ้าย้อนไปดูในอดีตจะเห็นได้ว่าญาติพี่น้อง หรือทุกคนในชุมชนหรือหมู่บ้านจะช่วยกัน ในการจัดการศพของผู้ตาย ซึ่งส่วนใหญ่จะช่วยเหลือกันไม่ว่าจะเป็นข้าวสารอาหารเพื่อนำมาประกอบเลี้ยงผู้ที่เดินทางมาร่วมเคารพศพและไว้อาลัยเป็นครั้งสุดท้าย ส่วนที่ไม่ได้นำอะไรไปช่วยเหลือ ก็จะช่วยลงแรงช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ งานงานศพเสร็จจุล่งโดยเฉพาะในวันเผาศพทุกคนจะช่วยกันนำไม้ฟืนไปสุมในเชิงตะกอนเพื่อเผาผู้ตาย ซึ่งกระทำกันสืบทอดกันมาทุกภาคของประเทศและเป็นเวลายาวนานปัจจุบันแม้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามามีส่วนช่วยทุกคนในสังคม แต่ยังมีอีกหลายท้องที่ที่คงความเป็นเอกลักษณ์ดังกล่าวอยู่บ้าง ซึ่งส่วนมากจะเป็นท้องที่ที่อยู่ห่างไกลในเขตชนบท จึงน่าจะถือได้ว่าการช่วยเหลือกันเมื่อมีผู้ใดถึงแก่ความตาย กระทำกันเป็นประเพณีสืบทอดเป็นวัฒนธรรมประจำถิ่นของแต่ละภาคของประเทศไทย และมีใช้เฉพาะแต่ชาวพุทธเท่านั้นที่มี

ประเพณีดังกล่าว ประชาชนที่นับถือศาสนาอื่นก็มีประเพณีที่กล่าวข้างต้นด้วยเหมือนกัน เช่น ประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามก็มีการช่วยเหลือกันในการทำศพผู้ตายเหมือนกัน แต่จะแตกต่างกันก็เห็นเป็นพิธีกรรมทางศาสนาเท่านั้น (ประกิจ สนธิรัตน์, 2547: 1-3)

เมื่อประเพณีที่ดั่งงามที่คนไทยได้สืบทอดกันมานานได้เกิดวิวัฒนาการจากหมู่บ้านหรือท้องถิ่น โดยมีผู้นำหมู่บ้านหรือท้องถิ่นจะเป็นผู้เรียไรเก็บเงินหรือสิ่งของ จากลูกบ้านที่พร้อมใจกันบริจาคช่วยเหลือญาติผู้ตาย แล้วมีตัวแทนไปมอบให้แก่ผู้ตายเพื่อเป็นการช่วยเหลือและเยียวยาเบื่องตัน บรรเทาความเดือดร้อนในการต้องการจัดการศพผู้ตาย และช่วยเป็นกำลังใจแก่ผู้ที่มีชีวิตอยู่โดยคำนึงถึงว่าสิ่งของที่บริจาคเป็นการทำบุญช่วยเหลือเพื่อนผู้ทุกข์ยาก และจะได้เป็นทุนรอนไว้เลี้ยงดูครอบครัวของผู้ตายต่อไป การจัดการในลักษณะดังกล่าวนี้ได้เจริญเติบโตขึ้นเรื่อยมา จนมีกลุ่มคนที่คิดหาหนทางในการหาประโยชน์จากการช่วยเหลือกันในงานศพ โดยเริ่มมีกลุ่มบุคคลรวมตัวกันแล้วหาสมาชิกที่เป็นเพื่อนบ้านแล้วมีข้อตกลงกันว่า จะเก็บเงินตามที่ตกลงกันแล้วนำไปช่วยเหลือญาติของสมาชิกที่ตาย ซึ่งในการดำเนินการในระยะเริ่มแรกไม่ปรากฏปัญหาแต่อย่างใด ประชาชนที่ตกลงเข้าเป็นสมาชิกก็ได้รับประโยชน์แล้วเห็นความสำคัญในการช่วยเหลือกัน ในลักษณะของการทำบุญเป็นการกุศลสาธารณะช่วยเหลือกันในกลุ่มสมาชิกที่ตกลงเข้าร่วมกันนั้น เมื่อถึงแก่ความตาย กิจการดังกล่าวได้ขยายวงกว้างไปทั่วประเทศ และถือเป็นการประกันชีวิตในรูปแบบของชาวบ้านก็น่าจะไม่ผิดนัก แต่ต่อมาเมื่อกิจการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตายมีมากขึ้นกลุ่มบุคคลที่คิดไม่ชอบเริ่มมองหาหนทางที่จะได้ประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบจากกิจการที่เกี่ยวกับการจัดการศพนี้ในบางท้องถิ่นจึงมีกรณีฟ้องร้องกันว่าหัวหน้ากลุ่มหรือผู้จัดการกลุ่มเก็บเงินได้ไปแล้วหลบหนีหายไปหมดเลยไม่นำเงินที่จะต้องมอบแก่สมาชิกที่ตายไปมอบเหมือนอย่างที่เคยปฏิบัติ จึงมีปัญหาถึงโรงถึงศาลกันขึ้น รัฐเห็นว่าถ้าปล่อยเฉยไว้ประชาชนที่สุจริตจะต้องเดือดร้อน อาจเกิดความวุ่นวายขึ้นในบ้านเมืองได้ ประชาชนที่เป็นสมาชิกกลุ่มเหล่านี้มีจำนวนมาก

รัฐบาลในสมัยนั้นจึงได้ออกประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 287 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 มาเพื่อควบคุมการดำเนินกิจการเกี่ยวกับการตายของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ขึ้นโดยกำหนดให้มีการขึ้นทะเบียนมีการควบคุมการดำเนินงานของกลุ่มในด้านการเงินและบัญชีเพื่อป้องกันกลุ่มบุคคลที่แสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายเข้ามาหาเงินกับกิจการจัดการศพ แต่การออกประกาศคณะปฏิวัติฉบับดังกล่าวข้างต้นไม่สามารถป้องปรามพวกทุจริตคิดมิชอบจากการตายของผู้อื่นได้ และยังมีแนวโน้มจะเพิ่มกลุ่มบุคคลที่กระทำผิด หรือฝ่าฝืนประกาศคณะปฏิวัตินี้มากขึ้นเรื่อยๆ รัฐจึงได้ออกกฎหมายเพื่อควบคุมการดำเนินกิจการของงานเกี่ยวกับการตายนี้โดยได้ยกเลิกประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 287 และออกกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2517 ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2517 เป็นต้นมา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวรัฐเล็งเห็นความสำคัญและเพื่อป้องกันการกระทำที่มีขอบ มิให้เกิดขึ้น อันสร้างความเดือดร้อนและประชาชนซึ่งเป็นสมาชิกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ขยายวงกว้างออกไป อีกมากกว่าเดิม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในฐานะผู้รับผิดชอบในการ กำกับดูแลและควบคุมการดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ซึ่งในขณะนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของ กรมประชาสงเคราะห์ จึงได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2517 และ ประกาศใช้พระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา

จากค่านิยมทางประเพณีวัฒนธรรม กระทั่งเกิดมีบริการเพื่อการดูแลด้านฌาปนกิจ สงเคราะห์ในรูปแบบต่าง ๆ การฌาปนกิจสงเคราะห์ได้รับความนิยมและขยายตัวมากขึ้นมาโดยลำดับ ในสังคมการดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์เป็นไปอย่างแพร่หลายในรูปแบบการดำเนินงานแบบ เอกชนซึ่งรัฐมีส่วนในการควบคุมกำกับดูแลกำหนด ทิศทางการทำงานรวมทั้งตรวจสอบองค์กรบริการ สถานการณ์ปัจจุบันฌาปนกิจสงเคราะห์ในประเทศไทยอาจสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้ (ปิยฉัตร ชื่นตระกูล, 2542 หน้า 13-16)

2.1 ด้านองค์กรบริการด้านฌาปนกิจสงเคราะห์การดำเนินงานด้านฌาปนกิจสงเคราะห์ เป็นไปตามข้อตกลงที่บุคคลตกลงที่จะมาร่วมรับผิดชอบในการตาย ของกันและกัน เนื่องจากเป็นการ เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายคนเพื่อให้เกิดผลดีกับทุกฝ่าย จึงจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีผู้ดำเนินงานหรือ บริหารงานโดยการจัดตั้งเป็นองค์กรดำเนินงาน ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น 4 รูปแบบคือ

1) ประเภทสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ เป็นสมาคมที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการ ฌาปนกิจสงเคราะห์โดยเฉพาะ มีจุดมุ่งหมายที่การจัดประโยชน์หรือเก็บเงินจากสมาชิกร่วมมาจ่าย ให้ครอบครัวที่ตายไปเพื่อนำไปใช้จ่าย ในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัว มีการจัดตั้ง ผู้รับผิดชอบดำเนินการ มีระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นพิเศษ ตามประมวลกฎหมายตามพระราชบัญญัติการ ฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2517

2) ประเภทประกันสังคม เป็นการรวมตัวกันของสมาชิกซึ่งประกอบอาชีพ หรือ วิชาชีพอย่างเดียวกันเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้เข้ามามีส่วนร่วมสงเคราะห์ช่วยเหลือกันและกันในด้านต่าง ๆ เช่น การเจ็บป่วย พิกัด พุพพลภาพ การว่างงาน และการตาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อขจัดความทุกข์ ความเดือดร้อนอันเกิดจากเหตุดังกล่าวยังมีการจัดระบบการดำเนินงานและมีกฎหมายเข้ามา ควบคุมดูแลภายใต้พระราชบัญญัติการประกันสังคม

3) ประเภทธุรกิจประกันชีวิต เป็นการนำวิธีการของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์มา ปรับปรุงและดัดแปลงให้เป็นธุรกิจการประกันภัยโดยจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัดดำเนินการในแบบ การค้า มีการจัดระบบการดำเนินงานภายใต้กฎหมายประกันชีวิตและประกันวินาศภัยปี พ.ศ. 2510

4) ประเภทการฌาปนกิจสงเคราะห์เฉพาะกลุ่มเป็นการรวมตัวกันของสมาชิกเพื่อดำเนินกิจการฌาปนกิจ สงเคราะห์เฉพาะกลุ่มในวงจำกัด รวมตัวเพื่อการดูแลกันและกันในเรื่องการตายโดยเฉพาะ จะมีรูปแบบและวิธีการดำเนินงานเฉพาะพื้นที่ ถือเป็นการดำเนินกิจกรรมนอกกฎหมาย

2.2 นโยบายด้านฌาปนกิจสงเคราะห์ในอดีตนโยบายการฌาปนกิจสงเคราะห์ได้มีการเขียนไว้ชัดเจน หรือกำหนดไว้เป็นพิเศษเป็นเพียงข้อตกลงที่เป็นการยอมรับในหลักการร่วมกันว่าจะดูแลสมาชิกเรื่องการตายและการจัดงานศพเป็นสำคัญ ปัจจุบันปัญหาที่เกิดขึ้นที่ทำให้มีการออกกฎหมายมาควบคุมกำกับดูแลการศุภกิจและกำหนดข้อบังคับ ซึ่งอาจถือเป็นนโยบายได้โดยสาระของกฎหมายสามารถสรุปเป็นแนวนโยบายการฌาปนกิจสงเคราะห์ได้ดังนี้ คือ การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ต้องเป็นไปตามความมุ่งหมาย อันได้แก่ การที่บุคคลหลายคนตกลงเข้ากัน เพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพหรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของบุคคลหนึ่ง บุคคลใดที่ตกลงเข้ากันนั้นซึ่งถึงแก่ความตายและมีได้ประสงค์จะหาทำไรเพื่อแบ่งปันกัน สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์จะมีวัตถุประสงค์อื่นมิได้และต้องมีการ จดทะเบียน เพื่อมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีกรรมการรับผิดชอบดำเนินงาน การดำเนินงานต้องมีระเบียบ ข้อบังคับกำหนดชัดเจนมีการควบคุมกำกับกับการดำเนินงานของสมาคม ตลอดจนส่งเสริมสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

หลายสิบปีที่ผ่านมาการฌาปนกิจสงเคราะห์ได้แพร่หลายในชนบทไทย ซึ่งมีปริมาณและขนาดของกลุ่มขยายตัวเพิ่มในแต่ละชุมชนของหมู่บ้าน และส่วนงานราชการ ถือได้ว่าเป็นกลุ่มประกันภัยรายย่อยที่ได้รับความนิยมแพร่หลายที่สุดในขณะนั้น เนื่องจากมีบทบาทสำคัญในการรวบรวมเงินของสมาชิกเข้าเป็นกองทุนกลางเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดงานศพของสมาชิก เดิมทีนั้นรูปแบบสมาชิกภาพของสมาคมฯ เป็นไปในเชิงบังคับทุกคนในหมู่บ้านที่มีอายุตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ต้องเข้าร่วมเป็นสมาชิก และต้องชำระค่าฌาปนกิจสงเคราะห์ตามจำนวนที่กำหนด เมื่อมีสมาชิกรายหนึ่งรายใดในหมู่บ้านเสียชีวิตลงต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้ พ.ร.บ. การฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2517 งานฌาปนกิจสงเคราะห์ได้ถูกจัดตั้งขึ้นในส่วนราชการ องค์การของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือค่าจัดการศพ และสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกที่ถึงแก่ความตาย ธ.ก.ส. ได้นำแนวทางการฌาปนกิจสงเคราะห์ ตาม พ.ร.บ. การฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545 มาใช้สนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ำร่วมกันจัดตั้งสมาคมฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสวัสดิการทางสังคมสมาชิกได้มีโอกาสช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกที่เสียชีวิต โดย ธ.ก.ส. สนับสนุนให้มีการริเริ่มจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2518 เป็นต้นมา จากสภาพปัญหาเศรษฐกิจและภัยพิบัติทางธรรมชาติ ในปัจจุบันทำให้สมาคมฯ หลายแห่ง แนวโน้มมีจำนวนสมาชิกลดลง อัตราการเสียชีวิต การพินาศสภาพสูงขึ้น และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงขึ้น ทำให้ทายาทได้รับเงิน

สงเคราะห์น้อยลง ธ.ก.ส. จึงมุ่งเน้นให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสมาคม ฌาปนกิจสงเคราะห์ทั้งระบบให้มีความโปร่งใส สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นทำให้สมาคมมีความมั่นคง ยั่งยืน โดยมีแนวทางการจัดการปัญหา ตามสภาพที่แท้จริงและเป็นไปโดยสมัครใจของแต่ละสมาคม ดังนี้

แนวทางที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพภายในโดยสมาคมเป็นหลัก ทั้งด้านการขยายฐานสมาชิก ให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน การบริหารการจัดเก็บเงินสงเคราะห์ค้ำชำระ การรับชำระเงินจาก สมาชิกผ่านบัญชีเงินฝาก หรือ Teller Payment การเพิ่มรายได้หรือลดค่าใช้จ่าย การวางระเบียบ ค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับฐานะการเงิน การเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

แนวทางที่ 2 การควบรวมกับสมาคมอื่นที่มีผลประกอบการดี และมีความมั่นคง กรณีประสบ ปัญหาที่มีรายได้น้อยกว่าค่าใช้จ่ายต่อเนื่องกัน จนมีผลกระทบทำให้ทุนสะสมลดลงอย่างมีนัยสำคัญ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2566)

ทางด้านประกันสังคมก็คือการทำประกันกับรัฐบาล ด้วยการจ่ายเบี้ยประกันซึ่งในที่นี้เรียกว่า เงินสมทบ ให้กับกองทุนประกันสังคมเป็นรายเดือนโดยหักจากเงินเดือนเป็นจำนวน 5% เพื่อรับความ ค้ำครองเมื่อว่างงาน, ประสบอันตราย/เจ็บป่วย, คลอดบุตร, ทูพพลภาพ, เสียชีวิต, สงเคราะห์บุตร หรือชราภาพ เงินสมทบที่ว่่านี้นี้มาจาก 3 ส่วนด้วยกัน คือ ลูกจ้าง 5% นายจ้าง 5% รัฐบาล 2.75% โดยในส่วนของลูกจ้างและนายจ้างทางสถานประกอบการสามารถใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุน ประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อไม่ให้พลาดทุกการชำระเงินในแต่ละเดือน ประกันสังคมให้สิทธิ ประโยชน์แก่ลูกจ้างดังนี้ 1) ได้รับความคุ้มครอง 7 กรณี 2) สามารถลดหย่อนภาษีได้ ในเรื่องของ ความคุ้มครอง 1) กรณีว่างงาน เมื่อจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน ภายใน 15 เดือนก่อน ว่างงาน และต้องรายงานตัวที่ <https://e-service.doe.go.th> ภายใน 2 ปีนับแต่ว่างงาน จะได้รับเงิน ชดเชยประกันสังคมดังนี้ ถูกเลิกจ้างได้เงินทดแทน 50% ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 180 วัน ลาออก หรือหมดสัญญาได้เงินทดแทน 30% ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 90 วัน 2) กรณีประสบอันตราย/ เจ็บป่วย เมื่อจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่ต่ำกว่า 3 เดือน ภายใน 15 เดือนก่อนไปรักษาพยาบาลที่ สถานพยาบาลที่เลือกไว้ถ้าหมอให้หยุดพักเพื่อรักษาตัว ได้เงินทดแทนการขาดรายได้ 50% ของ ค่าจ้าง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท ครั้งละไม่เกิน 90 วัน ปีละไม่เกิน 180 วัน (เฉพาะโรคเรื้อรังปีละไม่ เกิน 365 วัน) รักษาฟันฟรี ปีละ 900 บาท 3) กรณีคลอดลูก เมื่อจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 เดือน ภายใน 15 เดือนก่อนวันคลอด 4) กรณีทูพพลภาพ เมื่อจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่ต่ำกว่า 3 เดือน ภายใน 15 เดือนก่อนเกิดเหตุ 5) กรณีเสียชีวิต เมื่อจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 เดือน ภายใน 6 เดือนก่อนเสียชีวิต ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่ต่ำกว่า 36 เดือนแต่ไม่ถึง 120 เดือน ได้ค่าทำ ศพ 50,000 บาท ได้เงินสงเคราะห์ 50% ของค่าจ้างเฉลี่ย 4 เดือน ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบมาแล้ว 120 เดือนขึ้นไป ได้ค่าทำศพ 50,000 บาท ได้เงินสงเคราะห์ 50% ของค่าจ้างเฉลี่ย 12 เดือน 6) กรณี

สงเคราะห์บุตร เมื่อจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่ต่ำกว่า 12 เดือน ภายใน 36 เดือนก่อนได้รับเงินทดแทน 7) กรณีชราภาพ อายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ จ่ายเงินสมทบไม่ถึง 180 เดือน จ่ายไม่ถึง 12 เดือน ได้เงินบำนาญชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่จ่ายมา (เฉพาะส่วนของลูกจ้าง) จ่าย 12 เดือนขึ้นไปได้เงินบำนาญชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบส่วนของลูกจ้าง + นายจ้าง+ ผลประโยชน์ตอบแทนอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์จ่ายเงินสมทบครบ 180 เดือน ได้เงินบำนาญชราภาพ 20% ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย อายุครบ 55 ปีบริบูรณ์จ่ายเงินสมทบ 180 เดือนขึ้นไป ได้เงินบำนาญชราภาพ 20% ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย และบวกเพิ่ม 1.5% ทุกระยะเวลา 12 เดือนที่จ่ายเงินสมทบมา เงินสมทบประกันสังคมสามารถใช้ลดหย่อนภาษีประจำปีได้ตามการจ่ายจริง เช่น จ่ายเงินสมทบเดือนละ 750 บาทครบ 12 เดือน สามารถลดหย่อนภาษีได้ 9,000 บาท โดยในปี พ.ศ. 2565 ผู้ประกันตน ม. 33 สามารถลดหย่อนภาษีได้ 6,300 บาท (ประชาชาติธุรกิจ, 2566)

ปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยที่จดทะเบียนต่อกรมการประกันภัยจำนวน 24 บริษัท เมื่อเมื่อกล่าวถึงเบี้ยประกันรับของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2547 พบว่าบริษัทที่มีเบี้ยประกันรับตรงมากที่สุด ได้แก่ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด รองลงมา คือ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด และ บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยมีเบี้ยประกันรับตรง เท่ากับ 68,522.72 , 22,756.62 และ 18,363.94 ล้านบาท ตามลำดับ ส่วนบริษัทที่มีเบี้ยประกันรับตรงต่ำที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ บริษัท ทีพีโอ ประกันชีวิต จำกัด , บริษัท แอควานซ์ ไลฟ์ แอสซิวรันส์ จำกัด และ บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด โดยมีเบี้ยประกันรับตรง เท่ากับ 32.89, 40.66 และ 177.09 ล้านบาท ตามลำดับ (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2550)

เหตุผลในการกำหนดนโยบายมาปณิกสงเคราะห์

สาเหตุสำคัญที่ทำให้ทางราชการต้องตรากฎหมายว่าด้วยการมาปณิกสงเคราะห์ออกมาใช้บังคับ ก็คือ (บัณฑิต บุณบัณฑิต, 2540: 28-29)

1. สมาคมที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการมาปณิกสงเคราะห์ โดยไม่มีกฎหมายควบคุมมักจะเอา รัดเอาเปรียบสมาชิกอยู่เป็นประจำ และในขั้นสุดท้ายถึงกับมีการฉ้อโกงหลอกลวงประชาชนทั้งใน กรุงเทพมหานคร และในต่างจังหวัดโดยทั่วไป จนหนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ได้เสนอข่าวกันแทบทุกวัน และได้มีการร้องเรียนต่อทางราชการและแจ้งความดำเนินคดีกันมากมาย
2. ทางบริษัทประกันภัยได้พยายามดัดแปลงวิธีการของการมาปณิกสงเคราะห์ที่ประชาชน นิยมชมชอบ ผนวกเข้ากับการประกันชีวิต และดำเนินการกันแพร่หลายมากขึ้น อันเป็นเหตุให้ประชาชนไม่ได้รับความช่วยเหลือสงเคราะห์ตามวิธีการของการมาปณิกสงเคราะห์ เพราะไม่มีเงินที่จะจ่ายเป็นค่าเบี้ยประกันภัย

3. เพื่อให้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ โดยสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์อันเป็นสมาคมที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากสมาคมโดยทั่วไป ได้รับผลสมดังเจตนารมณ์ของทางราชการอย่างแท้จริง และให้สามารถแยกการประกันแบบการสงเคราะห์ และการประกันภัยแบบการค้า หรือการประกันชีวิต ออกจากกันโดยเด็ดขาด จึงต้องตรากฎหมายว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ออกมาใช้เป็นกฎหมายพิเศษโดยตรงเฉพาะกรณีนี้

4. การเปรียบเทียบสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์กับสมาคมโดยทั่วไป และการฌาปนกิจสงเคราะห์ กับการประกันชีวิต

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545 ว่าเป็นกฎหมายที่ใช้ควบคุมกำกับดูแลและส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินกิจการของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ หรือการฌาปนกิจสงเคราะห์ของส่วนราชการหน่วยงานของรัฐบาลวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐบาล โดยมุ่งคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนที่ตกลงเข้าร่วมกันเป็นสมาชิกของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์หรือการฌาปนกิจสงเคราะห์ฯ นั้น เพื่อมิให้กลุ่มบุคคลหรือคณะบุคคลที่แสวงหาประโยชน์อันมิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายในการดำเนินกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ พระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545 ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและได้ประกาศใช้เป็นกฎหมายในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 42 ก. ลงวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2545 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ซึ่งในเนื้อหาของพระราชบัญญัตินั้นได้ยกเลิกพระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2517 ทั้งฉบับ โดยมีบทบัญญัติทั้งหมด 8 หมวดและมีบทเฉพาะกาลรวมทั้งสิ้น 73 มาตรา เนื้อหาสาระในแต่ละหมวดมีสาระสำคัญ ดังนี้ (ประกิจ สนธิรัตน์, 2547: 1-7)

1. หมวด 1 บททั่วไป

ตั้งแต่มาตรา 4 ถึงมาตรา 7 โดยเฉพาะในมาตรา 4 ยังคงยึดหลักเป็นไปตามหลักการเดิมแต่มีการเพิ่มเติมถ้อยคำในบทวิเคราะห์ศัพท์ในความหมายของการฌาปนกิจสงเคราะห์หมายความว่า กิจการที่บุคคลหลายคนตกลงเข้าร่วมกันเพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพหรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ตกลงเข้าร่วมกันนั้นซึ่งถึงแก่ความตายและมีได้ประสงค์จะหากำไรหรือรายได้เพื่อแบ่งปันกันและเพิ่มเติมคำว่า “สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ “สำนักงาน” หมายความว่าสำนักงานที่เป็นที่ทำการของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ “คณะกรรมการ” หมายความว่าคณะกรรมการดำเนินการสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ “นายทะเบียน” หมายความว่านายทะเบียนสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ประจำท้องที่กรุงเทพมหานคร หรือนายทะเบียนสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ประจำท้องที่อื่นแล้วแต่กรณี

“นายทะเบียนกลาง” หมายความว่านายทะเบียนกลางสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ “ปลัดกระทรวง” หมายความว่าปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ “รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

สาระสำคัญอีกอย่างหนึ่งในหมวดนี้ที่แก้ไขคือแยกอำนาจหน้าที่ของนายทะเบียนและนายทะเบียนกลางออกจากกันโดยเด็ดขาด กล่าวคือ กำหนดให้ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เป็นนายทะเบียนกลาง ส่วนนายทะเบียนสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ประจำท้องที่กรุงเทพมหานคร และนายทะเบียนสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ประจำท้องที่อื่นให้ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว แต่งตั้งและให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รักษาการและกำหนดให้กฎกระทรวง ระเบียบและประกาศให้ใช้บังคับได้เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว

2. หมวด 2 การจัดตั้งสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์

ตั้งแต่มาตรา 8 ถึงมาตรา 18 ซึ่งยังคงกำหนดให้สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์จะมีวัตถุประสงค์นอกจากการฌาปนกิจสงเคราะห์มิได้และห้ามตั้งสาขาสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์อีกทั้งเมื่อได้จดทะเบียนแล้วให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งยังคงหลักการเดิมไว้ตามกฎหมายเก่าส่วนที่เพิ่มเติมเข้าใหม่เป็นกรณีที่กำหนดคุณสมบัติของผู้เริ่มก่อการจัดตั้งสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด และในการขอจดทะเบียนตั้งเป็นสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ได้กำหนดขั้นตอนวิธีการในการรับจดทะเบียนไว้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

กล่าวคือ ให้มีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เริ่มก่อการจัดตั้งสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์และตรวจสอบข้อบังคับของสมาคม ทั้งนี้กำหนดให้อาณัตินายทะเบียนที่จะส่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงในกรณีข้อบังคับไม่ถูกต้อง หรือผู้เริ่มก่อการจัดตั้งมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วน และเมื่อเห็นว่าถูกต้องแล้วให้นายทะเบียนรับจดทะเบียนและออกใบสำคัญ แสดงการจดทะเบียนให้ แต่ถ้าผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนจัดตั้งไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงตามคำสั่งนายทะเบียนภายในเวลาที่กฎหมายกำหนดก็ให้นายทะเบียนมีคำสั่งไม่รับจดทะเบียนและแจ้งคำสั่งพร้อมเหตุผลให้ผู้ขอจดทะเบียนด้วยและให้สิทธิผู้ขอจดทะเบียนมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งไม่รับจดทะเบียนต่อปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับคำสั่ง ให้ปลัดกระทรวงวินิจฉัยให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันยื่นอุทธรณ์ และให้คำวินิจฉัยของปลัดกระทรวงเป็นที่สุด ได้กำหนดเพิ่มเติมในเรื่องคุณสมบัติหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับสมาชิกอีกทั้งเพิ่มเติมในวิธีการจ่ายเงินและการใช้จ่ายและการเก็บรักษาเงิน โดยต้องเป็นไปตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

และนอกจากนี้ยังได้แก้ไขเพิ่มเติมวันเวลาเปิดทำการของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ โดยกำหนดไว้ว่าต้องเปิดทำการไม่น้อยกว่าห้าวันในหนึ่งสัปดาห์ และวันหนึ่งต้องไม่น้อยกว่าสามชั่วโมงนอกจากนี้ยังกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการยื่นคำขอจดทะเบียนแก้ไขหรือเพิ่มเติม

ข้อบังคับของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ทั้งนี้ให้นำหลักเกณฑ์วิธีการในการไม่รับจดทะเบียนจัดตั้งสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์มาใช้บังคับโดยอนุโลมกับการแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ด้วยได้เพิ่มเติมในกรณีที่ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนสูญหายถูกทำลายหรือชำรุดในสาระสำคัญ โดยให้ออกใบแทนใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนให้เมื่อสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ร้องขอ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและแบบที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

3. หมวด 3 การดำเนินการของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์

ตั้งแต่มาตรา 19 ถึงมาตรา 35 ในหมวดนี้ได้สลับเรียงมาตราตามสาระสำคัญในเนื้อหาของแต่ละมาตราตามลำดับก่อนหลังตามมติของที่ประชุมคณะกรรมการวิสามัญของสภาผู้แทนราษฎร แต่ยังคงหลักสำคัญของแต่ละมาตราไว้โดยกำหนดให้ผู้เริ่มก่อการจัดตั้งสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ประชุมใหญ่สามัญครั้งแรกภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่จดทะเบียนเพื่อตั้งคณะกรรมการและมอบหมายงานให้แก่คณะกรรมการการแต่งตั้งหรือเปลี่ยนตัวกรรมการให้ทำได้โดยมติที่ประชุมและต้องนำไปจดทะเบียน ทั้งนี้ได้กำหนดเพิ่มเติมถึงหลักเกณฑ์วิธีการตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดหากนายทะเบียนไม่รับจดทะเบียนกรรมการคนใดต้องแจ้งเหตุที่ไม่รับจดทะเบียนให้ทราบด้วยเพิ่มเติมระเบียบว่าด้วยคุณสมบัติของกรรมการ และวาระการดำรงอยู่ในตำแหน่งของกรรมการให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีและจะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระติดต่อกันไม่ได้ เว้นแต่ที่ประชุมใหญ่มีมติสองในสามของผู้ที่มาประชุมจะกำหนดเป็นอย่างอื่นได้เพิ่มเติมเรื่องการประชุมใหญ่สามัญประจำปีละหนึ่งครั้งภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันสิ้นปีปฏิทิน เพื่อรับทราบรายงานกิจการในรอบปีพิจารณาอนุมัติบัญชีรายได้ รายจ่าย และงบดุล หรือเลือกตั้งคณะกรรมการถ้าหากกรรมการนั้นครบวาระ ส่วนการประชุมใหญ่วิสามัญจะเรียกประชุมเมื่อใดก็ได้ แล้วแต่จะเห็นสมควร

ทั้งนี้ ยังคงให้สิทธิสมาชิกเข้าลงชื่อกันเพื่อขอให้คณะกรรมการเรียกประชุมใหญ่วิสามัญ นอกจากนี้ยังได้กำหนดให้คณะกรรมการส่งหนังสือนัดประชุมไปยังสมาชิกทุกคนซึ่งมีชื่อในทะเบียนสมาชิกก่อนวันนัดประชุมไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน และต้องระบุสถานที่ วัน เวลาและระเบียบวาระการประชุมส่งไปด้วย สำหรับการประชุมใหญ่ ต้องมีสมาชิกหรือผู้แทนมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกทั้งหมด หรือไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยคนจึงเป็นองค์ประชุม แต่การแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับและการเลิกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ต้องมีผู้มาประชุมตามจำนวนที่กล่าวเท่านั้นจึงเป็นองค์ประชุม

นอกจากนี้ ยังได้เพิ่มเติมในกรณีสมาชิกคนใดไม่อาจเข้าร่วมประชุมได้โดยให้มอบฉันทะเป็นหนังสือให้ผู้อื่นที่มีใช้สมาชิกเข้าร่วมประชุมและออกเสียงแทนได้ แต่ผู้รับมอบฉันทะคนหนึ่งรับมอบฉันทะได้คนเดียว และการออกเสียงลงคะแนนในที่ประชุมให้สมาชิกคนหนึ่งมีหนึ่งเสียงนอกจากนั้นยังได้เพิ่มเติมในกรณีมติเรื่องใด ถ้าส่วนได้เสียของกรรมการหรือสมาชิกขัดกับประโยชน์ได้เสียของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ กรรมการหรือสมาชิกนั้นจะออกเสียงลงคะแนนในเรื่องนั้นไม่ได้สำหรับเรื่องการเรียกเก็บเงินของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์นั้น ได้แก้ไขให้สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์

เรียกเก็บเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง และเงินสงเคราะห์นั้นให้สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สามารถเรียกเก็บได้ตามที่กำหนดในข้อบังคับ แต่ต้องไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงนอกจากนี้ยังแก้ไขในกรณีที่สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์หักเงินสงเคราะห์ไว้เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ตามที่ที่ประชุมใหญ่กำหนดแต่ต้องไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง ส่วนสิทธิของกรรมการที่อาจได้รับเบี้ยประชุม ค่าพาหนะ หรือประโยชน์อย่างอื่นทำนองเดียวกันกับเบี้ยประชุมและค่าพาหนะยังให้สิทธิสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ วางระเบียบไว้ให้จ่ายได้เหมือนเดิม

4. หมวด 4 การควบคุมสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์

ตั้งแต่มาตรา 36 ถึงมาตรา 48 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมให้สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ส่งสำเนาทะเบียนสมาชิกเพิ่มขึ้นเมื่อสิ้นเดือนมีนาคม มิถุนายน กันยายน และธันวาคม ของทุกปี โดยส่งสำเนาทะเบียนสมาชิกในส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลงตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีสมุดชำระเงินประจำตัวสมาชิก บัญชีชำระเงินประจำตัวสมาชิกบัญชีแสดงฐานะการเงิน และหลักฐานการรับจ่ายเงินตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด อีกทั้งต้องรายงานจำนวนเงินที่มีอยู่ในมือและในธนาคารตามที่เป็นอยู่ในวันสิ้นเดือนมิถุนายน ของทุกปี ต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์วิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดด้วย

นอกจากนี้ยังได้เพิ่มเติมในกรณีสิ้นปีปฏิทินได้กำหนดให้สมาคมทำบัญชี รายได้-รายจ่าย และบัญชีบุคคลตามแบบที่นายทะเบียนกลางกำหนด เสนอคณะกรรมการพิจารณาและเสนอที่ประชุมใหญ่อนุมัติ และส่งสำเนาที่รับรองว่าถูกต้องต่อนายทะเบียน และให้แสดงสำเนางบดุลไว้ที่สำนักงานสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ เพื่อให้สมาชิกและผู้มีส่วนได้เสียตรวจสอบได้ด้วยเพิ่มเติมบทบัญญัติในกรณีที่กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ถ้าสมาคมฯ ไม่ร้องทุกข์หรือฟ้องคดี ให้อำนาจนายทะเบียนร้องทุกข์หรือฟ้องคดีได้ โดยให้พนักงานอัยการว่าต่างให้ และกรณีที่คณะกรรมการหรือกรรมการกระทำการหรือดเว้นกระทำการในการปฏิบัติหน้าที่ของตนจนทำให้เสื่อมเสียผลประโยชน์ของสมาคมฯ หรือสมาชิก หรือทำให้มีข้อบกพร่องเกี่ยวกับการเงินหรือบัญชี ได้ให้อำนาจนายทะเบียนออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ปฏิบัติตามความหนักเบาและลักษณะของความผิดของแต่ละการกระทำ และถ้าหากนายทะเบียนสั่งให้คณะกรรมการพ้นจากตำแหน่งกรรมการทั้งคณะ กฎหมายให้อำนาจนายทะเบียนแต่งตั้งคณะกรรมการชั่วคราวขึ้นคณะหนึ่ง เพื่อให้การบริหารจัดการสมาคมฯ ไม่หยุดชะงักและให้จัดให้มีการประชุมใหญ่เพื่อเลือกตั้งคณะกรรมการขึ้นใหม่ ภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้งแต่นายทะเบียนสั่งให้กรรมการคนใดพ้นจากตำแหน่งกรรมการ ให้คณะกรรมการที่เหลือเรียกประชุมใหญ่ ตั้งผู้เป็นกรรมการแทนภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งถ้าไม่อาจทำได้ให้นายทะเบียนแต่งตั้งสมาชิกคนใดคนหนึ่งเป็นกรรมการแทน แต่ถ้าวาระดำรงอยู่ในตำแหน่งของกรรมการที่พ้นไป เหลืออยู่ไม่ถึงหนึ่งร้อยแปดสิบวัน จะเรียกประชุมใหญ่เพื่อตั้งกรรมการหรือนาย

ทะเบียนจะตั้งกรรมการแทนหรือไม่ก็ได้ แต่กรณีที่คณะกรรมการเหลืออยู่ไม่ถึงเจ็ดคน ให้นายทะเบียนแต่งตั้งกรรมการชั่วคราวให้ครบจำนวนเจ็ดคน และจัดให้มีการประชุมใหญ่ เพื่อเลือกตั้งกรรมการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ตั้งกรรมการชั่วคราวอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐบาลนั้น

6. หมวด 6 การเลิกสมาคมฉบับกิจสงเคราะห์

ตั้งแต่มาตรา 51 ถึงมาตรา 54 ซึ่งโดยภาพรวมของหมวดนี้ยังคงยึดแนวทางตามหลักการเดิมอยู่ กล่าวคือ สมาคมฉบับกิจสงเคราะห์ย่อมเลิกกันโดยที่ประชุมใหญ่ลงมติให้เลิกนายทะเบียนสั่งเลิกหรือศาลสั่งเลิกสำหรับกรณีที่นายทะเบียนสั่งเลิกนั้นจะต้องมีเหตุตามกฎหมายบัญญัติในกรณีหนึ่งกรณีใด เช่น สมาชิกไม่น้อยกว่าหนึ่งในสี่ร่วมกันยื่นคำร้องขอต่อนายทะเบียนขอให้เลิกโดยมีเหตุผลประกอบคำร้องขอ หรือมีพฤติการณ์ที่ทำให้เห็นว่าการดำเนินกิจการของสมาคมฯ นั้นไม่เป็นไปโดยสุจริต หรือมีพฤติการณ์ที่ทำให้เห็นว่าสมาคมฯ ไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ไม่ว่าเพราะเหตุใด

7. หมวด 7 การชำระบัญชี

ตั้งแต่มาตรา 55 ถึงมาตรา 60 ได้บัญญัติหลักเกณฑ์วิธีการชำระบัญชีเพิ่มเติมจากเดิมที่ให้ความหมายในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์อันว่าด้วยการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัดมาใช้บังคับโดยอนุโลม กล่าวคือในการแต่งตั้งผู้ชำระบัญชีให้กระทำโดยมติของที่ประชุมใหญ่โดยความเห็นชอบจากนายทะเบียน ถ้าที่ประชุมใหญ่ไม่อาจตั้งผู้ชำระบัญชีได้หรือนายทะเบียนไม่เห็นชอบด้วย ให้นายทะเบียนแต่งตั้งผู้ชำระบัญชีขึ้นทำการชำระบัญชี ถ้าหากในกรณีที่นายทะเบียนเห็นสมควรหรือสมาชิกไม่น้อยกว่าสองในสามร้องขอต่อนายทะเบียนจะแต่งตั้งผู้ชำระบัญชีคนใหม่แทนก็ได้ นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้ปิดประกาศชื่อผู้ชำระบัญชีไว้ที่สำนักงานสมาคมฯ และให้ผู้ชำระบัญชีได้รับคำตอบแทนด้วยได้เพิ่มเติมให้ผู้ชำระบัญชีประกาศโฆษณาในหนังสือพิมพ์แห่งท้องที่หรือโฆษณาทางวิทยุประจำท้องที่ว่าสมาคมฯ ได้เลิกและแจ้งเป็นหนังสือไปถึงเจ้าหนี้ทุกคนเพื่อให้ยื่นคำทวงหนี้ นอกจากนี้ยังกำหนดให้คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ของสมาคมฯ มีหน้าที่จัดการรักษาทรัพย์สินทั้งหมดของสมาคมฯ ไว้จนกว่าผู้ชำระบัญชีจะเรียกให้ส่งมอบ

นอกจากนี้ยังได้เพิ่มเติมให้ผู้ชำระบัญชีจัดทำบัญชีส่งให้ผู้สอบบัญชีตรวจรับรองว่าถูกต้อง และเมื่อผู้สอบบัญชีรับรองบัญชีแล้วให้เสนอบัญชีต่อที่ประชุมใหญ่ เพื่อที่ประชุมใหญ่อนุมัติแล้วเสนอต่อนายทะเบียนและเมื่อได้ชำระบัญชีแล้ว ถ้ามีทรัพย์สินเหลืออยู่ห้ามแบ่งให้แก่สมาชิกแต่ต้องโอนไปให้สมาคมฯ อื่น หรือนิติบุคคลที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการกุศลสาธารณะตามข้อบังคับ หรือตามมติที่ประชุมใหญ่ หากไม่อาจดำเนินการดังกล่าวได้ ให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นของแผ่นดิน

8. หมวด 8 บทกำหนดโทษ

ตั้งแต่มาตรา 61 ถึงมาตรา 69 ซึ่งได้บัญญัติเพิ่มเติมโทษมากขึ้นกว่าเดิม เช่น ในกรณีดำเนินการจัดการการฉ้อโกงทางธุรกิจ โดยมิได้จดทะเบียนเป็นสมาคมฉ้อโกงทางธุรกิจต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ หรือกรณีผู้ใดใช้คำแสดงชื่อในธุรกิจว่า “การจัดการฉ้อโกงทางธุรกิจ” หรือคำอื่นใดที่มีความหมายเช่นเดียวกันอันเป็นการฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทและปรับอีกไม่เกินวันละห้าร้อยบาทจนกว่าจะเลิกใช้ ซึ่งเป็นการเพิ่มโทษจำคุกหรือโทษปรับคิดเป็นห้าเท่าของโทษตามความผิดในกฎหมายเดิม ทั้งนี้เพื่อป้องกันและลงโทษผู้กระทำความผิดให้เหมาะสมกับความผิดที่ได้กระทำ

9. บทเฉพาะกาล

ตั้งแต่มาตรา 70 ถึงมาตรา 73 เนื่องจากการบังคับใช้กฎหมายฉบับใหม่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการจัดการการฉ้อโกงทางธุรกิจได้ อีกทั้งเป็นการรับรองสิทธิหน้าที่ของสมาคมฉ้อโกงทางธุรกิจที่ได้จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเก่าให้มีผลเป็นสมาคมฉ้อโกงทางธุรกิจตามกฎหมายใหม่

นอกจากนี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการในกรณีที่รัฐวิสาหกิจใดเปลี่ยนทุนเป็นหุ้นและจัดตั้งเป็นบริษัท ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ให้การฉ้อโกงทางธุรกิจของรัฐวิสาหกิจยังคงดำเนินการต่อไปจนกว่าจะมีการจดทะเบียนตั้งเป็นสมาคมฉ้อโกงทางธุรกิจและให้โอนบรรดาสินทรัพย์ และความรับผิดชอบของการฉ้อโกงทางธุรกิจของรัฐวิสาหกิจนั้นไปเป็นของสมาคมฉ้อโกงทางธุรกิจ แต่ต้องไม่เกินหกสิบวันนับแต่วันจดทะเบียนบริษัท และถ้าไม่มีการดำเนินการดังกล่าวให้ถือว่าเป็นการเลิกการฉ้อโกงทางธุรกิจนั้น ส่วนบรรดาฎุกระพรวน ระเบียบประกาศ หรือคำสั่งที่ออกตามกฎหมายเก่าคงใช้บังคับต่อไปได้ เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายใหม่นั้นจนกว่าจะมีฎุกระพรวน ระเบียบ ประกาศหรือคำสั่งออกใช้บังคับแทนภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่กฎหมายใหม่นี้ ใช้บังคับ

สรุป พระราชบัญญัติการจัดการฉ้อโกงทางธุรกิจ พ.ศ. 2545 สมาคมฉ้อโกงทางธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ มี 2 ประเภท คือ

1. สมาคมของประชาชนทั่วไป ต้องจดทะเบียนเป็น “สมาคมฉ้อโกงทางธุรกิจ” ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยการรวมตัวในรูปสมาคมนั้น บุคคลทั่วไปจะต้องรวมตัวกันจำนวนไม่น้อยกว่าเจ็ดคน เพื่อยื่นจดทะเบียนจัดตั้งสมาคมฉ้อโกงทางธุรกิจ และหากมีการจัดตั้งสมาคมแล้ว สมาคมมีบทบาทหลักเป็นคนกลางในการเรียกเก็บเงินสงเคราะห์จากสมาชิกทุกคน เมื่อสมาชิกเสียชีวิตและนำไปมอบให้ครอบครัวของผู้เสียชีวิต

2. สมาคมของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพซึ่งเป็นนิติบุคคล ภายใต้การกำกับของรัฐ ต้องขึ้นทะเบียนเป็น “การจัดการฉ้อโกงทางธุรกิจของส่วนราชการหน่วยงาน

ของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพ” โดยให้ถือว่าการฉกฉวยโอกาสดังกล่าวเป็นงานสวัสดิการของส่วนราชการและหน่วยงานนั้นๆ

“การฉกฉวยโอกาส” ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการฉกฉวยโอกาส พ.ศ. 2545 “คือ กิจการที่บุคคลหลายคนตกลงเข้าร่วมกันเพื่อทำการฉกฉวยโอกาสซึ่งกันและกันในการจัดการศพ หรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ตกลงเข้าร่วมกันนั้น ซึ่งถึงแก่ความตายและมีได้ประสงค์จะหากำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน อีกทั้ง การดำเนินการฉกฉวยโอกาส ตามมาตรา 9 ยังแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การดำเนินการฉกฉวยโอกาสของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ การดำเนินการฉกฉวยโอกาสโดยประชาชนทั่วไป ต้องจดทะเบียนก่อตั้งเป็นสมาคมฉกฉวยโอกาส และเมื่อจดทะเบียนแล้วมีสภาพเป็นนิติบุคคล (พระราชบัญญัติการฉกฉวยโอกาส พ.ศ. 2545)

ตอนที่ 3 การดำเนินงานสวัสดิการด้านการฉกฉวยโอกาส ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

สำหรับสวัสดิการภายในส่วนราชการที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีดังนี้

1. ด้านส่งเสริมสวัสดิการ ได้แก่ งานประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลหมู่แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา การลดหย่อนค่าโดยสารรถไฟ งานบริการที่พัก งานบริการด้านสุขภาพของสถานพยาบาล
2. ด้านส่งเสริมสวัสดิภาพ ได้แก่ การฉกฉวยโอกาสช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา การฉกฉวยโอกาสช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกรณีคู่สมรสถึงแก่กรรมการจัดสวัสดิการเงินกู้สมาชิกฉกฉวยโอกาสช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา และการจัดสวัสดิการเงินกู้สมาชิกฉกฉวยโอกาสช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม
3. ด้านกองทุนและมูลนิธิ ได้แก่ กองทุนสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษามูลนิธิช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ประสบอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ มูลนิธิช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบภัยจากผู้ก่อการร้าย มูลนิธิช่วยเหลือการศึกษานูตรครูและบุคลากรทางการศึกษาและมูลนิธิวี บุณยเกตุ
4. ด้านความมั่นคงและเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตครูและการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการฉกฉวยโอกาสออกเป็น 4 ประการ คือ 1) กิจการที่บุคคลหลายคนตกลงเข้าร่วมกัน 2) เพื่อทำการฉกฉวยโอกาสซึ่งกันและกัน 3) ในการจัดการศพ หรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัว 4) มีได้ประสงค์จะหากำไรหรือรายได้

เพื่อแบ่งปันกัน และสาเหตุสำคัญที่ทำให้ทางราชการต้องตรากฎหมายว่าด้วยการฉ้อโกงกลางและได้มีการออกมาใช้บังคับ คือไม่มีกฎหมายควบคุมมักจะเอาเปรียบสมาชิกมีการฉ้อโกงกลางและได้มีการร้องเรียนต่อทางราชการและแจ้งความดำเนินคดี ทางบริษัทประกันภัยได้พยายามดัดแปลงวิธีการของการฉ้อโกงเพราะไม่มีเงินที่จะจ่ายเป็นค่าเบี้ยประกันภัย เพื่อแยกการประกันแบบการสงเคราะห์ และการประกันภัยแบบการค้า หรือการประกันชีวิต ออกจากกันจึงต้องตรากฎหมายว่าด้วยการฉ้อโกงกลางและได้มีการออกมาใช้เป็นกฎหมายพิเศษโดยตรงเฉพาะกรณีนี้ และเปรียบเทียบสมาคมฉ้อโกงกลางกับสมาคมโดยทั่วไป และการฉ้อโกงกลางกับการประกันชีวิต

พระราชบัญญัติการฉ้อโกงกลาง พ.ศ. 2545 ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและได้ประกาศใช้เป็นกฎหมายในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 42 ก. ลงวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2545 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2545 ซึ่งในเนื้อหาของพระราชบัญญัตินั้นได้ยกเลิกพระราชบัญญัติการฉ้อโกงกลาง พ.ศ. 2517 ทั้งฉบับ โดยมีบทบัญญัติทั้งหมด 8 หมวดและมีบทเฉพาะกาลรวมทั้งสิ้น 73 มาตรา โดยสรุป พระราชบัญญัติการฉ้อโกงกลาง พ.ศ. 2545 สมาคมฉ้อโกงกลาง ที่จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ มี 2 ประเภท คือ 1) สมาคมของประชาชนทั่วไป 2) สมาคมของส่วนราชการ

การดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฉ้อโกงกลาง

จากการศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการฉ้อโกงกลางพบว่า พระราชบัญญัติการฉ้อโกงกลาง พ.ศ. 2545 ยังมีบทบัญญัติบางประการที่ไม่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันและวิธีการควบคุมและตรวจสอบสมาคมฉ้อโกงกลางที่กำหนดไว้ยังไม่รัดกุมพอที่จะป้องกันการทุจริตภายในสมาคมฉ้อโกงกลางได้รวมทั้งมาตรการลงโทษผู้ที่กระทำความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงกลางยังไม่เด็ดขาด เพราะมาตรการลงโทษทางอาญายังไม่ครอบคลุมถึงความผิดและบทลงโทษยังไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้กระทำความผิดเกรงกลัวบทบัญญัติตลอดทั้งไม่มีบทบัญญัติในส่วนความรับผิดชอบทางแพ่ง เพื่อชดเชยค่าสินไหมทดแทนผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงกลาง (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2545)

การวิเคราะห์บริบทที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. (SWOT Analysis) เป็นการประเมินจากสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors) ที่มีอยู่ในปัจจุบัน การประเมินกระบวนการดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่ทำให้สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ไม่สามารถดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors) ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านนโยบายและการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านกฎระเบียบ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำไป

จัดทำ TOWS Matrix เพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินงานต่อไป ทั้งนี้ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทั้ง ส่วนกลางและภูมิภาค ได้ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดเห็น วิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่ ส่งผลต่อการดำเนินงาน สรุปผลได้ ดังนี้

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร (Internal Factors) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์องค์กรใน 7 มิติ ตามหลักการ The McKinsey 7S Framework ประกอบด้วย กลยุทธ์ ค่านิยมร่วม โครงสร้างองค์กร ระบบการทำงาน รูปแบบการบริหารจัดการ ทักษะ และบุคลากร (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2566)

เอกสารการศึกษาวิเคราะห์บริบทที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจ สงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

สำหรับการรวบรวมเอกสารการศึกษา การวิเคราะห์บริบทที่เกี่ยวข้องด้านต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอก ที่ส่งผลต่อการกระทบต่อการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของ สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ประกอบด้วยเอกสาร 3 ประการ ดังนี้

เอกสารหลักที่ 1 การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี สารสนเทศ รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการปฏิบัติ ราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 พระราชบัญญัติสภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546

แนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเวลาหรือขึ้นอยู่กับเวลา เช่น วัน เดือน ปี ทางดาราศาสตร์ก็มีการเปลี่ยนแปลงไปทุกปี ดังนั้นความพยายามของการเปลี่ยนแปลงอาจจะกล่าวได้ว่า คือการที่สิ่งใดสิ่งหนึ่งได้แปรสภาพที่เคยมีอยู่มาเป็นสภาพใหม่โดยมีองค์ประกอบของเวลาเป็น เครื่องกำหนดในการที่เราจะเข้าใจเรื่องของการ เปลี่ยนแปลงให้มากยิ่งขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจธรรมชาติ ของการเปลี่ยนแปลงเสียก่อน โดยข้อสมมติของการเปลี่ยนแปลง นิสเบท (Nisbet, 1969 : 166-168) อธิบาย ไว้ดังนี้ การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องของกฎธรรมชาติ คนเรามีการเกิด แก่ เจ็บ ตาย เป็นเรื่อง ธรรมดาและเป็นเรื่องของธรรมชาติไม่มีใครที่จะบังคับให้หยุดการเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากคนเรามี การเจริญเติบโต เนื่องจากการรับประทานอาหารและออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา เมื่อ เป็นเช่นนี้ทำให้เห็นว่าเด็กจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ตลอดเวลาหรือผู้ใหญ่จะกลายเป็นคนชราในที่สุด สังคม มีการเปลี่ยนแปลงผ่านขั้นตอนต่าง ๆ จากอดีตจนถึงยุคปัจจุบัน

นักสังคมวิทยาและมนุษยวิทยามองสังคมเป็นระบบกระทำการ (System of Action) การ เปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่จะเกิดขึ้นในระบบสังคมหนึ่ง ๆ ก็ย่อมจะสามารถพิจารณาสาเหตุออกได้เป็น 2 ประการใหญ่ ๆ (สุนทร ปัญญะพงษ์, 2554 : 248-249) ดังต่อไปนี้ การเปลี่ยนแปลงที่มีสาเหตุขึ้นมา จากภายในของระบบสังคม เช่น การประดิษฐ์คิดค้น (Invention) เทคนิควิธีการหรือความคิดที่มีอยู่ เดิมมาผสมผสานกับความรู้ใหม่ เป็นการใช้ความรู้ที่มีอยู่เดิมแล้ว สร้างสิ่งใหม่ขึ้นมา และการอบรมสั่ง

สอนสมาชิกใหม่ของสังคมได้อย่างไม่ครบถ้วน (Imperfect Socialization) สภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันได้ทำให้พ่อแม่ต้องออกไปทำงานนอกบ้านเพื่อหาเลี้ยงครอบครัวมากขึ้น จะกลับบ้านก็เย็นค่ำ เวลาที่จะได้พบปะพูดคุยจาอบรมสั่งสอนบุตรหลานก็มีน้อยลง ภาระนี้จึงไปตกอยู่กับคนแก่คนเฒ่า และโรงเรียนสำหรับกรณีโรงเรียนนั้นถ้าสถาบันการศึกษาอันเป็นที่หวังของพ่อแม่ อันมีผลต่อพฤติกรรมที่จะเปลี่ยนแปลงไปได้

ศิริรัตน์ แอดสกุล (2555 : 217-220) ได้กล่าวถึงการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ดังนี้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทั้งนี้เนื่องจากมนุษย์มีวิทยาการที่เจริญก้าวหน้ามากสามารถหาทางป้องกันแก้ไขได้ แต่ในสมัยก่อนปัจจัยนี้มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมและวัฒนธรรมมาก การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากปัจจัยนี้มีผลทำให้มนุษย์มีการอพยพเคลื่อนย้ายไปสู่สภาพแวดล้อมอื่น การเปลี่ยนแปลงทางประชากรการเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่ในขนาดหรือการกระจายของประชากรทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เมื่อวัฒนธรรมย่อยได้กระจายเผยแพร่เข้ามา สังคมที่มีการติดต่อกับสังคมอื่นจะมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและเป็นไปอย่างรวดเร็ว และการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการใหม่ขึ้น การเพิ่มจำนวนของสิ่งประดิษฐ์และการค้นพบจะเป็นไปได้มากขึ้น

ปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ขึ้นมาในประเทศไทย นับได้ว่าเป็นพระราชบัญญัติที่มีความใหม่และมีความสำคัญ ซึ่งในประเทศไทยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มิถุนายน 2565 เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มของการเกิดการละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิความเป็นส่วนตัวที่เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปแสวงหาประโยชน์หรือเปิดเผยโดยมิชอบ หรือโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลเพื่อประโยชน์ในทางการค้าหรือเพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในการกระทำความผิดต่าง ๆ โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือ Personal Data Protection Act B.E. 2562 (PDPA) เป็นกฎหมายว่าด้วยการให้สิทธิกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลการสร้างมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัยและนำไปใช้อย่างถูกต้องวัตถุประสงค์ตามคำยินยอมที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอนุญาตพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจึงมีบทบาทสำคัญและให้สิทธิกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลของเราเองรวมถึงได้สร้างมาตรฐานใหม่ให้เกิดขึ้นกับบุคคลหรือนิติบุคคลในการเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการใช้ข้อมูลหรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้หากผู้ใดหรือองค์กรใดไม่ปฏิบัติตามก็จะมีโทษทั้งทางแพ่ง โทษทางอาญาและโทษทางปกครอง ดังนั้นพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือ Personal Data Protection Act B.E. 2562 (PDPA) ที่ใช้บังคับในประเทศไทยนั้น จึงมีบทบาทในการคุ้มครองและใช้สิทธิที่มีต่อข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงการสร้างมาตรฐาน

ของบุคคลหรือนิติบุคคลในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล, รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล, ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล หรือเพื่อเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (T-reg.co.Ltd, 2564) ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือ PDPA นั้นก็คือกฎหมายว่าด้วยการให้สิทธิกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสร้างมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัยและนำไปใช้ให้ถูกวัตถุประสงค์ตามคำยินยอมที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอนุญาตและยังเป็นกฎหมายใหม่ที่ออกมาเพื่อแก้ไขปัญหาการถูกล่วงละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบัน เช่นการซื้อขายข้อมูล เบอร์โทรศัพท์และข้อมูลส่วนตัวอื่น โดยที่เจ้าของข้อมูลไม่ยินยอม โดย PDPA นั้นได้ถอดแบบจากกฎหมายที่เป็นแบบอย่างกฎหมาย GDPR (General Data Protection Regulation) ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรปวัตถุประสงค์ของการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของกฎหมายทั้ง 2 ฉบับ ก็เพื่อป้องกันไม่ให้ ผู้ที่ไม่ประสงค์ดีทำการแฮ็กข้อมูลหรือละเมิดความเป็นส่วนตัวนำมาข่มขู่เพื่อหวังผลประโยชน์ทั้งจากตัวเจ้าของข้อมูลเองหรือจากบุคคลที่ดูแลข้อมูล (IT Information Technology, 2565)

ความสำคัญของพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) คือ การทำให้เจ้าของข้อมูลมีสิทธิในข้อมูลส่วนตัวที่ถูกจัดเก็บไปแล้วหรือกำลังจะถูกจัดเก็บมากขึ้น เพื่อสร้างความปลอดภัยและเป็นส่วนตัวให้แก่เจ้าของข้อมูลโดยมีสิทธิที่สำคัญ คือ สิทธิการรับทราบและยินยอมการเก็บข้อมูลส่วนตัว และสิทธิในการขอเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว คัดค้านและเพิกถอนการเก็บและนำข้อมูลไปใช้และสิทธิขอให้ลบหรือทำลายข้อมูลส่วนตัวสิทธิที่เพิ่มขึ้นของเจ้าของข้อมูลทำให้ผู้ประกอบการขององค์กรและบริษัทต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บรวบรวมและนำข้อมูลส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลไม่ว่าจะเป็นลูกค้า พนักงานในองค์กร หรือบุคคลใด ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามหลักปฏิบัติของพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DataThoth.Ltd, 2565)

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลในกฎหมาย PDPA แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Subject) คือ บุคคลที่ข้อมูลสามารถระบุไปถึงได้
2. ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Data Controller) คือ บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจ เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
3. ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processor) คือ บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งหรือในนามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (T-reg.co.Ltd, 2564)

ปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2561-2580 ออกตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และมี

ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ซึ่งนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าวได้กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยมีความมุ่งหมายสำคัญเพื่อปฏิรูปประเทศไทยให้ทันต่อบริบทการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล โดยในการขับเคลื่อน การดำเนินงานตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้มีการแปลงวิสัยทัศน์ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ระยะยาวของนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมในระยะสั้น โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 5 ปี ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ หรือ “Digital Transformation” อันเป็นการสร้างรากฐานการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศ ที่ขับเคลื่อนการพัฒนาทั้งในมิติทางเศรษฐกิจและสังคมด้วยนวัตกรรมเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันของประเทศและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยหนึ่งในเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการด้านดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) คือ พัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยการประหยัดการใช้กระดาษทุกขั้นตอนในการทำงาน ลดเวลาในการติดต่อหรือรับบริการจากภาครัฐและเวลาในการจดทะเบียนเริ่มต้นธุรกิจของประชาชนและภาคธุรกิจ (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561, น.22)

แม้ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารจะพัฒนามากว่า 40 ปี และภาคธุรกิจได้นำเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการประกอบกิจการอยู่เสมอ แต่การปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่ ได้แก่ การติดต่อระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน การให้บริการประชาชน และการติดต่อระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน ยังคงเป็นการดำเนินการด้วยเอกสาร หนังสือราชการ และสิ่งพิมพ์ในลักษณะ ที่เป็นสำเนา และยังคงกำหนดให้ประชาชนต้องติดต่อราชการโดยการส่งเอกสารหรือยื่นคำร้องต่าง ๆ ทางไปรษณีย์ หรือติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติหน้าที่ และส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายและเพิ่มเวลาของภาคธุรกิจและประชาชนทั่วไปในการติดต่อราชการมากเกินไป นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารโดยใช้กระดาษยังเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็น เนื่องจากในปัจจุบันการปฏิบัติราชการในทุกขั้นตอนสามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

สาเหตุสำคัญที่หน่วยงานของรัฐยังไม่สามารถนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างเต็มที่ เนื่องมาจากยังมีข้อจำกัดของกฎหมายหลายฉบับ ซึ่งกำหนดให้การปฏิบัติราชการหรือการติดต่อราชการของประชาชนต้องใช้สำเนาหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือจำกัดวิธีการติดต่อราชการเฉพาะ การติดต่อด้วยตัวบุคคล ณ สถานที่ทำการหรือด้วยวิธีการส่งเอกสารทาง

ไปรษณีย์ ซึ่งมีผลให้การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการอนุญาตการให้บริการ และการให้สวัสดิการแก่ประชาชนตลอดจนการปฏิบัติราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐในหลายกรณียังได้รับการรับรองและมีผลทางกฎหมายอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยในการปฏิบัติงานด้วยเอกสาร ดังนั้นระบบการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบอีเมล ระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบการเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จึงยังไม่ได้มีการประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายและได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (1) ที่บัญญัติให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ (ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ) ได้กำหนดให้มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตลอดกระบวนการอย่างคุ้มค่าและเชื่อมโยงถึงกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง) ได้กำหนดในกิจกรรมปฏิรูปที่ 1 ให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล โดยแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคให้เอื้อต่อการพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่องค์กรดิจิทัล และส่งเสริมให้เกิดระบบข้อมูลดิจิทัลของภาครัฐ นอกจากนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้กำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาประเทศให้มีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โดยเพิ่มการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ และปรับปรุงแบบการให้บริการของรัฐ จากรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ และใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ รวมทั้งนโยบายของคณะรัฐมนตรีในเรื่องปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ ได้มุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการให้บริการภาครัฐ และปรับเปลี่ยนกระบวนการอนุมัติอนุญาตของทางราชการให้เป็นระบบดิจิทัล (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2564, น. 1-2)

จึงเห็นได้ว่าสมควรมีกฎหมายกลางในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัลและสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักได้ อีกทั้งมีผลสมบูรณ์ในทางกฎหมาย จึงมีการเสนอร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เช่น ผู้ขออนุญาตสามารถเลือกยื่นคำขออนุญาตและนำส่งเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานของรัฐออกให้เป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์

การติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันในระหว่างหน่วยงานของรัฐระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐหรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์และสามารถใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมายการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดเก็บหรือเอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการจัดเก็บเป็นเอกสาร และการจัดทำและเผยแพร่ราชกิจจานุเบกษาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจัดพิมพ์

เอกสารหลักที่ 2 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการฌาปนกิจสงเคราะห์ภาคีรัฐของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) การและฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.) ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในภาพรวมที่ผ่านมาในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2564

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการจัดสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้แก่ครู บุคลากรทางการศึกษา และครอบครัว โดยการขับเคลื่อนภารกิจด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) และการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.) ทั้งในประจำการและนอกประจำการ ณ เดือนกันยายน 2564 มีสมาชิก ช.พ.ค. 948,828 ราย ช.พ.ส. 393,765 ราย รวมทั้งสิ้น 1,342,593 ราย ให้การสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิก ช.พ.ค ช.พ.ส. 23,734 ราย และจัดโครงการสวัสดิการ 40/75 เพื่อช่วยเหลือสมาชิก ช.พ.ค ช.พ.ส. มีผู้ได้รับสวัสดิการ จำนวน 5,968 รายการเสริมสร้างสุขภาพอนามัย มีผู้รับบริการรวม 143,920 รายการการจัดสวัสดิการด้านที่พัก มีผู้เข้ารับบริการ 197,121 รายการการจัดสวัสดิการส่วนลดสินค้าและบริการ มีร้านค้าและสถานประกอบการเข้าร่วม 571 แห่ง การดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 14,009 คน การยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษารวม 1,383 รางวัล การสงเคราะห์และช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา 36 รายการสนับสนุนส่งเสริมการวิจัย 6 เรื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มการจัดสวัสดิการให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างหลากหลาย การส่งเสริมการจัดสวัสดิภาพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างหลากหลายโครงการครูช่วยครู มี 3 กิจกรรม คือ 1) กิจกรรมครูดูแลครูที่ป่วยและช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ 2) กิจกรรมครูอาสาสอนนักเรียน มีผู้เข้าร่วม จำนวน 1,858 ราย โครงการจิตอาสา มีครูและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน และประชาชนทั่วไป เข้าร่วม จำนวน 7,912 รายการให้ความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายให้การช่วยเหลือ จำนวน 57 ราย โดยคณะกรรมการศูนย์พิทักษ์สวัสดิภาพครูไทยจังหวัด/กรุงเทพมหานคร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 การประสาน ติดตาม และให้คำแนะนำปรึกษาทางกฎหมาย จำนวน 30 ราย แก้ไขปัญหาหนี้สินครู กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้สินให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ในเบื้องต้นและอย่างยั่งยืนและให้บริการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้สิน จำนวน 96,368 ราย การสร้างวินัยทางการเงินแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยจัดทำหลักสูตร “การสร้างวินัยทางการเงินสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” จำนวน 1 หลักสูตร เป็นหลักสูตรการอบรมออนไลน์ มี 4 หน่วย การเรียน 25 ตอน จำนวน 17 ชั่วโมง รวมเวลาอบรมจำนวน 45 วัน การเสริมสร้างสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุโดย จัดทำสื่อการ ดูแลสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุ จำนวน 12,000 ฉบับ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างรูปแบบการให้บริการครูและบุคลากรทางการศึกษา 1) พัฒนาระบบสารสนเทศ 2) พัฒนาศักยภาพบุคลากร 3) จัดหาครุภัณฑ์ทางการแพทย์ ยุทธศาสตร์ที่ 4 เร่งรัดปรับปรุงการบริหารจัดการของ สกสศ. ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อาทิ ด้านการบริหารจัดการด้านบุคลากร (แผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา)

ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้สวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ลดลงอย่างต่อเนื่อง

จากการสำรวจปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่าการบริหารงานของหน่วยงานยังขาดความชัดเจนในเรื่องระบบงาน โดยเฉพาะหน่วยงานเป็นองค์การด้านการบริการ แต่การบริการยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่ควร บุคลากรในหน่วยงานยังไม่ได้มีการพัฒนาตามความต้องการและความจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงาน การบริการไม่ทันใจและค่อนข้างล่าช้า ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจเท่าที่ควร จากปัญหาดังกล่าวนับว่าจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องนำระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนา ดังนั้นการจัดการคุณภาพโดยรวมจึงเป็นหลักการบริหารที่มีความหมายและสามารถบูรณาการเข้ากับทุกส่วนขององค์การเพื่อแก้ปัญหา สร้างคุณค่าเพิ่ม การควบคุมต้นทุน การปรับโครงสร้างองค์การ การจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นทางเลือกและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์การได้เปรียบในการแข่งขันและก้าวไปข้างหน้าทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของผลผลิตและบริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดเป็นการทำให้องค์การมีศักยภาพในการแข่งขัน มีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2556)

ปัจจุบันครูและบุคลากรทางการศึกษาในประเทศไทยค่อนข้างขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเห็นได้จากการสำรวจความคิดเห็นของครูทั่วประเทศ พบว่า ปัญหาที่ครูปัจจุบันหนักใจมากที่สุดคือ เงินเดือน สวัสดิการ ปัญหาหนี้สิน รายได้ไม่พอกับรายจ่าย รวมถึงไม่ได้รับโอกาสในการ

พัฒนาวิชาชีพ (สวนดุสิตโพลมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2553) ปัญหาหนี้สินที่เรื้อรังของครูนั้น รัฐบาลทุกยุคสมัยต่างหาเสียวว่าจะแก้ไขให้ได้ แต่กลับมีนโยบายการสร้างหนี้มากกว่าชำระหนี้ ปัญหา จึงหมักหมมมานานนับสิบปี การที่ครูมีปัญหาหนี้สินมาก จนกลายเป็นความทุกข์ยากของครูจำนวนมาก แสนๆ คน ต้องถือเป็นวิกฤตไม่ใช่เฉพาะของครู แต่ต้องถือว่าเป็นวิกฤตของการศึกษาไทย ซึ่งทุกฝ่าย ควรต้องช่วยกันหาทางแก้ไข และพัฒนาให้ครูมีชีวิตความเป็นอยู่ที่มั่นคงมีจิตใจปลอดโปร่ง เพื่อให้ทำ หน้าที่ครูได้อย่างดีที่สุด (ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม, 2549) ซึ่งตามแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เชิงกลยุทธ์ เชื่อว่า หากมีการดูแลบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรจะมีความสามารถเพิ่มขึ้น มีความสุขกับการทำงานและชีวิตส่วนตัว (สุรมงคล นิมจิตต์ และ ชีระวัฒน์ จันทิก, 2559) อีกทั้งยังมี งานวิจัยที่ผ่านมาสนับสนุนว่า สวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาควรเปลี่ยน จากการดูแลเฉพาะเรื่องการเงิน เป็นการดูแลทั้งกายและใจ ความเป็นอยู่ การพัฒนาวิชาชีพที่เน้น การบูรณาการตลอดช่วงชีวิตจนถึงภายหลังการเกษียณอายุราชการ เพื่อให้ครูเป็นบุคลากรของ ประเทศที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางกายและใจจนสามารถนำความพร้อมสมบูรณ์ของตนเองไปพัฒนา ผู้เรียนได้ต่อไป (กิตติพงษ์ พุ่มพวง และพัชรินทร์ บุรณะกร , 2557; ทิพย์กัลยา ภากรณ์วีรวัชร และ เสาวนีย์ ทาอุปรงค์, 2557) รวมถึงจากผลการวิจัยยังพบว่าช่วงอายุที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจใน สวัสดิการและสวัสดิภาพ (วรรณภา กุลชาติ, 2552) ซึ่งสวัสดิการด้านอุปโภคบริโภคสงเคราะห์ที่ดำเนินงาน มานานและมีจำนวนสมาชิกมากที่สุดของประเทศ แต่ขณะนี้ได้รับทราบข้อมูลว่าโครงการดังกล่าว มีสมาชิกลดลง เพราะครูรุ่นใหม่ไม่ทราบว่ามีโครงการนี้อยู่ ดังนั้นต่อจากนี้ไปฝาก สกสค. จังหวัด จะต้องทำงานเชิงรุกเร่งประชาสัมพันธ์โครงการนี้ให้แก่ครูรุ่นใหม่ในพื้นที่ให้มากขึ้นด้วย ด้านนายพิเชฐ โพธิ์ภักดี ผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ รักษาการแทนเลขาธิการ สกสค. กล่าวว่า รมว.ศธ. ได้ มอบนโยบายในเรื่องการปรับปรุงโรงพยาบาลครู หอพัก สกสค. เพื่อให้การบริหารจัดการเอื้อ ประโยชน์ต่อสมาชิกได้มากที่สุด ออานาภาคเอกชนเข้ามาช่วยดำเนินการ เพื่อให้มีมาตรฐานการ บริหารงานมากขึ้น นอกจากนี้ในส่วนกิจการกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จะแบ่งกลุ่มระบบงานบริหาร สมาชิกให้ สามารถปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการได้อย่างถูกต้องโปร่งใส ทันสมัย และมี ประสิทธิภาพต่อไป

จะเห็นได้ว่าสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้พัฒนามาเป็นลำดับ โดยเฉพาะกิจการ ช.พ.ค. และกิจการ ช.พ.ส. ที่ตรงใจสมาชิกที่สุด จากผลการวิจัยเกี่ยวกับสวัสดิการ และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่ารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดสวัสดิการและ สวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาในประเทศไทย ควรมีลักษณะยืดหยุ่นและตอบโจทย์ ความหลากหลายของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ในทุกช่วงชีวิต และทุกสถานการณ์ (พสนัน นิมิตรไชยนนท์ และกมลพร สอนศรี, 2560) และจากการวิจัยเรื่องการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพ แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา การประเมินผลและการศึกษาหาแนวทางใหม่ (กิตติพงษ์ พุ่มพวง

และพัชรินทร์ บุรณะกร, 2557) พบว่า 1) การประเมินด้านความต้องการจำเป็น มีความต้องการจำเป็นในภาพรวมของทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสวัสดิการ ด้านสวัสดิภาพ และด้านการยกย่องเชิดชูเกียรติ อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดกิจกรรมบริการของสำนักงาน สกสศ. สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษา 2) การศึกษาแนวทางใหม่ในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงาน สกสศ. ด้านสวัสดิการควรปรับด้านที่พักชั่วคราว การบริการตรวจสอบสุขภาพ การลดหย่อนค่าเดินทาง การทำประกันชีวิตให้ครู ด้านสวัสดิภาพ การลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปรับรางวัลด้านการยกย่องเชิดชูเกียรติ ด้านทุนศึกษาต่อ 3) การเสนอแนะรูปแบบการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงาน สกสศ. ควรจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาตลอดชีวิตของการประกอบอาชีพ จากผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ความสำคัญในเรื่องการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ต้องมีรูปแบบที่ยืดหยุ่น และสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก เนื่องจากสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในปัจจุบัน

จากกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. เปิดรับสมัครสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เป็นกรณีพิเศษ เนื่องในโอกาสครบรอบ 68 ปี การสถาปนากิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา เปิดรับสมัครสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กรณีพิเศษ อายุเกิน 35 ปี แต่ไม่เกิน 60 ปี ทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2563-วันที่ 15 มกราคม 2564 ที่ผ่านมา ถือว่าได้รับการตอบรับที่ดี ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางการเปิดรับสมัครสมาชิกในครั้งต่อไป โดยจะเน้นให้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ และหาวิธีการเข้าถึงครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ทั่วถึงมากขึ้น เน้นสื่อสารเรื่องความโปร่งใสขององค์กร และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของสมาชิกในขณะที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งคาดว่าจะทำให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาสนใจ และมียอดสมาชิกเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน ทั้งนี้ จะนำข้อผิดพลาดต่าง ๆ มาพัฒนา และปรับปรุงให้ดีขึ้นในการรับสมัครครั้งต่อไป สำหรับยอดผู้สมัครสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กรณีพิเศษครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 20,177 ราย สมาชิก ช.พ.ค. (การสถาปนากิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 10,359 ราย สมาชิก ช.พ.ส. (การสถาปนากิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย) จำนวน 9,818 ราย ทำให้ขณะนี้ มีจำนวนสมาชิก ช.พ.ค. เพิ่มขึ้นรวมแล้วประมาณ 952,833 ราย และจำนวนสมาชิก ช.พ.ส. ประมาณ 396,013 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 20 มกราคม 2564)

วันที่ 29 มิถุนายน 2566 ณ โรงแรมคุ้มภูคำ / ดร.อานนท์ ทับเที่ยง รองเลขาธิการคณะกรรมการ สกสศ. กล่าวในพิธีเปิดว่า กิจการการสถาปนากิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) และการสถาปนากิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.) เป็นกองทุนใหญ่ที่สุดในประเทศ มีสมาชิกรวมกว่า 1.4 ล้านคน

(สมาชิก ข.พ.ค. 9 แส่นกว่าราย ส่วนสมาชิก ข.พ.ส. 4 แส่นกว่าราย) ก่อตั้งมายาวนานที่สุดในประเทศ ตั้งแต่ปี 2494 ปัจจุบันมีอายุครบ 72 ปี เกิดมาเพื่อครูทุกคน ดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการ สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ซึ่งเป็นองค์การมหาชนที่ไม่แสวงหา กำไร สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ อย่างไรก็ตาม เมื่อโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันเข้าสู่ยุค VUCA World ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงที่ผันผวน ไม่แน่นอน มีความสลับซับซ้อน ไม่รู้จะไปทิศทางไหน สกสค. ต้องปรับตัวองค์กรเช่นกัน จึงได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ 4 ภูมิภาค เพื่อตอบโจทย์การ เปลี่ยนแปลงใหม่ที่เกิดขึ้น และเพื่อต้องการสื่อสาร 2 ทางกับสมาชิกทั่วประเทศ มุ่งเน้นให้สมาชิกเกิด ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สกสค. ทั้งปัจจุบัน และในอนาคตที่ระบบดิจิทัลจะเข้ามามี บทบาทในชีวิตของเรามากขึ้น จึงหวังว่าสมาชิกทุกคนจะช่วยนำพาองค์กรนี้ได้รับการพัฒนาอย่าง ยั่งยืน ดร.อานนท์ กล่าวด้วยว่า สกสค.ต้องการเพิ่มยอดสมาชิกให้มากขึ้น จึงเปิดรับสมาชิก ข.พ.ค.- ข.พ.ส. เป็นกรณีพิเศษ ในโอกาส สกสค. ครบรอบ 20 ปี วันที่ 9 กันยายน 2566 ซึ่งล่าสุดเดือน เมษายนที่ผ่านมา มียอดสมาชิก ข.พ.ค. เพิ่มขึ้น 0.28% และ ข.พ.ส. เพิ่มขึ้น 0.57% จึงฝากให้ สกสค. จังหวัด ช่วยประชาสัมพันธ์ให้เพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษารับทราบ เพื่อสมัครสมาชิกเพิ่มขึ้น ในส่วนของการบริหารจัดการ สกสค. มีพันธกิจและเป้าหมายที่สำคัญ 5 ด้าน คือ 1) การบริหารการ จัดสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ 2) การบริหารการจัดสวัสดิภาพ ครูและบุคลากรทางการศึกษาให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข มีคุณค่า 3) การบริหาร การยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา ในการสร้างสรรค์การศึกษาให้มีพลังในการ พัฒนาผู้เรียนให้มีชีวิตที่ดี มีคุณค่าเพิ่ม 4) การบริหารการพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสนับสนุนการจัดการ เรียนรู้ของครูและบุคลากรทางการศึกษา อย่างมีคุณภาพและทั่วถึง 5) การพัฒนาระบบบริหารจัดการ สกสค. ที่มีประสิทธิภาพทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาล สำหรับโครงการอบรมเสริมสร้างประสิทธิภาพ ตัวแทนสมาชิก ในครั้งนี้ กำหนดจัดใน 4 ภูมิภาค คือ ภาคเหนือที่เชียงใหม่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่อุดรธานี ภาคใต้ที่ สุราษฎร์ธานี และภาคกลางที่ชลบุรี โดยมีสมาชิกจากทุกสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ รวมทั้งตัวแทนสมาชิกจากสถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ข้าราชการบำนาญ เข้าอบรม (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ บุคลากรทางการศึกษา, 2566)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การจัดทำยุทธศาสตร์เพื่อกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงาน ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นการดำเนินการตามแนวนโยบายการบริหารงานภาครัฐแนว ใหม่มุ่งเน้นการบริหารเชิงยุทธศาสตร์และหลักธรรมาภิบาล ที่ได้กำหนดให้ส่วนราชการจักต้องมีแผน ยุทธศาสตร์ 5 ปี การกำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ได้จัดทำขึ้นภายใต้แนวทางการจัดทำแผนตามมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ จัดทำแผนปฏิบัติการภายใต้ยุทธศาสตร์แผนแม่บทและนโยบายที่

เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 แผนการปฏิรูปประเทศนโยบายรัฐบาล นโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และสอดคล้องกับนโยบายของคณะกรรมการ สกสศ. และเลขาธิการคณะกรรมการ สกสศ. โดยใช้กระบวนการการวางแผนเชิงกลยุทธ์ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานตามภารกิจของ สกสศ.

เอกสารหลักที่ 3 แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ผลการดำเนินงาน ความคุ้มค่า ปัญหาอุปสรรค ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการพัฒนา ส่งเสริม สกสศ. อย่างต่อเนื่อง ครูและบุคลากรทางการศึกษาไม่ใช้สวัสดิการดังกล่าว รวมทั้งทิศทาง และแนวโน้มของการดำเนินงานในอนาคต

การจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ในเรื่องการพัฒนาการจัดสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้แก่ครู บุคลากรทางการศึกษา และครอบครัว มีการเพิ่มการจัดสวัสดิการให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างหลากหลาย และสร้างรูปแบบการให้บริการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในด้านการวางแผนปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่ได้วางไว้ในเรื่องของการบริหารจัดการสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษา การบริหารจัดการสวัสดิภาพ เสริมสร้างความมั่นคงในการประกอบวิชาชีพแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยใช้ประมาณการวงเงินงบประมาณ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570) ประมาณการวงเงินงบประมาณทั้งหมด 3,876.2595 บาท แต่จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในจากอดีตจนถึงปัจจุบันจากการสำรวจปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่าการบริหารงานของหน่วยงานยังขาดความชัดเจนในเรื่องระบบงาน ครูและบุคลากรทางการศึกษาในประเทศไทยค่อนข้างขาดขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการและสวัสดิภาพจึงทำให้มีสมาชิก ลดน้อยลงไปในแต่ละปี

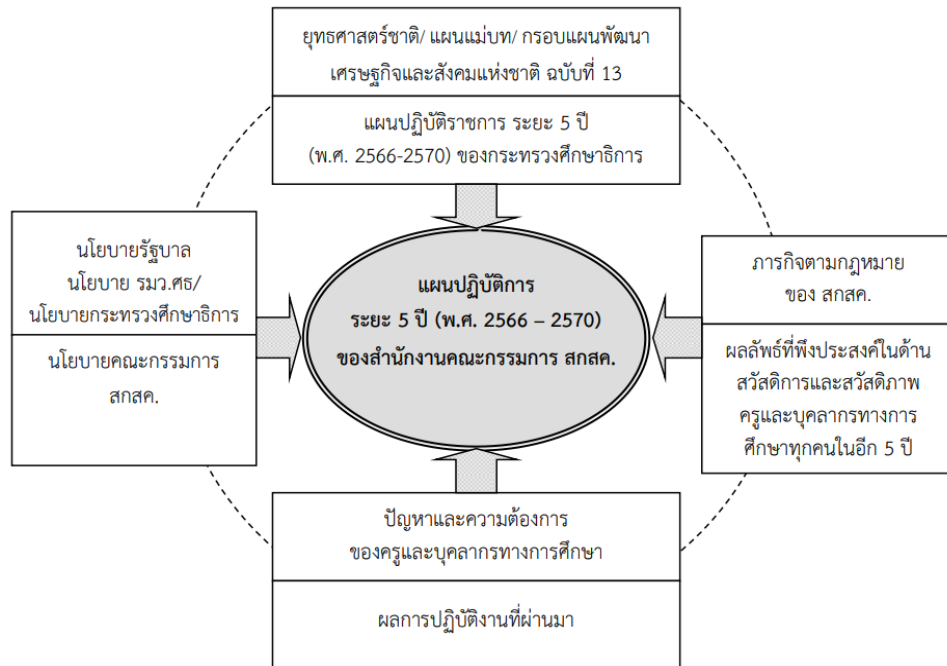
การประเมินผลจากหน่วยงานภายนอก มีผลให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการต้องปรับบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างใหม่มีการปรับอัตรากำลัง และการได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล ดังนั้นแผนยุทธศาสตร์นี้จึงได้ให้ความสำคัญในการกำหนดทิศทาง/แนวทาง การดำเนินงานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ทั้งระบบงานบริการ งานเครือข่าย และการบริหารจัดการเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดในการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ที่ได้กำหนดไว้กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการมีนโยบายและยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2559)

กรอบแนวคิดในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. ได้จัดทำขึ้นภายใต้แนวทางการจัดทำแผนตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4

ธันวาคม 2560 และวันที่ 12 มีนาคม 2562 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ จัดทำแผนปฏิบัติการ ภายใต้ยุทธศาสตร์แผนแม่บทและนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เป็นหน่วยงานนิติบุคคลในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ แผนปฏิบัติการของ สกสค. ที่จัดทำเพื่อ ถ่ายทอดเป้าหมายและประเด็นการพัฒนาของแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 แผนการปฏิรูปประเทศนโยบายรัฐบาล นโยบายของรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงศึกษาธิการ และสอดคล้องกับนโยบายของคณะกรรมการ สกสค. และเลขาธิการ คณะกรรมการ สกสค. โดยใช้กระบวนการการวางแผนเชิงกลยุทธ์ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูล พื้นฐานตามภารกิจของ สกสค. ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การวิเคราะห์นโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องกับ พันธกิจและเป้าหมายการดำเนินงาน สกสค. เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและตอบสนองต่อนโยบาย การพัฒนาประเทศ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

กรอบแนวคิดในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ของสำนักงาน คณะกรรมการ สกสค. ได้จัดทำขึ้นภายใต้แนวทางการจัดทำแผนตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2560 และวันที่ 12 มีนาคม 2562 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ จัดทำแผนปฏิบัติการ ภายใต้ยุทธศาสตร์แผนแม่บทและนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เป็นหน่วยงานนิติบุคคลในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ แผนปฏิบัติการของ สกสค. ที่จัดทำเพื่อ ถ่ายทอดเป้าหมายและประเด็นการพัฒนาของยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 แผนการปฏิรูปประเทศนโยบายรัฐบาล นโยบายของรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงศึกษาธิการ สอดคล้องกับนโยบายของคณะกรรมการ สกสค. และเลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. โดยใช้กระบวนการการวางแผนเชิงกลยุทธ์ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานตาม ภารกิจของ สกสค. ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การวิเคราะห์นโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องกับ พันธกิจ และเป้าหมายการดำเนินงาน สกสค. เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและตอบสนองต่อนโยบายการพัฒนา ประเทศ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) การวิเคราะห์เพื่อจัดทำ กลยุทธ์โดยใช้ TOWS Matix ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาซึ่งการกำหนดทิศทางการดำเนินงานและเป้าหมายของ สกสค. ในระยะ 5 ปี ข้างหน้า

ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570)



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา, แผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี. (พ.ศ. 2566-2570)

การดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ของหน่วยงาน ข.พ.ค.

จำนวนสมาชิก ข.พ.ค. 2566										
	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค.
จำนวนสมาชิกยกมา จากงวดก่อน	938,103	937,205	937,142	936,962	939,546	938,738	943,436	937,006	936,482	937,420
จำนวนสมาชิกเข้าใหม่	346	898	833	3,523	209	106	137	86	185	2,819
จำนวนสมาชิกขอลบ	13	18	36	20	24	168	33	340	1,591	352
ยกเลิกถอนชื่อและคืน สมาชิกภาพ ข.พ.ค.	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-
จำนวนสมาชิกจำหน่าย	1,257	985	1,049	959	1,041	1,026	1,033	950	838	900
จำนวนสมาชิกเมื่อวัน สิ้นสุด	937,205	937,142	936,962	939,546	938,738	937,986	942,573	936,482	937,420	939,691

ที่มา : <http://www.otep.go.th/?p=otep-cate&cate=178>

จากรายงานที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า เดือนเมษายนที่ผ่านมา มียอดสมาชิก ข.พ.ค. เพิ่มขึ้น 0.28% ในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษารับทราบ เพื่อสมัครสมาชิกเพิ่มขึ้น ในส่วนของการบริหารจัดการ สกสค. มีพันธกิจและเป้าหมายที่สำคัญ 5 ด้าน คือ 1) การ

บริหารการจัดสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ 2) การบริหารการจัดสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข มีคุณค่า 3) การบริหารการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา ในการสร้างสรรค์การศึกษาให้มีพลังในการพัฒนาผู้เรียนให้มีชีวิตที่ดี มีคุณค่าเพิ่ม 4) การบริหารการพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ของครูและบุคลากรทางการศึกษา อย่างมีคุณภาพและทั่วถึง 5) การพัฒนาระบบบริหารจัดการ สกสค. ที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาล สำหรับโครงการอบรมเสริมสร้างประสิทธิภาพตัวแทนสมาชิกฯ และจะเพิ่มจำนวนสมาชิกกองทุนการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) และการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีที่คู่สมรสถึงแก่กรรม (ช.พ.ส.) ให้มียอดเกินกว่า 1 ล้านคน การพิจารณาให้สมาชิก ช.พ.ค. และ ช.พ.ส.สามารถนำเงินค่าเบี้ยฌาปนกิจรายศพที่จ่ายในแต่ละเดือนรวบรวมไปใช้ในการลดหย่อนภาษีได้ และยังมีมาตรการค่าสมัครที่น้อยกว่าเดิม ซึ่งจะช่วยให้ดึงดูดหรือเป็นแรงจูงใจให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาตัดสินใจเข้ามาสมัครเป็นสมาชิก ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. มากขึ้น

ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร (Internal Factors)

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน Weakness
ด้านกลยุทธ์ (Strategy)	
S1 สกสค. มีเงินสนับสนุนพิเศษความมั่นคงตามโครงการสวัสดิการ สวัสดิภาพ เงินกู้ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. เพื่อบริหารจัดการด้านสวัสดิการ สวัสดิภาพไปสู่ผู้รับบริการ S2 มีการจ่ายเงินค่าจัดการศพ รวดเร็วทั้ง ช.พ.ค. และ ช.พ.ส.	W1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริหารจัดการรายรับ รายจ่ายของกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ยังไม่ทั่วถึง W2 แนวโน้มจำนวนสมาชิก ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. ลดลง W3 การจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวล่าช้ากรณีมีภาระหนี้กับสถาบันการเงิน
ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ (Style) และค่านิยม (Shared Value)	
S3 มีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสอยู่ในระดับดี	W4 การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก สกสค. ยังไม่ชัดเจน ไม่ทั่วถึงและไม่ต่อเนื่อง W5 รายได้ของ สกสค. ที่ได้รับจากเงินอุดหนุนงบประมาณแผ่นดินและรายได้จากการดำเนินงานไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการและการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพไปสู่ผู้รับบริการ
ด้านระบบการทำงาน (System)	
S4 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและการให้บริการ S5 ระบบบริหารจัดการภายในระหว่าง ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวดเร็ว ทันเวลา	W6 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีภายในองค์กรไม่เป็นไปตามแผนและขาดความเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก W7 ระบบฐานข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ทันสมัยและไม่ครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก (External Factors)

โอกาส (Opportunities)	ภัยคุกคาม (Threats)
ด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture)	
O1 มีครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งประชาชนทั่วไป เข้ารับบริการจำนวนมาก	T1 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19) ส่งผลกระทบในการปฏิบัติงานและการให้บริการ T2 การตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ยังไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)	
O2 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้การเข้าถึงข้อมูล ติดต่อสื่อสารกับสมาชิกและผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง O3 มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19)	T3 นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ มีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต้องปรับระบบการทำงาน
ด้านเศรษฐกิจ (Economic)	
	T4 สภาพเศรษฐกิจ สังคม มีผลกระทบต่อการจัดสวัสดิการ ความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษา T5 การเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตโดยรวม ทำให้ต้นทุนในการบริหารจัดการสูงขึ้น T6 การสนับสนุนงบประมาณจากรัฐลดลง T7 การแข่งขันทางธุรกิจหลากหลาย เพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อกิจการขององค์กรค้า
ด้านการเมือง /นโยบาย /กฎหมาย (Politics)	

โอกาส (Opportunities)	ภัยคุกคาม (Threats)
O4 พรบ. สภาครูฯ กำหนดภารกิจของสำนักงานฯ อย่างชัดเจน มีอิสระ และมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการองค์กร O10 นโยบายของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาหนี้สินครู และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ	T8 การแก้ไข พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ ที่เกี่ยวกับการศึกษา ส่งผลต่อการปรับปรุงกฎหมายสภาครูซึ่งกระทบต่อสถานะของ สกสค.

ตอนที่ 4 การดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ในหน่วยงานต่าง ๆ

การดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ในหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบด้วย 5 หน่วยงาน คือ (1) การฌาปนกิจสงเคราะห์ของทหาร (2) การฌาปนกิจสงเคราะห์ของตำรวจ (3) การฌาปนกิจสงเคราะห์ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย (4) การฌาปนกิจสงเคราะห์สหกรณ์ออมทรัพย์ราชการไทย และ (5) การฌาปนกิจสงเคราะห์สหกรณ์ออมทรัพย์รัฐวิสาหกิจไทย สสอ. ซึ่งจะมีตารางที่เปรียบเทียบทั้ง 5 หน่วยงานกับ การฌาปนกิจสงเคราะห์ของครูและบุคลากรทางการศึกษา ข.พ.ค. รายละเอียดดังนี้

(1) การฌาปนกิจสงเคราะห์ของทหารผ่านศึก

(ที่มา: <http://wvoc.s.wvo.thaigov.net/web/frontweb/Home>, สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566)

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีหน้าที่ในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ เมื่อเสียชีวิตให้การช่วยเหลือค่าจัดการศพ สำหรับประกอบพิธีทางศาสนา แต่ก็ไม่เพียงพอ เนื่องจากทหารผ่านศึกส่วนใหญ่มีฐานะยากจน และควรถูกที่ทหารผ่านศึกจะมีโอกาสช่วยเหลือซึ่งกันเป็นการแสดงออกถึงการมีน้ำใจไมตรีต่อกัน ดังนั้น พล.อ.ชวลิต ยงใจยุทธ ผู้บัญชาการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในขณะนั้น ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จึงดำริให้จัดทำโครงการฌาปนกิจสงเคราะห์ทหารผ่านศึกขึ้น (กองการฌาปนกิจสงเคราะห์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ส่วนกลาง), 2566)

คุณสมบัติและการขาดสมาชิกสภาพ

1. พนักงาน ลูกจ้าง องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และเจ้าหน้าที่ สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก รวมทั้งบิดา มารดา และสามี หรือภรรยา
2. ทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตร หรือผู้ถือบัตรประจำตัวครอบครัว บัตรชั้นที่ 1, ภรรยาหรือสามี และบิดา มารดา

3. มีความประพฤติดี และยินยอมปฏิบัติตามระเบียบการฌาปนกิจสงเคราะห์ องค์กร
สงเคราะห์ทหารผ่านศึก

4. อายุไม่เกิน 65 ปี โดยถือปีเกิดเป็นเกณฑ์

5. ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง มีสุขภาพแข็งแรง

6. ไม่เป็นบุคคลไร้ความสามารถ

7. การขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิก ภายใน 90 วัน นับแต่วันที่กองการฌาปนกิจสงเคราะห์ ได้รับ
ใบสมัคร และตรวจสอบ หลักฐานถูกต้องแล้ว ถ้าผู้สมัครถึงแก่ความตายก่อนขึ้น ทะเบียนเป็นสมาชิก
ให้ถือว่ายังไม่มีสิทธิในการรับเงินฯ

8. สมาชิกขาดส่งเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ นับแต่วันกำหนดส่งเงินงวดแรก ที่ค้างชำระ
จะหมดสิทธิการเป็นสมาชิก และไม่ได้รับการสงเคราะห์ค่าจัดการศพ

ค่าสมัครและค่าสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์

1. ค่าสมัครเข้าเป็นสมาชิก คนละ 100 บาท และค่าจัดการศพล่วงหน้า 200 บาท

2. อัตราค่าจัดการศพ รายละ 2 บาท

เนื่องจากปัจจุบันสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ อผศ. มีจำนวนเพิ่มขึ้น ทำให้อัตราการ
เสียชีวิตสูงขึ้น เฉลี่ยเดือนละประมาณ 80-90 ศพ จึงปรับเพิ่มการเรียกเก็บเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าจาก
เดิม “40 ศพ เป็นเงิน 120 บาท”(ศพละ 3 บาท) เป็น “100 ศพ เป็นเงิน 200 บาท” (ศพละ
2 บาท) ให้สอดคล้องกับสภาวะปัจจุบัน

การขอรับเงินสงเคราะห์กรณีเสียชีวิต

1. ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ ต้องยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ที่การฌาปนกิจสงเคราะห์ อผศ.
หรือสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต

2. การฌาปนกิจสงเคราะห์ อผศ. จะจ่ายเงินสงเคราะห์ครั้งแรก ภายใน 7 วันทำการนับแต่
วันที่การฌาปนกิจสงเคราะห์ อผศ. รับทราบการเสียชีวิต ครบถ้วนและถูกต้อง เป็นเงิน 100,000 บาท

3. สำหรับเงินสงเคราะห์ส่วนที่เหลือเท่าที่เรียกเก็บได้ จะจ่ายให้ภายใน 120 วันนับแต่วันที่
จ่ายครั้งแรก โดยหักค่าใช้จ่าย ของการฌาปนกิจสงเคราะห์ อผศ. เป็นจำนวนร้อยละ 3

การคืนสภาพสมาชิกภาพ สมาชิกที่ขาดจากสมาชิกภาพ สามารถขอคืนสมาชิกภาพได้ด้วย
ตนเอง ที่กองการฌาปนกิจสงเคราะห์ หรือสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตขององค์กร
สงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่ตนเองมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่การสงเคราะห์พร้อมหลักฐานประกอบ โดยมี
เงื่อนไข ดังนี้ 1. ขาดจากสมาชิกภาพไม่เกินหกปี นับแต่วันที่อนุมัติให้พ้นสภาพหรือลาออก 2. ไม่เป็น
บุคคลล้มละลายหรือเป็นคนไร้ความสามารถ 3. มีความประพฤติดี และยินยอมปฏิบัติตามระเบียบฯ
ของการฌาปนกิจสงเคราะห์ 4. มีสุขภาพแข็งแรง และไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง 5. ต้องชำระเงิน

สงเคราะห์นับแต่วันที่ลาออก หรือขาดส่งเงินสงเคราะห์ก่อนขาดจากสมาชิกภาพจนถึงปัจจุบันในวันที่
ขอคืนสมาชิกภาพ

การรับสมัคร (อายุ) อายุเกิน 55 ปี แต่ไม่เกิน 65 ปี

กำหนดการรับสมัคร และเงื่อนไขความคุ้มครองตามวันที่มีสมาชิกภาพสมบูรณ์

รอบ	วันที่รับสมัคร และบันทึกข้อมูล	สมาคมพิจารณา อนุมัติรับเป็น สมาชิก	วันที่สมาชิกภาพ สมบูรณ์ กรณีเสียชีวิต ด้วยอุบัติเหตุ	วันที่สมาชิกภาพ สมบูรณ์ กรณีเสียชีวิต ด้วยโรคทั่วไป (ยกเว้นเสียชีวิต ด้วยสาเหตุ 9 โรค) ระยะรอคอย 1 ปี	วันที่สมาชิกภาพ สมบูรณ์ กรณีเสียชีวิตทุก กรณี ระยะรอคอย 2 ปี
6/2566	1-23 มิ.ย.2566	1 ส.ค.2566	1 ส.ค.2566	1 ส.ค.2567	1 ส.ค.2568
7/2566	3-24 ก.ค.2566	1 ก.ย.2566	1 ก.ย.2566	1 ก.ย. 2567	1ก.ย.2568
8/2566	3-24 ส.ค.2566	1 ต.ค.2566	1 ต.ค.2566	1 ต.ค.2567	1ต.ค.2568
9/2566	1-22 ก.ย.2566	1 พ.ย.2566	1 พ.ย.2566	1 พ.ย.2567	1พ.ย.2568
10/2566	2-24 ต.ค.2566	1 ธ.ค.2566	1 ธ.ค.2566	1 ธ.ค.2567	1 ธ.ค.2568
11/2566	1-23 พ.ย.2566	1 ม.ค.2567	1 ม.ค.2567	1 ม.ค.2568	1 ม.ค.2569
12/2566	1-22 ธ.ค.2566	1 ก.พ.2567	1 ก.พ.2567	1 ก.พ.2568	1 ก.พ.2569

รายละเอียดสามารถตรวจสอบได้ทางประกาศของสมาคม

หมายเหตุ : กรณีการเสียชีวิตอยู่ในระยะเวลารอคอย เมื่อคณะกรรมการของ สสอท. มีมติอนุมัติเป็น
สมาชิกแล้ว แต่สมาชิกเสียชีวิตก่อนจะได้สิทธิ์ ทายาทจะไม่ได้รับเงินสงเคราะห์ แต่ สสอท. จะคืนเงิน
สงเคราะห์ล่วงหน้าที่เหลือให้ ถ้าหากเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าไม่พอหัก ทาง สสอท. ก็จะเรียกเก็บเพิ่ม
ต่อไป สำหรับเงินที่หักสมทบกองทุนเพื่อความมั่นคง ทาง สสอท. จะคืนให้กับทายาท โดยไม่มีดอกเบี้ย
จำนวนเงินที่ได้รับเมื่อเสียชีวิต

เงินสงเคราะห์ครอบครัวที่จ่ายตามประกาศขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิกในเดือนที่แจ้งเสียชีวิต
และเงินสงเคราะห์ครอบครัวจะถูกหักเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ 4% ตามกฎหมาย

ค่าใช้จ่ายในการสมัคร

ค่าสมัคร 100 บาท

ค่าบำรุงรายปี 50 บาท

เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าขึ้นอยู่กับประกาศในแต่ละรอบ

รวมเป็นเงินที่ผู้สมัครต้องจ่ายโดยประมาณไม่เกิน 5,000 บาท

รอบ	วันที่รับสมัคร และบันทึกข้อมูล	สมาคม พิจารณา อนุมัติรับเป็น สมาชิก	ค่าสมัคร เก็บครั้งเดียว (บาท)	ค่าบำรุงรายปี (บาท)	เงินสงเคราะห์ ล่วงหน้า (บาท)
6/2566	1-23 มิ.ย. 2566	1 ส.ค.2566	100	50	ขึ้นอยู่กับแต่ละรอบ การสมัคร หรือตามประกาศ ของ สสอท
7/2566	3-24 ก.ค.2566	1 ก.ย.2566	100	50	
8/2566	3-24 ส.ค.2566	1 ต.ค.2566	100	50	
9/2566	1-22 ก.ย.2566	1 พ.ย.2566	100	50	
10/2566	2-24 ต.ค.2566	1 ธ.ค.2566	100	50	
11/2566	1-23 พ.ย.2566	1 ม.ค.2567	100	50	
12/2566	1-22 ธ.ค.2566	1 ก.พ.2567	100	50	

หมดลมหายใจจ่ายทันที เสียชีวิตได้รับเงินสงเคราะห์โดยไม่มีเงื่อนไข

เอกสารประกอบการสมัคร

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรเจ้าหน้าที่รัฐของผู้สมัคร
 2. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้สมัคร
 3. ใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบัน ชั้น 1 (ตามแบบ สสอท. 2 วาระพิเศษ สามารถดาวน์โหลดได้จาก www.ca-comi.com) จาก โรงพยาบาลของรัฐพร้อมประทับตรา
 4. ใบถ้อยแถลงและให้การยินยอมของผู้สมัครสมาชิก สสอท. (วาระพิเศษ)
 5. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้จัดการศพ และผู้รับเงินสงเคราะห์ทุกคน
 6. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้จัดการศพ และผู้รับเงินสงเคราะห์ทุกคน
 7. สำเนาหน้าสมุดบัญชี (เงินฝากธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) ของผู้สมัคร
 8. สำเนาเอกสารประกอบ อื่น ๆ (ถ้ามี) เช่น สำเนาทะเบียนสมรส สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุล ฯลฯ เป็นต้น
 9. หนังสือรับรองสมาชิกสหกรณ์ต้นสังกัด (เฉพาะมาสมัครที่ศูนย์รับตรง สสอท.)
- ***สำเนาเอกสารทุกฉบับต้องรับรอง "สำเนาถูกต้อง" โดยเจ้าของเอกสารฉบับนั้น ๆ รายละเอียดตามที่ประกาศรับสมัครกำหนด

อนึ่ง สมาชิกที่สมัครตามวาระพิเศษต้องชำระเงินค่าสมัคร ค่าบำรุงรายปี เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า และเงินสมทบ “กองทุนเพื่อความมั่นคง” ที่สมาคมจัดตั้งขึ้น ดังนี้

พ.ศ.	อายุของ สมาชิก ณ วันสมัคร (ปี)	ค่าสมัคร เก็บครั้ง เดียว (บาท)	ค่าบำรุงราย ปี (บาท)	เงิน สงเคราะห์ ล่วงหน้า (บาท)	เงินสมทบ กองทุนฯ รอบสมัคร วาระ พิเศษ (บาท)	รวมเป็นเงิน ทั้งสิ้น (บาท)
2510	56	100	50	4,800	4,500	9,450
2509	57	100	50	4,800	9,000	13,950
2508	58	100	50	4,800	13,500	18,450
2507	59	100	50	4,800	18,000	22,950
2506	60	100	50	4,800	22,500	27,450
2501-2505	61-65	100	50	4,800	27,000	31,950

เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าขึ้นอยู่กับประกาศในแต่ละรอบ

สามัญ

เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ทหารซึ่งเป็นข้าราชการ ถูกจ้าง พนักงานราชการ พลอาสาสมัคร อาสาสมัครทหารพราน หรือเจ้าหน้าที่สมาคม

วิสามัญ

บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรโดยชอบด้วยกฎหมาย ที่บรรลุนิติภาวะแล้วของสมาชิกสามัญ สมาชิกชำระอัตราเงินสงเคราะห์แก่สมาชิกที่เสียชีวิตรายละ 14.15 บาท (สิบสี่บาทสิบห้าสตางค์)

ทั้งนี้ ตั้งแต่ 1 ต.ค. 64 เป็นต้นไป

สมาคมฯ ปณิกิจสงเคราะห์สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ทหารเปิดรับสมัครสมาชิก รอบ 11/2566 (วาระพิเศษ อายุ 56-65 ปี) ” บังคับตั้งแต่วันที่ 1-23 พฤศจิกายน 2566

การชำระเงินค่าสมัครเป็นสมาชิกสามัญหรือวิสามัญของ สสอท. ผู้สมัครจะต้องชำระค่าใช้จ่าย ดังนี้

พ.ศ. ตามปีเกิด	อายุของ สมาชิก ณ วันที่สมัคร (ปี)	ค่าสมัคร (บาท)	ค่าบำรุง รายปี (บาท)	เงิน สงเคราะห์ ล่วงหน้า รอบ 11/2566 (วาระพิเศษ)	เงินสมทบ กองทุน เพื่อ ความมั่นคง รอบ สมัคร วาระพิเศษ	รวมเป็นเงิน (บาท)
2510	56	100	50	6,000	4,500	10,650
2509	57	100	50	6,000	9,000	15,150
2508	58	100	50	6,000	13,500	19,650
2507	59	100	50	6,000	18,000	24,150
2506	60	100	50	6,000	22,500	28,650
2501-2505	61-65	100	50	6,000	27,000	33,150

หมายเหตุ : วิธีการนับอายุที่สมัคร สสอท.วาระพิเศษ (นับตาม พ.ศ. เกิด)

กรณีการเสียชีวิตและทายาทจะได้รับเงินสงเคราะห์ ดังนี้

การเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุ นับตั้งแต่ 1 มกราคม 2567 เวลา 09.00 น. เป็นต้นไป

การเสียชีวิตทุกกรณีการฆ่าตัวตาย และการฆาตกรรม ยกเว้นการเสียชีวิตด้วยสาเหตุ 9 โรค ตามใบรับรองแพทย์สสอท. 2 วาระพิเศษ นับตั้งแต่ 1 มกราคม 2568 เวลา 09.00 น. เป็นต้นไป (ระยะเวลา 1 ปี)

การเสียชีวิตทุกกรณีนับตั้งแต่ 1 มกราคม 2569 เวลา 09.00 น. เป็นต้นไป (ระยะเวลา 2 ปี)

(2) การฃาปนกิจสงเคราะห์ของตำรวจ

(ที่มา: <http://wvoc.s.wvo.thaigov.net/web/frontweb/Home>, สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566)

คุณสมบัติของผู้สมัครเป็นสมาชิก กณ.ตร.ข้าราชการตำรวจหรือลูกจ้างประจำของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติที่รับราชการหรือทำงานมาไม่เกิน 5 ปีนับแต่วันที่ได้รับการบรรจุบุคคลอื่นตามที่ คณะกรรมการเห็นสมควรต้องไม่ใช่ผู้ที่เคยเป็นสมาชิกและได้ลาออกจากการเป็นสมาชิกมาก่อนต้อง ไม่ใช่สมาชิกประเภทใดประเภทหนึ่งอยู่ก่อนแล้ว และสมาชิกสมทบเป็นคู่สมรสของข้าราชการ ตำรวจหรือลูกจ้างประจำของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เป็นสมาชิก และมีอายุไม่เกิน 45 ปีบริบูรณ์ ต้องมีสุขภาพสมบูรณ์ โดยมีหลักฐานการรับรองจากสถานพยาบาลของทางราชการบุคคลอื่นตามที่ คณะกรรมการเห็นสมควรต้องไม่ใช่ผู้ที่เคยเป็นสมาชิกและได้ลาออกจากการเป็นสมาชิกมาก่อนต้อง ไม่ใช่สมาชิกประเภทใดประเภทหนึ่งอยู่ก่อนแล้ว

การเป็นสมาชิกสิ้นสุดเมื่อ

1. ตาย รวมถึงบุคคลที่ถึงแก่ความตายตามผลของกฎหมาย
2. ลาออก นับแต่วันที่กองสวัสดิการ (กณ.ตร.) ได้รับหนังสือลาออก
3. ถูกถอนชื่อออกจากการเป็นสมาชิก เพราะการสมัครเป็นสมาชิกกระทำโดยไม่สุจริต
4. ขาดส่งเงินสงเคราะห์ติดต่อกันเกินกว่า 120 วัน นับแต่วันที่ส่งเงินสงเคราะห์ครั้งสุดท้าย

ถือว่าขาดจากการเป็นสมาชิก

5. คณะกรรมการมีมติให้พ้นจากการเป็นสมาชิก

การขอกลับเข้าเป็นสมาชิกผู้ที่ขาดจากการเป็นสมาชิกเนื่องจากขาดส่งเงินสงเคราะห์ติดต่อกันเกินกว่า 120 วัน หรือถูกพักการ หรือถูกให้ออกจากการ และได้รับคำสั่งให้กลับเข้ารับราชการ หากประสงค์จะกลับเข้าเป็นสมาชิก ให้ยื่นคำร้องพร้อมเอกสารหลักฐาน และต้องชำระเงินสงเคราะห์ตั้งแต่เดือนที่ขาดส่งจนถึงเดือนที่ได้รับอนุมัติให้กลับเข้าเป็นสมาชิก โดยประสาน กณ.ตร. เพื่อตรวจสอบยอดเงินที่ค้างชำระและวิธีการส่งชำระ

การเรียกเก็บเงินสงเคราะห์เงินสงเคราะห์ให้เรียกเก็บจากสมาชิกเมื่อมีสมาชิกถึงแก่ความตาย ดังนี้

1. กรณีสมาชิกสามัญถึงแก่ความตาย สมาชิกสามัญจ่ายให้ศพละ 2.50 บาท (สองบาทห้าสิบสตางค์) และสมาชิกสมทบจ่ายให้ศพละ 0.25 บาท (ยี่สิบห้าสตางค์)
2. กรณีสมาชิกสมทบถึงแก่ความตาย สมาชิกสมทบจ่ายให้ศพละ 2.00 บาท (สองบาท) และสมาชิกสามัญจ่ายให้ศพละ 0.25 บาท (ยี่สิบห้าสตางค์)

การจ่ายเงินสงเคราะห์ กณ.ตร. จะจ่ายเงินให้กับผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ด้วยวิธีโอนเงินผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้วยระบบ KTB Biz Payment การจ่ายเงินสงเคราะห์ของสมาชิกสามัญ แบ่งจ่ายเป็น 2 งวด คือ **งวดแรก** จ่ายเงินยืมทดรองค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกที่ถึงแก่ความตาย ปัจจุบันแบ่งเป็น 2 กรณี กรณีถึงแก่ความตายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่จ่ายเงินยืม 300,000 บาท กรณีถึงแก่ความตายปกติ จ่ายเงินยืม 150,000 บาท โดยจะโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ทุกคน คนละเท่า ๆ กัน หรือตามสัดส่วนที่สมาชิกระบุไว้ ภายใน 3 วันทำการ **งวดสอง** เมื่อกองสวัสดิการ (กณ.ตร. เรียกเก็บเงินสงเคราะห์จากสมาชิกได้ครบถ้วนแล้ว จะดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์ส่วนที่เหลือหลังจากหักเงินยืมทดรองค่าจัดการศพและเงินค่าดำเนินการแล้วให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ โดยโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ทุกคน คนละเท่า ๆ กัน หรือตามสัดส่วนที่สมาชิกระบุไว้ ภายใน 180 วัน หลังจากจ่ายเงินสงเคราะห์งวดแรกหนึ่ง ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์จะขอรับเงินสงเคราะห์ทั้งหมดในคราวเดียวก็ได้ โดยแจ้งความประสงค์ให้กองสวัสดิการ (กณ.ตร.) ทราบการจ่ายเงินสงเคราะห์ของสมาชิกสมทบ สมาชิกสมทบ ใช้เอกสารหลักฐานและการดำเนินการเช่นเดียวกับสมาชิกสามัญ แต่จะจ่ายเงิน

สงเคราะห์ในคราวเดียว หลังจากเรียกเก็บเงินจากสมาชิกได้ครบถ้วนแล้ว โดยโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ทุกคนคนละเท่า ๆ กัน หรือตามสัดส่วนที่สมาชิกระบุไว้ ภายใน 180 วัน

เรื่องอื่น ๆ 1) เมื่อสมาชิกสามัญพ้นจากราชการ หรือสมาชิกสมทบที่คู่สมรส ซึ่งเป็นผู้ส่งเงินสงเคราะห์ถึงแก่ความตายหรือหย่ากับคู่สมรส ต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการส่งชำระเงินสงเคราะห์เพื่อรักษาสถานภาพสมาชิกต่อไป ตามวิธีการชำระเงินสงเคราะห์ที่กล่าวแล้วข้างต้น 2) การเปลี่ยนแปลงที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ สมาชิกควรแจ้งให้กองสวัสดิการ (กณ.ตร.) ทราบทันที เพื่อที่จะสามารถดำรงการติดต่อไว้ได้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบ 3) สมาชิกควรมีการตรวจสอบผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ปีละ 1 ครั้ง และควรเปลี่ยนแปลงผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ให้เป็นปัจจุบัน 4) สิทธิในการจัดการศพสมาชิกที่ถึงแก่ความตาย ทายาทหรือผู้จัดการศพสามารถนำศพสมาชิกที่ถึงแก่ความตายไปบำเพ็ญกุศล ณ ฌาปนสถานตำรวจ (วัดตรีทศเทพ) โดยเสียค่าใช้จ่ายในอัตราที่กำหนดไว้เฉพาะสมาชิก

การรับสมัคร (อายุ)

อายุไม่เกิน 55 ปี

ข้อมูลสมาชิก ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

เสียชีวิต (เดือน ก.ย.66)	36 ราย
ลาออก (เดือน ก.ย.66)	38 ราย
จำนวนสมาชิกเข้าใหม่ (รอบ 9/2566)	155 ราย
รวมยอดสมาชิกปัจจุบัน (ณ 30 ก.ย.66)	51,376 ราย
อัตราเงินสงเคราะห์ต่อศพ	12.15 ราย
เงินสงเคราะห์	625,117.บาท
หักร้อยละ 4 ตามกฎกระทรวงเงินสงเคราะห์คงเหลือจ่ายทายาท	600,112.80 บาท

หลักฐานประกอบการสมัคร

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรข้าราชการ จำนวน 1 ฉบับ
- สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ
- สำเนาหนังสือสำคัญทะเบียนสมรส สำหรับผู้ที่ขอใช้คำนำหน้านาม "นางสาว"และใช้นามสกุล เดิมต้องแนบ แบบ คร.2 ที่บ่งชี้ถึงการใช้นามสกุลเดิมจากนายทะเบียนท้องถิ่นด้วยจำนวน 2 ฉบับ (ถ้ามี)
- สำเนาหนังสือสำคัญการเปลี่ยน ชื่อ-สกุล จำนวน 1 ฉบับ (ถ้ามี)

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับเงินสงเคราะห์อย่างละ 1 ฉบับ
- ใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งจากโรงพยาบาลของรัฐหรือ สถานพยาบาลของรัฐฉบับจริงเท่านั้น (อายุไม่เกิน 31 วัน ถึงวันที่สมัคร)
- เอกสารรับรองการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์และสำเนาใบเสร็จสหกรณ์เดือนล่าสุด (เฉพาะสมาชิกสมัครตรงที่สมาคม)
- ผู้สมัครลงนามรับรองสำเนาเอกสารทุกฉบับที่ใช้ประกอบการสมัคร

อัตราค่าสมัครสมาชิก

เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า 5,500 บาท	ค่าสมัคร 40 บาท
ค่าบำรุงรายปี 40 บาท	รวม 5,580 บาท
สมาคมกำหนดการชำระเงินล่วงหน้าประจำปี	
แจ้งเรียกเก็บครั้งที่ 1 ภายใน 31 ธันวาคมของทุกปี	
แจ้งเรียกเก็บครั้งที่ 2 ภายใน 1 มกราคม ของทุกปี	
แจ้งเรียกเก็บครั้งที่ 3 ภายใน 16 มกราคม ของทุกปี	

การคำนวณอัตรการใช้เงินสงเคราะห์

1. ประมาณการการเสียชีวิตเดือน ส.ค. ถึง ธ.ค. 66 เดือนละ 45 ราย
2. ประมาณการการลาออกเดือน ส.ค. ถึง ธ.ค. 66 เดือนละ 15 ราย
3. ประมาณการรับสมัครสมาชิกเดือน ส.ค. จำนวน 222 ราย ก.ย. ถึง ธ.ค. 66 เดือนละ 150 ราย
4. ประมาณการอัตรการใช้เงินสงเคราะห์

เดือน	ก.ค.	จำนวน/ศพ	12.22 บาท
เดือน	ส.ค.	จำนวน/ศพ	12.18 บาท
เดือน	ก.ย.	จำนวน/ศพ	12.16 บาท
เดือน	ต.ค.	จำนวน/ศพ	12.13 บาท
เดือน	พ.ย.	จำนวน/ศพ	12.11 บาท
เดือน	ธ.ค.	จำนวน/ศพ	12.09 บาท
5. เงินสงเคราะห์ที่ใช้ไป 6,414.95 บาท

อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกเสียชีวิต ปี 2566

สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ (สสอต.)

ณ วันที่	จำนวนสมาชิกยกมา	จำนวนสมาชิกเสียชีวิต	ศพที่	อัตราค่าสงเคราะห์ศพจ่ายตามข้อบังคับ (เฉลี่ย/ศพ)	จำนวนเงินที่ใช้ไปตามข้อบังคับ	อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์/ศพ	หักค่าใช้จ่ายร้อยละ 1.5 ให้ สปง.	หักค่าใช้จ่ายร้อยละ 2.5 ให้สมาคม	รวมร้อยละ 4	เงินคงเหลือจ่ายคืนทายาท
1-ม.ค.-66	50,279	49	1-49	12.44	609.56	625,470.76	9,382.06	15,636.77	25,018.83	600,451.93
1-ก.พ.-66	50,464	47	50-96	12.39	582.33	625,248.96	9,378.73	15,631.22	25,009.95	600,239.01
1-มี.ค.-66	50,634	29	97-125	12.35	358.15	625,329.90	9,379.94	15,633.25	25,013.19	600,316.71
1-เม.ย.-66	50,764	31	126 -156	12.32	377.58	625,412.48	9,381.18	15,635.31	25,016.49	600,395.99
1-พ.ค.-66	50,901	63	157-219	12.28	381.92	625,064.28	9,375.96	15,626.61	25,002.57	600,061.71
1-มิ.ย.-66	50,981	40	220-259	12.18	773.64	625,027.06	9,381.46	15,625.68	25,001.08	600,025.98
1-ก.ค.-66	51,180	40	260-299	12.26	490.40	625,430.82	9,375.40	15,635.49	25,016.79	600,402.81
1-ส.ค.-66	51,349	31	300-330	12.22	488.80	625,419.60	9,381.30	15,635.77	25,017.23	600,413.59

อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์สมาชิกเสียชีวิต ปี 2566

สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ

ณ วันที่	จำนวนสมาชิกยกมา	สมาชิกรับเข้าใหม่	รวมจำนวนสมาชิก	อัตราค่าสงเคราะห์ศพจ่ายตามข้อบังคับ (เฉลี่ย/ศพ)	อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์/ศพ	หักค่าใช้จ่ายร้อยละ 1.5 ให้ สปง.	หักค่าใช้จ่ายร้อยละ 2.5 ให้สมาคม	รวมร้อยละ 4	เงินคงเหลือจ่ายคืนทายาท
1-ม.ค.-66	51,295	155	51,450	12.15	625,117.50	9,376.76	15,627.94	25,004.70	600,112.80

(3) การฌาปนกิจสงเคราะห์ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย สสธท.

(ที่มา: <http://www.cpct.or.th/>, สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566)

การรับสมัคร (อายุ)

อายุไม่เกิน 55 ปี

อัตราค่าสมัครสมาชิก

เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า 5,500 บาท ค่าบำรุงรายปี 20 บาท

(เงินสงเคราะห์ไม่พอจ่ายสะสมสำหรับผู้สมัครปี 2554-2565) 300 บาท

รวม 5,820 บาท

หมายเหตุ : เงินที่เรียกเก็บขึ้นอยู่กับแต่ละรอบการสมัคร

จำนวนเงินที่ได้รับเมื่อเสียชีวิต

เสียชีวิต ณ วันที่ 1 พ.ย. 2566 ผู้สงเคราะห์หรือทายาทจะได้รับเงิน จำนวน 1,000,712 บาท (เงินที่ได้รับขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิกคงเหลือ ณ วันที่เสียชีวิตโดยจ่ายเงินครั้งแรกภายใน 7 วัน จ่ายเงินงวดที่เหลือภายใน 90 วันนับตั้งแต่สมาคมจ่ายเงินครั้งแรก

อนึ่ง สสธ. ขอแจ้งรายงานเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าคงเหลือ ตามข้อบังคับสมาคม พ.ศ. 2565 และ ข้อ 21 ณ วันที่ 31 มกราคม 2566 ดังนี้

1. เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าประจำปี 2565 จากจำนวนเงิน 4,800.00 บาท สำหรับผู้ที่ยังไม่ได้ชำระเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าของปี 2566 เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าใช้ไป ซึ่งมีผู้เสียชีวิต ยกยอดมาจากปี 2564 จำนวน 177 ศพ เป็นเงิน 86,025 บาท รอบคำนวณสมาชิกเสียชีวิต (ตั้งแต่ 1 พ.ย. 64-31 พ.ย. 61) จำนวน 98 ศพ ศพละ 4.85 บาท เป็นเงิน 475.30 บาท (ตั้งแต่ 1 ธ.ค. 64-30 เม.ย. 65) จำนวน 476 ศพ ศพละ 4.80 บาทเป็นเงิน 2,284.80 บาท (ตั้งแต่ 1 พ.ค. 65-31 ส.ค. 65) จำนวน 384 ศพ ศพละ 4.75 บาท เป็นเงิน 1,824.00 บาทและ (ตั้งแต่ 1 ก.ย. 65-31 ต.ค. 65) จำนวน 160 ศพ ศพละ 4.70 บาท เป็นเงิน 752.00 บาท รวมเป็นเงินสงเคราะห์ใช้ไปประจำปี 2565 จำนวนทั้งสิ้น 6,186.35 บาท (หกพันหนึ่งร้อยแปดสิบหกบาทสามสิบห้าสตางค์) ดังนั้น เงินสงเคราะห์ใช้ไปปี 2565 (ติดลบ) ยกไปยังปี 2568 จำนวน 1,396.35 บาท (หนึ่งพันสามร้อยเก้าสิบหกบาทสามสิบห้าสตางค์)

และ (ตั้งแต่ 1 พ.ย. 65-31 ธ.ค. 65) มีผู้เสียชีวิต จำนวน 193 ศพ ศพละ 4.70 บาท เป็นเงิน 907.10 บาท (ตั้งแต่ 1 ม.ค. 66-31 ม.ค. 66) จำนวน 45 ศพ และ 4.65 บาท เป็นเงิน 209.25 บาท รวมเป็นเงินสงเคราะห์ใช้ไป ณ วันที่ 31 มกราคม 2593 จำนวนทั้งสิ้น $(6,186.35 + 1,163.5) = 7,312.70$ บาท (เจ็ดพันสามร้อยสิบสองเจ็ดสิบสตางค์) จึงทำให้เงินสงเคราะห์ใช้ไปสำหรับสมาชิกที่ยังไม่ได้ชำระเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าปี 2566 ณ 31 มกราคม 2566 (ติดลบ) เป็นเงินทั้งสิ้น $(7,312.70 - 4,800.00) = 2,512.70$ บาท (สองพันห้าร้อยสิบสองบาทเจ็ดสิบสตางค์) คิดเป็นจำนวน 540 ศพ

2. เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าประจำปี 2566 (ตั้งแต่วันที่ 1 พ.ย. 65-31 ต.ค. 66) จากจำนวนเงิน 5,500.00 บาทที่ชำระเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าของปี 2566 แล้ว เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าใช้ไป ซึ่งมีผู้เสียชีวิตยกยอดมาจากปี 2565 เป็นเงิน 1,396.35 บาท รอบคำนวณสมาชิกเสียชีวิต (ตั้งแต่ 1 พ.ย. 65-31 ธ.ค. 65) จำนวน 193 ศพ ศพละ 4.70 บาท เป็นเงิน 907.10 บาท และ (ตั้งแต่ 1 ม.ค. 66-31 ม.ค. 66) จำนวน 45 ศพ ศพละ 4.65 บาท เป็นเงิน 209.25 บาท รวมเป็นเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าที่ใช้ไปประจำปี 2566 จำนวน 2,512.70 บาท (สองพันห้าร้อยสิบสองบาทเจ็ดสิบสตางค์) ดังนั้น เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าคงเหลือของปี 2566 เป็นเงินทั้งสิ้น 2,987.30 บาท (สองพันเก้าร้อยแปดสิบเจ็ดบาทสามสิบสตางค์ คิดเป็น จำนวน 642 ศพ

จำนวนสมาชิกที่เปลี่ยนแปลงในเดือน ตุลาคม 2566

จำนวนสมาชิก ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2566	228,296	ราย
หัก รับแจ้งสมาชิกเสียชีวิต (1-31 ต.ค.66)	101	ราย
สมาชิกลาออก (1-31 ต.ค.66)	89	ราย
สมาชิกพ้นสมาชิกภาพและขาดคุณสมบัติ (1-31 ต.ค.66)	22	ราย
สมาชิกเสียชีวิต (1-31 ต.ค.66)	0	ราย
บวก สมาชิกคืนสมาชิกภาพ (1-31 ต.ค.66)	2	ราย
บวก จำนวนสมาชิกสมัครใหม่ ประจำเดือน ตุลาคม 2566	789	ราย

(สมาชิกสามัญ 663 ราย สมาชิกสมทบ 126 ราย)

2. จำนวนสมาชิก ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566

(สมาชิกสามัญ 162,473 ราย สมาชิกสมทบ 66,402 ราย)	228,875	ราย
---	---------	-----

อาศัยอำนาจตามข้อบังคับสมาคม พ.ศ. 2566 ตามข้อ 12 ข้อ 17 ข้อ 20 ข้อ 21 ข้อ 24 ข้อ 25 ข้อ 26 ข้อ 62 ข้อ 63 ข้อ 64 และ ข้อ 65 เมื่อสมาชิกเสียชีวิตสมาชิกทุกคนมีหน้าที่ต้องชำระเงินสงเคราะห์ตามจำนวนสมาชิกที่เสียชีวิตอัตรา 4.60 บาท ต่อรายคูณด้วยจำนวนสมาชิก ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2566 จำนวน 228,875 ราย เมื่อคำนวณแล้วเงินสงเคราะห์ครอบครัวจะได้เท่ากับ 1,052,825.00 บาท (หนึ่งล้านห้าหมื่นสองพันแปดร้อยยี่สิบห้าบาทถ้วน) หักค่าบริหารตามกฎหมาย 4% จำนวน 42,113.00 บาท (สี่หมื่นสองพันหนึ่งร้อยสิบสามบาทถ้วน) ดังนั้น เมื่อสมาชิกเสียชีวิต ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ผู้รับเงินสงเคราะห์หรือทายาทจะได้รับเงิน จำนวน 1,010,712.00 บาท (หนึ่งล้านหนึ่งหมื่นเจ็ดร้อยสิบสองบาทถ้วน)

(4) การฌาปนกิจสงเคราะห์สภกรณ์ออมทรัพย์ราชการไทย สสอ.รท.

(ที่มา: <http://cgse.or.th/>, สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566)

การรับสมัคร (อายุ)

บรรลุนิติภาวะ -อายุ 55 ปี

ข้อมูลสมาชิกเดือนตุลาคม

สมาชิกยกมา เดือน กันยายน 2566	39,289 ราย
สมาชิกสมัครใหม่	302 ราย
คืนสมาชิกภาพ (อุทธรณ์)	1 ราย
สมาชิกเสียชีวิต	18 ราย
สมาชิก ลาออก/ให้ออก	12 ราย
สมาชิกภาพคงเหลือ	39,562 ราย

อัตราค่าสงเคราะห์ศพ

15.187 ราย

เงินสงเคราะห์ที่จ่าย

600,036.85 ราย

คุณสมบัติ

- (1) เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ
- (2) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือเป็นคนไร้ความสามารถ มีความประพฤติดีและยินยอมปฏิบัติตามข้อบังคับของสมาคม
- (3) มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ไม่เป็นโรคตามที่สมาคมกำหนด

สมาชิกสามัญ

- (1) เป็นสมาชิกสามัญหรือสมาชิกสมทบของสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนราชการไทย
- (2) เป็นเจ้าหน้าที่สมาคม

สมาชิกสมทบ

- (1) เป็นคู่สมรส บิดา มารดา บุตร รวมถึงบุตรบุญธรรมตามกฎหมายของสมาชิกสามัญ และสมาชิกสมทบตามข้อ (2)(3)(4)
- (2) เป็นเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการไทย (ที่ไม่เป็นสมาชิกสหกรณ์/ไม่มีสหกรณ์)
- (3) เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มวิชาชีพอื่น
- (4) เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนราชการอื่นนอกเหนือจากส่วนราชการไทย
- (5) เป็นทายาทของสมาชิกที่เสียชีวิต

รับเงินสงเคราะห์ครอบครัวประมาณ 600,000 บาท (จำนวนสมาชิกXอัตราเงินสงเคราะห์ศพ)
การส่งเงินสงเคราะห์รายศพตามระเบียบ ศพละ 15.167 บาท

ค่าใช้จ่ายในการสมัคร

เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า 5,000 บาท

ค่าสมัคร 40 บาท

ค่าบำรุงรายปี 40 บาท

รวม 5,080 บาท

รอบที่	กำหนดวันรับ สมัคร และบันทึกข้อมูล	ตรวจสอบ คุณสมบัติ และโอนเงิน	สมาคมรับเป็น สมาชิก	อายุผู้สมัคร (ปี)	ปีที่ เกิด	ค่าสมัคร/ค่า บำรุง เงินสงเคราะห์ ล่วงหน้า (บาท)
9/2566	3-31 ก.ค. 2566	ภายในวันที่ 15 ส.ค. 2566	1 กันยายน 2566	บรรลุนิติ ภาวะจนถึง 55 ปี	พ.ศ. 2511	5,080.00
10/2566	1-31 ส.ค. 2566	ภายในวันที่ 15 ก.ย. 2566	1 ตุลาคม 2566			5,080.00
11/2566	1-29 ก.ย. 2566	ภายในวันที่ 16 ต.ค. 2566	1 พฤศจิกายน 2566			5,080.00
12/2566	2-31 ต.ค. 2566	ภายในวันที่ 15 พ.ย. 2566	1 ธันวาคม 2566			5,080.00
1/2567	1-30 พ.ย. 2566	ภายในวันที่ 15 ธ.ค. 2566	1 มกราคม 2567			
2/2567	1-29 ธ.ค. 2566	ภายในวันที่ 16 ม.ค. 2567	1 กุมภาพันธ์ 2567			

ผู้สมัครที่สมาคม มีมติรับเป็นสมาชิกจะได้รับสมาชิกภาพสมบูรณ์ ตามข้อบังคับสมาคม ข้อ 12
สำหรับการจ่ายเงินเมื่อสมาชิกเสียชีวิต สมาคมฯ จะดำเนินการดังนี้

1. อัตราค่าสงเคราะห์ต่อศพ 15,167 บาท
2. ค่าสงเคราะห์ศพสมาชิกจ่ายเดือนนี้ 18 ศพ 273.01 บาท
3. เงินสงเคราะห์จ่าย 600,036.85 บาท
 - 3.1 หักเงินค่าใช้จ่ายตามกฎหมายฯ 4% 24,001.47 บาท
 - 3.1.1 ส่วนของสมาคม 2.5% (15,000.92)
 - 3.1.2 ส่วนของศูนย์ประสานงาน 1.5% (9,000.55)
 - 3.2 เงินสงเคราะห์คงเหลือจ่ายทายาท 576,035.38 บาท

(5) การฃาปนกิจสงเคราะห์สหรณออมทรัพย์รัฐวิสาหกิจไทย สสร.

(ที่มา: <https://csc.or.th/>, สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566)

การรับสมัคร (อายุ)

บรรลุนิติภาวะ -อายุไม่เกิน 55 ปี

อัตราค่าสมัคร

เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า 5,000 บาท	ค่าสมัคร 40 บาท
ค่าบำรุงรายปี 40 บาท	รวม 5,080 บาท
เสียชีวิตทุกกรณี รับเงินสงเคราะห์ประมาณ 430,000-600,000 บาท (จำนวนสมาชิกคุณ 20 บาท)	

คุณสมบัติผู้สมัคร

- บรรลุนิติภาวะ และอายุไม่เกิน 55 ปี
- มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ณ วันที่สมัคร
- ไม่เป็นบุคคลล้มละลายหรือไร้ความสามารถ

สมาชิกสามัญ

- สมาชิกสามัญหรือสมาชิกสมทบของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือกลุ่ม

วิชาชีพอิสระ**สมาชิกสมทบ**

- เป็นคู่สมรส บิดา มารดา บุตร บุตรบุญธรรม และพี่น้องของสมาชิกสามัญ

สำหรับการจ่ายเงินเมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม สมาคมฯ จะดำเนินการดังนี้

1. อัตรารัฐเงินสงเคราะห์ต่อศพ 20.00 บาท
2. เงินสงเคราะห์ที่ใช้ไปเดือน ตุลาคม เสียชีวิต 14 ราย เป็นเงิน 280.00 บาท
3. เงินสงเคราะห์ครอบครัว เป็นเงิน 424,660.00 บาท
4. หักเงินค่าใช้จ่ายตามกฎหมาย 4%
 - 4.1 ให้สมาคม 2.5 % 10,616.50 บาท
 - 4.2 ให้ศูนย์ประสานงาน 1.5% 6,369.90 บาท
5. เงินสงเคราะห์คงเหลือ/ก่อนบวก/หักเงินสงเคราะห์ส่วนเกินปี2565 407,673.60 บาท

ประกาศ ณ วันที่ 24 ตุลาคม 2566

ค่าจัดการศพเบื้องต้น โดยข้อบังคับ "หมวด 7 วิธีการจ่ายเงินค่าจัดการศพหรือค่าจัดการศพ และสงเคราะห์ครอบครัว ข้อ 26. เมื่อสมาชิกผู้ใดถึงแก่ความตาย ให้สมาคมจ่ายค่าจัดการศพ จำนวนไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้จัดการศพ" เพื่อให้สะดวกต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ประสานงานคณะกรรมการดำเนินการ ได้มีมติให้จ่ายค่าจัดการ ศพ จำนวน 40,000.00 บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน)

เรียกเก็บเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าเพื่อคงสมาชิกภาพปี 2567 จากสมาชิกดังนี้

สมาชิกรอบที่	อัตราเรียกเก็บเงิน สงเคราะห์ปี 2564	ค่าบำรุงรายปี (บาท)	รวมเป็นเงินที่เรียก เก็บ (บาท)
1/2554-1/2566 (108 รอบ)	5,000.00	40.00	5,040.00
2/2566	4,440.00	40.00	4,480.00
3/2566	3,920.00	40.00	3,960.00
4/2566	3,560.00	40.00	3,600.00
5/2566	3,120.00	40.00	3,160.00
6/2566	2,880.00	40.00	2,920.00
7/2566	2,540.00	40.00	2,580.00
8/2566	2,140.00	40.00	2,180.00
9/2566	1,800.00	40.00	1,840.00
10/2566	1,240.00	40.00	1,280.00
11/2566	820.00	40.00	860.00
12/2566	400.00	40.00	440.00

กำหนดการรับสมาชิก ในปี 2566

รอบที่	กำหนดวันรับ สมัคร	สมาคมรับเป็น สมาชิก	อายุผู้สมัคร ไม่เกิน
3/2566	3-29 ม.ค. 2566	1 มีนาคม 2566	55 ปี
4/2566	1-26 ก.พ. 2566	1 เมษายน 2566	55 ปี
5/2566	1-31 มี.ค. 2566	1 พฤษภาคม 2566	55 ปี
6/2566	1-30 เม.ย. 2566	1 มิถุนายน 2566	55 ปี
7/2566	2-31 พ.ค. 2566	1 กรกฎาคม 2566	55 ปี
8/2566	1-30 มิ.ย. 2566	1 สิงหาคม 2566	55 ปี
9/2566	1-30 ก.ค. 2566	1 กันยายน 2566	55 ปี
10/2566	3-31 ส.ค. 2566	1 ตุลาคม 2566	55 ปี
11/2566	1-30 ก.ย. 2566	1 พฤศจิกายน 2566	55 ปี
12/2566	1-31 ต.ค. 2566	1 ธันวาคม 2566	55 ปี
1/2567	1-30 พ.ย. 2566	1 มกราคม 2567	55 ปี
2/2567	1-31 ธ.ค. 2566	1 กุมภาพันธ์ 2567	55 ปี

(6) การฌาปนกิจสงเคราะห์ข้าราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ.ป.ค.

(ที่มา: <https://www.bora.dopa.go.th/cpk/>., สืบค้น 1 ธันวาคม 2566)

การรับสมัคร (อายุ)

บรรลุนิติภาวะ -อายุ 40 ปีขึ้นไป

การฌาปนกิจสงเคราะห์ของส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์การวิชาชีพ ซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ พ.ศ. 2549 ประกอบกับมติคณะกรรมการการฌาปนกิจสงเคราะห์ข้าราชการกรมการปกครองในการประชุมครั้งที่ 8/2564 วันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2564 จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบกรมการปกครอง ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ข้าราชการกรมการปกครอง พ.ศ. 2564 เรียกชื่อย่อว่า "ระเบียบกรมการปกครอง ว่าด้วย ณ.ป.ค. พ.ศ. 2564"

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้มีผลใช้บังคับนับตั้งแต่นายทะเบียนการฌาปนกิจสงเคราะห์ภาครัฐให้ความเห็นชอบ

ข้อ 3 ให้ยกเลิก

- (1) ระเบียบกรมการปกครอง ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ข้าราชการกรมการปกครอง
- (2) ระเบียบกรมการปกครอง ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ข้าราชการกรมการปกครอง

การฌาปนกิจสงเคราะห์ของกรมการปกครองมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพ หรือจัดการศพและการสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกที่ถึงแก่ความตายด้วยเงินสงเคราะห์ โดยมีได้ประสงค์จะหาทำไรหรือรายได้เพื่อแบ่งปันกัน ซึ่งการตายนี้รวมถึงการสาบสูญตามคำสั่งศาล

สมาชิกภาพและการขาดจากสมาชิกภาพ

ข้อ 8 ผู้มีสิทธิสมัครเข้าเป็นสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ ต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(ก) เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ สังกัดส่วนราชการต่อไปนี้

- (1) กรมการปกครอง
- (2) สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- (3) สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย
- (4) กรมการพัฒนาชุมชน
- (5) กรมโยธาธิการและผังเมือง
- (6) กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(7) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

(8) กรมที่ดิน

(9) องค์การบริหารส่วนจังหวัด

(10) ส่วนราชการอื่นซึ่งคณะกรรมการมีมติให้รับเข้าเป็นสมาชิก

(ข) เป็นสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน

(ค) เป็นคู่สมรสที่ชอบด้วยกฎหมายของสมาชิกตาม (ก) และ (ข) ทั้งนี้ คู่สมรสของผู้สมัครเป็นสมาชิกจะสมัครเป็นสมาชิกในคราวเดียวกันก็ได้ทั้งนี้ ผู้ที่มีคุณสมบัติตาม (ก) (ข) หรือ (3) ต้องเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้วตามกฎหมาย และมีอายุไม่เกินห้าสิบปีบริบูรณ์ ในวันรับสมัครเข้าเป็นสมาชิก

ข้อ 9 การสมัครเป็นสมาชิกให้ผู้มีสิทธิตามข้อ 8 ยื่นใบสมัคร ตามแบบและวิธีการที่การฌาปนกิจสงเคราะห์กำหนด

ผู้ประสงค์จะเป็นสมาชิกให้ยื่นใบสมัคร ณ ที่ว่าการกิ่งอำเภอ ที่ว่าการอำเภอ ศาลากลางจังหวัดหรือสำนักงานพร้อมด้วยเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าและใบรับรองการตรวจโรคของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมในสถานพยาบาลของรัฐ ซึ่งออกให้เป็นเวลาไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับถึงวันที่ยื่นใบสมัคร ถ้าผู้สมัครเป็นคู่สมรสของสมาชิกให้ส่งหลักฐานการจดทะเบียนสมรสประกอบการพิจารณาด้วย

ข้อ 10 สมาชิกภาพของผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก เริ่มตั้งแต่วันที่คณะกรรมการมีมติให้รับเข้าเป็นสมาชิก โดยสำนักงานจะออกหนังสือตอบรับแสดงการเป็นสมาชิกให้ไว้เป็นหลักฐาน และให้นายทะเบียนสมาชิกจัดทำทะเบียนสมาชิกไว้เป็นหลักฐานด้วย

ข้อ 11 สมาชิกที่พ้นจากตำแหน่งหน้าที่ราชการไม่ว่ากรณีใด ๆ ไม่ขาดจากสมาชิกภาพและยังคงมีสิทธิและหน้าที่ตามระเบียบนี้ต่อไป

ข้อ 12 ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกต้องระบุชื่อบุคคลที่ประสงค์จะให้เป็นผู้รับเงินสงเคราะห์ซึ่งต้องเป็นทายาทโดยธรรมตามกฎหมาย ผู้อุปการะ ผู้อยู่ในความอุปการะ หรืออื่น ๆ ไว้ให้ชัดเจนในใบสมัครไม่เกินสามคน ถ้าประสงค์จะขอเปลี่ยนแปลงผู้รับเงินสงเคราะห์ในภายหลัง ต้องยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงตามแบบและต้องมีข้าราชการตั้งแต่ระดับชำนาญงาน หรือระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่าขึ้นไปเป็นผู้รับรองลายมือชื่อของสมาชิก

การเปลี่ยนแปลงผู้รับเงินสงเคราะห์จะมีผลสมบูรณ์ต่อเมื่อประธานกรรมการอนุญาตแล้วการอนุญาตของประธานกรรมการ ให้มีผลย้อนหลังไปถึงวันที่สมาชิกได้มีหนังสือแสดงเจตนาขอเปลี่ยนแปลง

ข้อ 13 สมาชิกภาพสิ้นสุดเมื่อ

(1) ตาย

(2) ลาออกจากความเป็นสมาชิก และได้รับอนุญาตจากประธานกรรมการแล้ว

(3) คณะกรรมการมีมติให้พ้นจากสมาชิกภาพ เพราะไม่ชำระเงินสงเคราะห์ภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันที่สำนักงานประกาศรายชื่อสมาชิกที่ถึงแก่กรรม และสำนักงานได้มีหนังสือแจ้งเตือนแล้วไม่น้อยกว่าสามครั้งโดยแต่ละครั้งมีระยะเวลาห่างกันไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

(4) คณะกรรมการมีมติให้พ้นจากสมาชิกภาพเพราะขาดคุณสมบัติในข้อ 8 บุคคลที่สมาชิกภาพสิ้นสุดตาม (1) (3) และ (4) ไม่มีสิทธิเรียกเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุงเงินสงเคราะห์ที่ได้ชำระตามระเบียบนี้คืนจากการฉกฉวยเงินสงเคราะห์ เว้นแต่เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าที่ยังไม่ตกอยู่ในความผูกพัน

ข้อ 14 การพ้นสมาชิกภาพตามข้อ 13 (3) หากได้ชำระเงินสงเคราะห์และเงินอื่น ๆ ที่ค้างชำระให้กับสำนักงานภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่พ้นสมาชิกภาพ ให้มีสิทธิยื่นคำขอกลับคืนสมาชิกภาพต่อสำนักงาน และเมื่อคณะกรรมการมีมติให้กลับคืนสมาชิกภาพแล้ว ให้ถือว่าสมาชิกนั้นเป็นสมาชิกโดยต่อเนื่อง ทั้งนี้ ให้มีสิทธิขอกลับคืนสมาชิกภาพได้เพียงครั้งเดียว

เงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง เงินสงเคราะห์และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า

ข้อ 17 การสมัครเข้าเป็นสมาชิก ต้องชำระเงินค่าสมัครพร้อมกับการยื่นใบสมัคร คนละ 30 บาท

ข้อ 18 สมาชิกต้องชำระเงินค่าบำรุงรายปี ปีละ 10 บาท และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าตามอัตราที่กำหนดในข้อ 20

ข้อ 19 เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม สมาชิกทุกคนที่ยังมีชีวิตอยู่ต้องชำระเงินสงเคราะห์คนละ 3 บาทต่อหนึ่งศพ

ข้อ 20 การฉกฉวยเงินสงเคราะห์จะเรียกเก็บเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าจากสมาชิก เป็นเงิน 360 บาท เพื่อสำรองจ่ายเป็นค่าจัดการศพ หรือค่าจัดการศพและเงินสงเคราะห์ โดยเรียกเก็บพร้อมกับค่าสมัครสมาชิก

เงินจำนวนนี้การฉกฉวยเงินสงเคราะห์จะคืนให้แก่สมาชิก เท่าที่สมาชิกผู้นั้นยังไม่ผูกพันที่จะต้องจ่ายเงินสงเคราะห์ และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าห้ามการฉกฉวยเงินสงเคราะห์นำไปใช้จ่ายในกิจการอื่นได้เว้นแต่จะนำไปใช้สำรองจ่ายเงินสงเคราะห์ของสมาชิกผู้นั้นเองในเมื่อสมาชิกอื่นถึงแก่ความตาย

ข้อ 21 เงินสงเคราะห์ตามข้อ 19 ให้สำนักงานแจ้งรายชื่อและจำนวนเงินสงเคราะห์ที่เรียกเก็บแก่กองคลังของหน่วยงานที่สมาชิกสังกัด เพื่อแจ้งกรมบัญชีกลางดำเนินการหักจากเงินเดือนของสมาชิก ถ้ามีคู่สมรสที่ไม่ได้เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างประจำเป็นสมาชิกด้วย ก็ให้แจ้งรายชื่อและจำนวนเงินสงเคราะห์ที่เรียกเก็บจากเงินเดือนของคู่สมรส

สมาชิกที่ไม่ได้รับเงินเดือนผ่านกรมบัญชีกลาง ให้หน่วยงานที่สมาชิกสังกัดดำเนินการเรียกเก็บและรวบรวมเงิน สำหรับส่วนกลางให้นำส่ง ณ สำนักงาน ส่วนภูมิภาคให้นำส่งเสมียนตราจังหวัด เพื่อดำเนินการส่งเงินไปยังสำนักงานภายในวันที่ 15 ของเดือน

กรณีที่สมาชิกไม่ได้รับเงินเดือนตามวรรคแรกและวรรคสอง ให้สมาชิกเป็นผู้ชำระต่อเสมียนตราอำเภอ หรือเสมียนตราจังหวัด หรือโอนเงินเข้าบัญชีสำนักงาน หรือชำระเป็นเงินสด ณ สำนักงาน แล้วแต่กรณี

เมื่อเสมียนตราอำเภอได้รับเงินไว้ ให้ส่งเงินไปที่เสมียนตราจังหวัดภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ ได้รับเงิน และให้เสมียนตราจังหวัดส่งเงินไปยังสำนักงานภายในวันที่ 15 ของเดือน

ข้อ 22 การรับเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าและเงินสงเคราะห์ ให้ทำใบรับเงินสองฉบับ มอบให้แก่ผู้ชำระเงินหนึ่งฉบับ เก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ ในใบรับเงินนั้นต้องลงวัน เดือนปี จำนวนเงิน ชื่อผู้รับเงิน และเจ้าหน้าที่ผู้รับเงิน

การรับและจ่ายเงิน ให้ลงบัญชีและมีเอกสารการรับและจ่ายเงินไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบ

การส่งเงินให้ส่งไปในนามสำนักงาน เป็นตัวแลกเงินธนาคาร (ดราฟ) หรือเช็คธนาคาร หรือ โอนเงินเข้าบัญชีสำนักงาน แล้วแต่กรณี

เมื่อสำนักงานเรียกเก็บเงินสงเคราะห์จากสมาชิกและได้หักเงินค่าสงเคราะห์แล้ว จะแบ่งจ่ายให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ ดังนี้

(1) สำนักงานจะจ่ายเงินค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกซึ่งถึงแก่ความตาย ตามจำนวนที่คณะกรรมการกำหนดและประกาศให้สมาชิกทราบ โดยจะจ่ายให้โดยเร็วเมื่อได้รับแจ้ง การตายและคำร้องขอรับเงินสงเคราะห์โดยมีหลักฐานตามสมควร

(2) เงินสงเคราะห์ในส่วนที่เหลือ สำนักงานให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันที่จ่ายเงิน ตาม (1) การรับเงินทุกครั้งผู้รับเงินจะต้องให้บุคคลที่จังหวัดหรือสำนักงานเชื่อถือเป็นพยานทำการ รับรองว่าเป็นผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ด้วย

จำนวนเงินที่ได้รับเมื่อเสียชีวิต

จ่ายเงินสำรองค่าจัดการศพสมาชิก (งวดแรก) จำนวน 40,000 บาท (สี่หมื่นบาท) ส่วนเงิน สงเคราะห์ที่เหลือจะจ่ายให้ทั้งหมด ภายใน 90 วัน เงินสงเคราะห์ที่ได้รับประมาณ 97,000-98,000 บาท (เก้าหมื่นเจ็ดพันบาทถึงเก้าหมื่นแปดพันบาท)

(7) การฃาปนกิจสงเคราะห้ข้าราชการและบุคลากรทองถิ่น ก.ณ. (ที่มา: <https://cremation-dla.com/index.php>, สืบค้น 1 ธันวาคม 2566)

การรับสมัคร (อายุ)

อายุตองไมเกิน 60 ปิบริบูรณ์

การฃาปนกิจสงเคราะห้ข้าราชการและบุคลากรทองถิ่น เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2494 และได้ขึ้นทะเบียนการฃาปนกิจสงเคราะห้ เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2517 เดิมใช้ชื่อว่า การฃาปนกิจสงเคราะห้พนักงานเทศบาล ลูกจ้างและสมาชิกสภาเทศบาล ปัจจุบันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กลุ่มงานบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการ กรมส่งเสริมการปกครองทองถิ่น การฃาปนกิจสงเคราะห้ จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกทำการสงเคราะห้ซึ่งกันและกันในการจัดการศพโดยไม่ประสงค้หารายได้เพื่อแบ่งปันกัน

คุณสมบัติและอัตราค่าสมัคร

คุณสมบัติของผู้ที่สามารถสมัครสมาชิกการฃาปนกิจสงเคราะห้ข้าราชการและบุคลากรทองถิ่นจะต้องเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำของกรมส่งเสริมการปกครองทองถิ่น ลูกจ้างประจำของกองทุนฯ พนักงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองทองถิ่น นายกขององค์การปกครองส่วนทองถิ่น รองนายกขององค์การปกครองส่วนทองถิ่น ที่ปรึกษาและเลขา สมาชิกสภา ข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป ลูกจ้างประจำ ขององค์กรปกครองส่วนทองถิ่นทุกรูปแบบ ผู้สมัครอายุตองไมเกิน 60 ปิบริบูรณ์ ณ วันที่สมัคร อัตราค่าสมัคร ประกอบด้วย เงินค่าสมัครสมาชิกตามช่วงอายุ เงินสงเคราะห้ล่วงหน้า จำนวน 300 บาท และเงินค่าบำรุงซึ่งเรียกเก็บเป็นรายปี จำนวน 30 บาท โดยได้รวมให้ตามรายละเอียดดังนี้

ผู้ที่มีอายุในวันสมัครตั้งแต่ 18 ปี	แต่ไม่ถึง 30 ปี	รวมคนละ 370 บาท
ผู้ที่มีอายุในวันสมัครตั้งแต่ 30 ปี	แต่ไม่ถึง 40 ปี	รวมคนละ 390 บาท
ผู้ที่มีอายุในวันสมัครตั้งแต่ 40 ปี	แต่ไม่ถึง 50 ปี	รวมคนละ 410 บาท
ผู้ที่มีอายุในวันสมัครตั้งแต่ 50 ปี	แต่ไมเกิน 60 ปิบริบูรณ์	รวมคนละ 430 บาท

เอกสารประกอบการสมัคร

เอกสารประกอบการสมัครสมาชิก ได้แก่ ใบสมัครการฃาปนกิจสงเคราะห้ข้าราชการ และบุคลากรทองถิ่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน ของผู้สมัคร และผู้รับเงินที่ประสงค์ให้รับสงเคราะห้ ใบรับรองของแพทย์ จะต้องมีอายุไมเกิน 1 เดือน ณ วันที่สมัคร สำเนาใบสำคัญสมรส ในกรณีที่ผู้สมัครมีสถานะสมรส

การยื่นใบสมัคร

ผู้ประสงค์จะสมัครเข้าเป็นสมาชิก ให้ยื่นใบสมัครการฌาปนกิจสงเคราะห์ข้าราชการ และบุคลากรท้องถิ่น และเอกสารประกอบการสมัคร พร้อมด้วยเงินค่าสมัครสมาชิกตามอัตราค่าสมัครที่แจ้งข้างต้น ด้วยตนเอง ณ ที่สำนักงาน ก.ฌ. หรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้สมัคร

การมีผลในการเป็นสมาชิกภาพของผู้สมัคร

จะนับตั้งแต่นายทะเบียนการฌาปนกิจสงเคราะห์ข้าราชการและบุคลากรท้องถิ่นได้เห็นชอบอนุมัติรับ และนำรายชื่อเข้าเสนอที่ประชุมคณะกรรมการ หลังจากนั้นผู้สมัครจะได้รับใบตอนรับการเป็นสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ข้าราชการและบุคลากรท้องถิ่น พร้อมเลขทะเบียนสมาชิก ฉะนั้นจึงแปลว่าผู้สมัครได้เป็นสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ข้าราชการและบุคลากรท้องถิ่นโดยสมบูรณ์แล้ว

สมาชิกภาพย้อนสิ้นสุดลงในกรณี ดังต่อไปนี้

ตาย ลาออก

คณะกรรมการ ก.ฌ. ให้พ้นจากสมาชิกภาพเพราะไม่ชำระเงินสงเคราะห์ ภายในหกสิบวัน นับแต่วันที่ประกาศรายชื่อบุคคลที่ถึงแก่ความตาย และ ก.ฌ. มีหนังสือแจ้งให้ชำระเงินภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ครบกำหนดครั้งแรก

กระทำการใด ๆ อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ก.ฌ. อย่างร้ายแรงและคณะกรรมการ ก.ฌ. มีมติให้พ้นจากสมาชิกภาพการสิ้นสุดแห่งสมาชิกภาพตาม (2) (3) และ (4) สมาชิกไม่มีสิทธิเรียกเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง และเงินสงเคราะห์ที่ได้ชำระตามระเบียบนี้คืนจาก ก.ฌ. เว้นแต่เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าที่ยังไม่ตกอยู่ในความผูกพันที่จะต้องจ่ายเป็นเงินสงเคราะห์ให้แก่สมาชิกที่ถึงแก่ความตาย

เงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง เงินสงเคราะห์ และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า

ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกต้องชำระเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าตามอัตราดังต่อไปนี้

(1) เงินค่าสมัคร

- (ก) ผู้ที่มีอายุในวันสมัครตั้งแต่ 18 ปี แต่ไม่ถึง 30 ปี คนละ 40 บาท
- (ข) ผู้ที่มีอายุในวันสมัครตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่ถึง 40 ปี คนละ 60 บาท
- (ค) ผู้ที่มีอายุในวันสมัครตั้งแต่ 40 ปี แต่ไม่ถึง 50 ปี คนละ 80 บาท
- (ง) ผู้ที่มีอายุในวันสมัครตั้งแต่ 50 ปี แต่ไม่เกิน 60 ปี คนละ 100 บาท

(2) เงินค่าบำรุง ให้สมาชิกชำระเงินค่าบำรุงปีละ 30 บาท

(3) เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า ให้สมาชิกชำระเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าตามอัตราที่กำหนดข้อ 23

เมื่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งถึงแก่ความตาย สมาชิกทุกคนมีหน้าที่ต้องชำระเงินสงเคราะห์ หรือ ค่าจัดการศพในอัตราผลประโยชน์ 5 บาท ตามประกาศรายชื่อสมาชิกที่ถึงแก่ความตาย

ก.ณ. จะเรียกเก็บเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าจำนวน 60 ศพ เป็นเงินคนละ 300 บาท ก.ณ. จะจ่ายเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าคืนให้แก่สมาชิกหรือทายาทของสมาชิกที่ถึงแก่ความตายเท่าที่สมาชิกผู้นั้นยังไม่ตกอยู่ในความผูกพันที่จะต้องจ่ายเงินสงเคราะห์ตามที่จ่ายไว้ล่วงหน้า และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้านี้ ก.ณ. จะนำไปใช้จ่ายในกิจการอื่นใดไม่ได้ เว้นแต่จะนำไปใช้สำรองจ่ายเป็นเงินสงเคราะห์ของสมาชิกผู้นั้นเองในเมื่อสมาชิกอื่นถึงแก่ความตาย

เมื่อสมาชิกผู้ใดถึงแก่ความตาย ให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ผู้บังคับบัญชา หรือครอบครัวของสมาชิกแจ้ง ก.ณ. พร้อมด้วยหลักฐาน ดังนี้

- (1) สำเนาบรรณบัตร
- (2) สำเนาทะเบียนบ้านของสมาชิกที่ถึงแก่ความตาย
- (3) สำเนาทะเบียนสมรสกรณีจดทะเบียนสมรส
- (4) สำเนาบัตรประจำตัวของผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์
- (5) สำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์
- (6) สำเนาหลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลของผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ กรณีมีการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล
- (7) เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่สมาชิกถึงแก่ความตาย ก.ณ. จะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้แก่บุคคลซึ่งระบุไว้ในใบสมัคร หรือบุคคลที่สมาชิกได้ขอเปลี่ยนแปลงเป็นลายลักษณ์อักษรครั้งสุดท้ายให้เป็นผู้รับเงินสงเคราะห์ และได้แจ้ง ก.ณ. แล้ว

ในกรณีที่สมาชิกถึงแก่ความตาย ให้ ก.ณ. จ่ายค่าจัดการศพหรือค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวให้แก่บุคคลที่สมาชิกได้ระบุไว้ในใบสมัครให้เป็นผู้จัดการศพและหรือผู้รับเงินสงเคราะห์ ซึ่งต้องเป็นบุคคลดังต่อไปนี้

- (1) สามี ภริยา บุตร บิดา มารดา
- (2) พี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน
- (3) พี่น้องร่วมบิดาหรือมารดาเดียวกัน
- (4) ปู่ ย่า ตา ยาย
- (5) ลุง ป้า น้า อา
- (6) ผู้อุปการะเลี้ยงดูหรือผู้อยู่ในอุปการะเลี้ยงดู

ในกรณีไม่มีบุคคลที่สมาชิกระบุไว้ในใบสมัคร หรือมีบุคคลที่ระบุไว้ในใบสมัครแต่ไม่อาจจัดการตามเจตนาของสมาชิกได้ หรือในกรณีที่สมาชิกไม่ได้ระบุบุคคลใดไว้ในใบสมัคร บุคคลตามวรรคหนึ่งอาจยื่นคำร้องต่อ ก.ณ. เพื่อขอเป็นผู้จัดการศพก็ได้

เมื่อ ก.ณ. ได้รับคำร้องตามวรรคสอง และได้พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นสามารถเป็นผู้จัดการศพของสมาชิกได้จริง ให้ ก.ณ. จ่ายเงินสงเคราะห์ให้แก่บุคคลนั้น แต่ถ้า ก.ณ. เห็นว่าบุคคลนั้นไม่สามารถเป็นผู้จัดการศพได้ หรือไม่มีบุคคลตามวรรคหนึ่งยื่นคำร้องภายในระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ ให้ ก.ณ. จัดการศพให้แก่สมาชิกที่ถึงแก่ความตายตามสมควรแก่ฐานะานุรูป และประเพณีทางศาสนาของสมาชิกนั้น

เมื่อได้ปฏิบัติตามวรรคสามแล้วยังคงมีเงินสงเคราะห์เหลืออยู่ ให้ ก.ณ. จ่ายเงินส่วนที่เหลืออยู่ให้แก่บุคคลที่สมาชิกได้ระบุไว้ในใบสมัคร แต่ถ้าไม่มีบุคคลที่สมาชิกระบุไว้ในใบสมัคร ให้ ก.ณ. จ่ายเงินดังกล่าวให้แก่บุคคลในวรรคหนึ่งตามลำดับก่อนหลัง โดยผู้อยู่ลำดับก่อนย่อมตัดสิทธิผู้อยู่ลำดับหลัง ถ้ามีผู้อยู่ในลำดับเดียวกันหลายคน ให้ ก.ณ. แบ่งเงินสงเคราะห์ที่เหลืออยู่ให้แก่ทุกคนในสัดส่วนที่เท่ากัน หากไม่อาจแบ่งเงินให้แก่บุคคลใดได้ ให้เงินนั้นตกเป็นของแผ่นดิน

จำนวนเงินที่ได้รับเมื่อเสียชีวิต

รับเงินสงเคราะห์ประมาณรายละ 131,800 บาท (หนึ่งแสนสามหมื่นหนึ่งพันแปดร้อยบาท)

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบการณำปณกิจสงเคราะห์ของหน่วยงานต่าง ๆ

ข้อมูล	ทหาร สสอท.	ตำรวจ สสอต.	สาธารณสุขไทย สสอท.	ราชการไทย สสอ.รท.	รัฐวิสาหกิจ ไทย สสอ.	กระทรวงมหาดไทย ณ.ป.ค.	ข้าราชการและ บุคลากรท้องถิ่น ก.ณ.	ครูและบุคลากรทาง การศึกษา ช.พ.ค.	ครูและบุคลากรทาง การศึกษา ช.พ.ส.
การรับ สมัคร (อายุ)	อายุเกิน 55 ปี แต่ไม่ เกิน 65 ปี	อายุไม่เกิน 55 ปี	อายุไม่เกิน 55 ปี	บรรลุนิติภาวะ อายุ 55 ปี	บรรลุนิติภาวะ อายุไม่เกิน 55 ปี	บรรลุนิติภาวะ อายุ 40 ปีขึ้นไป	อายุต้องไม่เกิน 60 ปี บริบูรณ์	อายุเกิน 35 ปี แต่ไม่เกิน 65 ปี	คู่สมรสของครูและบุคลากร ทางการศึกษาที่มีอายุไม่ เกิน 35 ปีบริบูรณ์ หรือ อายุเกิน 35 ปีขึ้นไป หรือมี อายุเกิน 60 ปีขึ้นไป จนถึง 65 ปี หรือผู้ที่เคยลาออก จากการเป็นสมาชิก ช.พ.ส. ยกเว้นสมาชิก ช.พ.ส. ที่ถูก ถอนชื่อ สมัครเป็นสมาชิก ช.พ.ส. ได้เป็นกรณีพิเศษ
จำนวน สมาชิก	-	ยอดยกมาเดือน ก.ย.66 จำนวน 51,295 ราย	เดือน พ.ย.66 จำนวน 228,875 ราย	ยอดยกมา เดือน ก.ย.66 จำนวน 39,562 ราย	ยอดยกมา เดือน ก.ย.66 จำนวน 21,238 ราย	ยอดยกมาเดือน ส.ค.66 ประมาณ 33,000 ราย	โดยประมาณ 27,324 ราย	ยอดยกมาเดือน ก.ย.66 จำนวน 936,482 ราย	ยอดยกมาเดือน ต.ค.66 จำนวน 389,246 คน
เงื่อนไข ความ คุ้มครอง	กรณีการเสียชีวิตอยู่ใน ระยะเวลาการของ คณะกรรมการของ สสอท. มีมติอนุมัติเป็น สมาชิกแล้ว แต่สมาชิก เสียชีวิตก่อนจะได้สิทธิ์ ทายาทจะไม่ได้รับเงิน สงเคราะห์ แต่ สสอท.	จะได้รับเป็น สมาชิกสมบูรณ์ ตามข้อบังคับ สมาคม (กำหนดรับ สมัคร1-30 พ.ย.2566 สมาคมรับเป็น	ขึ้นอยู่กับรอบที่ สมัครเป็น สมาชิก	จะได้รับเป็น สมาชิก สมบูรณ์ ตาม ข้อบังคับ สมาคม ข้อ 12 (กำหนดรับ สมัคร1-30 พ.ย.2566	จะได้รับเป็น สมาชิก สมบูรณ์ ตาม ข้อบังคับ สมาคม (กำหนดรับ สมัคร1-30 พ.ย.2566			การรับสมัครกรณี พิเศษ การนับอายุการ เป็นสมาชิก ช.พ.ค. ของผู้ที่เคยเป็นสมาชิก มาก่อนให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ วันทีประธานกรรมการ ช.พ.ค. หรือ ผู้อำนวยการ สกสค.	การรับสมัครกรณีพิเศษ การนับอายุการเป็นสมาชิก ช.พ.ส. ของผู้ที่เคยเป็น สมาชิกมาก่อนให้เริ่ม นับตั้งแต่วันที่ประธาน กรรมการ ช.พ.ส. หรือ ผู้อำนวยการ สกสค. จังหวัด มีคำสั่งรับเข้าเป็น

ข้อมูล	ทหาร สสท.	ตำรวจ สสอ.	สาธารณสุขไทย สสท.	ราชการไทย สสอ.รท.	รัฐวิสาหกิจ ไทย สสอ.	กระทรวงมหาดไทย ณ.ป.ค.	ข้าราชการและ บุคลากรท้องถิ่น ก.ณ.	ครูและบุคลากรทาง การศึกษา ข.พ.ค.	ครูและบุคลากรทาง การศึกษา ข.พ.ส.
	จะคืนเงินสงเคราะห์ ล่วงหน้าที่เหลือให้ ถ้า หากเงินสงเคราะห์ ล่วงหน้าไม่พอหัก ทาง สสท.ก็จะเรียกเก็บเพิ่ม ต่อไป สำหรับเงินที่หัก สมทบกองทุนเพื่อความ มั่นคง ทาง สสท. จะ คืนให้กับทายาท โดยไม่ มีดอกเบี้ย	สมาชิก 1 ม.ค. 2567)		ตรวจสอบ คุณสมบัติและ โอนเงิน ภายในวันที่ 15 ธ.ค.2566 สมาคมรับเป็น สมาชิก 1 ม.ค. 2567)	สมาคมรับเป็น สมาชิก 1 ม.ค.2567)			จังหวัด มีคำสั่งรับเข้า เป็นสมาชิกในครั้งนี้ โดยไม่นับอายุการเป็น สมาชิกต่อเนื่องจาก การเป็นสมาชิก ข.พ.ค. ครั้งก่อน	สมาชิกในครั้งนี้ โดยไม่นับ อายุการเป็นสมาชิก ต่อเนื่องจากการเป็น สมาชิก ข.พ.ส. ครั้งก่อน
จำนวนเงิน ที่ได้รับเมื่อ เสียชีวิต	เงินสงเคราะห์ครอบครัว ที่จ่ายตามประกาศ ขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิก ในเดือนที่แจ้งเสียชีวิต และเงินสงเคราะห์ ครอบครัวจะถูกหักเป็น ค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการ 4% ตาม กฎหมาย	รับเงิน สงเคราะห์ ประมาณ 625,117.50 บาท (หกแสน สองหมื่นห้าพัน หนึ่งร้อยสิบเจ็ด บาทห้าสิบ สตางค์)	เสียชีวิต ณ วันที่ 1 พ.ย. 2566 ผู้ สงเคราะห์หรือ ทายาทจะได้รับ เงิน จำนวน 1,000,712 บาท (หนึ่งแสน เจ็ดร้อยสิบสอง บาท) (เงินที่ ได้รับขึ้นอยู่กับ จำนวนสมาชิก คงเหลือ ณ วันที่เสียชีวิต	รับเงิน สงเคราะห์ ครอบครัว ประมาณ 600,000 บาท (หกแสนบาท) (จำนวน สมาชิกXอัตรา เงินสงเคราะห์ ศพ)	เสียชีวิตทุก กรณี รับเงิน สงเคราะห์ ประมาณ 430,000- 600,000 บาท (สี่แสน สามหมื่นบาท ถึงหกแสน บาท) (จำนวน สมาชิกคูณ 20 บาท)	จ่ายเงินสำรองค่าจัดการ ศพสมาชิก (งวดแรก) จำนวน 40,000 บาท (สี่ หมื่นบาท) ส่วนเงินสงเคราะห์ที่ เหลือจะจ่ายให้ทั้งหมด ภายใน 90วัน เงิน สงเคราะห์ที่ได้รับ ประมาณ 97,000- 98,000 บาท (เก้าหมื่น เจ็ดพันบาทถึงเก้าหมื่น แปดพันบาท)	รับเงินสงเคราะห์ ประมาณรายละเอียด 131,800 บาท (หนึ่ง แสนสามหมื่นหนึ่งพัน แปดร้อยบาท)	ค่าจัดการศพ 200,000 บาท (สอง แสนบาท) ยอดเงินสงเคราะห์ ครอบครัว 700,467 บาท (เจ็ด แสนสี่ร้อยหกสิบเจ็ด บาท)	ค่าจัดการศพ 100,000 บาท (หนึ่งแสน บาท) ยอดเงินสงเคราะห์ ครอบครัว 273,644 บาท (สองแสน เจ็ดหมื่นสี่ร้อยหกสิบเจ็ด บาท)

ข้อมูล	ทหาร สสอ.	ตำรวจ สสอ.	สาธารณสุขไทย สสอ.	ราชการไทย สสอ.รท.	รัฐวิสาหกิจ ไทย สสอ.	กระทรวงมหาดไทย ณ.ป.ค.	ข้าราชการและ บุคลากรท้องถิ่น ก.ณ.	ครูและบุคลากรทาง การศึกษา ข.พ.ค.	ครูและบุคลากรทาง การศึกษา ข.พ.ส.
			โดยจ่ายเงินครั้งแรกภายใน 7 วัน จ่ายเงินงวดที่เหลือภายใน 90 วันนับตั้งแต่สมาคมจ่ายเงินครั้งแรก						
การส่งเงิน สงเคราะห์ รายศพ ตาม ระเบียบ	ศพละ 14.15 บาท (สิบสี่บาทสิบห้าสตางค์)	ศพละ 12.11 บาท (สิบสองบาทสิบเอ็ดสตางค์)	ศพละ 4.60 บาท (สี่บาทหกสิบสตางค์)	ศพละ 15.16 บาท (สิบห้าบาทสิบหกสตางค์)	ศพละ 20 บาท (ยี่สิบบาท)	- สมาชิกผู้มีอายุในวันสมัครไม่เกิน 40 ปี บริบูรณ์ คนละ 5บาทต่อศพ (ห้าบาท) - สมาชิกผู้มีอายุในวันสมัครตั้งแต่ 40 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป คนละ 10 บาท ต่อศพ (สิบบาท)	-	ศพละ 1.00 บาท	ศพละ 1.00 บาท
ค่าใช้จ่าย ในการ สมัคร	ค่าสมัคร 100 บาท ค่าบำรุงรายปี 50 บาท เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า ขึ้นอยู่กับประกาศในแต่ละรอบ รวมเป็นเงินที่ผู้สมัครต้องจ่ายโดยประมาณไม่เกิน 5,000 บาท	เงินสงเคราะห์ ล่วงหน้า 5,500 บาท ค่าสมัคร 40 บาท ค่าบำรุงรายปี 40 บาท รวม 5,580 บาท	เงินสงเคราะห์ ล่วงหน้า 5,500 บาท ค่าบำรุงรายปี 20 บาท (เงินสงเคราะห์ไม่พอจ่ายสะสมสำหรับผู้สมัคร	เงินสงเคราะห์ ล่วงหน้า 5,000 บาท ค่าสมัคร 40 บาท ค่าบำรุงรายปี 40 บาท รวม 5,080 บาท	เงินสงเคราะห์ ล่วงหน้า 5,000 บาท ค่าสมัคร 40 บาท ค่าบำรุงรายปี 40 บาท รวม 5,080 บาท	การสมัครเข้าเป็นสมาชิกต้องชำระเงินค่าสมัคร พร้อมกับการยื่นใบสมัคร คนละ 30 บาท และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า จำนวน 10ศพ เป็นเงิน 50 บาท หรือ 100 บาท แล้วแต่กรณี โดยชำระในวันยื่นใบสมัคร	เงินค่าสมัครสมาชิกตามช่วงอายุ เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า จำนวน 300 บาท และเงินค่าบำรุงซึ่งเรียกเก็บเป็นรายปี จำนวน 30 บาท โดยได้รวมให้ตามรายละเอียดดังนี้	ค่าสมัคร 50 บาท เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า จำนวน 1,000 บาท รวม 1,500 บาท	1. อายุไม่เกิน 35 ปี บริบูรณ์ ค่าสมัคร จำนวน 20 บาท เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า จำนวน 200 บาท 2. อายุเกิน 35 ปีขึ้นไป จนถึง 60 ปี (นับถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2566) หรือผู้ที่เคยลาออกจากการเป็น

ข้อมูล	ทหาร สสท.	ตำรวจ สสอ.	สาธารณสุขไทย สสท.	ราชการไทย สสอ.รท.	รัฐวิสาหกิจ ไทย สสอ.	กระทรวงมหาดไทย ณ.ป.ค.	ข้าราชการและ บุคลากรท้องถิ่น ก.ณ.	ครูและบุคลากรทาง การศึกษา ช.พ.ค.	ครูและบุคลากรทาง การศึกษา ช.พ.ส.
		(สมาคม กำหนดการ ชำระเงิน ล่วงหน้า ประจำปี แจ้ง เรียกเก็บครั้งที่ 1 ภายใน 31 ธันวาคมของทุก ปี แจ้งเรียกเก็บ ครั้งที่ 2 ภายใน 1 มกราคม ของ ทุกปี แจ้งเรียกเก็บ ครั้งที่ 3 ภายใน 16 มกราคม ของทุกปี)	ปี 2554-2565) 300 บาท รวม 5,820 บาท หมายเหตุ : เงิน ที่เรียกเก็บ ขึ้นอยู่กับแต่ละ รอบการสมัคร				-ผู้มีอายุในวันสมัคร ตั้งแต่ 18 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี รวมคนละ 370 บาท -ผู้มีอายุในวันสมัคร ตั้งแต่ 30 ปีแต่ไม่ถึง 40 ปี รวมคนละ 390 บาท -ผู้มีอายุในวันสมัคร ตั้งแต่ 40 ปีแต่ไม่ถึง 50 ปี รวมคนละ 410 บาท -ผู้มีอายุในวันสมัคร ตั้งแต่ 50 ปีแต่ไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ รวมคนละ 430 บาท		สมาชิก ช.พ.ส. และ มีอายุ เกิน 60 ปีขึ้นไป จนถึง 65 ปี (นับถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2566) หรือผู้ที่เคยลาออก จากการเป็นสมาชิก ช.พ.ส. สำหรับสมาชิก ช.พ.ส. ที่ ถูกถอนชื่อ ไม่สามารถ สมัครเข้าเป็นสมาชิกตาม ประกาศนี้ ค่าสมัคร จำนวน 50 บาท เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า จำนวน 500 บาท

ที่มา : <http://wvoc.s.wvo.thaigov.net/web/frontweb/Home>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.

<http://cgse.or.th/>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566

<https://csc.or.th/>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.

<http://www.cpct.or.th/>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.

<http://www.ca-comil.com/>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.

<http://www.otep.go.th/?p=index>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.

<https://stat.bora.dopa.go.th/cpk/cpk/>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.

<https://cremation-dla.com/index.php>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.

จากตารางที่เปรียบเทียบการณาปนกิจสงเคราะห์ของหน่วยงานต่าง ๆ สรุปได้ว่าการณาปนกิจสงเคราะห์ครูและบุคลากรทางการศึกษา ช.พ.ค.-ช.พ.ส. มีการดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกครู คู่สมรสของครูและบุคลากรทางการศึกษาให้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ต่อสมาชิก มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น มีการจัดให้มีฝ่ายให้ความช่วยเหลือด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับสมาชิกและให้คำแนะนำแนวทางการติดต่อต่าง ๆ มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลในด้านการพัฒนาการบริหารงานที่ทันสมัย มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ค่าใช้จ่ายการส่งเงินสงเคราะห์รายศพตามระเบียบและค่าสมัครถูกกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ตามที่นำเสนอข้างต้น

ตอนที่ 5 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ตำแหน่งทางการตลาด

แนวคิดการตลาดแบบมีเป้าหมาย (Target Marketing หรือ STP Marketing)

การตลาดที่มีการแบ่งส่วนตลาด โดยผู้ประกอบการจะพิจารณาถึงความแตกต่างของผู้บริโภคกลุ่มต่าง ๆ ในตลาด และจะเลือกผู้บริโภคกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งกลุ่มเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกิจการ และทำการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า ดังนั้นการกำหนดเป้าหมายทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพมีลำดับขั้นตอนของการตลาดเป้าหมายดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541; Kotler & Keller, 2012)

ขั้นที่ 1 การแบ่งส่วนทางการตลาด (Market segmentation) เป็นกิจกรรมการแบ่งส่วนตลาดออกเป็นกลุ่มผู้บริโภคสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งตามลักษณะความต้องการ หรือลักษณะเฉพาะอย่างคล้ายคลึงกันออกเป็นตลาดย่อย (Sub market) หรือส่วนตลาด (Market segment) เพื่อจะเลือกเป็นตลาดเป้าหมาย (Target market) เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และส่วนประสมทางการตลาดในแต่ละตลาดเป้าหมายนั้นได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการที่มีความแตกต่างกัน

ขั้นที่ 2 การกำหนดตลาดเป้าหมาย (Market targeting) เป็นกิจกรรมการประเมิน และเลือกหนึ่งส่วนตลาดหรือมากกว่าเป็นเป้าหมาย เป็นงานที่ต้องทำเมื่อมีการแบ่งส่วนตลาดแล้ว

ขั้นที่ 3 การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Marketing positioning) เป็นกิจกรรมการสร้างตำแหน่งทางการแข่งขันสำหรับผลิตภัณฑ์ และรายละเอียดของส่วนประสมทางการตลาด ตัวอย่าง ผลิตภัณฑ์กระป๋องจะกำหนดตำแหน่งทางการแข่งขันสำหรับผลิตภัณฑ์ของบริษัท และคู่แข่ง โดยถือเกณฑ์คุณภาพและราคา

ทั้งนี้ ในส่วนงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดการกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Marketing positioning) ซึ่งประกอบด้วยความหมาย วิธีการกำหนดตำแหน่งทางการตลาด ปัจจัยที่กำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ แนวทางปฏิบัติที่ดีจากบริษัทชั้นนำด้านการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Marketing positioning)

การกำหนดตำแหน่งทางผลิตภัณฑ์ (Product positioning) ในที่นี้ขอใช้คำว่า “การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด” เป็นขั้นตอนที่ดำเนินหลังจากได้แบ่งส่วนการตลาด (Market segmentation) และกำหนดตลาดเป้าหมาย (Market targeting) แล้ว จะต้องทำแผนสำหรับผลิตภัณฑ์หรือสายผลิตภัณฑ์ เพื่อวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ผู้บริโภคต้องการและอยู่ในจิตใจของผู้บริโภคเป้าหมาย การกำหนดตำแหน่งเพื่อให้ได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (positioning for competitive advantage) ให้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการว่าจะให้มีภาพพจน์อย่างไร ในสายตาของผู้บริโภคในตลาดเป้าหมายนั้น ซึ่งเรียกว่า การกำหนดตำแหน่งตลาด หรือการวางตำแหน่งตลาด (market positioning) ผู้ประกอบการจะต้องเรียนรู้เรื่องการกำหนดตำแหน่งตลาด แนวทางการเลือก และการปฏิบัติตามกลยุทธ์ (สรีณี ว่องวิไลรัตน์, 2561)

ความหมายของการกำหนดตำแหน่งทางการตลาด

สุดาพร กุณฑบุตร (2550) กล่าวว่า การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด หมายถึง กระบวนการสร้างความรู้สึก การรับรู้ หรือการยอมรับให้เกิดแก่ผู้บริโภคต่อภาพลักษณ์ของการให้บริการหรือของผลิตภัณฑ์เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งกันไป

กันตฐ์ศิษฐ์ เลิศไพโรงาม (2551) กล่าวว่า การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค หรือกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการรับรู้เป็นการรับรู้ในคุณสมบัติหรือประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ เช่น รสชาติ ความสะอาด ความสะดวก ความสบาย และการรับรู้ในสิ่งที่ไม่เกี่ยวกับคุณสมบัติหรือประโยชน์ของผลิตภัณฑ์แต่เป็นการรับรู้ในคุณค่าทางด้านอารมณ์ความรู้สึก

ซึ่งผู้บริโภครับรู้หรือรู้สึกต่อผลิตภัณฑ์ เช่น ความน่าเชื่อถือความเก่าแก่ ความเป็นมืออาชีพ ความมีชื่อเสียง ความสนุกสนาน เป็นต้น

สิริณี ว่องวิไลรัตน์ (2561) กล่าวว่า การกำหนดตำแหน่ง หรือการวางตำแหน่ง คือ ความพยายามในการจัดการความรู้ที่ผู้บริโภคเป้าหมายมีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ หมายถึงการกำหนดที่ตั้งของผลิตภัณฑ์ในตลาด โดยคาดหวังว่าผลิตภัณฑ์ของตนมีแนวโน้มที่จะเข้าสู่ตลาดได้ดี สามารถยืนหยัดอยู่ได้โดยอาศัยจุดเด่นของ ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างจากคู่แข่งไปในทางถูกใจผู้บริโภค

จากนิยามข้างต้นสรุปได้ว่า การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด เป็นการรับรู้หรือความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการในมิติของคุณสมบัติ ประโยชน์ หรือภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ เทียบเคียงกับคู่แข่งในตลาด

วิธีการกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Marketing positioning method)

1. วิธี Matching

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2546) กล่าวว่า วิธี Matching เป็นการเปรียบเทียบเอกลักษณ์ผลิตภัณฑ์ของตนเอง หรือความได้เปรียบทางการแข่งขันในจิตใจของตลาดเป้าหมาย มากำหนดเป็นตำแหน่งทางการตลาด ขั้นตอนการทำวิธี Matching ประกอบด้วยขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบเทียบกับคู่แข่ง ซึ่งอาจเป็นคู่แข่งรายเดียว หรือคู่แข่งรายสำคัญ หรือรายอื่น ๆ ที่อยู่ในประเภทผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการเดียวกัน

ขั้นที่ 2 จำแนกความแตกต่างทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เมื่อเทียบกับคู่แข่งอย่างสอดคล้องกับตลาดเป้าหมาย

ขั้นที่ 3 จัดทำข้อมูลและรายละเอียดของตลาดเป้าหมาย เช่น วัตถุประสงค์ของการซื้อหรือใช้บริการ ชื่อจากที่ใด ความถี่ในการใช้ เป็นต้น โดยให้สอดคล้องกับการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์หรือบริการในขั้นที่ 1

ขั้นที่ 4 เปรียบเทียบลักษณะสินค้าของตนเองกับความต้องการของผู้บริโภคตลาดเป้าหมาย และความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างจากคู่แข่งได้มากกว่า 2 ประเด็นขึ้นไป เพื่อวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มค่า (Value Positioning) นำเสนอแก่ผู้บริโภค

2. วิธี Mapping

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2546) กล่าวว่า วิธี Mapping ทำได้โดยนำเอาคุณสมบัติที่คิดว่าเป็นลักษณะสำคัญที่ผู้บริโภคใช้พิจารณาในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ โดยผู้บริโภคจะเป็นผู้ให้ลำดับคะแนนในคุณสมบัติทั้งของผู้ประกอบการเองและของคู่แข่งด้วย วิธีนี้ทำให้ทราบได้ว่า ในความนึกคิดของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าของเราเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งแล้ว เราทำได้ดีกว่ามากน้อยเพียงใด

ขั้นที่ 1 เรียงคุณลักษณะของสินค้าตามลำดับความสำคัญ โดยคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดจะให้คุณค่าเท่ากับ 10 ส่วนความสำคัญน้อยที่สุดจะให้คุณค่าเท่ากับ 1

ขั้นที่ 2 เปรียบเทียบสินค้ากับคู่แข่งในแต่ละคุณสมบัติ โดยลำดับคะแนนในคุณสมบัตินั้น ซึ่งขั้นตอนนี้ควรจะใช้ผลสำรวจเชิงปริมาณจากผู้บริโภค เพื่อให้ได้ผลรวมขององค์ประกอบ และได้คุณลักษณะในภาพรวมของสินค้านั้น

ขั้นที่ 3 พิจารณาคู่แข่งรายสำคัญ 3-5 ราย ภายในตลาด รวมแล้วเรียงลำดับคะแนนใหม่ ออกมาเป็นแผนภาพการรับรู้ ซึ่งจากการพิจารณาแผนภาพ จะทำให้เราทราบว่าคู่แข่งรายใดอยู่ใกล้ชิดหรืออยู่ห่างจากเรามากน้อยเพียงใด ถ้าภาพรวมที่ออกมา นั้น บริษัทของเราได้ลำดับคะแนนในแต่ละคุณสมบัติมากเท่าใด ก็แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีความเด่นในด้านนั้นๆ มากเท่านั้น

ขั้นที่ 4 เมื่อได้แผนภาพการรับรู้แล้ว ควรมีการพิจารณาทบทวนว่าคุณลักษณะของสินค้าสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง ตำแหน่งที่ยืนอยู่ตรงกับที่บริษัทวางเอาไว้และตรงกับความต้องการของตลาดเป้าหมายมากน้อยเพียงใด มีความสัมพันธ์กับจุดยืนคู่แข่งอย่างไร ถ้าตำแหน่งของผลิตภัณฑ์นั้นไม่เหมาะสมก็ควรที่จะพิจารณาเพื่อหาดำเนินการผลิตภัณฑ์ใหม่ (Repositioning)

3. แผนภาพแสดงการรับรู้ของผู้บริโภค (Perceptual Map)

เป็นการกำหนดแผนผังแสดงตำแหน่งทางการตลาดของตนเองและคู่แข่ง โดยถือเกณฑ์ตามลักษณะจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ที่ได้มีการกำหนดไว้ โดยผู้ประกอบการใช้ข้อมูลของลูกค้า 3 ประการ คือ 1) การประเมินความสำคัญคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยลูกค้า 2) การตัดสินความสำคัญคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีอยู่ในตลาด และ 3) การให้คะแนนความสำคัญคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือบริการในอุดมคติ จากข้อมูลทั้ง 3 นี้ผู้ประกอบการธุรกิจการตลาดสามารถพัฒนาแผนที่รับรู้ นำมาแสดงเปรียบเทียบตำแหน่งในแผนผัง ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าบริษัทอยู่ในตำแหน่งใด มีใครเป็นคู่แข่งทางตรง หรือคู่แข่งทางอ้อมบ้าง และมีตำแหน่งใดบ้างที่ยังไม่มีคู่แข่ง อันจะเป็นโอกาสทางการตลาดในการแข่งขันในอนาคตและเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดต่อไป (พิบูล ธีปะพาน, 2535; ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2546; สิริณี ว่องวิไลรัตน์, 2561)

ขั้นตอนในการกำหนดตำแหน่งทางการตลาด

สิริณี ว่องวิไลรัตน์ (2561) ได้เสนอขั้นตอนในการกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Stages of marketing positioning) ดังนี้

1. กำหนดคุณลักษณะที่ผู้บริโภคใช้แบ่งแยกความแตกต่างของผลิตภัณฑ์หรือบริการชนิดเดียวกัน ผู้ประกอบการจะต้องทราบให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตนกำลังจะกำหนดตำแหน่งนั้น ข้อมูลปัจจัยใดที่ผู้บริโภคปรารถนาบ้าง คุณภาพ ราคา บริการหลังการขาย หรือความเชื่อถือ

2. กำหนดความสำคัญของปัจจัยที่ใช้เป็นตัวแบ่ง ปัจจัยที่ใช้เป็นตัวแบ่งมีหลายปัจจัย ผู้กำหนดต้องเข้าใจชัดเจนว่าปัจจัยใดสำคัญที่สุด และรอง ๆ ลงไปปัจจัยใดสำคัญกว่าปัจจัยใด ปัจจัยใดสำคัญที่สุด ผู้กำหนดก็ต้องมุ่งไปที่ปัจจัยนั้น ถ้ามีปัจจัยสำคัญพอ ๆ กัน ก็ต้องทำให้คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์มีปัจจัยครบจำนวนที่กำหนดไว้ จึงจะประสบความสำเร็จในการกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์หรือบริการ

3. พิจารณาแบรนด์ (brand) ที่เป็คู่แข่งชั้นโดยตรง ถ้าผู้ประกอบการพิจารณาแล้วว่าคู่แข่งชั้นโดยตรงเป็นใครก็สามารถจะศึกษาได้ว่า ผู้บริโภครับรู้สถานภาพ (status) ของคู่แข่งชั้นอย่างไร

4. กำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ของธุรกิจที่จะให้ผู้บริโภครับรู้ การที่ธุรกิจมีคู่แข่งโดยตรงไม่ได้หมายความว่าตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ต้องเหมือนกับคู่แข่งชั้นจึงจะถือว่าเป็นคู่แข่งชั้น

5. กำหนดแนวทางพื้นฐานในการสร้างตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ เมื่อกำหนดแล้วว่าจะให้ตำแหน่งผลิตภัณฑ์มีลักษณะอย่างไรในสายตาของผู้บริโภค ขั้นตอนต่อไปคือ ต้องคิดหาวิธีสื่อสารให้ผู้บริโภครับรู้และเกิดความคิดในลักษณะที่ผู้ประกอบการ นำเสนอ เช่น การกำหนดแนวทางเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ แนวทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ต้องสื่อสารให้ผู้บริโภครู้ซึ่งใน “คุณภาพ” ของผลิตภัณฑ์ตรงตามที่เจตนาจะให้รู้

6. พัฒนาส่วนประสมทางการตลาดให้ตอบสนองตำแหน่งผลิตภัณฑ์ที่ผู้ประกอบการกำหนด หากกำหนดให้ตำแหน่งของผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับสูงก็ต้องกำหนดส่วนประสมทางการตลาดทั้งหมดอยู่ในระดับสูง กำหนดราคาสูง มีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคด้วย

ปัจจัยที่กำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์

สิริณี ว่องวิไลรัตน์ (2561) กล่าวว่า การกำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก เพื่อให้สามารถวางแผนการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือให้บริการได้อย่างเหมาะสม เพราะตำแหน่งของผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่จำเป็นมีผลต่อระดับราคา ต้นทุน การวางจำหน่ายหรือช่องทางการให้บริการ วิธีการ โฆษณา การเผยแพร่ข้อมูลให้คนรู้จัก หากขาดความเข้าใจตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ที่ดีพอ ก็ยากที่จะประสบความสำเร็จทางการตลาด อย่างไรก็ตาม AaKar & Shansby (1982 อ้างถึงใน สิริณี ว่องวิไลรัตน์, 2561) ได้เสนอปัจจัยที่กำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์หรือบริการไว้ 7 ประเด็นรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดตำแหน่งจากกลุ่มของผลิตภัณฑ์ (Position by product class or category) ว่าควรจัดผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในกลุ่มใด

2. การกำหนดตำแหน่งโดยประโยชน์ (Positioning by benefit) เป็นการกำหนดตำแหน่งจากประโยชน์ที่ผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองได้แตกต่างจากคู่แข่ง

3. การกำหนดตำแหน่งโดยพิจารณาจากประเทศผู้ผลิต (Position by country of origin) สินค้าบางชนิดมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับตามประเทศผู้ผลิต จึงมักอ้างแหล่งผลิตใน การสร้างความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของตน

4. การกำหนดตำแหน่งโดยผู้ใช้ที่มีชื่อเสียง (Positioning by product user or spokesperson) อ้างอิงผู้มีชื่อเสียงเพื่อความสำเร็จเชื่อถือ ด้วยการอ้างผู้มีชื่อเสียงหรือ บุคคลสำคัญ ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของตน

5. กำหนดตำแหน่งโดยเวลาในการใช้ (Positioning by time of user or application) ที่เหมาะสมสำหรับใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ

6. กำหนดตำแหน่งโดยใช้ราคาหรือคุณภาพ (Positioning by price or quality) เป็นการใช้ราคา และคุณภาพในการสร้างความรู้สึกต่อผลิตภัณฑ์ หรือบริการสร้างภาพให้เป็นที่ยอมรับว่าจำหน่ายสินค้าดีคุณภาพเชื่อถือได้

7. การกำหนดตำแหน่งโดยใช้คู่แข่งโดยตรง (Positioning by direct comparison) ผู้บริโภคมักจะพิจารณาเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ของบริษัทต่าง ๆ และอ้างอิงผลิตภัณฑ์หลายกรณี เช่น คุณภาพ ประสิทธิภาพ ความสวยงาม ราคา เป็นต้น

ขณะที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) กล่าวว่า การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด เป็นกิจกรรมการออกแบบผลิตภัณฑ์และภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อให้มีลักษณะแตกต่างจากคู่แข่ง และเป็นตำแหน่งที่มีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าที่เป็นเป้าหมายซึ่งกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ให้มีความแตกต่างนั้น มีหลักสำคัญ คือ

1. มีความสำคัญ (Important) เป็นความแตกต่างที่ให้ผลประโยชน์ที่มีคุณค่าเพียงพอแก่ผู้บริโภค
2. มีลักษณะเด่น (Distinctive) เป็นความแตกต่างที่คู่แข่งไม่สามารถเสนอได้
3. มีลักษณะที่เหนือ (Superior) เป็นความแตกต่างที่เหนือกว่าวิธีอื่น ที่จะได้รับผลประโยชน์
4. สามารถสื่อสารได้ (Communicable) เป็นความแตกต่างซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารและมองเห็นได้สำหรับผู้บริโภค
5. สิทธิพิเศษ (Preemptive) เป็นการกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ให้สิทธิพิเศษ ซึ่งคู่แข่งไม่สามารถทำได้ง่าย
6. สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายได้ (Affordable) เป็นตำแหน่งที่ผู้บริโภคสามารถจ่ายเงินเพื่อซื้อความแตกต่างของผลิตภัณฑ์นั้นได้
7. สามารถสร้างกำไร (Profitable) บริษัทสามารถสร้างกำไรเพื่อแนะนำความแตกต่างนั้นได้
8. มีคุณค่า (Value) เป็นความแตกต่างที่เน้นคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค

แนวทางปฏิบัติที่ดีจากบริษัทชั้นนำด้านการให้บริการ (Kotler & Keller, 2012)

1. แนวคิดเชิงกลยุทธ์ (strategic concept) บริษัทชั้นนำด้านการให้บริการให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจผู้รับบริการ ว่าผู้รับบริการมีเป้าหมายและความต้องการเช่นไร และได้พัฒนากลยุทธ์ที่โดดเด่นเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้
2. ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง (top-management commitment)
3. การกำหนดมาตรฐานในระดับสูง (high standards) การให้บริการชั้นเลิศเกิดจากการกำหนดมาตรฐานในระดับสูง
4. ระดับกำไร (profit tiers) บริษัทพิจารณาเพิ่มค่าธรรมเนียมและลดบริการให้กับลูกค้าที่แทบจะไม่ใช้จ่ายเพื่อการบริการ และเพื่อประคับประคองผู้ใช้จ่ายรายใหญ่เพื่อรักษาการเข้ารับบริการของพวกเขาให้นานที่สุด
5. ระบบติดตามตรวจสอบ (monitoring systems) บริษัทชั้นนำมีการตรวจสอบประสิทธิภาพการบริการ ทั้งของตนเองและของคู่แข่งอยู่เสมอ รวมถึงมีการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้รับบริการ (voice of the customer) เพื่อตรวจสอบความพึงพอใจและความไม่พอใจในการรับบริการ
6. ความพึงพอใจต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า (satisfying customer complaints) โดยเฉลี่ยแล้วผู้รับบริการร้อยละ 40 ที่มีประสบการณ์การบริการที่ไม่ดี จะยกเลิกการเข้ารับบริการกับบริษัท แต่หากผู้รับบริการเลือกที่จะส่งข้อร้องเรียนก่อนและได้รับการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดีจะช่วยยับยั้งปัญหาดังกล่าวได้ ทั้งนี้ บริษัทที่มีการแก้ไขสถานการณ์ได้ทันทีจะมีรายได้และผลกำไรสูงกว่าบริษัทที่ไม่มีแนวทางในการจัดการกับความล้มเหลวของบริการอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ (recommendations for improving service quality)

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) (cited in Kotler & Keller, 2012) ผู้บุกเบิกในการทำวิจัยบริการในเชิงวิชาการ เสนอบทเรียน 10 บทเรียนที่มีความจำเป็นสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมบริการ ดังนี้

1. การฟัง (Listening) ผู้ให้บริการควรเข้าใจสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจริง ๆ ผ่านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าและผู้ที่ไม่ใช่ลูกค้า
2. ความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นมิติที่สำคัญที่สุดของคุณภาพของการบริการ และจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก

3. บริการขั้นพื้นฐาน (Basic service) ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งข้อมูลพื้นฐานของการให้บริการ รวมถึงการรักษาสัญญา การใช้สามัญสำนึก รับฟังลูกค้า แจ้งข้อมูลให้ผู้รับบริการทราบ และมุ่งมั่นที่มอบบริการ
4. การออกแบบการบริการ (Service design) ผู้ให้บริการควรมีมุมมองเกี่ยวกับบริการแบบองค์รวมและมีการบริหารจัดการในรายละเอียด
5. การฟื้นความเชื่อมั่น (Recovery) เพื่อตอบสนองผู้รับบริการที่ประสบปัญหา ผู้ให้บริการควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร้องเรียน ตอบกลับอย่างรวดเร็วและเป็นส่วนตัว และพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหา
6. การสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ (Surprising customers) แม้ว่าความเชื่อมั่นจะเป็นมิติที่สำคัญที่สุดในการตอบสนองความคาดหวังในการให้บริการ แต่มิติกระบวนการ เช่น การรับประกัน การตอบสนอง และความเห็นอกเห็นใจ มีความสำคัญมากที่สุดในการทำให้เกิดความคาดหวังของลูกค้า เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความสง่างาม ความสุภาพ และความสามารถที่ไม่ธรรมดา ความมุ่งมั่น และความเข้าใจ
7. การบริการอย่างยุติธรรม (Fair play) ผู้ให้บริการจะต้องพยายามเพื่อให้เกิดความยุติธรรม และแสดงความยุติธรรมต่อลูกค้าและพนักงาน
8. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรขนาดใหญ่สามารถให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเอาใจใส่โดยการปรับปรุงแรงจูงใจและความสามารถของพนักงาน
9. การวิจัยของพนักงาน (Employee research) นักการตลาดควรทำการวิจัยร่วมกับพนักงานเพื่อเปิดเผยว่าเหตุใดปัญหาการบริการจึงเกิดขึ้น และสิ่งที่บริษัทต้องทำเพื่อแก้ไขปัญหา
10. ความเป็นผู้นำของผู้ให้บริการ (Servant leadership) การบริการที่มีคุณภาพมาจากความเป็นผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจให้องค์กร จากการออกแบบระบบบริการที่เป็นเลิศ จากการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ และจากพลังภายในที่เปลี่ยนแปลงซ้ำ ๆ อย่างทรงพลังยิ่งที่เรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขัน (the competitive environment)

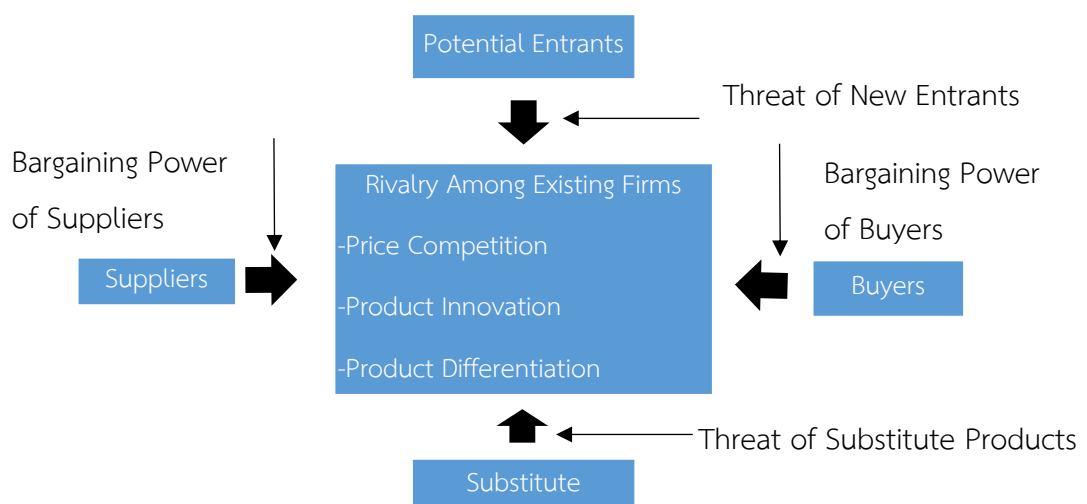
การดำเนินการทางธุรกิจนั้นจำเป็นต้องรู้จัก เข้าใจ และให้ความสำคัญในการพิจารณา สภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขัน เนื่องจากขีดความสามารถในการทำกำไรของกิจการและความเข้มข้นของภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมนั้น จะถูกกระทบโดยตรงจากการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขันนี้ ซึ่งสภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขันประกอบด้วยปัจจัย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ของกิจการ รวมถึงคู่แข่ง ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และ supplier ด้วย

ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีความเข้าใจแนวคิดและวิธีการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการประเมินผลสภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขัน จะมีผลกระทบต่อขีดความสามารถในการทำกำไรของกิจการ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความเข้มข้นของภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมนั้น ทำให้สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม

ประยงค์ มีใจชื้อ (2563) ได้นำเสนอวิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขัน (the competitive environment) ตามแนวคิดของ Michael E. Porter ที่เรียกว่า “Five Forces Model” โดยกล่าวว่าในวงการธุรกิจหรืออุตสาหกรรมใด ๆ ขีดความสามารถในการทำกำไรของกิจการและภาวะการแข่งขันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ Michael E. Porter ได้สร้างเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบสภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขัน เรียกว่า “Five Forces Model” ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างสูงและเป็นที่รู้จักโดยทั่วไปในวงการธุรกิจ วิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขัน (the competitive environment) ตามแนวคิดนี้ อธิบายถึงองค์ประกอบพื้นฐาน 5 ประการของสภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขันที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อการบริหารกิจการ ประกอบด้วย

- 1) อุปสรรคที่เกิดจากคู่แข่งรายใหม่ (the threat of new entrants)
- 2) อำนาจต่อรองของ supplier (the bargaining power of the firm's suppliers)
- 3) อำนาจต่อรองของลูกค้า (the bargaining power of the firm's customers)
- 4) อุปสรรคที่เกิดจากสินค้าทดแทน (the threat of substitute products)
- 5) ความเข้มข้นของภาวะการแข่งขัน (the intensity of rivalry among competing firms)

รายละเอียดดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 The Five Forces Model of Competition

ที่มา: ประยงค์ มีใจชื้อ (2563)

องค์ประกอบพื้นฐาน 5 ประการของสภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขันที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อการบริหารกิจการ แต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

1) อุปสรรคที่เกิดจากคู่แข่งรายใหม่ (the threat of new entrants)

คู่แข่งรายใหม่ที่มีศักยภาพสูง เมื่อเข้าสู่ธุรกิจอุตสาหกรรมใด ย่อมมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการรายเดิม ทั้งนี้เพราะคู่แข่งรายใหม่ได้มาพร้อมกำลังการผลิตที่เหนือกว่าและศักยภาพในการแย่งชิงส่วนครองตลาด (market share) ของผู้ประกอบการรายเดิม แต่อย่างไรก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าคู่แข่งรายใหม่จะเข้าสู่ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นๆ ได้เสมอไป ทั้งนี้เพราะมีอุปสรรคที่สำคัญหลายประการที่ปิดกั้นคู่แข่งรายใหม่ไม่ให้เข้าสู่ตลาด คือ

1.1) การประหยัดต้นทุนต่อหน่วยเมื่อผลิตปริมาณมาก (economies of scale)

1.2) การสร้างความแตกต่างในตัวผลิตภัณฑ์ (product differentiation)

1.3) ความต้องการเงินลงทุน (capital requirement)

1.4) ต้นทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง (switching cost)

1.5) การสร้างช่องทางการจัดจำหน่าย (accesses to distribution channels)

1.6) ความเสียเปรียบด้านต้นทุนที่ไม่ขึ้นอยู่กับปริมาณการผลิต (cost disadvantages independent of scale) เช่น (1) ความชำนาญในการผลิต (2) รู้แหล่งวัตถุดิบมากกว่า มีความคุ้นเคยกับผู้ขายมากกว่า (3) ทำเลที่ตั้งที่ดีกว่า และ (4) การสนับสนุนจากรัฐบาล

2) อำนาจต่อรองของ suppliers (the bargaining power of the firm's suppliers)

suppliers อาจมีผลกระทบต่อศักยภาพในการทำกำไรของกิจการได้หลายแนวทาง คือ

- การขึ้นราคาสินค้า ขึ้นส่วนประกอบหรือวัตถุดิบ

- การลดคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่นำเสนอต่อลูกค้าในอุตสาหกรรมนั้น ๆ

สถานการณ์ที่ทำให้เกิดอำนาจต่อรองสำหรับ suppliers มีหลายประการ เช่น

2.1) มี supplier น้อยราย (dominance by a few suppliers)

2.2) หาสินค้าทดแทนได้ยากหรือไม่มีสิ่งทดแทน (nonavailability of substitute products)

2.3) ความสำคัญของสินค้าหรือบริการของ suppliers ที่มีต่อผู้ซื้อ (importance of the supplier's product or service to the buyer)

2.4) suppliers สร้างความแตกต่างในตัวผลิตภัณฑ์สูง (high differentiation by the suppliers)

2.5) การเปลี่ยน suppliers ก่อให้เกิดต้นทุนสูง (high switching costs for the buyers)

3) อำนาจต่อรองของลูกค้า (the bargaining power of the firm's customers)

ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการในอุตสาหกรรม อาจใช้อำนาจต่อรองกับผู้ประกอบการได้หลายวิธี เช่น

- การขอลดราคาสินค้าหรือบริการ
- การลดปริมาณการซื้อสินค้าจากอุตสาหกรรมนั้นๆ

ปัจจัยที่จะทำให้ผู้ซื้อที่มีอำนาจต่อรองมีหลายประการ เช่น

- 3.1) การซื้อปริมาณมาก (large volume purchases)
- 3.2) กลุ่มผู้ซื้อมีการรวมตัวกันเพื่อสร้างอำนาจต่อรอง (greater concentration)
- 3.3) สินค้าหรือบริการของ suppliers ไม่มีความแตกต่าง (undifferentiated products or services of the suppliers)
- 3.4) ผู้ซื้อมีความรู้ มีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงสร้างต้นทุนของ suppliers

4) อุปสรรคที่เกิดจากสินค้าทดแทน (the threat of substitute products)

การมีสินค้าทดแทนย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อตัวสินค้าที่ขายอยู่เดิมในตลาด ทั้งนี้เพราะหากผู้บริโภคทำการเปรียบเทียบราคาสินค้า จะเห็นได้ชัดเจนว่า สินค้าทดแทนมีราคาที่ถูกลงกว่ามาก ดังนั้น การที่จะแข่งขันกับสินค้าทดแทนได้จะต้องพยายามสร้างความแตกต่างในตัวผลิตภัณฑ์ รักษาคุณภาพ เพิ่มคุณค่าในตัวสินค้าและสร้างภาพพจน์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง

5) ความเข้มข้นของภาวะการแข่งขัน (the intensity of rivalry among competing firms)

หลาย ๆ อุตสาหกรรมที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจแบบเสรี ธุรกิจต่าง ๆ ย่อมมีการแข่งขันกันสูง เช่น มีการแข่งขันกันในด้าน

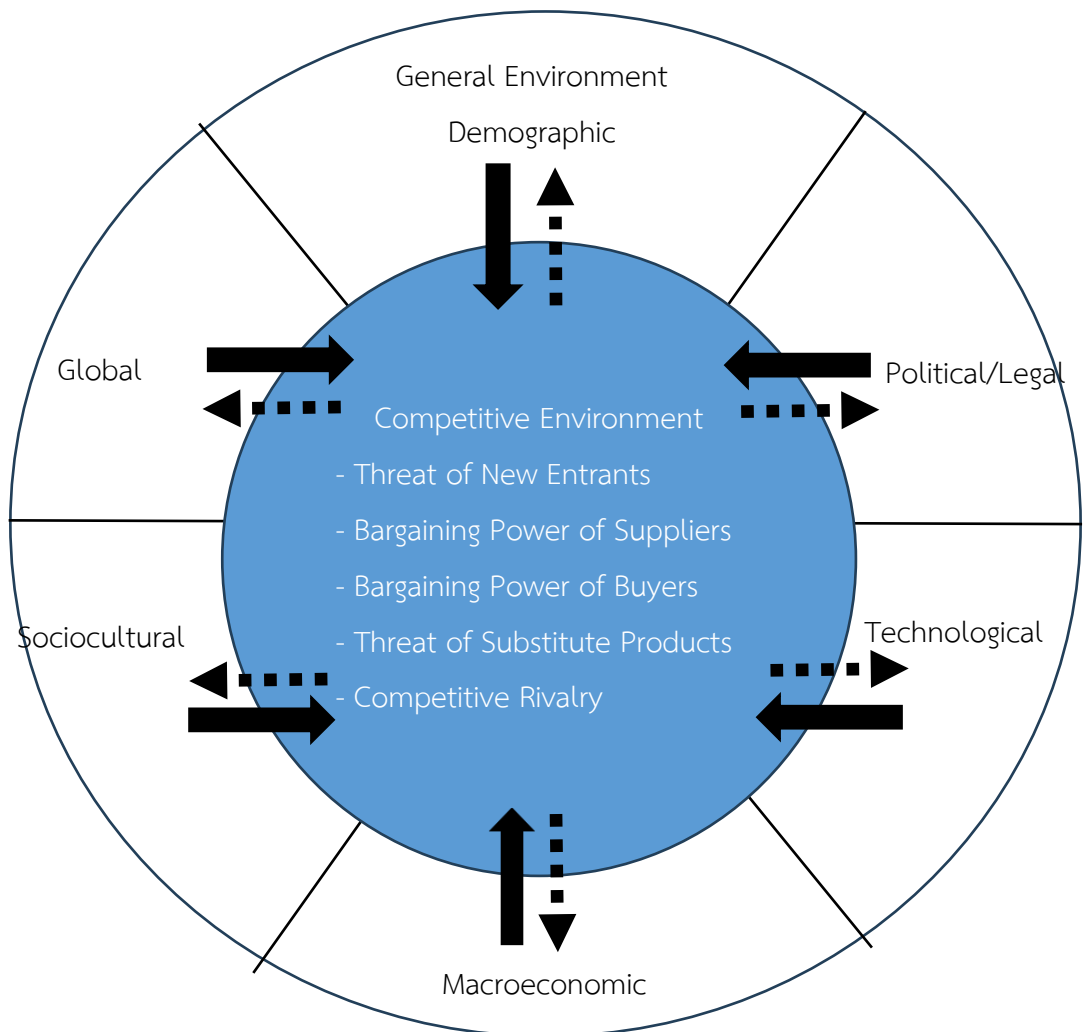
- ราคา
- การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่
- การสร้างความแตกต่างในตัวผลิตภัณฑ์

ความเข้มข้นของภาวะการแข่งขันจะมีมากน้อยเพียงใดย่อมเป็นผลเกิดจากปฏิกิริยาของปัจจัยต่อไปนี้

- 5.1) จำนวนคู่แข่งในอุตสาหกรรมนั้น ๆ (numerous or equally balanced competitors)
- 5.2) ความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรม (industry growth)
- 5.3) ต้นทุนคงที่สูง (high fixed cost)
- 5.4) สินค้าหรือบริการไม่มีความแตกต่างกันหรือไม่เกิดต้นทุนในการเปลี่ยนแปลง (lack of differentiation or switching costs)

ความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างสภาพแวดล้อมทั่วไปกับสภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขัน

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปและสภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขันมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ต่อการอย่างแยกไม่ออก และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยทั่วไปแล้ว สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปจะมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขันมากกว่าอิทธิพลของสภาพแวดล้อมเชิงการแข่งขันที่มีต่อสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย การแกว่งตัวของอัตราแลกเปลี่ยนมีผลกระทบต่ออุปสงค์ในตัวสินค้าหรือบริการ หรือมีผลกระทบต่อขีดความสามารถในการทำการกำไรของกิจการอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันการดำเนินงานส่วนบุคคล ส่วนกิจการภายในอุตสาหกรรมนั้นๆ มีผลกระทบน้อยมากต่อตัวกำหนดภาวะเศรษฐกิจโดยรวมระดับความมากน้อยของอิทธิพลแสดงให้เห็นโดยขนาดของลูกศรตามภาพที่ 2.3

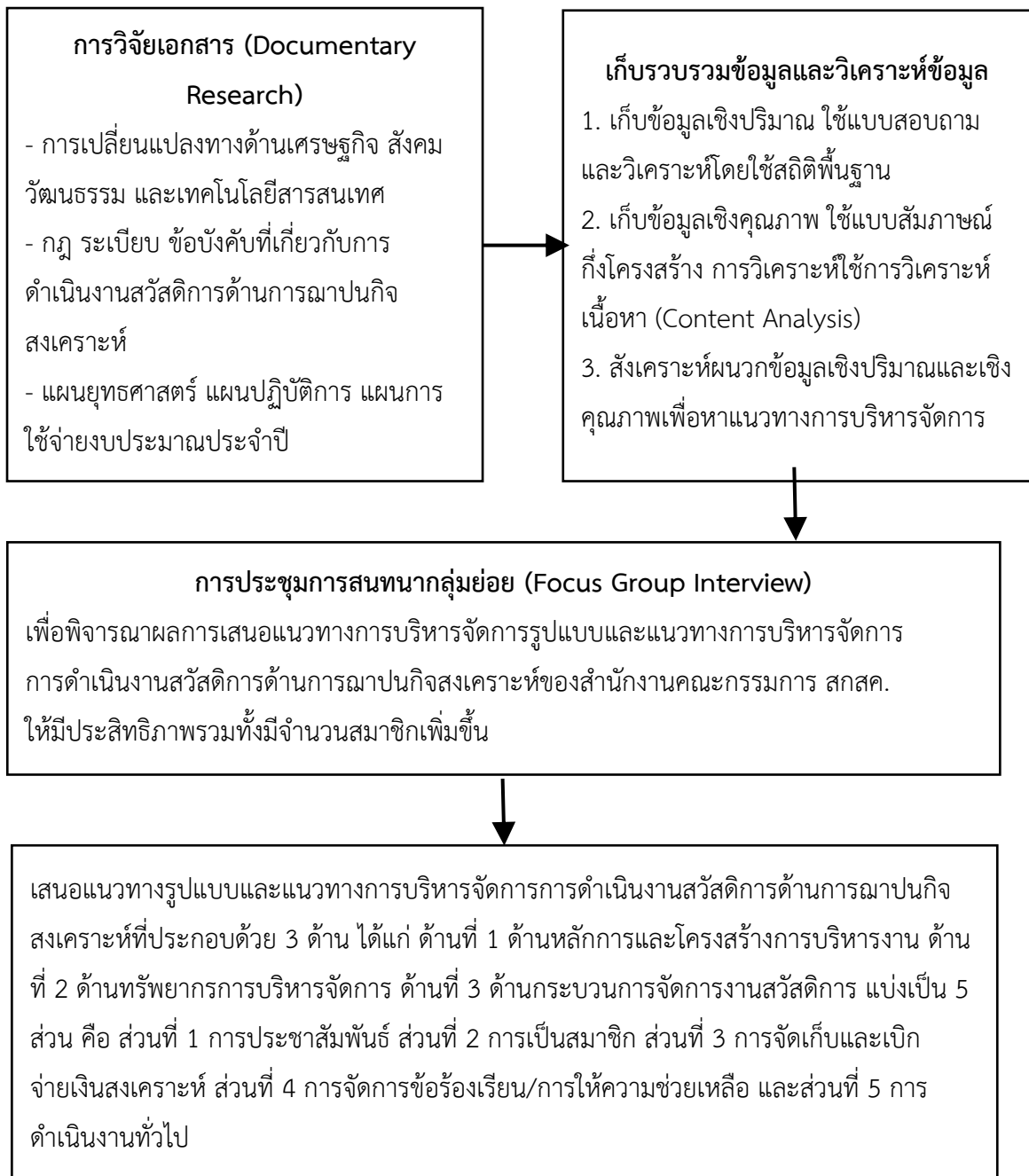


ภาพที่ 2.3 Interrelationships between the General and Competitive Environments

ที่มา: ประยงค์ มีใจชื่อ (2563)

ตอนที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานสวัสดิการ การฌาปนกิจ สงเคราะห์ รวมถึงงานสวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้นำข้อมูลมาออกแบบ เพื่อการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. และเพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. โดยมีกรอบการดำเนินงานดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยเรื่อง รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ ซึ่งแต่ละระยะ จะประกอบด้วยข้อมูล ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการตรวจสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดแต่ละระยะมีดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

สำหรับระยะที่ 1 ของการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน รายละเอียดมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยในขั้นตอนนี้ เป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ลักษณะข้อมูล ประกอบด้วยการออกแบบวิจัย (Research Design) 3 กระบวนการ คือ

(1) ศึกษาเอกสารที่สำคัญ และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบมโนทัศน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ได้แก่

- การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 พระราชบัญญัติสภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546

- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการฌาปนกิจสงเคราะห์ภาครัฐของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา (ข.พ.ค.) การและฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ข.พ.ส.) ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์

- แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ผลการดำเนินงาน ความคุ้มค่า ปัญหาอุปสรรค ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้สวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ลดลงอย่างต่อเนื่อง ครูและบุคลากรทางการศึกษาไม่ใช้สวัสดิการดังกล่าว รวมทั้งทิศทางและแนวโน้มของการดำเนินงานในอนาคต

(2) การออกแบบการวัดประเมิน (Measurement Design) เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ แบบตรวจสอบและวิเคราะห์เอกสาร เพื่อนำประเด็นต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมได้ ไปสู่การสังเคราะห์ข้อมูลต่อไป

(3) การออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis Design) การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้จะเป็นรูปแบบของการวิเคราะห์เอกสาร เพื่อให้ได้สารสนเทศได้อย่างครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป STATA

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยในขั้นตอนนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการนำข้อมูลผลวิจัยที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 และสรุปเป็นรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. (FORMATS) เป็นขั้นเป็นตอนที่ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ (1) ระบบงานและกลไกของรูปแบบ (Form) (2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ (Objectives) (3) คำอธิบายความสัมพันธ์ของรูปแบบ (Relevance) (4) วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ (Method) (5) แนวทางการประเมินรูปแบบ (Assessment) (6) ทฤษฎีพื้นฐาน (Theory) และ (7) การระบุเงื่อนไข (Specifying) ซึ่งในองค์ประกอบที่ 4 วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ และส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป เพื่อนำมาจัดทำเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ หรือแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลให้เหมาะสม ประกอบด้วยการออกแบบวิจัย (Research Design) 3 กระบวนการ คือ

(1) การออกแบบการเลือกตัวอย่าง (Sampling Design) ตัวอย่างในขั้นตอนนี้จะเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องด้านต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลต่อการกระทบต่อการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) ชั้นภูมิคือ ผู้รับบริการ คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และผู้ปฏิบัติงาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. สำหรับขั้นตอนการสุ่มในชั้นภูมิผู้รับบริการสุ่มอย่างง่ายจากแต่ละหน่วยงาน ในชั้นภูมิคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และผู้ปฏิบัติงาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ใช้การสุ่มอย่างง่ายซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มเป้าหมาย ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ จำนวน 2,784 คน จากภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- กลุ่มเป้าหมาย คณะกรรมการ ช.พ.ค. และคณะกรรมการ ช.พ.ส. และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 45 คน ผู้ปฏิบัติงาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เครือข่ายการให้บริการ คือ

1) พนักงานเจ้าหน้าที่และลูกจ้างส่วนกลาง จำนวน 47 คน 2) พนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค จำนวน 235 คน และ 3) ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์ จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 328 คน

(2) การออกแบบการวัดประเมิน (Measurement Design) เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ แบบสอบถามความคิดเห็น แบบ Rating Scale 5 ระดับ จำนวน 2 ฉบับ คือ ฉบับที่ 1 สำหรับ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ และฉบับที่ 2 สำหรับ คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค. และคณะกรรมการฅาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ส. (รายละเอียดดังภาคผนวก ข)

ผู้วิจัยพัฒนามาจากข้อมูลผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 จากนั้น ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยให้คณะกรรมการตรวจรับ ตรวจสอบเครื่องมือ จากนั้นจึงตรวจสอบด้านความตรงตามเนื้อหา โดยผู้วิจัยนำนิยามของแต่ละประเด็นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (รายละเอียดดังภาคผนวก ค) ทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารธุรกิจ ด้านการศึกษา วิจัย วัดและประเมินผล ตรวจสอบความสอดคล้อง โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัด (IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัด (The Index of Item Objective Congruence; IOC) อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 หากข้อใดที่มีข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.60 ผู้วิจัยได้ปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อแสดงว่าเครื่องมือในการวิจัยมีคุณภาพในด้านความตรงเชิงเนื้อหา เป็นไปตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ (อจธรา ประเสริฐสิน, 2563) ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านความตรงเชิงเนื้อหา พบว่า ฉบับที่ 1 สำหรับ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ มีค่า IOC ทั้งฉบับ 1.00 และฉบับที่ 2 สำหรับ คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค. และคณะกรรมการฅาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ส. มีค่า IOC ทั้งฉบับ 0.80-1.00 (รายละเอียดดังภาคผนวก ง) จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่ได้หลังจากปรับปรุงตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้วนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

(3) การออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis Design) การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้จะป็นรูปแบบของ การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปในส่วนองตัวแปรจัดประเภท (categorical data) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ จำนวน ร้อยละ และการวิเคราะห์สถิติบรรยาย เพื่อนำเสนอค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัยที่เป็นตัวแปรต่อเนื่อง (continuous data) เพื่อดูลักษณะการกระจาย และการแจกแจงของตัวแปร รวมถึงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ด้วย

การกำหนดเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้ (Pimentel, 2010)

1.00-1.50	ระดับความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง
1.51-2.50	ระดับความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วย/ไม่เหมาะสม
2.51-3.50	ระดับความคิดเห็น	เฉย ๆ/ปานกลาง
3.51-4.50	ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วย/เหมาะสม
4.51-5.00	ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง/เหมาะสมอย่างยิ่ง

การพิจารณาการกระจายของข้อมูลด้วยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กำหนดเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (Andrade, 2016)

SD เท่ากับ 0	หมายถึง	ข้อมูลไม่มีการกระจาย
SD น้อยกว่า 1 หรือใกล้เคียง 1	หมายถึง	ข้อมูลกระจายน้อยหรือใกล้เคียงกัน
SD มากกว่า 1	หมายถึง	ข้อมูลค่อนข้างกระจาย

ระยะที่ 2 การเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

การวิจัยในขั้นตอนนี้ จะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยนำข้อมูลผลวิจัยในระยะที่ 1 ทั้ง 2 ขั้นตอน มาออกแบบการสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างเชิงลึก (Semi-Structure Indept Interview) นี้ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

ขั้นตอนที่ 1 การออกแบบการเลือกตัวอย่าง (Sampling Design) ผู้ที่ให้สัมภาษณ์ จะเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญขององค์กร ประกอบด้วย งานทะเบียนและการจัดเก็บ งานการเงิน การบัญชี การควบคุมและกำกับดูแล สัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ผู้กำกับดูแลกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์) จำนวน 25 คน (รายละเอียดดังภาคผนวก จ)

การออกแบบการวัดประเมิน (Measurement Design) เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างเชิงลึก (รายละเอียดดังภาคผนวก ฉ) ข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. จากนั้น นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ ตรวจสอบ ทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ แล้วนำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบการเลือกตัวอย่าง (Sampling Design) ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มประกอบด้วย รองเลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. กรรมการ ช.พ.ค. กรรมการ ช.พ.ส. และ ผอ.สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. รวมจำนวน 5 คน (รายละเอียดดังภาคผนวก ช)

การออกแบบการวัดประเมิน (Measurement Design) เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ แบบสนทนากลุ่ม รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. (รายละเอียดดังภาคผนวก ข)

วิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) (Denzin, 1970 อ้างถึงใน สุภางค์ จันทวานิช, 2559) ซึ่งมีวิธีการดังนี้ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) คือการพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูลด้วยการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล แหล่งเวลาหมายถึง ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งสถานที่หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ และแหล่งบุคคลหมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยวางแผนนำข้อมูลที่ได้มาจากขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มาทำการลดทอนข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งทั้ง 3 กระบวนการนี้จะทำควบคู่ไปกับกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล และขั้นตอนสุดท้าย นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเป็นข้อมูลเพื่อศึกษาเชิงคุณภาพ

การเตรียมตัวในการศึกษาในภาคสนาม

- 1) เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับกรณีศึกษามากยิ่งขึ้น ก่อนลงไปศึกษาในภาคสนามผู้วิจัยสร้างกรอบการสังเกตปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น และแนวทางในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant)
- 2) ทำตารางที่ใช้เวลาในสนาม โดยกำหนดระยะเวลาในการศึกษาภาคสนาม
- 3) เตรียมการสัมภาษณ์และอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ สมุดบันทึก แฟ้มรวบรวมข้อมูล เทปบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป เป็นต้น

ขั้นตอนการจัดทำรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการ

ขั้นตอนการจัดทำรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ซึ่งการจัดทำรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงาน มีขั้นตอนการดำเนินการ 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการ การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ (Informal Interview) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้โปรแกรม STATA ซึ่งมีการจำแนกประเภทข้อมูล คือการจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่หรือประเภท จำแนกเป็น word, concept และ theme เป็นเกณฑ์การจำแนก

2. การสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย คือ วิธีการสร้างข้อสรุปทั่วไปที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล โดยใช้กรณีศึกษาและแหล่งข้อมูลในการหาลักษณะร่วมของรูปธรรมจำนวนหนึ่งเพื่อทำข้อสรุปว่ารูปธรรมเหล่านั้นมีลักษณะอะไร เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว เรียบเรียงนำเสนอข้อมูลโดยการวิจัยแบบพรรณนา (Description) และ การพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) โดยในขั้นตอนนี้จะต้องนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมาพิจารณาร่วมกันกับผลการวิเคราะห์เนื้อหา

3. จัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อพิจารณาผลที่ได้จากข้อ 2 และให้ข้อเสนอเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ของ สกสค.

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และขั้นตอนของการวิจัย ระยะที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ระยะที่ 2 การเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ให้มีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มจำนวนสมาชิก เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงนำเสนอตามวัตถุประสงค์ และขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยในขั้นตอนนี้ เป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ลักษณะข้อมูล การนำเสนอผลการวิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ด้านดังนี้ 1) ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน 2) ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ และ 3) ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ ผลการวิจัยมีดังนี้

ด้านที่ 1 หลักการและโครงสร้างการบริหารงาน

จุดเริ่มต้น ช.พ.ค. เกิดจากพระราชบัญญัติครู พุทธศักราช 2488 ถือกำเนิด ครูสภา เป็นนิติบุคคล โดย มาตรา 6(5) ระบุว่า หาทางให้ครูและครอบครัวของครูได้รับการช่วยเหลือและอุปการะตามสมควร คณะกรรมการอำนวยการครูสภาเมื่อ พ.ศ. 2494 ได้พิจารณาเห็นว่า ครูเป็นผู้อยู่ในฐานะที่มีรายได้น้อยไม่เพียงพอกับความต้องการของครอบครัว และในสถานะที่ต้องครองตัวให้มีเกียรติสมกับการเป็นตัวอย่างของบรรดาศิษย์และบุคคลทั่วไปจึงไม่อาจหารายได้อื่น ดังผู้มีอาชีพอื่นทั่วไปได้ ทำให้การครองชีพเป็นไปอย่างลำบาก เมื่อถึงแก่กรรมไป ครอบครัวของครูมีความเดือดร้อนในการจัดงานศพ ค่าครองชีพ และบุตรไม่อาจศึกษาเล่าเรียนได้ต่อไป คณะกรรมการอำนวยการครูสภาจึงเห็นสมควรช่วยเหลือครู ซึ่งเป็นสมาชิกครูสภาให้ครอบครัวของครูได้รับการช่วยเหลืออุปการะบ้าง ประกอบกับสมาชิกครูสภาจำนวนมากได้เสนอความเห็นมายังครูสภาให้หาทางช่วยเหลือในกรณีดังกล่าวด้วย

ด้วยเหตุนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการคุรุสภาในการประชุมครั้งที่ 3/2494 วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2494 จึงลงมติให้ดำเนินการจัดตั้งองค์การช่วยเหลือสมาชิกคุรุสภาขึ้นในคุรุสภา เรียกโดยย่อว่า "องค์การ ข.พ.ค." โดยมีเจตนารมณ์ให้เป็นองค์การกุศลและถือว่าเป็นการสวัสดิการช่วยเหลือสงเคราะห์สมาชิก คุรุสภา เพื่อให้ครอบครัวของสมาชิกที่ถึงแก่กรรมไปแล้วได้รับการช่วยเหลืออุปการะจากเพื่อนสมาชิกด้วยกันตามสมควร รวมถึงช่วยการจัดงานศพให้เป็นไปอย่างสมเกียรติ และเป็นการประกันทางจิตใจให้แก่ครู ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาของชาติได้ตั้งหน้าปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยไม่ต้องกังวลถึงครอบครัวในอนาคตเมื่อตนถึงแก่กรรมไปแล้ว ส่วนการดำเนินงานให้ตั้งแผนก ข.พ.ค. เพิ่มขึ้นในสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา อีกแผนกหนึ่ง ให้มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงานในขั้นแรกตามควรแก่ปริมาณงาน และได้ออก "ระเบียบคุรุสภา ว่าด้วยองค์การช่วยเหลือสมาชิกคุรุสภา พ.ศ. 2494" ซึ่งเป็นระเบียบ ข.พ.ค. ฉบับแรกเมื่อ วันที่ 1 พฤษภาคม 2494 และได้ดำเนินกิจการนับแต่เดือนมิถุนายน 2494 เป็นต้นมา ดังนี้

1. ออกคำชี้แจงวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับระเบียบ ข.พ.ค. และส่งระเบียบ ข.พ.ค. ไปยังหน่วยงานกับจังหวัดต่าง ๆ เพื่อประกาศให้สมาชิกคุรุสภาทั่วประเทศได้ทราบและยื่นสมัครเป็นสมาชิก
2. ขอความร่วมมือกระทรวงศึกษาธิการแจ้งไปยังศึกษาธิการจังหวัดทุกจังหวัดให้ถือว่องค์การ ข.พ.ค. เป็นราชการส่วนหนึ่ง และขอให้คณะกรรมการจังหวัดร่วมมือด้วยเช่นเดียวกัน
3. แจ้งธนาคารออมสินขอความร่วมมือเปิดบัญชี ข.พ.ค. ส่วนกลาง บัญชี ข.พ.ค. ส่วนจังหวัด และบัญชี อ.ร.จ. (โอนรับจ่าย) เพื่อฝากและโอนเงินระหว่างจังหวัดและองค์การ ข.พ.ค. ส่วนกลาง
4. เพิ่มตำแหน่งรองประธานกรรมการ ข.พ.ค. มีหน้าที่ทำการแทนประธานกรรมการ ข.พ.ค. ตลอดจนการสั่งจ่ายเงินเพื่อดำเนินงานให้เป็นไปโดยรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. พิจารณาวางหลักเกณฑ์การแบ่งเงินสงเคราะห์ครอบครัว

ระยะแรกเริ่มมีครูซึ่งเป็นสมาชิกคุรุสภาให้ความร่วมมือสมัครเป็นสมาชิก ข.พ.ค. และประธานกรรมการ ข.พ.ค. ส่งรับเข้าเป็นสมาชิก ข.พ.ค. รุ่นแรกวันที่ 17 กันยายน 2494 จำนวน 20,897 คน และรับสมาชิกต่อมาทุกวันที่ 1 ของเดือน อีก 3 เดือน ถึงสิ้นปี พ.ศ. 2494 มีสมาชิกทั้งสิ้น 21,957 คน ในเวลา 4 เดือน มีสมาชิก ถึงแก่กรรมรวม 32 ศพ เก็บเงินสมาชิกที่มีชีวิตอยู่มาช่วยศพละ 50 สตางค์ หักค่าใช้จ่ายในกิจการ ข.พ.ค. 10% ตามระเบียบแล้ว มีเงินจ่ายให้ครอบครัวของผู้ถึงแก่กรรมในปี พ.ศ. 2494 เป็นค่าจัดงานศพ ศพละ 2,000 บาท จ่ายเป็นเงินสงเคราะห์ครอบครัวรายละ 7,794.25 บาท รวมเป็นเงินรายละ 9,794.25 บาท (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2566)

ปัจจุบัน ข.พ.ค.-ช.พ.ส. อยู่ภายใต้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 ได้ดำเนินการการบริหารการฃาปนกิจสงเคราะห์ตาม

พระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ.2545 และระเบียบกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ว่าด้วย การฌาปนกิจสงเคราะห์ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ พ.ศ.2547 ซึ่งกฎหมายทั้งสองฉบับเป็นกฎหมาย ที่กำกับ ควบคุม และดูแลไม่ให้เกิดการดำเนินกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ผิดไปจากวัตถุประสงค์การจัดตั้ง คือ เป็นองค์กรกุศลและเป็นสวัสดิการช่วยเหลือสงเคราะห์เพื่อนสมาชิกด้วยกันตามสมควร รวมถึง การกำหนด อัตราเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง เงินสงเคราะห์ และอัตราการหักเงินสงเคราะห์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เพื่อเป็นสวัสดิการและการกุศล อีกทั้ง เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาในการประกอบวิชาชีพโดยดำเนินการให้เพื่อนสมาชิกช่วยค่าฌาปนกิจให้ครอบครัวสมาชิก ช.พ.ค. ที่ถึงแก่ความตาย ซึ่งเป็นการสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อน โดยมีคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ทำหน้าที่บริหารงานสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และมีการปรับปรุงแก้ไขระเบียบ ช.พ.ค.- ช.พ.ส. ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562” รวมถึงระเบียบสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562” ซึ่งได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ โครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้

การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.)	การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.)
วัตถุประสงค์ เพื่อให้สมาชิกได้ทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพหรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิก และมีได้ประสงค์จะหากำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน เพื่อให้ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษามีเงินไว้ใช้จ่ายในการจัดการศพโดยสมเกียรติ ตามสมควรแก่ฐานะ โดยสมาชิกจะต้องจ่ายเงินสงเคราะห์	เพื่อให้สมาชิกได้ทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพหรือจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิก และมีได้ประสงค์จะหากำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน เพื่อให้คู่สมรสของครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษามีเงินไว้ใช้จ่ายในการจัดการศพ โดยสมาชิกจะต้องจ่ายเงินสงเคราะห์ร่วมกันเพื่อเป็นค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิก

การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.)	การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.)
ร่วมกันเพื่อเป็นค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกซึ่งถึงแก่ความตาย รวมทั้งเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของการฌาปนกิจสงเคราะห์	ซึ่งถึงแก่ความตาย รวมทั้งเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของการฌาปนกิจสงเคราะห์
คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	
1. ประธานกรรมการ: เลขาธิการคณะกรรมการ 2. รองประธานกรรมการ: รองเลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. ที่รับผิดชอบงาน ช.พ.ค. 3. กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ: อย่างน้อย 3 คน ไม่เกิน 5 คน (เป็นสมาชิก ช.พ.ค. ไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามจำนวนทั้งหมดที่แต่งตั้ง) 1. ด้านกฎหมาย 2. ด้านการเงินและบัญชี 3. ด้านการบริหารจัดการ (ตามที่เลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. แต่งตั้ง) 4. กรรมการที่มาจากสมาชิก ช.พ.ค.: จำนวน 8 คน (ตามที่เลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. แต่งตั้ง และเป็นผู้อำนวยการสำนักงาน สกสค. จังหวัด อย่างน้อย 1 คน) 5. กรรมการ: ผู้อำนวยการสำนักงานนิติการ 6. กรรมการและเหรัญญิก: ผู้อำนวยการกลุ่มการเงิน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. 7. กรรมการและผู้ช่วยเหรัญญิก: ผู้อำนวยการกลุ่มการบัญชี ช.พ.ค.-ช.พ.ส. 8. กรรมการและเลขานุการ: ผู้อำนวยการสำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	1. ประธานกรรมการ: เลขาธิการคณะกรรมการ 2. รองประธานกรรมการ: รองเลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. ที่รับผิดชอบงาน ช.พ.ส. 3. กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ: อย่างน้อย 3 คน ไม่เกิน 5 คน (เป็นสมาชิก ช.พ.ค. ไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามจำนวนทั้งหมดที่แต่งตั้ง) 1. ด้านกฎหมาย 2. ด้านการเงินและบัญชี 3. ด้านการบริหารจัดการ (ตามที่เลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. แต่งตั้ง) 4. กรรมการที่มาจากสมาชิก ช.พ.ค.: จำนวน 8 คน (ตามที่เลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. แต่งตั้ง และเป็นผู้อำนวยการสำนักงาน สกสค. จังหวัด อย่างน้อย 1 คน) 5. กรรมการ: ผู้อำนวยการสำนักงานกฎหมายและคุ้มครองสิทธิครู 6. กรรมการและเหรัญญิก: ผู้อำนวยการกลุ่มการเงิน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. 7. กรรมการและผู้ช่วยเหรัญญิก: ผู้อำนวยการกลุ่มการบัญชี ช.พ.ค.-ช.พ.ส. 8. กรรมการและเลขานุการ: ผู้อำนวยการสำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและ บุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.)	การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและ บุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่ ความตาย (ช.พ.ส.)
9. ผู้ช่วยเหลือขานุกร: ผู้อำนวยการกลุ่ม ช.พ.ค. และ ผู้อำนวยการกลุ่ม ช.พ.ส.	9. ผู้ช่วยเหลือขานุกร: ผู้อำนวยการกลุ่ม ช.พ.ค. และ ผู้อำนวยการกลุ่ม ช.พ.ส.
อำนาจหน้าที่	
1. ออกประกาศ หลักเกณฑ์และวิธีการ 2. ถอนชื่อสมาชิก ช.พ.ค. 3. ประกาศจำนวนสมาชิก ช.พ.ค. และรายชื่อสมาชิกที่ถึงแก่ความตาย ตามที่สำนักงานได้รับแจ้งทุกวันที่ยี่สิบของเดือน 4. พิจารณานุมัติการจ่ายเงินสงเคราะห์ 5. จัดสรรเงินได้อื่นที่เกิดจากการดำเนินกิจการของ ช.พ.ค. 6. ตั้งผู้ตรวจสอบบัญชี ช.พ.ค. 7. แสดงบัญชีรายได้-รายจ่าย และงบดุลของ ช.พ.ค. ในปีที่ผ่านมาแล้วให้สมาชิกทราบภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันสิ้นปีปฏิทินของทุกปี 8. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน 9. ดำเนินการและเป็นผู้แทนในกิจการ ช.พ.ค. ที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก 10. แก้ไขเพิ่มเติมระเบียบนี้ โดยให้มีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนกรรมการ ช.พ.ค. ทั้งหมด	1. ออกประกาศ หลักเกณฑ์และวิธีการ 2. ถอนชื่อสมาชิก ช.พ.ส. 3. ประกาศจำนวนสมาชิก ช.พ.ส. และรายชื่อสมาชิกที่ถึงแก่ความตาย ตามที่สำนักงานได้รับแจ้งทุกวันที่ยี่สิบของเดือน 4. พิจารณานุมัติการจ่ายเงินสงเคราะห์ 5. จัดสรรเงินได้อื่นที่เกิดจากการดำเนินกิจการของ ช.พ.ส. 6. ตั้งผู้ตรวจสอบบัญชี ช.พ.ส. 7. แสดงบัญชีรายได้-รายจ่าย และงบดุลของ ช.พ.ส. ในปีที่ผ่านมาแล้วให้สมาชิกทราบภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันสิ้นปีปฏิทินของทุกปี 8. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน 9. ดำเนินการและเป็นผู้แทนในกิจการ ช.พ.ส. ที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก 10. แก้ไขเพิ่มเติมระเบียบนี้ โดยให้มีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนกรรมการ ช.พ.ส. ทั้งหมด 11. ส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการเพื่อจัดสวัสดิการและพัฒนากิจการรวมทั้งสมาชิก ช.พ.ส. ในด้านต่าง ๆ 12. วินิจฉัยชี้ขาดเมื่อมีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้น คำวินิจฉัยของคณะกรรมการ ช.พ.ส. ถือเป็นที่สุด 13. ดำเนินการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ตามระเบียบนี้

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า การบริหารงาน ช.พ.ค.- ช.พ.ส. มีการดำเนินการมากกว่า 73 ปี โดยมีหลักการและวัตถุประสงค์ของการดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การดำเนินงานของคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่มีการกำหนดโครงสร้างและอำนาจที่ชัดเจนในการกำกับ ควบคุม และดูแลไม่ให้เกิดการดำเนินกิจการมาปนกิจสงเคราะห์ผิดไปจากวัตถุประสงค์ รวมถึงการมีการกำหนดแผนการทำงานที่ชัดเจน ทั้งแผนปฏิบัติการระยะยาว หรือฉบับปัจจุบันคือ แผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ หรือที่เรียกว่า แผนปฏิบัติการ และแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ที่ครอบคลุมแผนดำเนินงานกิจการของการมาปนกิจสงเคราะห์ไว้อย่างครอบคลุม

ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ

การดำเนินการในการบริหารงาน ช.พ.ค.- ช.พ.ส. แบ่งออกเป็นทั้งการดำเนินการในส่วนกลาง และการดำเนินการส่วนภูมิภาค กล่าวคือ สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ได้มีการแบ่งส่วนงานให้สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบดูแลในระดับส่วนกลาง ในขณะที่การดำเนินการส่วนภูมิภาคเป็นการดำเนินการของ สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. จังหวัด โดยแต่ละส่วนงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. ตามกฎหมายเกี่ยวกับการมาปนกิจสงเคราะห์
 2. จัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายและแผนปฏิบัติงานประจำปีของกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
 3. พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการและวิธีการเพื่อใช้ในการบริหารงานและทะเบียนสมาชิก ช.พ.ค. และ ช.พ.ส.
 4. ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี รวมถึงจัดทำรายงานงบดุล และรายงานผลการดำเนินการ ช.พ.ค. และเสนอคณะกรรมการ ช.พ.ค. รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการ ช.พ.ส. และเสนอคณะกรรมการ ช.พ.ส.
 5. ติดตาม ตรวจสอบ เสนอความเห็น และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
 6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานกับส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- สำนักงาน สกสค. จังหวัด มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับกิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. ของสมาชิกในจังหวัด โดยมีคณะกรรมการ สกสค. จังหวัด ในการให้ความเห็น คำปรึกษา คำแนะนำ และประสานการดำเนินการเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกิจการของ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. แก่สำนักงาน สกสค. จังหวัด คณะกรรมการ ช.พ.ค. และคณะกรรมการ ช.พ.ส.

ด้วยเหตุนี้ สกสค. เป็นหน่วยงานที่มีโครงสร้าง การแบ่งส่วนงานสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ประกอบกับการดำเนินการมากกว่า 20 ปี ทำให้ สกสค. มีความเชี่ยวชาญ ในการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพ ให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษามีสำนักงาน สกสค. จังหวัด ทุกจังหวัด ทำให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงานในพื้นที่และมีเครือข่ายอยู่ทั่วประเทศ ระบบบริหารจัดการภายใน ระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวดเร็ว ทันเวลา รวมถึงจำนวนบุคลากรที่เพียงพอมีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในการให้บริการสมาชิก มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจในระดับพื้นที่ การให้บริการ โดยมีจัดตั้งสำนักงาน สกสค. จังหวัด จำนวน 77 จังหวัด ทำหน้าที่ ให้บริการและ อำนวยความสะดวก แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา สมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ดังนี้

1. รับสมัครสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และงานทะเบียนสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
2. จ่ายเงินค่าจัดการศพ แก่ทายาทของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ภายใน 20 นาที กรณีเอกสาร ถูกต้องครบถ้วน
3. จ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว แก่ทายาทของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินสงเคราะห์ครอบครัว จากสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

นอกจากการที่มีการกำหนดทรัพยากรบุคคลในการดำเนินงานในกิจการของ ของ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่กระจายตามส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแล้ว ตามแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ยังมีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เช่น โครงการเสริมสร้างกระบวนการให้บริการเชิงรุกเพื่อตอบสนองความต้องการของ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพผู้แทนเครือข่ายการให้บริการ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินการที่ผ่านมา กิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เช่น ในปีงบประมาณ 2565 มีการจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการผู้ปฏิบัติงาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. (บูรณาการ) เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทภารกิจหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และวิธีการได้อย่าง ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด สร้างเครือข่ายการทำงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อ พัฒนาระบบการทำงานของกิจการช.พ.ค.-ช.พ.ส. ให้โปร่งใส ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ สะท้อนให้ เห็นถึงการให้ความสำคัญขององค์กรในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

ด้านที่ 3 กระบวนการจัดการงานสวัสดิการ

การนำเสนอผลการวิจัยด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ แบ่งการดำเนินเสนอเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การเป็นสมาชิก การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ และการดำเนินการทั่วไป ผลการวิจัยมีดังนี้

3.1 การประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์นับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญในการสื่อสารองค์กรให้แก่ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล ถึงแม้ว่า สกสค. จะมีช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ <https://www.otep.go.th/> เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์หลักเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. ทั้งในส่วนของระเบียบ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. หลักเกณฑ์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวนสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. รายชื่อสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ถึงแก่ความตาย รายชื่อสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้ได้รับสวัสดิการ โครงการสวัสดิการ 40/75 รายละเอียด ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และแบบฟอร์มงาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ซึ่งหัวข้อเหล่านี้ถูกกำหนดให้เป็นหัวข้อหลักในการนำเสนอบนหน้าเว็บไซต์ในส่วนของหัวข้อ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. นอกจากนี้ มีช่องทางเฟซบุ๊กชื่อ สกสค. (<https://www.facebook.com/smartotep2017/>) มีผู้ติดตามโดยประมาณ 38,000 คน รวมถึงเว็บไซต์และเฟซบุ๊กของสำนักงาน สกสค. จังหวัด สำหรับส่วนของการดำเนินงานของ กิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. โดยตรงมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.otep-cpks.go.th/otepcpks> และเฟซบุ๊กชื่อ กิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. (<https://www.facebook.com/otep.cpks/>) มีผู้ติดตามประมาณ 26,000 คน มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานกิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. อยู่เป็นระยะเกี่ยวกับการแจ้งจำนวนสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. รายชื่อสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ถึงแก่ความตาย และข่าวสารการเปิดรับสมัคร เป็นหลัก

อย่างไรก็ดี การเข้าถึงของการดำเนินงานของ กิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. ผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.otep-cpks.go.th/otepcpks> ณ ปัจจุบันไม่สามารถเข้าถึงได้ ประกอบกับและเฟซบุ๊กชื่อ กิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. มีการนำเสนอข้อมูลที่อาจจะยังไม่เป็นการประชาสัมพันธ์ภารกิจที่ครอบคลุมของกิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร ที่ได้เสนอไว้ในแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ได้มีการวิเคราะห์ว่าการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก สกสค. ยังไม่ชัดเจน ไม่ทั่วถึงและไม่ต่อเนื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริหารจัดการรายรับ รายจ่ายของกิจการ ช.พ.ค. ช.พ.ส. ยังไม่ทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังกับภารกิจที่สร้างความเชื่อมั่นและจุดเน้นการพัฒนาในทิศทางใดในอีก 5 ปี ของ สกสค. ดังที่ปรากฏในแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) พบว่า มีความคาดหวังในการจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้รับทราบอย่างทั่วถึง รวมถึงการพัฒนางานประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยของสวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2566) ได้สำรวจความพึงพอใจของการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ประจำปี 2565 ที่ได้เสนอว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกให้รับทราบอย่างทั่วถึง และมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) สกสค. ได้มีการกำหนดกลยุทธ์ “สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้วยรูปแบบ วิธีการที่หลากหลาย” โดยมีการกำหนดกิจกรรมประชาสัมพันธ์งานตามกิจสงเคราะห์ ข.พ.ค.-ข.พ.ส. เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินการต่อไป

3.2 การเป็นสมาชิก

การเป็นสมาชิก ข.พ.ค-ข.พ.ส. ได้มีกำหนดรายละเอียดไว้ใน “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562” รวมถึงระเบียบสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562” สามารถสรุปได้ดังนี้

การมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ข.พ.ค.)	การมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ข.พ.ส.)
เงื่อนไขการสมัครสมาชิก	
ผู้ที่สมัครเป็นสมาชิก ข.พ.ค. ต้องมีอายุไม่เกินสามสิบห้าปีบริบูรณ์นับถึงวันสมัคร และต้องเป็น ผู้ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ 1) ครู 2) คณาจารย์ 3) ผู้บริหารสถานศึกษา 4) ผู้บริหารการศึกษา 5) บุคลากรทางการศึกษาอื่น 6) ผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา 7) สมาชิกคุรุสภา ในกรณีที่มีเหตุผลและความจำเป็น คณะกรรมการ ข.พ.ค. อาจเปิดรับสมัครบุคคล ที่มีอายุเกินสามสิบห้าปีบริบูรณ์เข้าเป็นสมาชิก ข.พ.ค. ได้ เช่น โครงการ	ผู้ที่สมัครเป็นสมาชิก ข.พ.ส. ต้องมีอายุไม่เกินสามสิบห้าปีบริบูรณ์นับถึงวันสมัคร และต้องเป็นคู่สมรสชอบด้วยกฎหมายของผู้ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ 1) ครู 2) คณาจารย์ 3) ผู้บริหารสถานศึกษา 4) ผู้บริหารการศึกษา 5) บุคลากรทางการศึกษาอื่น 6) ผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา 7) สมาชิกคุรุสภา โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ ข.พ.ส. กำหนด ในกรณีที่มีเหตุผลและความจำเป็น คณะกรรมการ ข.พ.ส. อาจเปิดรับสมัครบุคคล ที่มีอายุเกินสามสิบห้าปีบริบูรณ์เข้าเป็นสมาชิก ข.พ.ส. ได้

การฃาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและ บุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.)	การฃาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากร ทางการศึกษาในกรณีคุ้มครองถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.)
สวัสดิการ 40/75 สำหรับผู้มีอายุการเป็นสมาชิก 40 ปีขึ้นไป หรืออายุตัว 75 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่ยื่นความประสงค์และสมัครใจต่อ สกสค. เป็นต้น	
ครอบครัวสมาชิก	
บุคคลตามลำดับ ดังนี้ (1) คู่สมรสที่ชอบด้วยกฎหมาย บุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย บุตรบุญธรรม บุตรนอกสมรสที่บิดาจดทะเบียนรับรองแล้ว และบิดามารดาของสมาชิก ช.พ.ค. (2) ผู้อยู่ในอุปการะอย่างบุตรของสมาชิก ช.พ.ค. (3) ผู้อุปการะสมาชิก ช.พ.ค.	บุคคลตามลำดับ ดังนี้ (1) คู่สมรสของสมาชิก ช.พ.ส. ที่ระบุไว้ในใบสมัคร (2) บุตรของสมาชิก ช.พ.ส. และบุตรของคู่สมรสของสมาชิก ช.พ.ส. รวมทั้งบุตรบุญธรรม (3) บิดามารดาของสมาชิก ช.พ.ส. และบิดามารดาของคู่สมรสของสมาชิก ช.พ.ส. (4) ผู้อยู่ในอุปการะอย่างบุตรของสมาชิก ช.พ.ส. และผู้อยู่ในอุปการะอย่างบุตรของคู่สมรสของสมาชิก ช.พ.ส. (5) ผู้อุปการะสมาชิก ช.พ.ส. กรณีไม่มีบุคคลผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ตามลำดับแรก ให้บุคคลตามลำดับต่อไปเป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์
เงินค่าสมัคร	
ค่าสมาชิก (50 บาท) และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า (1,000 บาท)	ค่าสมาชิก (50 บาท) และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า (600 บาท)
หน้าที่สมาชิก	
(1) ต้องชำระเงินสงเคราะห์รายศพ เมื่อสมาชิก ช.พ.ค. อันถึงแก่ความตายศพละหนึ่งบาทตามประกาศรายชื่อสมาชิก ช.พ.ค. ที่สำนักงานได้รับแจ้งว่าถึงแก่ความตายในรอบเดือนที่ผ่านมา	(1) ต้องชำระเงินสงเคราะห์รายศพ เมื่อสมาชิก ช.พ.ส. อันถึงแก่ความตายศพละหนึ่งบาทตามประกาศ รายชื่อสมาชิก ช.พ.ส. ที่สำนักงานได้รับแจ้งว่าถึงแก่ความตาย ในรอบเดือนที่ผ่านมา (2) คู่สมรสของสมาชิก ช.พ.ส. ที่มีเงินได้รายเดือนหรือเงินเดือนประจำต้องยินยอมให้ผู้จ่ายเงินเดือนทำ

การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและ บุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.)	การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากร ทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.)
(2) สมาชิก ช.พ.ค. ที่มีเงินได้รายเดือน หรือเงินเดือนประจำต้องยินยอมให้ผู้จ่าย เงินเดือนทำการหักเงินได้รายเดือน ณ ที่จ่าย เพื่อชำระเงินสงเคราะห์รายศพ ตามประกาศ รายชื่อสมาชิก ช.พ.ค. ที่ถึงแก่ความตายกรณี (3) แจ้งการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน หรือถิ่นที่อยู่เป็นหนังสือต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานสกสค. จังหวัด	การหักเงินได้รายเดือน ณ ที่จ่าย เพื่อชำระเงิน สงเคราะห์รายศพ ตามประกาศรายชื่อสมาชิก ช.พ.ส. ที่ถึงแก่ความตาย (3) แจ้งการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานหรือถิ่นที่ อยู่เป็นหนังสือต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงาน สกสค. จังหวัด
เงินสงเคราะห์ที่ได้จากสมาชิก	
ให้แบ่งจ่าย ดังนี้ (1) ค่าใช้จ่ายในกิจการของสำนักงาน ร้อยละ (แบ่งการจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายใน การดำเนินกิจการ ช.พ.ค. ร้อยละ 80 และ เป็นเงินทุกสะสมของ ช.พ.ค. ร้อยละ 20) (2) ส่วนเงินที่เหลือให้คณะกรรมการ ช.พ.ค. พิจารณาจ่ายเป็นเงินค่าจัดการศพและ สงเคราะห์ครอบครัวภายใต้วัตถุประสงค์ของ ช.พ.ค.	ให้แบ่งจ่าย ดังนี้ (1) ค่าใช้จ่ายในกิจการของสำนักงาน ช.พ.ส. ร้อยละ (2) ส่วนเงินที่เหลือให้คณะกรรมการ ช.พ.ส. พิจารณาจ่ายเป็นเงินค่าจัดการศพและสงเคราะห์ ครอบครัวภายใต้วัตถุประสงค์ของ ช.พ.ส.
สิทธิประโยชน์ของสมาชิกเมื่อถึงแก่ กรรม	
1. เงินค่าจัดการศพ ช.พ.ค. จำนวน 200,000 บาท (ตามความสมัครใจ) 2. รับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ช.พ.ค. ตามประกาศ ช.พ.ค. แสดงจำนวนสมาชิก ช.พ.ค.ประจำงวด ที่หักค่าดำเนินการ ร้อยละ 4 แล้ว (กรณีมีการยืมเงินค่าจัดการศพ ช.พ.ค. สำนักงานฯ จะหักเงินยืมคืน จากเงิน สงเคราะห์ครอบครัว ช.พ.ค. ก่อนที่จะ	1. เงินค่าจัดการศพ ช.พ.ส. จำนวน 100,000 บาท 2. เงินสงเคราะห์ครอบครัว ช.พ.ส. ประมาณ 270,000 บาท

การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและ บุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.)	การฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากร ทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่ความตาย (ช.พ.ส.)
จ่ายเงินส่วนที่เหลือ ให้แก่ทายาทต่อไป ประมาณ 700,000 บาท)	
การสิ้นสุดสมาชิกภาพ	
1. ถึงแก่กรรม 2. ลาออก 3. คณะกรรมการ ช.พ.ค. มีมติให้ออกจากสมาชิก เพราะเหตุกระทำการโดยมิชอบ เพื่อ การได้มาซึ่งสิทธิในการรับเงินค่าจัดการศพ และหรือเงินสงเคราะห์ครอบครัว ของบุคคล ที่เป็นทายาทของสมาชิก ช.พ.ค. 4. ถูกถอนชื่อ กรณีค้างชำระเงิน สงเคราะห์รายศพ ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป	1. ถึงแก่กรรม 2. ลาออก 3. หย่ากับผู้สมรสที่ระบุไว้ในใบสมัคร และไม่ขอ ดำรงสมาชิกภาพ ช.พ.ส. 4. คณะกรรมการ ช.พ.ส. มีมติให้ออกจากสมาชิก เพราะเหตุกระทำการโดยมิชอบ เพื่อการได้มาซึ่งสิทธิ ในการรับเงินค่าจัดการศพ และหรือเงินสงเคราะห์ ครอบครัว ของบุคคล 5. ถูกถอนชื่อ กรณีค้างชำระเงินสงเคราะห์รายศพ ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า รายละเอียดของการเป็นสมาชิก ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. โดยภาพรวมมีรายละเอียดที่คล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างกันในส่วนของเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า และสิทธิประโยชน์ของสมาชิกเมื่อถึงแก่กรรมที่มีจำนวนเงินไม่เท่ากัน

เมื่อพิจารณาในประเด็นของจำนวนสมาชิก ช.พ.ค. ระหว่างปี พ.ศ. 2564-2566 พบว่า จำนวนสมาชิกมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยเดือนมกราคม 2564 เป็นเดือนที่มีสมาชิกมากที่สุด จำนวน 952,833 คน และมีจำนวนสมาชิกน้อยที่สุดในเดือนสิงหาคม 2566 มีสมาชิก 936,482 คน ปัจจุบันจำนวนสมาชิกประจำงวดพฤศจิกายน 2566 มีจำนวน 940,292 คน ซึ่งมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น จากเดือนสิงหาคม เนื่องจากผลของการเปิดรับสมาชิกเป็นกรณีพิเศษเนื่องในโอกาสครบรอบ 20 ปี สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. “2 ทศวรรษ ครอบครัวครู เราดูแล” โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงแรก เปิดรับสมัครสมาชิก ช.พ.ค.- ช.พ.ส. ที่ถูกถอนชื่อกลับเข้าเป็นสมาชิก และเปิดรับสมัคร สมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จนถึงอายุ 65 ปี ทำให้มีจำนวนสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เพิ่มขึ้น แต่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายของจำนวนสมาชิก ช.พ.ค. ที่กำหนดไว้ที่จำนวน 1 ล้านคน

เมื่อพิจารณาในการดำเนินการที่ผ่านมาของกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. มีความพยายามในการจัดสวัสดิการหรือสร้างแรงจูงใจให้คนที่สมัครเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. อย่างหลากหลายและเป็น

รูปธรรม เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาสนใจ สมัครเข้าเป็นสมาชิก มากยิ่งขึ้น หรือในกลุ่มสมาชิก ข.พ.ค.-ข.พ.ส. ที่ถูกถอนชื่อให้กลับเข้ามาเป็นสมาชิกอีกครั้ง ตัวอย่างเช่น (1) การจัดสวัสดิการโครงการสวัสดิการ 40/75 ซึ่งเป็นโครงการที่มีการดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ.2560 เป็นการ จัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือสมาชิก ข.พ.ค.-ข.พ.ส. สำหรับสมาชิกที่มีอายุตั้งแต่ 75 ปีขึ้นไป หรือมีอายุการ เป็นสมาชิกติดต่อกันตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยสมาชิกไม่ต้องชำระเงินสงเคราะห์รายศพ แต่จะหักจากเงิน สงเคราะห์ครอบครัว เมื่อสมาชิกถึงแก่ความตาย ตามจำนวนที่จ่ายจริง เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ และอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกผู้สูงอายุหรือเจ็บป่วย สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกที่จะได้รับ คือ 1) ไม่ถูกถอนชื่อออกจากการเป็นสมาชิก และ 2) เมื่อสมาชิกถึงแก่ความตาย ทายาทได้รับการ สงเคราะห์โดยสำนักงานฯ จะหักเงินสงเคราะห์รายศพที่จ่ายแทนไปจากเงินสงเคราะห์ครอบครัวเมื่อ สมาชิก ข.พ.ค.-ข.พ.ส. ถึงแก่ความตาย (2) สวัสดิการช่วยเหลือดูแลครูอาวุโสมีอายุ 85 ปีขึ้นไปที่เป็น สมาชิก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.ทั่วประเทศเป็นเงินอุดหนุนพิเศษท่านละ 2,000 บาท ซึ่งเป็นวาระพิเศษ “ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2” ของ สกสค. ที่ได้มีการดำเนินการในปีงบประมาณ 2565 (3) การเปิดรับ สมาชิก ข.พ.ค.-ข.พ.ส. ที่ถูกถอนชื่อให้กลับเข้าเป็นสมาชิก กรณีพิเศษ เนื่องในโอกาสครบรอบ 20 ปี สกสค. โดยผู้ขอกลับเข้าเป็นสมาชิก ข.พ.ค. และ ข.พ.ส. ต้องชำระเงินค่าขอกลับ และเงิน สงเคราะห์รายศพ ไม่น้อยกว่า 10% ของงวดที่ค้างชำระส่วนที่เหลือจะต้องยินยอมให้สำนักงานหัก จากเงินสงเคราะห์ครอบครัว เมื่อถึงแก่ความตาย สำหรับกรณี ข.พ.ค. ค่าสมัคร 100 บาท เงิน สงเคราะห์ล่วงหน้า 2,000 บาท และ ข.พ.ส. ค่าสมัคร 100 บาท เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า 1,000 บาท และ (4) การมีโครงการสวัสดิการเงินกู้ ข.พ.ค. เป็นต้น

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาผลการศึกษาความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงาน ข.พ.ค.- ข.พ.ส. คิดเป็นร้อยละ 63.40 (สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2566) ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผล ต่อการคงอยู่ของสมาชิกได้ แต่ทั้งนี้ การเพิ่มจำนวนสมาชิก ข.พ.ค. และ ข.พ.ส. ให้เป็นไปตาม เป้าหมาย และการจัดสวัสดิการ ข.พ.ค. และ ข.พ.ส. อย่างหลากหลายและเป็นรูปธรรม เพื่อให้ครูและ บุคลากรทางการศึกษาสนใจในการสมัครสมาชิก นับเป็นภารกิจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและ สร้างความผูกพันของสมาชิกจึงนับได้ว่าเป็นบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นคงของกิจการต่อไป

3.3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์

การจัดเก็บเงินสงเคราะห์รายศพจากสมาชิกในปัจจุบันมีการดำเนินการได้ 3 ช่องทาง คือ 1) หักเงินเดือนหรือรายได้ ณ ที่จ่าย (กรณีที่ดินสังกัดหน่วยงานของสมาชิกมีหน่วยหักเงิน) 2) ชำระด้วยตนเอง (กรณีหน่วยงานของสมาชิกไม่มีหน่วยหักเงิน) และ 3) หักผ่านบัญชี ธนาคารกรุงไทย (กรณีหน่วยงานของสมาชิกไม่มีหน่วยหักเงิน) โดย ณ ปัจจุบันยังไม่มีระบบ การจ่ายเงินออนไลน์ ซึ่งอาจจะไม่รองรับกับผู้ใช้บริการบางกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มที่ต้องชำระด้วยตนเอง ณ สำนักงาน สกสค. จังหวัด

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร ที่ได้เสนอไว้ในแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) พบว่า การดำเนินงานที่ผ่านมา มีจุดแข็ง คือ มีการจ่ายเงินค่าจัดการศพ รวดเร็วทั้ง ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. โดยสามารถจ่ายเงินค่าจัดการศพ แก่ทายาทของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ภายใน 20 นาที กรณีเอกสารถูกต้องครบถ้วน และจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว แก่ทายาทของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงิน สงเคราะห์ครอบครัว จากสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

ทั้งนี้จากการดำเนินการที่ผ่านมา สามารถจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวให้แก่ทายาทของ สมาชิก ช.พ.ค. ที่ถึงแก่กรรม ครบร้อยละ 100 สำนักงาน สกสค. จังหวัด ตั้งไว้เป็นเงินทดรองจ่ายค่า จัดการศพของสมาชิก ช.พ.ค. ที่ถึงแก่กรรม ให้แก่ ผู้จัดการศพ โดยจ่ายให้รายละไม่เกิน 200,000 บาท สำหรับสมาชิก ช.พ.ค. และรายละไม่เกิน 100,000 บาท สำหรับสมาชิก ช.พ.ส. และสามารถ จ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวให้แก่ทายาทของสมาชิก ช.พ.ค. ที่ถึงแก่กรรมครบ ร้อยละ 100 รวมถึง ทดรองจ่ายเงินสงเคราะห์รายศพแทนสมาชิก ช.พ.ค. ที่เข้าร่วมโครงการ 40/75 (สำหรับผู้ที่มิใช่การ เป็นสมาชิก 40 ปีขึ้นไป หรืออายุตัว 75 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่ยื่นความประสงค์และสมัครใจต่อ สกสค. ซึ่ง สกสค. จะหักเงินที่ทดรองจ่ายทั้งหมดคืนเมื่อสมาชิก ช.พ.ค. ถึงแก่กรรม โดยไม่มีการคิดดอกเบี้ย

ทั้งนี้ จากผลสำรวจความพึงพอใจของการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพ ของครูและบุคลากร ทางการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ประจำปี 2565 พบว่า งาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 (สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2566) ในขณะที่ความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการจัด สวัสดิการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในกลุ่มอำเภอ บางสะพานน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีความ คิดเห็นต่องาน ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. อยู่ในระดับมาก ($M=4.30$, $SD=0.31$; $M=4.00$, $SD=0.31$ ตามลำดับ) (เดชดนัย เลียนแก้ว และ จิรศักดิ์ สุรงค์พิพรรณ, 2022)

3.4 การดำเนินงานทั่วไป

การดำเนินงานกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. นอกจากมีการแจ้งจำนวนสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. รายชื่อสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ถึงแก่ความตาย ประจำงวดได้ตรงตามกำหนดเวลา และมีการ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงนำเสนอภาพรวมของการดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณ ตามที่ได้มีการนำเสนอไว้ในรายงานประจำปีทุกปีแล้ว การดำเนินการหนึ่งที่สะท้อนถึงความโปร่งใส ของการเปิดเผยสถานะทางการเงินของการดำเนินงานกิจกรรมสงเคราะห์ คือ มีการตรวจสอบงบการเงินและมีการ รายงานของผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตประจำปี พร้อมทั้งเผยแพร่การตรวจสอบดังกล่าวใน เว็บไซต์ของ สกสค.

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงทิศทางในการดำเนินการตามที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) สกสค. ได้ระบุให้โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศ และระบบปฏิบัติการ เป็นแผนงานหลักในการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยในขั้นตอนนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการนำข้อมูลผลวิจัยที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 และสรุปเป็นการบริหารจัดการ การดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ที่ประกอบด้วยด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการและด้านการประเมินผลการดำเนินงาน สำหรับ ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านหลักการและ โครงสร้างการบริหารงาน ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ และส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป

ผลการวิเคราะห์รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการ ฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 กลุ่มที่ 1 ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิก (กลุ่มบุคคลทั่วไป) และตอนที่ 2 กลุ่มที่ 2 คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจ สงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 กลุ่มที่ 1 ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิก (กลุ่มบุคคลทั่วไป)

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มบุคคลทั่วไป

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน พบว่า ส่วนใหญ่มาจาก ภาคกลาง จำนวน 911 คน คิดเป็นร้อยละ 32.72 รองลงมาคือภาคตะวันออก จำนวน 695 คน คิดเป็นร้อยละ 24.96 และภาคใต้ จำนวน 399 คน คิดเป็นร้อยละ 14.33 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 1,652 คน คิดเป็นร้อยละ 59.34 และเป็นเพศชาย 1,132 คน คิดเป็นร้อยละ 40.66 รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามภาคและเพศ (n = 2,784)

ภาค	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลาง	371	13.33	540	19.4	911	32.72
ตะวันออก	304	10.92	391	14.04	695	24.96
ใต้	152	5.46	247	8.87	399	14.33
ตะวันตก	108	3.88	220	7.9	328	11.78
เหนือ	118	4.24	145	5.21	263	9.45
ตะวันออกเฉียงเหนือ	79	2.84	109	3.92	188	6.75
รวม	1,132	40.66	1,652	59.34	2,784	100.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน เมื่อพิจารณาอายุของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า มีอายุเฉลี่ย 48.90 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 12.83 โดยมีอายุอยู่ในช่วง 21-85 ปี โดยมีอายุการทำงานเฉลี่ย 20.43 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 12.58 โดยมีอายุการทำงานอยู่ในช่วง น้อยกว่า 1 ปี-50 ปี รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติพื้นฐานอายุและอายุการทำงานของกลุ่มบุคคลทั่วไป (n = 2,784)

ข้อมูล	M	SD	Min	Max
อายุ	48.90	12.83	21	85
อายุการทำงาน	20.43	12.58	น้อยกว่า 1 ปี	50

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน เมื่อแบ่งอายุตามกลุ่มช่วงอายุของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง Gen X (42-57 ปี) จำนวน 1,098 คน คิดเป็นร้อยละ 39.44 รองลงมาคือ Gen Y (26-41 ปี) จำนวน 816 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31 และ Baby Bloom ขึ้นไป (58 ปี ขึ้นไป) จำนวน 813 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามกลุ่มช่วงอายุ (n = 2,784)

กลุ่มช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Gen Z (12-25 ปี)	57	2.05
Gen Y (26-41 ปี)	816	29.31
Gen X (42-57 ปี)	1,098	39.44
Baby Bloom ขึ้นไป (58 ปี ขึ้นไป)	813	29.20
รวม	2,784	100.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน กลุ่มบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ประกอบอาชีพครูหรือบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 2,039 คน คิดเป็นร้อยละ 73.24 รองลงมาคือ ข้าราชการบำนาญ จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 7.47 และ ข้าราชการหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช่ครูหรือบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามอาชีพ (n = 2,784)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ครูหรือบุคลากรทางการศึกษา	2,039	73.24
ข้าราชการบำนาญ	208	7.47
ข้าราชการหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช่ครูหรือบุคลากรทางการศึกษา	204	7.33
ธุรกิจส่วนตัว	95	3.41
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	78	2.8
รับจ้าง	68	2.44
ค้าขาย	42	1.51
เกษตรกร	21	0.75
อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน นักศึกษา เป็นต้น	14	0.50
พนักงานเอกชน	13	0.47
ไม่ระบุ	2	0.07
รวม	2,784	100.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน เมื่อพิจารณารายได้เฉลี่ยต่อเดือนก่อนหักค่าใช้จ่ายของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท จำนวน 774 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมาคือ 25,001-35,000 บาท จำนวน 612 คน คิดเป็นร้อยละ 21.98 และ 35,001-45,000 บาท จำนวน 487 คน คิดเป็นร้อยละ 17.49 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนก่อนหักค่าใช้จ่าย (n = 2,784)

ช่วงรายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	202	7.26
15,000-25,000 บาท	774	27.80
25,001-35,000 บาท	612	21.98
35,001-45,000 บาท	487	17.49
45,001-55,000 บาท	369	13.25
มากกว่า 55,000 บาท	340	12.21
รวม	2,784	100.00

1.2 ข้อมูลด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลจำนวนผู้มีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ ซึ่งข้อคำถามกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลจำนวนผู้มีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ กับจำนวนกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวน 2,784 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีประกันชีวิต จำนวน 1,482 คน คิดเป็นร้อยละ 53.23 รองลงมาคือ ไม่มีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ จำนวน 927 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และมีประกันอุบัติเหตุ จำนวน 926 คน คิดเป็นร้อยละ 33.26 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามข้อมูลการมีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ
(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 2,784)

ข้อมูล	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
มีประกันชีวิต	1,482	53.23
ไม่มีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ	927	33.30
มีประกันอุบัติเหตุ	926	33.26
มีประกันสุขภาพ	693	24.89
มีฌาปนกิจสงเคราะห์	23	0.83
มีประกันสังคม	7	0.25
รวม	4,058	-

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน เมื่อสอบถามเกี่ยวกับกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่รู้จักกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 2,423 คน คิดเป็นร้อยละ 87.03 ส่วนไม่รู้จัก มีจำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 12.97 รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามการรู้จักกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
(n = 2,784)

การรู้จักกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่รู้จัก	361	12.97
รู้จัก	2,423	87.03
รวม	2,784	100.00

จำนวนกลุ่มบุคคลทั่วไปที่รู้จักกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 2,423 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรู้จักกิจกรรมของกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. หรือสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป ซึ่งข้อคำถามกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลการรู้จักกิจกรรมของกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. หรือสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กับจำนวนกลุ่มบุคคลทั่วไปที่รู้จักกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 2,423 คน ผลการสอบถาม พบว่า กิจกรรมของกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. หรือสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ส่วนใหญ่รู้จักคือ โครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. เพื่อประสานการเข้าร่วมโครงการลดภาระหนี้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 1,448

คน คิดเป็นร้อยละ 59.76 รองลงมาคือ การจัดสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยดำเนินการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม (ช.พ.ส.) จำนวน 1,355 คน คิดเป็นร้อยละ 55.92 และ การให้บริการหอพัก สกสศ. สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 1,027 คน คิดเป็นร้อยละ 43.39 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามการรู้จักกิจกรรมของกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. หรือสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 2,423)

กิจกรรมหรือสิทธิประโยชน์	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
1) โครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. เพื่อประสานการเข้าร่วมโครงการลดภาระหนี้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	1,448	59.76
2) การจัดสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยดำเนินการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม (ช.พ.ส.)	1,355	55.92
3) การให้บริการหอพัก สกสศ. สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษา	1,027	42.39
4) โครงการเพิ่มสวัสดิการสวัสดิภาพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุ (85 ปีขึ้นไป) ที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ให้ได้รับเงินสวัสดิการรายละ 2,000 บาท	1,014	41.85
5) การยื่นคำขอกลับเข้าเป็นสมาชิก ช.พ.ค. ได้เป็นกรณีพิเศษ	898	37.06
6) การตรวจสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	892	36.81
7) การประกาศรางวัลพระพหูสบัติ	851	35.12
8) การดูแลครูไทยวัยเกษียณเพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี	663	27.36
9) การให้บริการโรงพยาบาลครู	615	25.38
10) การจัดสวัสดิการร้านค้า/สถานประกอบการส่วนลดค่าครองชีพ	600	24.76
11) การจัดกิจกรรมครูดูแลครูที่ป่วยและช่วยเหลือตัวเองไม่ได้	596	24.60
12) การอบรมให้ความรู้ทางออนไลน์	99	4.09
รวม	10,058	-

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน เมื่อสอบถามข้อมูลการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ พบว่า กลุ่มบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ จำนวน 1,608 คน คิดเป็นร้อยละ 57.76 และเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ จำนวน 1,176 คน คิดเป็นร้อยละ 42.24 รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ (n = 2,784)

การเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เป็น	1,608	57.76
เป็น	1,176	42.24
รวม	2,784	100.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน ผลการสอบถามการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 2,085 คน คิดเป็นร้อยละ 25.11 และไม่เป็น จำนวน 699 คน คิดเป็นร้อยละ 25.11 รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. (n = 2,784)

การเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เป็น	699	25.11
เป็น	2,085	74.89
รวม	2,784	100.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน เมื่อจำแนกการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปตามกลุ่มช่วงอายุ พบว่า ในกลุ่มผู้ที่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม Gen X (42-57 ปี) จำนวน 906 คน คิดเป็นร้อยละ 32.54 รองลงมาคือ Baby Bloom ขึ้นไป (58 ปี ขึ้นไป) จำนวน 763 คน คิดเป็นร้อยละ 27.41 และ Gen Y (26-41 ปี) จำนวน 411 คน คิดเป็นร้อยละ 14.76 ตามลำดับ ส่วนในกลุ่มผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม Gen Y (26-41 ปี) จำนวน 405 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55 รองลงมาคือ Gen X (42-57 ปี) จำนวน 192 คน คิดเป็น

ร้อยละ 6.90 และ Gen Z (12-25 ปี) จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 1.87 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และกลุ่มช่วงอายุ (n = 2,784)

กลุ่มช่วงอายุ	ไม่เป็น		เป็น		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Gen Z (12-25 ปี)	52	1.87	5	0.18	57	2.05
Gen Y (26-41 ปี)	405	14.55	411	14.76	816	29.31
Gen X (42-57 ปี)	192	6.90	906	32.54	1,098	39.44
Baby Bloom ขึ้นไป (58 ปี ขึ้นไป)	50	1.80	763	27.41	813	29.20
รวม	699	25.11	2,085	74.89	2,784	100.00

กลุ่มผู้ไม่ได้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวน 699 คน เมื่อสอบถามความสนใจเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. พบว่า ส่วนใหญ่ไม่สนใจ จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 14.73 และสนใจ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 10.38 รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามความสนใจเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. (n = 699)

ความสนใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่สนใจ	410	14.73
สนใจ	289	10.38
รวม	699	25.11

กลุ่มผู้ไม่สนใจของกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวน 410 คน เมื่อสอบถามเหตุผลที่ไม่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ซึ่งข้อความกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลเหตุผลที่ไม่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กับจำนวนกลุ่มบุคคลทั่วไปที่รู้จักกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 410 คน ผลการสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ครอบคลุมความต้องการ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ

54.39 รองลงมาคือ สวัสดิการของหน่วยงานที่ทำงานอยู่ ครอบคลุมทุกด้านแล้ว จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.12 และสิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ ครอบคลุมความต้องการแล้ว จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.56 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ไม่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 410)

เหตุผลที่ไม่สนใจ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1) ประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ครอบคลุมความต้องการ	223	54.39
2) สวัสดิการของหน่วยงานที่ทำงานอยู่ ครอบคลุมทุกด้านแล้ว	103	25.12
3) สิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ครอบคลุมความต้องการความต้องการแล้ว	72	17.56
4) เงื่อนไขของการได้รับสิทธิประโยชน์ของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. มีความยุ่งยากซับซ้อน	68	16.59
5) การจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ไม่คุ้มค่ากับสิทธิประโยชน์/เป็นการด้านค่าใช้จ่าย	65	15.85
6) สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ไม่น่าสนใจ	51	12.44
รวม	582	-

ส่วนกลุ่มผู้สนใจของกลุ่มบุคคลทั่วไป 289 คน เมื่อสอบถามเหตุผลที่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เมื่อสอบถามเหตุผลที่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ซึ่งข้อคำถามกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลเหตุผลที่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กับจำนวนกลุ่มบุคคลทั่วไปที่รู้จักกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 289 คน ผลการสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. น่าสนใจ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 65.05 รองลงมาคือ การจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. คุ้มค่ากับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 37.37 และ เงื่อนไขของการได้รับสิทธิประโยชน์ของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. สะดวกชัดเจนเข้าถึงได้จริง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 36.68 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์
ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 289)

เหตุผลที่สนใจ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1) สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. น่าสนใจ	188	65.05
2) การจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. คຸ່ມคຳกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ	108	37.37
3) เงื่อนไขของการได้รับสิทธิประโยชน์ของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. สะดวกชัดเจนเข้าถึงได้จริง	106	36.68
4) สิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ	86	29.76
5) ประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ไม่ครอบคลุมความต้องการ	74	25.61
6)สวัสดิการของหน่วยงานที่ทำงานอยู่ ไม่ครอบคลุม	57	19.72
รวม	619	-

สำหรับกลุ่มผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวน 2,085 คน เมื่อสอบถามระยะเวลาการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสมาชิก 5-15 ปี จำนวน 664 คน คิดเป็นร้อยละ 31.85 รองลงมาคือ 16-25 ปี จำนวน 461 คิดเป็นร้อยละ 22.11 และ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 397 คน คิดเป็นร้อยละ 19.04 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำแนกตาม
ระยะเวลาการเป็นสมาชิกของกลุ่มบุคคลทั่วไป (n = 2,085)

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	195	9.35
5-15 ปี	664	31.85
16-25 ปี	461	22.11
26-35 ปี	368	17.65
36 ปีขึ้นไป	397	19.04
รวม	2,085	100.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไปที่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวนทั้งสิ้น 2,085 คน เมื่อสอบถามช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ซึ่งข้อความกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กับจำนวนกลุ่มบุคคลทั่วไปที่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 2,085 คน ผลการสอบถาม พบว่า ช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปที่ผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ส่วนใหญ่รับรู้คือ เจ้าหน้าที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 1,367 คน คิดเป็นร้อยละ 65.56 รองลงมาคือ เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน จำนวน 1,004 คน คิดเป็นร้อยละ 48.15 และหน่วยงานต้นสังกัด จำนวน 1,002 คน คิดเป็นร้อยละ 48.06 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำแนกตามช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 2,085)

ช่องทางการรับรู้	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1) เจ้าหน้าที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	1,367	65.56
2) เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	1,004	48.15
3) หน่วยงานต้นสังกัด	1,002	48.06
4) เว็บไซต์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	956	45.85
5) เว็บไซต์ สำนักงาน	788	37.79
6) อื่น ๆ เช่น ไลน์กลุ่ม ข่าวประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	74	3.55
รวม	5,191	-

กลุ่มผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวน 2,085 คน เมื่อสอบถามเหตุผลในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ซึ่งข้อความกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลเหตุผลในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กับจำนวนกลุ่มบุคคลทั่วไปที่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 2,085 คน ผลการสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการส่งต่อเงินให้บุตรหลาน/เป็นมรดกสร้างความมั่นคงให้ครอบครัว จำนวน 1,639 คน คิดเป็นร้อยละ 78.61 รองลงมาคือ ต้องการช่วยเหลือเพื่อนครูและครอบครัวที่เสียชีวิต จำนวน 1,427 คน คิดเป็นร้อยละ 68.44 และเงินสงเคราะห์ครอบครัวจากการฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ จำนวน 1,261 คน คิดเป็นร้อยละ 60.48 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 2,085)

เหตุผลในการเป็นสมาชิก	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
1) ต้องการส่งต่อเงินให้บุตรหลาน/เป็นมรดกสร้างความมั่นคงให้ครอบครัว	1,639	78.61
2) ต้องการช่วยเหลือเพื่อนครูและครอบครัวที่เสียชีวิต	1,427	68.44
3) เงินสงเคราะห์ครอบครัวจากการฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ	1,261	60.48
4) สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ น่าสนใจ	801	38.42
5) ประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ไม่ครอบคลุมความต้องการ	398	19.09
6) สวัสดิการของหน่วยงานที่ทำงานอยู่ ไม่ครอบคลุม	369	17.70
รวม	5,895	-

กลุ่มผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวน 2,085 คน เมื่อสอบถามรูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการ ซึ่งข้อคำถามกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลรูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการกับจำนวนกลุ่มบุคคลทั่วไปที่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 2,085 คน ผลการสอบถาม พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปที่ผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ส่วนใหญ่ต้องการ คือ ช่องทางการรับเงินและการจ่ายเงิน จำนวน 1,518 คน คิดเป็นร้อยละ 72.81 รองลงมาคือ การสมัครสมาชิก จำนวน 1,331 คน คิดเป็นร้อยละ 63.84 และ การเปลี่ยนตัวผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ จำนวน 1,128 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของรูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของ
กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของกลุ่มบุคคลทั่วไป (ตอบได้
มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 2,085)

รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1) ช่องทางการรับเงินและการจ่ายเงิน	1,518	72.81
2) การสมัครสมาชิก	1,331	63.84
3) การเปลี่ยนตัวผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์	1,128	54.10
4) การตรวจสอบประวัติการชำระเงิน	1,118	53.62
5) ช่องทางการติดต่อ/รับข้อร้องเรียน	913	43.79
6) การเปลี่ยนแปลงที่อยู่	715	34.29
7) ข้อมูลข่าวสาร	92	4.41
รวม	6,815	-

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน ผลการสอบถาม
ความต้องการให้สมาชิกในครอบครัวเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคล
ทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้สมาชิกในครอบครัวเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
จำนวน 2,005 คน คิดเป็นร้อยละ 72.02 และไม่ต้องการให้สมาชิกในครอบครัวเป็นสมาชิกฌาปนกิจ
สงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 รายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละความต้องการให้สมาชิกในครอบครัวเป็นสมาชิกฌาปนกิจ
สงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป (n = 2,784)

ความต้องการให้สมาชิกในครอบครัวเป็นสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ต้องการ	369	13.25
ต้องการ	2,005	72.02
ไม่ระบุ	410	14.73
รวม	2,784	100.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน เมื่อสอบถาม
ความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ปรับปรุงการดำเนินงาน ซึ่งข้อความถามกำหนด
ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์

ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ปรับปรุงการดำเนินงานกับจำนวนกลุ่มบุคคลทั่วไปที่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 2,784 คน ผลการสอบถาม พบว่า ผลการสอบถามความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ปรับปรุงการดำเนินงานของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงานเรื่องการขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน จำนวน 1,578 คน คิดเป็นร้อยละ 56.68 รองลงมาคือ การปรับลดเงื่อนไขอายุการสมัครสมาชิกเป็นต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 1,113 คน คิดเป็นร้อยละ 39.98 และ การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ ที่มีอายุเกิน 65 ปี ได้เป็นสมาชิก จำนวน 1,106 คน คิดเป็นร้อยละ 39.73 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ปรับปรุงการดำเนินงานของกลุ่มบุคคลทั่วไป (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 2,085)

ความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ปรับปรุงการดำเนินงาน	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
1) การขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน	1,578	56.68
2) การปรับลดเงื่อนไขอายุการสมัครสมาชิกเป็นต่ำกว่า 35 ปี	1,113	39.98
3) การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ ที่มีอายุเกิน 65 ปี ได้เป็นสมาชิก	1,106	39.73
4) การจ่ายเงินสงเคราะห์ในรูปแบบขั้นบันได	690	24.78
5) การจ่ายเงินสงเคราะห์ตามกลุ่มอายุ/อายุงาน	622	22.34
6) สวัสดิการนำเงินสงเคราะห์มาใช้ก่อนแล้วผ่อนชำระคืนหรือชำระคืนเมื่อถึงแก่กรรม	46	1.65
รวม	5,155	-

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน ผลการสอบถามรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถัวเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน จำนวน 1,651 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 และอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบขั้นบันได จำนวน 723 คน คิดเป็นร้อยละ 25.97 รายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจ
สงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของกลุ่มบุคคลทั่วไป (n = 2,784)

รูปแบบอัตราการจ่ายเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถ้วนเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน	1,651	59.30
2) อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบขั้นบันได	723	25.97
ไม่ระบุ	410	14.73
รวม	2,784	100.00

เมื่อจำแนกรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของกลุ่มบุคคลทั่วไป ตามกลุ่มช่วงอายุ พบว่า ทุกกลุ่มช่วงอายุต้องการอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถ้วนเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจ
สงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการจำแนกตามกลุ่มช่วงอายุของกลุ่มบุคคลทั่วไป
(n = 2,784)

กลุ่มช่วงอายุ	รูปแบบที่ 1		รูปแบบที่ 2		หมายเหตุ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
Gen Z (12-25 ปี)	18	0.76	6	0.25	ไม่ระบุ 33 คน
Gen Y (26-41 ปี)	403	16.98	157	6.61	ไม่ระบุ 256 คน
Gen X (42-57 ปี)	693	29.19	312	13.14	ไม่ระบุ 93 คน
Baby Bloom ขึ้นไป (58 ปี ขึ้นไป)	537	22.62	248	10.45	ไม่ระบุ 28 คน
รวม	1,651	69.55	723	30.45	ไม่ระบุ 410 คน

หมายเหตุ รูปแบบที่ 1 อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถ้วนเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน

รูปแบบที่ 2 อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบขั้นบันได

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ($M=3.98$, $SD=0.89$) โดยทั้งด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน และด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ อยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทั้ง 2 ด้าน ($M=4.05$, $SD=0.94$; $M=3.96$, $SD=0.90$) เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทุกด้าน ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายกลุ่มช่วงอายุ พบว่า ทั้งกลุ่ม Gen Z (12-25 ปี) Gen Y (26-41 ปี) Gen X (42-57 ปี) และ Baby Bloom ขึ้นไป (58 ปี ขึ้นไป) มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามกลุ่มช่วงอายุ ($n = 2,784$)

ด้าน	ค่าสถิติ	กลุ่มช่วงอายุ				ภาพรวม
		Gen Z (12-25 ปี)	Gen Y (26-41 ปี)	Gen X (42-57 ปี)	Baby Bloom (58 ปี ขึ้นไป)	
หลักการและโครงสร้างการบริหารงาน	M	3.60	4.15	4.07	3.96	4.05
	SD	1.40	0.83	0.95	0.99	0.94
1. ความน่าเชื่อถือของกิจการ ฉาปนกิจสงเคราะห์	M	3.71	4.27	4.17	4.05	4.15
	SD	1.49	0.86	0.99	1.08	1.00
2. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ กิจการของการฉาปนกิจสงเคราะห์	M	3.71	4.23	4.19	4.12	4.17
	SD	1.43	0.86	0.96	1.02	0.97
กระบวนการจัดการงานสวัสดิการ	M	3.51	4.11	3.99	3.84	3.96
	SD	1.29	0.79	0.91	0.92	0.90
- การประชาสัมพันธ์	M	3.44	4.09	3.97	3.82	3.95
	SD	1.36	0.87	1.01	1.05	1.00
3. ความเหมาะสมของการ ประชาสัมพันธ์กิจการฉาปนกิจ สงเคราะห์	M	3.46	4.11	3.99	3.83	3.96
	SD	1.41	0.93	1.04	1.11	1.05
4. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล การประชาสัมพันธ์กิจการฉาปนกิจ สงเคราะห์	M	3.50	4.08	3.96	3.80	3.93
	SD	1.41	0.92	1.06	1.14	1.07
	M	3.38	4.09	3.98	3.83	3.95

ด้าน	ค่าสถิติ	กลุ่มช่วงอายุ				ภาพรวม
		Gen Z (12-25 ปี)	Gen Y (26-41 ปี)	Gen X (42-57 ปี)	Baby Bloom (58 ปี ขึ้นไป)	
5. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลการ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมงานกิจ สงเคราะห์	SD	1.35	0.91	1.07	1.09	1.05
- การเป็นสมาชิก	M	3.53	4.14	4.04	3.92	4.02
	SD	1.31	0.80	0.90	0.91	0.89
6. ความมั่นคงของการเป็นสมาชิก ช. พ.ค.-ช.พ.ส.	M	3.42	4.22	4.17	4.12	4.16
	SD	1.44	0.85	0.98	1.01	0.97
7. ความสะดวกในการสมัครสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	3.58	4.12	4.03	3.95	4.02
	SD	1.38	0.91	0.99	1.05	1.00
8. ความเหมาะสมของเกณฑ์การ สมัครเข้าเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	3.54	4.12	4.02	3.87	3.99
	SD	1.38	0.89	0.98	1.02	0.98
9. ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้น จากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.- ช.พ.ส.	M	3.42	4.12	3.97	3.81	3.94
	SD	1.32	0.93	1.05	1.07	1.04
10. ความน่าสนใจของสิทธิประโยชน์ที่ ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.- ช.พ.ส.	M	3.71	4.19	4.09	3.98	4.07
	SD	1.40	0.86	0.99	1.04	0.99
11. ความคุ้มค่าของสิทธิประโยชน์จาก การเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	3.58	4.21	4.09	3.97	4.07
	SD	1.35	0.86	0.99	1.07	1.00
12. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล การเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	3.46	4.10	3.97	3.79	3.94
	SD	1.38	0.90	1.03	1.08	1.03
13. ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูล ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	3.54	4.09	3.99	3.85	3.96
	SD	1.32	0.90	1.02	1.06	1.02
- การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินเคราะห์	M	3.35	4.09	3.97	3.84	3.95
	SD	1.25	0.83	0.95	0.96	0.94
14. ความเหมาะสมของการเรียกเก็บ เงินค่าสมัครและเงินสงเคราะห์ ล่วงหน้า	M	3.33	4.06	3.93	3.79	3.91
	SD	1.27	0.94	1.08	1.12	1.07
15. ความเหมาะสมของการเรียกเก็บ เงินสงเคราะห์รายศพ	M	3.33	4.08	3.94	3.83	3.93
	SD	1.24	0.94	1.07	1.09	1.05
16. ความสะดวกในการชำระเงิน	M	3.42	4.12	4.07	3.99	4.05

ด้าน	ค่าสถิติ	กลุ่มช่วงอายุ				ภาพรวม
		Gen Z (12-25 ปี)	Gen Y (26-41 ปี)	Gen X (42-57 ปี)	Baby Bloom (58 ปี ขึ้นไป)	
	SD	1.41	0.89	1.00	1.05	1.00
17. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินค่า จัดการศพ	M	3.38	4.17	4.04	3.89	4.01
	SD	1.35	0.90	1.02	1.10	1.03
18. ความรวดเร็วในการจ่ายเงิน สงเคราะห์ครอบครัว	M	3.29	4.04	3.89	3.71	3.86
	SD	1.43	0.94	1.11	1.16	1.10
- การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ ความช่วยเหลือ	M	3.58	4.05	3.94	3.72	3.89
	SD	1.39	0.90	1.00	1.06	1.01
19. ความรวดเร็วในการจัดการข้อ ร้องเรียนของผู้รับบริการ	M	3.58	4.03	3.90	3.66	3.85
	SD	1.41	0.94	1.05	1.12	1.06
20. ความสอดคล้องของการให้ คำปรึกษากับความต้องการของสมาชิก	M	3.58	4.08	3.99	3.78	3.94
	SD	1.38	0.92	1.01	1.06	1.02
- การดำเนินงานทั่วไป	M	3.63	4.11	3.94	3.76	3.92
	SD	1.37	0.86	0.98	1.04	0.99
21. การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการ ฌาปนกิจสงเคราะห์	M	3.54	4.04	3.93	3.73	3.89
	SD	1.41	0.93	1.05	1.14	1.06
22. ความโปร่งใสของการเปิดเผย สถานะทางการเงินของการฌาปนกิจ สงเคราะห์	M	3.67	4.14	3.93	3.75	3.92
	SD	1.40	0.91	1.08	1.19	1.09
23. การแต่งตั้งผู้แทนเครือข่ายในการ ให้บริการในพื้นที่	M	3.54	4.11	3.95	3.82	3.94
	SD	1.35	0.96	1.07	1.16	1.08
24. ความสอดคล้องของการจัด สวัสดิการอื่นกับความต้องการของ สมาชิก	M	3.71	4.09	3.96	3.75	3.92
	SD	1.43	0.92	1.02	1.10	1.04
25. ความชัดเจนในการรายงานผลการ ดำเนินงานกิจการของการฌาปนกิจ สงเคราะห์	M	3.67	4.14	3.95	3.78	3.93
	SD	1.43	0.92	1.05	1.12	1.06
ภาพรวมเฉลี่ย	M	3.52	4.12	4.00	3.86	3.98
	SD	1.30	0.78	0.90	0.91	0.89

1.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจ สงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 2,784 คน เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปด้วยคำถามปลายเปิด พบว่า เสนอให้มีการจัดทำโครงการเพื่อให้กู้ยืมเงินในโครงการ และลดอัตราดอกเบี้ย ด้วยความถี่สูงสุดคือ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 รองลงมาคือ การเพิ่มการจัดสวัสดิการ เช่น บ้าน รถ เป็นต้น/เงินสงเคราะห์ให้มากขึ้น จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08 และการลดดอกเบี้ยเงินกู้ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจ
สงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป (ตอบได้
มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 2,784)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
1) การจัดทำโครงการเพื่อให้กู้ยืมเงินในโครงการ และลดอัตราดอกเบี้ย	36	1.29
2) การเพิ่มการจัดสวัสดิการ เช่น บ้าน รถ เป็นต้น/เงินสงเคราะห์ให้มากขึ้น	30	1.08
3) การลดดอกเบี้ยเงินกู้	27	0.97
4) การให้กู้เงินโดยไม่ต้องมีผู้ค้ำและปล่อยกู้ตามสัดส่วนที่สมควรแต่ละบุคคล	23	0.83
5) การเปิดอบรม/จัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับเมื่อเป็นสมาชิก	19	0.68
6) การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ	18	0.65
7) การเพิ่มช่องทางการติดต่อสมาชิกโดยตรง	15	0.54
8) การรายงานข้อมูลการจ่ายเงินฌาปนกิจ/การหักจ่ายเงินรายเดือน	11	0.40
9) วิธีการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวไม่ควรเกิน 90 วัน	11	0.40
10) การรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานให้รายปี	10	0.36
11) การยกเลิกการเป็นสมาชิกได้และได้เงินคืนบางส่วน	9	0.32
12) การเพิ่มจำนวนเงินสงเคราะห์ให้มากขึ้น	8	0.29
13) การปรับลดการจ่ายเงินสงเคราะห์รายเดือนลง	6	0.22
14) การเพิ่มเงินสงเคราะห์ให้ทายาทสูงขึ้น	6	0.22
15) การบริหารจัดการเพื่อให้สมาชิกได้รับเงินบางส่วนในขณะที่มีชีวิตอยู่	5	0.18

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
16) การกำหนดรูปแบบการจ่ายแบบขั้นบันไดโดยจ่ายมากได้มาก	5	0.18
17) การเปิดโอกาสให้สมาชิกในครอบครัวที่มีอายุเกิน 65 สามารถสมัครสมาชิกได้	4	0.14
18) การเพิ่มระบบฐานข้อมูลการเป็นสมาชิก	4	0.14
19) การชี้แจงฐานข้อมูลสมาชิกปัจจุบัน/รายละเอียดรายชื่อผู้เสียชีวิตรายเดือน	3	0.11
20) การให้บริการออกรับชำระเงินสงเคราะห์เคลื่อนที่	3	0.11
21) การเพิ่มค่าศพอีก 1 บาท ตามความสมัครใจ	3	0.11
22) การลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับผู้เกษียณอายุราชการ	3	0.11
23) การจัดให้มีเงินการศึกษาบุตร	3	0.11
24) การจ่ายเงินสงเคราะห์ควรสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้	2	0.07
25) การเปิดโอกาสให้บุคคลในครอบครัวของสมาชิกสมัครเป็นสมาชิกแทนเมื่อสมาชิกเสียชีวิต	2	0.07
26) สวัสดิการฌาปนกิจควรครอบคลุมทั้งครอบครัว	2	0.07
27) การเปิดโอกาสให้คนที่ไม่ได้รับราชการครูเป็นสมาชิก เช่น พระภิกษุ เป็นต้น	1	0.04
28) การเพิ่มการจ่ายเงินปันผล	1	0.04
29) การตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กร	1	0.04
30) การปรับระเบียบ/กฎ/ให้ครูทุกคนสมัครเป็นสมาชิกตั้งแต่ปีแรกที่ผ่านมาการประเมินครูผู้ช่วย	1	0.04
31) การลดค่าธรรมเนียมในการกลับเข้าเป็นสมาชิก เช่น ชำระเงินร้อยละ 10 ของเงินคงค้าง	1	0.04
32) การให้สวัสดิการสำหรับผู้ที่ไม่เคยกู้ 20 ปี ขึ้นไป	1	0.04
33) การลดการจ่ายเงินรายเดือนน้อยลงสำหรับสมาชิกที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป	1	0.04
รวม	275	-

ตอนที่ 2 กลุ่มที่ 2 คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 328 คน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 71.65 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 และคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.41 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 71.95 และเป็นเพศชาย 92 คน คิดเป็นร้อยละ 28.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่งและเพศ (n = 328)

ตำแหน่ง	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	36	10.98	8	2.44	44	13.41
ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์	1	0.30	0	0.00	1	0.30
เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	5	1.52	43	13.11	48	14.63
เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค	50	15.24	185	56.40	235	71.65
รวม	92	28.05	236	71.95	328	100.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 328 คน เมื่อพิจารณาอายุ พบว่า มีอายุเฉลี่ย 46.80 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.18 โดยมีอายุอยู่ในช่วง 25-78 ปี โดยมีอายุการทำงานเฉลี่ย 17.17 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.75 โดยมีอายุการทำงานอยู่ในช่วง น้อยกว่า 1 ปี-42 ปี รายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ค่าสถิติพื้นฐานอายุและอายุการทำงานของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ (n = 328)

ข้อมูล	n	M	SD	Min	Max
อายุ	328	46.80	9.18	25	78
อายุการทำงาน	328	17.17	8.75	น้อยกว่า 1 ปี	42

2.2 ข้อมูลด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลจำนวนผู้มีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ ซึ่งข้อคำถามกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลจำนวนผู้มีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ กับจำนวนกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 328 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีประกันชีวิต จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 48.17 รองลงมาคือ ไม่มีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 39.02 และ มีประกันอุบัติเหตุ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่จำแนกตามข้อมูลการมีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 328)

ข้อมูล	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
ไม่มีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ	128	39.02
มีประกันชีวิต	158	48.17
มีประกันอุบัติเหตุ	103	31.40
มีประกันสุขภาพ	84	25.61
มีประกันสังคม	3	0.91
มีฅาปนกิจสงเคราะห์	2	0.61
รวม	478	-

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 328 คน เมื่อสอบถามข้อมูลการเป็นสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ พบว่า กลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

ส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ อื่น ๆ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 55.49 และเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 44.51 รายละเอียดดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ที่จำแนกตามการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ (n = 328)

การเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ อื่น ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เป็น	182	55.49
เป็น	146	44.51
รวม	328	100.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 328 คน เมื่อพิจารณาข้อมูลการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ทุกกลุ่มตำแหน่งงานส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ อื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 จำนวนและร้อยละของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ที่จำแนกตามการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ และตำแหน่ง (n = 328)

ตำแหน่ง	ไม่เป็น		เป็น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	28	8.54	16	4.88
ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์	0	0.00	1	0.30
เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	28	8.54	20	6.10
เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค	126	38.41	109	33.23
รวม	182	55.49	146	44.51

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 328 คน ผลการสอบถามการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และ

เจ้าหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 95.73 และไม่เป็น จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.27 โดยเมื่อพิจารณารายตำแหน่ง พบว่า คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.11 และ เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 69.51 รายละเอียดดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่จำแนกตามการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และตำแหน่ง (n = 328)

การเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	ไม่เป็น		เป็น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	2	0.61	42	12.80
ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์	0	0.00	1	0.30
เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	5	1.52	43	13.11
เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค	7	2.13	228	69.51
รวม	14	4.27	314	95.73

สำหรับกลุ่มผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 314 คน เมื่อสอบถามระยะเวลาการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสมาชิก 5-15 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.18 รองลงมาคือ 16-25 ปี จำนวน 78 คิดเป็นร้อยละ 24.84 และ 26-35 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 จำนวนและร้อยละของผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ (n = 314)

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	13	4.14
5-15 ปี	167	53.18
16-25 ปี	78	24.84
26-35 ปี	34	10.83
36 ปีขึ้นไป	22	7.01
รวม	314	100.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ที่ผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 314 คน เมื่อสอบถามช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ซึ่งข้อความกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กับจำนวนกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ที่ผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 314 คน ผลการสอบถาม พบว่า ช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่รับรู้คือ เจ้าหน้าที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 77.39 รองลงมาคือ เว็บไซต์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 59.87 และหน่วยงานต้นสังกัด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 58.92 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 จำนวนและร้อยละของผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำแนกตามช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 314)

ช่องทางการรับรู้	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1) เจ้าหน้าที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	243	77.39
2) เว็บไซต์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	188	59.87
3) หน่วยงานต้นสังกัด	185	58.92
4) เว็บไซต์ สำนักงาน	180	57.32
5) เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	143	45.54
6) อื่น ๆ เช่น ไลน์กลุ่ม ชาวประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	5	1.59
รวม	944	

กลุ่มผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 314 คน เมื่อสอบถามเหตุผลในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ซึ่งข้อความถามกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลเหตุผลในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กับจำนวนกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ที่ผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 314 คน ผลการสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ต้องการส่งต่อเงินให้บุตรหลาน/เป็นมรดกสร้างความมั่นคงให้ครอบครัว จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 78.98 รองลงมาคือ ต้องการช่วยเหลือเพื่อนครูและครอบครัวที่เสียชีวิต จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 78.03 และ สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ น่าสนใจ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
 กลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่
 (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 314)

เหตุผลในการเป็นสมาชิก	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1) ต้องการช่วยเหลือเพื่อนครูและครอบครัวที่เสียชีวิต	245	78.03
2) ต้องการส่งต่อเงินให้บุตรหลาน/เป็นมรดกสร้างความมั่นคงให้ครอบครัว	248	78.98
3) สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ น่าสนใจ	103	32.8
4) เงื่อนไขของการได้รับสิทธิประโยชน์ของสมาชิก มีความสะดวกชัดเจนเข้าถึงได้จริง	97	30.89
5) เงินสงเคราะห์ครอบครัวจากการฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ	81	25.8
6)สวัสดิการของหน่วยงานที่ทำงานอยู่ ไม่ครอบคลุม	70	22.29
7) ประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ไม่ครอบคลุมความต้องการ	48	15.29
รวม	892	-

กลุ่มผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 314 คน เมื่อสอบถามรูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการ ซึ่งข้อความกำหนดให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลรูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการกับจำนวนกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ที่ผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 314 คน ผลการสอบถาม พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. กลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องการ คือ ช่องทางการรับเงินและการจ่ายเงิน จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 89.33 รองลงมาคือ การสมัครสมาชิก ซึ่งมีจำนวนเท่ากับ การตรวจสอบประวัติการชำระเงิน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 64.63 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 จำนวนและร้อยละของรูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของ
กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของกลุ่มคณะกรรมการช.พ.ค.-
ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ (ตอบได้มากกว่า
1 คำตอบ) (n = 314)

รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1) การสมัครสมาชิก	212	64.63
2) ช่องทางการรับเงินและการจ่ายเงิน	293	89.33
3) การตรวจสอบประวัติการชำระเงิน	212	64.63
4) การเปลี่ยนตัวผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์	181	55.18
5) การเปลี่ยนแปลงที่อยู่	153	46.65
6) ช่องทางการติดต่อ/รับข้อร้องเรียน	134	40.85
รวม	1,185	-

กลุ่มผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 314 คน เมื่อสอบถามความต้องการให้ ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ปรับปรุงการดำเนินงาน ซึ่งข้อความกำหนดให้เลือกตอบได้ มากกว่า 1 คำตอบ เมื่อเทียบสัดส่วนข้อมูลความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ปรับปรุงการดำเนินงานกับจำนวนกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจ สงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ผู้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จำนวน 314 คน ผลการสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มเติมการดำเนินงานเรื่องการขยายฐานสมาชิกให้ ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 74.39 รองลงมาคือ การปรับลดเงื่อนไข อายุการสมัครสมาชิกเป็นต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 50.91 และ การเปิดโอกาสให้ ผู้สูงอายุ ที่มีอายุเกิน 65 ปี ได้เป็นสมาชิก จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 41.77 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ข.พ.ค.-ช.พ.ส. เพิ่มเติม การดำเนินงานของกลุ่มคณะกรรมการ ข.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (n = 314)

ความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ข.พ.ค.-ช.พ.ส. ปรับปรุงการดำเนินงาน	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1) การขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน	244	74.39
2) การปรับลดเงื่อนไขอายุการสมัครสมาชิกเป็นต่ำกว่า 35 ปี	167	50.91
3) การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ ที่มีอายุเกิน 65 ปี ได้เป็นสมาชิก	137	41.77
4) การจ่ายเงินสงเคราะห์ในรูปแบบขั้นบันได	74	22.56
5) การจ่ายเงินสงเคราะห์ตามกลุ่มอายุ/อายุงาน	58	17.68
6) เพิ่มค่ารายศพ 1 บาท ตามความสมัครใจเป็นรายๆ ไป	1	0.3
รวม	681	-

กลุ่มคณะกรรมการ ข.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 328 คน ผลการสอบถามรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ข.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของกลุ่มคณะกรรมการ ข.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถัวเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 81.40 และอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบขั้นบันได จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.29 รายละเอียดดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 จำนวนและร้อยละของรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ข.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของกลุ่มคณะกรรมการ ข.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ (n = 328)

รูปแบบอัตราการจ่ายเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถัวเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน	267	81.40
2) อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบขั้นบันได	60	18.29
ไม่ระบุ	1	0.30
รวม	328	100.00

เมื่อจำแนกรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการ ตามตำแหน่ง พบว่า ทุกตำแหน่งต้องการอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถ้วนเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 จำนวนและร้อยละของรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการจำแนกตามตำแหน่งของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ (n = 328)

ตำแหน่ง	รูปแบบที่ 1		รูปแบบที่ 2	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	40	12.20	4	1.22
ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์	1	0.30	0	0.00
เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	39	11.89	9	2.74
เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค	189	57.62	46	14.02
รวม	269	82.01	59	17.99

หมายเหตุ รูปแบบที่ 1 อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถ้วนเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน
รูปแบบที่ 2 อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบขั้นบันได

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม (M=4.02, SD=0.72) โดยด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงานด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ และด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ อยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทั้ง 3 ด้าน (M=4.17, SD=0.76; M=4.03, SD=0.79; M=4.00, SD=0.75 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทุกด้าน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายกลุ่มตำแหน่ง พบว่า กลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทุกด้าน ส่วนกลุ่มผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ และ เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม เกือบทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และ
เจ้าหน้าที่จำแนกตามตำแหน่ง

ด้าน	ค่าสถิติ	ตำแหน่ง				ภาพรวม
		คณะกรรมการ ช.พ.ค.- ช.พ.ส.	ผู้บริหาร กิจการ ฅาปนกิจ สงเคราะห์	เจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่ ส่วน ภูมิภาค	
หลักการและโครงสร้างการ บริหารงาน	M	4.29	4.80	4.04	4.17	4.17
	SD	0.60	-	0.77	0.79	0.76
1. ความน่าเชื่อถือของกิจการการ ฅาปนกิจสงเคราะห์	M	4.40	5.00	4.28	4.33	4.34
	SD	0.65	-	0.75	0.88	0.84
2. ความชัดเจนของการกำหนด โครงสร้างการบริหารงาน	M	4.29	5.00	3.85	3.93	3.97
	SD	0.66	-	0.92	0.97	0.93
3. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ กิจการของการฅาปนกิจสงเคราะห์	M	4.36	5.00	4.17	4.35	4.33
	SD	0.68	-	0.90	0.84	0.83
4. ความชัดเจนของแผนดำเนินงาน กิจการของการฅาปนกิจสงเคราะห์	M	4.11	5.00	3.98	4.12	4.10
	SD	0.78	-	0.88	0.88	0.86
5. ความเหมาะสมของหลักการ ระบบและกลไกดำเนินงานกิจการ ของการฅาปนกิจสงเคราะห์	M	4.31	4.00	3.91	4.11	4.11
	SD	0.70	-	0.89	0.87	0.86
ทรัพยากรการบริหารจัดการ	M	4.24	3.50	3.89	4.02	4.03
	SD	0.62	-	0.78	0.82	0.79
6. ความพอเพียงของจำนวน บุคลากรให้บริการกับจำนวนสมาชิก	M	4.20	3.00	3.65	3.70	3.76
	SD	0.79	-	1.10	1.16	1.11
7. ความเหมาะสมของความรู้ ความสามารถบุคลากรให้บริการกับ หน้าที่ที่ปฏิบัติ	M	4.22	4.00	4.02	4.11	4.11
	SD	0.74	-	0.83	0.90	0.87
8. ความเหมาะสมของรูปแบบการ จัดกิจกรรมของกิจการของการ ฅาปนกิจสงเคราะห์	M	4.22	4.00	3.83	4.09	4.07
	SD	0.64	-	0.88	0.87	0.85
9. ความเหมาะสมของการเพิ่มขีด ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	M	4.33	3.00	4.07	4.16	4.17
	SD	0.60	-	0.93	0.86	0.84

ด้าน	ค่าสถิติ	ตำแหน่ง				ภาพรวม
		คณะกรรมการ ช.พ.ค.- ช.พ.ส.	ผู้บริหาร กิจการ ฅนาปนกิจ สงเคราะห	เจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่ ส่วน ภูมิภาค	
กระบวนการจัดการงานสวัสดิการ	M	4.17	3.85	3.71	4.02	4.00
	SD	0.65	-	0.75	0.75	0.75
- การประชาสัมพันธ์	M	4.18	4.00	3.75	3.97	3.97
	SD	0.69	-	0.94	0.86	0.85
10. ความเหมาะสมของการ ประชาสัมพันธ์กิจการฅนาปนกิจ สงเคราะห	M	4.20	4.00	3.98	4.06	4.06
	SD	0.79	-	0.98	0.88	0.88
11. ความสะดวกสบายในการเข้าถึง ข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการ ฅนาปนกิจสงเคราะห	M	4.24	4.00	3.57	3.89	3.90
	SD	0.68	-	1.03	0.99	0.97
12. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลการ ประชาสัมพันธ์กิจการฅนาปนกิจ สงเคราะห	M	4.09	4.00	3.70	3.97	3.95
	SD	0.85	-	1.01	0.99	0.98
- การเป็นสมาชิก	M	4.20	3.89	3.79	4.04	4.03
	SD	0.65	-	0.73	0.79	0.77
13. ความมั่นคงของการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	4.36	4.00	4.09	4.26	4.25
	SD	0.57	-	0.89	0.90	0.86
14. ความสะดวกในการสมัคร สมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	4.27	3.00	3.83	3.96	3.98
	SD	0.65	-	1.08	0.99	0.97
15. ความเหมาะสมของเกณฑ์การ สมัครเข้าเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	4.20	4.00	3.70	3.99	3.98
	SD	0.69	-	0.87	0.90	0.88
16. ความเหมาะสมของเกณฑ์การ พ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	4.07	4.00	3.87	3.98	3.98
	SD	0.84	-	0.91	0.95	0.93
17. ความน่าสนใจของสิทธิ ประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	4.20	4.00	3.98	4.08	4.08
	SD	0.73	-	0.93	0.97	0.94
18. ความคุ้มค่าของสิทธิประโยชน์ จากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	4.20	4.00	4.07	4.25	4.22
	SD	0.73	-	0.88	0.92	0.89

ด้าน	ค่าสถิติ	ตำแหน่ง				ภาพรวม
		คณะกรรมการ ช.พ.ค.- ช.พ.ส.	ผู้บริหาร กิจการ ฅมาปนกิจ สงเคราะห์	เจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่ ส่วน ภูมิภาค	
19. ความเหมาะสมของการจัดทำทะเบียนสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	4.20	4.00	3.80	4.04	4.03
	SD	0.73	-	0.91	0.93	0.91
20. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	4.16	4.00	3.35	3.84	3.82
	SD	0.77	-	0.97	1.03	1.01
21. ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูลช.พ.ค.-ช.พ.ส.	M	4.13	4.00	3.48	3.95	3.91
	SD	0.81	-	0.98	0.98	0.98
- การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์	M	4.13	4.17	3.61	4.00	3.96
	SD	0.69	-	0.78	0.80	0.80
22. ความเหมาะสมของการเรียกเก็บเงินค่าสมัครและเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า	M	4.18	5.00	3.70	4.10	4.06
	SD	0.83	-	0.96	0.93	0.93
23. ความเหมาะสมของการเรียกเก็บเงินสงเคราะห์รายศพ	M	4.22	5.00	3.78	4.16	4.12
	SD	0.70	-	0.87	0.91	0.88
24. ความสามารถในการบริหารการจัดเก็บเงินสงเคราะห์ที่ค้างชำระ	M	4.07	4.00	3.57	3.82	3.82
	SD	0.84	-	0.93	0.98	0.96
25. ความสามารถในการเพิ่มรายได้ของกิจการฅมาปนกิจสงเคราะห์	M	4.09	3.00	3.24	3.79	3.75
	SD	0.85	-	1.10	1.04	1.04
26. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินค่าจัดการศพ	M	4.20	4.00	4.13	4.35	4.30
	SD	0.76	-	1.02	0.90	0.90
27. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว	M	4.04	4.00	3.24	3.78	3.74
	SD	0.93	-	1.30	1.10	1.13
- การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ	M	4.03	3.00	3.47	3.90	3.86
	SD	0.82	-	1.05	0.89	0.92
28. ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	M	3.93	3.00	3.41	3.82	3.78
	SD	0.99	-	1.07	0.99	1.01
29. ความสอดคล้องของการให้คำปรึกษากับความต้องการของสมาชิก	M	4.13	3.00	3.52	3.98	3.94
	SD	0.79	-	1.09	0.87	0.91
- การดำเนินงานทั่วไป	M	4.20	3.67	3.75	4.07	4.04
	SD	0.67	-	0.81	0.81	0.80

ด้าน	ค่าสถิติ	ตำแหน่ง				ภาพรวม
		คณะกรรมการ ช.พ.ค.- ช.พ.ส.	ผู้บริหาร กิจการ ฅาปนกิจ สงเคราะห์	เจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่ ส่วน ภูมิภาค	
30. การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการ ฅาปนกิจสงเคราะห์	M	4.11	3.00	3.46	4.01	3.94
	SD	0.75	-	1.15	0.92	0.95
31. ความโปร่งใสของการเปิดเผย สถานะทางการเงินของการฅาปนกิจ สงเคราะห์	M	4.18	3.00	3.93	4.14	4.11
	SD	0.78	-	0.93	0.92	0.90
32. ความเหมาะสมของการหัก ค่าใช้จ่ายในการบริหารกิจการ ฅาปนกิจสงเคราะห์	M	4.29	4.00	3.85	4.14	4.12
	SD	0.66	-	0.94	0.90	0.88
33. ความเหมาะสมของการประสาน และบูรณาการร่วมกันของบุคลากรผู้ ให้บริการในแต่ละส่วนงาน	M	4.22	4.00	3.80	4.01	4.01
	SD	0.70	-	0.98	0.94	0.92
34. เครือข่ายในการให้บริการใน พื้นที่	M	4.29	4.00	3.83	4.05	4.05
	SD	0.69	-	0.93	0.94	0.91
35. ความสอดคล้องของกิจกรรม ของการฅาปนกิจสงเคราะห์ที่จัด ขึ้นกับความต้องการของสมาชิก	M	4.13	4.00	3.65	4.07	4.02
	SD	0.76	-	0.92	0.88	0.88
ภาพรวมเฉลี่ย	M	4.20	3.94	3.78	4.04	4.02
	SD	0.61	-	0.72	0.73	0.72

2.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฅาปนกิจ สงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหาร กิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฅาปนกิจ
สงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหาร
กิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

ตำแหน่ง	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	ควรลดระยะเวลาการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวให้รวดเร็วขึ้น
	ควรประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกฯ ได้รับทราบสิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิก อย่างทั่วถึง
	ควรปรับระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว / กระบวนการถอนชื่อสมาชิก/ กระบวนการจัดเก็บเงินสงเคราะห์รายเดือนโดยการหักเงินสมทบก่อนพิจารณาหักเงิน เพื่อชำระหนี้ตามเงื่อนไขอื่น
ผู้บริหารกิจการ ฌาปนกิจ สงเคราะห์	ควรจัดเงินด้านสวัสดิการให้มากขึ้น
เจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง	ควรดำเนินการปรับปรุงระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สามารถใช้งานและสามารถ ตรวจสอบประวัติการชำระเงินสงเคราะห์รายศพฯ ได้
	ข้าราชการที่เพิ่งได้รับการบรรจุ หรือยังไม่ได้เป็นสมาชิกเลือกทำประกันชีวิตมากกว่าการ เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เนื่องจากพิจารณาความคุ้มค่าระหว่างการจ่ายเงินรายเดือน กับจำนวนเงินที่จะได้รับ
	ฐานข้อมูลสมาชิกไม่เป็นปัจจุบันและการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวล่าช้า
เจ้าหน้าที่ส่วน ภูมิภาค	ควรแก้ไขระเบียบ ช.พ.ส. บางข้อ เช่น การระบุสิทธิ ช.พ.ส. กรณีหย่า
	ควรเพิ่มระเบียบและข้อบังคับการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เช่นเดียวกับ พรบ. สภาครู 2488
	ควรใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บเงินรายศพ และเพิ่มโปรโมชั่นใหม่ ๆ เพื่อจูงใจในการ สมัครเข้าเป็นสมาชิกใหม่
	ควรมีแนวทางให้การช่วยเหลือสวัสดิการของพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น
	ควรจัดระบบ รูปแบบที่สมาชิกสามารถเข้าถึงได้ง่าย และควรพัฒนาองค์กรโดยมีผู้บริหาร ที่มีความรู้และเข้าใจในกิจการขององค์กรเข้ามาบริหาร
	ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์
	ควรเพิ่มสวัสดิการเงินกู้ให้กับสมาชิกสมัครใหม่ หรือผู้ที่ไม่เคยกู้
	ควรมีสวัสดิการเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น อาทิ ค่ารักษาพยาบาล และเงินโบนัสเจ้าหน้าที่
	ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้เห็นความสำคัญของการเป็นสมาชิกอย่างแพร่หลายและทั่วถึง

ตำแหน่ง	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	ควรเพิ่มระบบสแกนจ่ายเงินเร่งด่วน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ไปยังสมาชิกทุกคนอย่างทั่วถึง
	ควรยุบเลิกหรือโอนกิจการไปเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานราชการ
	อยากพัฒนาฐานข้อมูลให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้
	ควรรับสมัครสมาชิกกรณีพิเศษทุก ๆ ปี เพื่อเพิ่มจำนวนสมาชิก
	ควรปรับฐานข้อมูลสมาชิกให้เป็นปัจจุบัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป จำแนกจากภูมิภาค

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามภูมิภาค พบว่า

ภาคกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ($M=3.88$, $SD=0.88$) โดยทั้งด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน และด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ อยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทั้ง 2 ด้าน ($M=3.94$, $SD=0.94$; $M=3.83$, $SD=1.01$) เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทุกด้าน

ภาคตะวันออกโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ($M=4.06$, $SD=0.88$) โดยทั้งด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน และด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ อยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทั้ง 2 ด้าน ($M=4.13$, $SD=0.91$; $M=4.01$, $SD=1.00$) เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทุกด้าน

ภาคใต้โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ($M=4.14$, $SD=0.86$) โดยทั้งด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน และด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ อยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทั้ง 2 ด้าน ($M=4.16$, $SD=0.94$; $M=4.07$, $SD=1.02$) เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทุกด้าน

ภาคตะวันตกโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ($M=4.03$, $SD=0.81$) โดยทั้งด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน และด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ อยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทั้ง 2 ด้าน ($M=4.14$, $SD=0.86$; $M=4.04$, $SD=0.89$) เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทุกด้าน

ภาคเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ($M=3.98$, $SD=0.85$) โดยทั้งด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน และด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ อยู่ในระดับ

เห็นด้วย/เหมาะสม ทั้ง 2 ด้าน ($M=4.02$, $SD=0.90$; $M=3.92$, $SD=0.96$) เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทุกด้าน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ($M=3.76$, $SD=1.19$) โดยทั้งด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน และด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ อยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทั้ง 2 ด้าน ($M=3.89$, $SD=1.26$; $M=3.78$, $SD=1.28$) เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม ทุกด้าน

รายละเอียดดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามภูมิภาค ($n = 2,784$)

ด้าน	ค่าสถิติ	ภูมิภาค						ภาพรวม
		กลาง	ตะวันออก	ใต้	ตะวันตก	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	
หลักการและ โครงสร้างการ บริหารงาน	M	3.94	4.13	4.16	4.14	4.02	3.89	4.05
	SD	0.94	0.91	0.94	0.86	0.90	1.26	0.94
กระบวนการ จัดการงาน สวัสดิการ	M	3.83	4.01	4.07	4.04	3.92	3.78	3.96
	SD	1.01	1.00	1.02	0.89	0.96	1.28	0.90
- การ ประชาสัมพันธ์	M	3.93	4.09	4.17	4.08	4.04	3.78	3.95
	SD	0.89	0.89	0.86	0.81	0.85	1.20	1.00
- การเป็นสมาชิก	M	3.86	4.03	4.17	4.00	3.94	3.67	4.02
	SD	0.90	0.96	0.91	0.87	0.93	1.21	0.89
- การจัดเก็บและ เบิกจ่ายเงิน เคราะห์	M	3.79	4.03	4.09	3.89	3.91	3.69	3.95
	SD	1.02	0.99	0.97	0.94	0.99	1.27	0.94
- การจัดการข้อ ร้องเรียน/การให้ ความช่วยเหลือ	M	3.80	4.03	4.08	3.98	3.92	3.75	3.89
	SD	1.00	1.00	0.95	0.90	0.96	1.25	1.01
- การดำเนินงาน ทั่วไป	M	3.86	4.05	4.13	4.02	3.97	3.74	3.92
	SD	0.89	0.89	0.87	0.81	0.87	1.20	0.99
ภาพรวมเฉลี่ย	M	3.88	4.06	4.14	4.03	3.98	3.76	3.98
	SD	0.88	0.88	0.86	0.81	0.85	1.19	0.89

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปและกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

จากผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามภูมิกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปและกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่สอดคล้องกันโดยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย/เหมาะสม รายละเอียดดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไปจำแนกตามกลุ่มบุคคลทั่วไปและกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

ด้าน	ค่าสถิติ	กลุ่มบุคคลทั่วไป	คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่
หลักการและโครงสร้างการบริหารงาน	M	4.05	4.17
	SD	0.94	0.76
ทรัพยากรการบริหารจัดการ	M	-	4.03
	SD	-	0.79
กระบวนการจัดการงานสวัสดิการ	M	3.96	4.00
	SD	0.90	0.75
- การประชาสัมพันธ์	M	3.95	3.97
	SD	1.00	0.85
- การเป็นสมาชิก	M	4.02	4.03
	SD	0.89	0.77
- การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงิน เคราะห์	M	3.95	3.96
	SD	0.94	0.80
- การจัดการข้อร้องเรียน/ การให้ความช่วยเหลือ	M	3.89	3.86
	SD	1.01	0.92
- การดำเนินงานทั่วไป	M	3.92	3.86
	SD	0.99	0.92
ภาพรวมเฉลี่ย	M	3.98	4.02
	SD	0.89	0.72

ข้อที่ 2 การเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ให้มีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มจำนวนสมาชิก

การวิจัยในระยะที่ 2 ขั้นตอนที่ 1 นี้ จะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยนำข้อมูลผลวิจัยในระยะที่ 1 ทั้ง 2 ขั้นตอนที่ 1 มาออกแบบการสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างเชิงลึก (Semi-Structure In depth Interview) นี้ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ผู้วิจัยได้นำร่างรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้พิจารณาและให้ข้อมูลเพิ่มเติม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างเชิงลึก (Semi-Structure in depth Interview) สามารถสรุปประเด็นพร้อมคำสัมภาษณ์ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน (Principles and management structure)

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า มีความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน การกำหนดนโยบายแผนการทำงาน และระบบการทำงานที่บ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตในการรับผิดชอบงานของบุคลากรและฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน แต่พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อย ทำให้การดำเนินการตามนโยบายขาดความต่อเนื่อง และอาจจะยังไม่เห็นผลในเชิงประจักษ์ รวมถึงประสบปัญหาในเรื่องของการประสานงานระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาคส่งกระทบต่อการดำเนินงาน ดังนี้

1. โครงสร้างการบริหารงานมีความชัดเจน

หลักการและโครงสร้างการบริหารงานมีการแบ่งโครงสร้างไว้อย่างชัดเจนเป็นไปตามระเบียบ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ด้านหลักการและโครงการบริหารมีระเบียบและหลักเกณฑ์อยู่แล้ว การกระจายงานให้กับเจ้าหน้าที่จังหวัดเป็นผู้ดำเนินงานเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการในการทำงาน ที่ดูแลบุคลากรที่อยู่ต่างจังหวัดและดำเนินการส่งเรื่องมาที่ส่วนกลางในส่วนนี้ ได้มีการจัดทำคู่มือไว้ แต่ในบางครั้งบุคลากรอาจไม่ได้ปฏิบัติตามคู่มือที่ทางสำนักงานจัดทำให้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ส. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.)

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“โครงสร้างการบริหารมีครบทุกส่วนงาน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ส. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

2. มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและนโยบายบ่อยครั้ง

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อย จึงส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบาย ทำให้การดำเนินการขาดความต่อเนื่อง ในบางครั้งยังไม่เห็นผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามนโยบายจากโครงการที่ดำเนินการเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายตามผู้บริหาร ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“นโยบายเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ตอนนี้ปัจจุบันสมาชิกลดลงอย่างเห็นได้ชัด เจ้าหน้าที่ที่อยู่นานมาไม่มีการขยับตำแหน่ง ส่วนภูมิภาคให้การบริการครอบคลุม เมื่อเปลี่ยนผู้บริหารแล้วอยากให้ต่อยอดโครงการที่เคยทำอยู่ให้แล้วเสร็จ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“หน่วยงานก่อตั้งมานานตอนนี้มีด้านการเงินเข้ามาควบคุม เปลี่ยนผู้บริหารบ่อย เจ้าหน้าที่ระดับล่างมีความสั่นคลอนในระดับภูมิภาค นักการเมืองเกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานบางที่หยุดชะงักจึงเริ่มสั่นคลอน ผู้บริหารเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ผอ. กลุ่มบางที่งานไม่ได้เยอะมาก ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร เป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับกลุ่มคน มีการทำงาน 2 มาตรฐาน ซึ่งจริง ๆ แล้วงานไม่ได้เยอะ เจ้าหน้าที่รักในองค์กร แต่ขาดกำลังใจในการจัดโครงสร้าง การขอเครื่องราชจังหวัดขอได้ ส่วนกลางขอไม่ได้ จังหวัดแต่งตั้งหัวหน้ากันเอง เครื่องราชระดับไม่เท่ากับราชการงานทั่ว ๆ ไป เจ้าหน้าที่ทำงานไม่ต่อเนื่อง โครงสร้างมีการปรับเปลี่ยนบ่อย”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

3. ขาดความเข้มแข็งของการประสานงานระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

การประสานงานระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาคขาดการสื่อสาร การส่งต่อข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การประสานงานของเจ้าหน้าที่ ระหว่างส่วนกลางกับภูมิภาคไม่เชื่อมโยงกัน กลุ่มงานหลายกลุ่ม บางที่ส่งผิดกลุ่ม บางที่ส่งงานไปไม่ถึงส่วนกลางเนื่องจากส่งงานผิดกลุ่ม ส่วนกลางไม่คุยกัน ประสานงานกันเพราะว่าส่วนกลางสถานที่ตั้งอยู่ที่

เดียวกัน ส่วนกลางแจ้งจังหวัดให้ชัดเจน บางที่ให้มาก่อนใหญ่แล้วไม่แจ้ง ไม่รู้ว่ายอดไหนหายไป ปรับการทำงานส่วนกลาง ภูมิภาค การพุดจา การต่อว่าเจ้าหน้าที่จังหวัด ภูมิภาคแบ่งงานชัดเจน แต่คนน้อย เสนอเรื่องการประสานงาน หรือขาดการเจอกัน เมื่อก่อนประชุมกันบ่อย แต่ตอนนี้ไม่รู้จักกัน ขาดการประชุมสัมมนาร่วมกัน ให้เจ้าหน้าที่จังหวัดกับส่วนกลางได้พบกัน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า มีความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน กำหนดนโยบายแผนการทำงาน และระบบการทำงานที่บ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตในการรับผิดชอบงานของบุคลากรและฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน การประสานการทำงานกันในการทำงานของบุคลากรต้องเชื่อมโยงแต่ละหน่วยงาน และปรับเปลี่ยนวิธีแนวทางรูปแบบการบริหารงานให้เข้ากับยุคสมัย

ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ (Management resources)

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ปัญหาในการบริหารทรัพยากรทั้งในส่วนของทรัพยากรบุคคลให้มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานและภาระงานที่สอดคล้องกัน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ รวมถึงยังขาดเทคโนโลยีสารสนเทศในการขับเคลื่อนการทำงาน ดังนี้

1. บุคลากรไม่เพียงพอ ภาระงานไม่สมดุล

บุคลากรในการปฏิบัติงานไม่สมดุลกับภาระงานที่รับผิดชอบส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกรอบเวลาและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้สำนักงานสำรวจภารกิจงานให้ตรงกับกลุ่ม เนื่องาน บางกลุ่มเนื่องานค่อนข้างเยอะเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอแทบจะทุกกลุ่มทำให้การทำงานล่าช้าไป”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“โครงสร้างปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกทั่วประเทศจำนวนเยอะ แต่มีเจ้าหน้าที่แค่ 2 ท่าน ทำให้การตั้งเบิกล่าช้า เอกสารที่ใช้ประกอบในการตั้งเบิกกว่าเจ้าหน้าที่จะส่งให้การเงินตรวจใช้เวลาค่อนข้างมาก ส่งผลให้การทำงานล่าช้า ทำงานไม่ทันเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการเบิกจ่าย”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ บางจังหวัดไม่มี ผอ. แต่การให้บริการแก่สมาชิกดี ทุกจังหวัดถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่จะไม่เพียงพอ แต่เจ้าหน้าที่จังหวัดก็ทำงานกันอย่างเต็มที่ และเห็นด้วยกับพี่ ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“เพิ่มศักยภาพของตัวบุคลากร สมาชิก บุคลากรที่ทำงานในส่วนงานน้อย ปริมาณบุคลากรไม่สมดุลกัน งานเพิ่มแต่บุคลากรน้อย ปริมาณบุคลากรไม่เพียงพอ ต่อปริมาณสมาชิก”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ด้านการเงินมีการโอนเงินที่ล่าช้า เนื่องจากสมาชิกมีจำนวนมาก ใช้เวลาในการโอนนาน เวลาไม่เพียงพอต่อการโอนเงินให้กับสมาชิก ในบางครั้งโอนเงินไม่ทัน และรับเงินไม่ทัน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“บุคลากรมีน้อย เจ้าหน้าที่บัญชีมีหน้าที่ทำระบบสิทธิต่าง ๆ ให้กับสมาชิก รับเงินจากสมาชิก การทำงานของเจ้าหน้าที่ต่อคนรับหลายเรื่อง ปกติเวลารับเงินทำให้ทันสมาชิกพึงพอใจ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

2. การพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ

ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรให้มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่ตรงสายงาน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การทำงานไม่ตรงกับตำแหน่ง บางจังหวัดงบประมาณไม่ถูกต้อง ไม่ได้ศึกษา เนื้อหา งานไม่เข้าใจ ขาดการศึกษาระเบียบ ควรมีการอบรมให้ความรู้ในเรื่องของระเบียบทุก ๆ ปี”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ น่าจะมีงบประมาณให้เจ้าหน้าที่ ได้มีการอบรมให้เชี่ยวชาญ การประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน มีเว็บไซต์ มีเพจ มีไลน์

ที่ช่วยประสาน การประชาสัมพันธ์งานของเราอยู่แล้ว และถ้าส่วนกลางสนับสนุนงบประมาณให้การอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญยิ่ง ๆ ขึ้นไป”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

3. ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศในการขับเคลื่อนการทำงาน

ขั้นตอนในการทำงานมีหลายขั้นตอน เกิดความซ้ำซ้อน และเป็นงานเอกสาร ควรจะมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาขับเคลื่อนในการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ขั้นตอนการทำงานหลายขั้นตอน เช่น การรับเรื่องในระบบ และการรับเงินในระบบอีกรอบหนึ่ง ซึ่งจำนวนหนังสือค่อนข้างเยอะ มีการทำงานที่ซ้ำไปซ้ำมาหลายขั้นตอน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ถ้าใช้ระบบไอทีเข้ามาช่วย ถ้าเราใช้ระบบแล้วก็น่าจะไม่ต้องใช้คนเยอะ พัฒนาระบบใหม่ถ้าไม่พัฒนาเห็นด้วยกับการปรับเปลี่ยนคน การทำงานปัจจุบันเป็นแบบใช้คู่มือการทำงาน (Manual)”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“เอกสารที่มีตอนนี้คือเยอะมาก ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อลดการใช้กระดาษ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการบัญชี สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ระบบสารสนเทศยังไม่สนับสนุนให้กับในส่วนงานปัจจุบันอาศัยความรู้เจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง การติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ไม่สอดคล้องกับระบบงาน ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขระบบได้ ควรปรับเปลี่ยนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอในด้านไอที”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ส. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การขับเคลื่อนเทคโนโลยีทางด้านเอกสาร”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยตอนนี้กระดาษเยอะมาก การวางแผนยังไม่ชัดเจน
ยังไม่มีคนมีความรู้ความสามารถ งานทะเบียนหาทะเบียน การเงินหาการเงิน ไอที
หาไอทีโดยตรง ตอนนี้ดูแลด้านไอทีกันเอง ควรพัฒนาระบบใหม่ ค้นหาอะไรไม่ได้
ต้องเรียกเจ้าของระบบมาทำให้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ควรมีการจัดการเรื่องความพอเพียงของจำนวนบุคลากรในการ
ให้บริการกับจำนวนสมาชิก โดยการสรรหาเพิ่มหรือจัดอบรมทางวิชาการและสอนงาน ทางปฏิบัติใน
เรื่องของการตอบคำถาม การสร้างแรงจูงใจ ปลูกฝังการมีจิตบริการให้มีความชัดเจน มีความเต็มใจ
และยินดีให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกด้วยความรวดเร็วสนองความต้องการของสมาชิก
เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และติดตามเรื่องของสมาชิกจนสำเร็จ พัฒนาศักยภาพให้มี
ความเชี่ยวชาญในส่วนหน้าที่รับผิดชอบของงาน พัฒนาระบบเทคโนโลยีมาใช้ควบคู่ในการทำงานให้
เกิดประสิทธิภาพ

ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ (Welfare management process)

แบ่งเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ในส่วนของการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ควรเร่งให้
แก้ไขให้เว็บไซต์ใช้งานได้ปกติ เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา
และส่วนกลางเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1. ดูแลเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ปกติ

เว็บไซต์ของสำนักงานส่วนกลางไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ส่งผลกระทบต่อการ
เข้าถึงของผู้รับบริการในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถดาวน์โหลด
รวมถึงการเข้าถึงเว็บไซต์ของระดับจังหวัด ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เว็บไซต์ที่มีอยู่ การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ในปัจจุบันไม่สะดวก สมาชิกได้รับ
ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง ยังไม่กว้างเท่าที่ควร”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ค. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“เว็บไซต์ของสำนักงานควรเร่งจะเปิดไม่ได้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“ตอนนี้ยังไม่มีข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงาน ตอนนี้ระบบปิดหายไป”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“เมื่อส่วนกลางเข้าไม่ได้ตอนนี้จังหวัดก็เลยเข้าไม่ได้ เพราะจังหวัดลิงค์ข้อมูลกับส่วนกลาง ข้อมูลหลักอยู่ที่ส่วนกลาง”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“การเผยแพร่ข้อมูลในระบบต้องลิงค์กับส่วนกลาง แบบฟอร์มดาวนโหลดไม่ได้หาข้อมูลไม่ได้ ซึ่งสมาชิกบางท่านลำบากในการเดินทางมาที่สำนักงาน ปรับปรุงเว็บไซต์ลดความซับซ้อนในการเข้าเว็บ ตอนนี้ใช้เลขบัตรเข้าไม่ได้ ดูข้อมูลตัวเองไม่ได้ เนื่องจากให้เหตุผลว่าเดี๋ยวมีคนอื่นเอาเลขบัตรไปใช้ในทางไม่ดี”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

2. เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา เช่น การใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน การมี call center เพื่อรับเรื่องประสานงานกับสมาชิกโดยตรง เป็นต้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ปรับการประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจจุดประสงค์ให้ชัดเจน ซึ่งทางสำนักงานทำอยู่แล้วแต่ลงรายละเอียดให้ละเอียดขึ้นในเรื่องของคุณสมบัติในการเป็นสมาชิกจะต้องทำอะไรบ้าง สถานที่ตั้งในการดำเนินงาน กล่าวโดยรวมคือการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทางต่าง ๆ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ส. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ช่องทางในการติดต่อ การรับโทรศัพท์ ประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมชัดเจนลักษณะเป็น call center ให้รับโทรศัพท์โดยตรง โดยที่ไม่ได้ทำงานในส่วนอื่น บางทีสมาชิกโทรมาไม่ได้มีใครรับสาย ควรมีทีมที่ทำหน้าที่นี้โดยตรง รับผิดชอบโดยเฉพาะมีความรู้ความสามารถที่จะตอบได้ กระดาษงาน โอนสาย ให้สมาชิกได้คุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรง”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ค. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การเข้าถึงสมาชิกควรมีแอปพลิเคชันแล้วใส่ข้อมูลไปในนั้น โดยเป็นข้อมูลส่วนตัวให้สมาชิกตรวจสอบได้ แอปพลิเคชันในมือถือ ถ้าเป็นครูยุคใหม่ น่าจะสะดวกมากขึ้น ลูกเล่นภายในอาจจะต้องคิดเพิ่มเติม (ข้อมูลส่วนตัว ประวัติส่วนตัว ประวัติการเป็นสมาชิก ประวัติปัจจุบันชำระเงินถึงงวดที่เท่าไร) การรับสมัครเป็นกรณีพิเศษ แบ่งเป็นช่องให้เลือกไป)”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ส. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“เพิ่มทางเทคโนโลยีมากขึ้น เห็นเช่นเดียวกัน เพราะในปัจจุบันสมาชิกถามตอบไม่ได้ เพราะผู้บริหารไม่ได้แจ้งให้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย โครงการใหม่ ช่องทางประชาสัมพันธ์น้อย เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีเข้ามาเยอะ ขาดบุคลากรในการประชาสัมพันธ์”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ปรับแอปพลิเคชันให้ทันสมัย โดยให้สมาชิกเข้าไปศึกษาข้อมูล การเป็นสมาชิก ข.พ.ค.-ข.พ.ส. มีสิทธิประโยชน์อะไร การแจ้งเสียชีวิต ต้องมาแจ้งที่สำนักงาน ควรมีแอปพลิเคชันการอัปเดตใบมรณะบัตร มีการเชื่อมโยงถึงทะเบียนราษฎร ช่วงเวลาการแจ้งการรับเงินก็จะรวดเร็วขึ้น”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ส. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“สำนักงานมีแอปพลิเคชันไลน์ แต่มีจำนวนไลน์กลุ่มเยอะมาก ไลน์ที่เจ้าหน้าที่จังหวัดสามารถทักข้อมูลไปแชร์ให้กับสมาชิกยังไม่มี ตอนนี้ใช้ตัวอย่างของชุมพร อยากให้ส่วนกลางมีไลน์ที่สามารถเอาข้อมูลไปเผยแพร่ได้เลย บางทีสมาชิกครูรู้ก่อนเจ้าหน้าที่จังหวัดยังไม่รู้ อยากให้ส่วนกลางมีส่วนนี้ ส่งข้อมูลไปในกลุ่มนั้นเลย จะได้ไปกระจายข้อมูล”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“การประชาสัมพันธ์ยังไม่ถึงที่สุด เข้าถึงครูใหม่ไม่ได้ทำให้ประกันชีวิตเข้ามา มีบทบาท และมองเห็นว่า งานฌาปนกิจสงเคราะห์ได้แค่เสียชีวิต อาจจะต้องอาศัยระเบียบ ว่าครูควรสมัครสมาชิก ถ้าเป็นสมัยก่อนกฎหมายภาคบังคับว่าเป็นครูแล้ว

ต้องทำฉาปนกิจสงฆ์เคราะห์ การประชาสัมพันธ์ยังไม่เด่น แอปพลิเคชันของสำนักงานยังทำอะไรไม่ได้เลย ดูได้แต่เรื่องทั่วไปดูงานฉาปนกิจสงฆ์เคราะห์ไม่ได้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“เพิ่มช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ปัจจุบันยังติดขัดในการเข้าระบบอยากให้พัฒนาแอปพลิเคชันให้สมาชิกเข้าถึงได้ เป็นช่องทางบนโลกออนไลน์ที่เข้าถึงได้เหมือนกันทั่วประเทศ ในเรื่องนี้ได้มีการปรึกษาหารือแล้วแต่ยังไม่เห็นเป็นรูปธรรม เวลาสมาชิกมาติดต่อจะเสนอแนะในเรื่องนี้อยู่ตลอด”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

3. การทำสื่อประชาสัมพันธ์จากส่วนกลาง

ผู้ใช้บริการบางส่วนโดยเฉพาะผู้สูงอายุ ไม่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยี ดังนั้น ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของแผ่นพับ โดยส่วนกลางควรเป็นเจ้าภาพในการจัดทำและจัดส่งให้ส่วนภูมิภาค หรือจัดสรรงบประมาณในส่วนนี้ให้เป็นการเฉพาะ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ระบบจังหวัดชุมพรใช้ระบบไลน์ เจอะเข้าไปที่เขตพื้นที่ เจอะเข้าไปในสมาคม 8 อำเภอ ผู้แทนเครือข่าย แล้วให้ผู้แทนประชาสัมพันธ์ เครือข่ายอำเภอที่ 1 ทำเครือข่ายที่ 2 ทำ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ทางจังหวัดทำเอง ทำให้เบียดเบียนงบประมาณจังหวัดที่ได้มา อยากให้ส่วนกลางจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ จะได้เป็นแบบเดียวกันไปในทิศทางเดียวกัน อยากในส่วนกลางสนับสนุนงบประมาณมาให้จังหวัด”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“มีความเห็นด้วยในการประชาสัมพันธ์ ทุกอย่างที่เป็นออนไลน์รวดเร็ว แต่ก็อยากให้มีแผ่นพับที่จับต้องได้ เพราะผู้สูงอายุบางท่านเข้าไม่ถึงเทคโนโลยี ขาดการประชาสัมพันธ์จะทำยังไงครูรุ่นใหม่จะเห็นความสำคัญของการสมัครสมาชิก การประชาสัมพันธ์ง่าย ๆ มีทางเลือกการสมัครได้อะไรบ้าง ส่งมาที่ 77 จังหวัดให้ส่วนกลางรับผิดชอบในการส่งและจัดทำ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“ส่วนกลางควรจัดทำแผ่นพับมาให้ ทำให้เป็นรูปแบบเดียวกันหรืออาจให้
จังหวัดไปพิมพ์เอง และจัดสรรงบประมาณมาให้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“เห็นด้วยกับการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ คนสูงอายุเข้าไม่ถึง
ต่างจังหวัดเทคโนโลยีเข้าไม่ถึง”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า การเพิ่มช่องทางด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทาง
เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการ
ฌาปนกิจสงเคราะห์ การเพิ่มช่องทางการกระจายข้อมูลข่าวสาร เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้
กว้างขึ้นและชัดเจนมากขึ้น หรือจะเป็นจากทางผู้แทนเครือข่าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก (Membership)

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า การดำเนินงานด้านการเป็นสมาชิก เห็นว่าควรเร่งพัฒนาระบบ
การสมัครสมาชิกให้ทันสมัย ทั้งนี้ มีความกังวลเกี่ยวกับสัดส่วนการรับสมัครใหม่กับสมาชิกที่เสียชีวิต
ไม่สมดุล ควรมีการติดตามและการถอนสมาชิกเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีการปรับปรุงสิทธิประโยชน์
ที่ยังไม่จูงใจต่อการสมัครสมาชิก ดังนี้

1. พัฒนาระบบการสมัครสมาชิกให้ทันสมัย

การพัฒนาระบบการสมัครสมาชิกให้ทันสมัย สามารถดำเนินการได้ง่ายและรวดเร็ว
การแก้ไขปรับเปลี่ยนข้อมูล การชำระเงินสามารถทำได้ทันทีผ่านระบบที่พัฒนาขึ้น โดยไม่ต้องเดินทาง
หรือจัดส่งเอกสารมายังสำนักงาน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การสมัครอยากให้พัฒนาระบบ ทำอะไรในแอปพลิเคชัน สมัครในเว็บไซต์
ทำง่าย ๆ แคกดสมัคร เปลี่ยนแปลงยื่นคำร้อง มีเพียงเจตนาอย่างเดียวที่ต้องมาทำที่
สำนักงานต่อหน้าเจ้าหน้าที่ แนบเอกสารให้เรียบร้อย ติดต่อผ่านไลน์ หลักฐานการ
โอนเงินก็เป็นการเสร็จสิ้น เราเป็นเจ้าหน้าที่เราก็เป็นแอดมินตรวจสอบเอกสารการ
สมัคร ตอนนี้นี้การสมัครจะต้องเดินทางมาจังหวัดอย่างเดียวบางคนก็ไม่ว่าง ดังนั้นการ
สมัครต้องเริ่มจากการพัฒนาในแอปพลิเคชัน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

2. สัดส่วนการรับสมาชิกใหม่กับสมาชิกที่เสียชีวิตไม่สมดุล

สัดส่วนการรับสมาชิกใหม่กับสมาชิกที่เสียชีวิตไม่สมดุล มีจำนวนของสมาชิกที่เสียชีวิตหรือจำนวนสมาชิกที่ถอนชื่อมีจำนวนมากกว่าจำนวนสมาชิกใหม่ ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของหน่วยงาน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สมาชิกเสียชีวิต 800 ท่าน แต่มีสมาชิกเข้ามาใหม่ไม่ถึง 200 ท่าน ทำให้ความมั่นคงของสำนักงานเริ่มไม่มั่นคง การประกาศรายชื่อสมาชิกเริ่มลดลงมาเรื่อย ๆ ถ้ามีความมั่นคงจริงครูทั้งประเทศก็ต้องมาสมัครเป็นสมาชิกเพิ่มขึ้น เสียชีวิตกับสมัครไม่เท่ากันในภาพรวม ขาดการประชาสัมพันธ์หรือเบี้ยประกันที่อื่นถูกกว่า แต่กรณีเสียชีวิตสมาชิกได้เงินแน่นอน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ค. สำนัก ข.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“สมาชิกว่าจะได้รับสวัสดิการบ้าง น่าจะมีอะไรครอบคลุมจิตใจสมาชิกมากกว่านี้ ปัจจุบันการถอนชื่อออกมากกว่าสมัคร ควรเข้าไปแนะนำตอนที่ได้รับการบรรจุใหม่ว่าถ้าเป็นสมาชิกได้อย่างไร จะได้สิทธิประโยชน์อะไรบ้าง มีการกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจในการสมัครสมาชิก ข.พ.ค.-ช.พ.ส. ถ้าเป็นไปได้ไม่ยากบังคับบอกรายชื่อสมัครด้วยความเต็มใจสมัครใจ เห็นคุณค่าในการสมัครสมาชิก ข.พ.ค.-ช.พ.ส. คืออะไร เสียชีวิตได้อะไร เพราะบางคนจะมองว่าตนเองเสียชีวิตแล้วก็ไม่ได้ใช้เงินจำนวนนี้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

3. การติดตามและการถอนสมาชิกเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

กระบวนการติดตามการค้างชำระและการถอนสมาชิกควรเนด้วยความเร็ว โดยอาจใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ ลดปริมาณเอกสารที่ใช้ มีระบบการแจ้งเตือนสมาชิกที่มีการค้างชำระที่ทันสมัย ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตามการค้างชำระและถอนชื่อไม่เกิน 3 เดือน เพื่อลดงบประมาณในการสำรองจ่ายของสำนักงาน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การค้างชำระ 3 เดือน ในส่วนของการถอนสมาชิกออกใช้เวลาอยู่พอสมควร แต่บางรายมองว่าภายใน 3 เดือนไม่ได้มีการชำระเงินสงเคราะห์ สมาชิกก็จะถามว่าทำไมไม่ถอนตนเอง บางรายก็บอกว่าควรแจ้งให้ทราบก่อน ติดตามก่อนแล้วค่อยถอนออกจากการเป็นสมาชิก”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ข.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การค้างชำระบางราย 6 เดือนยังไม่ได้ถอนการเป็นสมาชิก บางราย 2 ปี ควรต้องแก้ระเบียบ เดือนครั้ง 1 2 และ 3 รวมถึงการตีประกาศรายชื่อการถอนออกจากการเป็นสมาชิกร่วมไปเป็นปี เจ้าหน้าที่ต้องมีหลักฐานในการติดตาม บางทีเจ้าหน้าที่ทำหลักฐานหาย เนื่องจากเอกสารตอนนี้เยอะมาก เจ้าหน้าที่บางครั้งหาเอกสารไม่เจอ ถ้าเกิดมีการฟ้องร้องจากทนายทนายสมาชิกจะกลายเป็นว่าเจ้าหน้าที่ผิดทันที เพื่อความเป็นระเบียบและการป้องกันการฟ้องร้องจากสมาชิกควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บ ในกรณีที่สมาชิกค้างชำระ สกสค. ล่ารองเงินเพื่อจ่ายให้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.
สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การฟื้นฟูสภาพการเป็นสมาชิกยึดเยื้อเกินไป ระยะเวลาดำเนินการ 7 เดือน ตามสมาชิก 3 เดือน เดือนที่ 4 ตามทนายทนายสมาชิกบางรายจ่ายตอนเดือนที่ 3 ก็ไม่ถูกถอนชื่อ ส่วนใหญ่จะเป็นชื่อซ้ำๆ เงินเดือนไม่พอให้หัก เป็นข้าราชการบำนาญ ติด 1-2 เดือน จ่ายเดือนที่ 3 เงินเดือนเข้าสหกรณ์หักก่อน ไม่พอมาปนกิจสงเคราะห์หักตามครั้งที่ 1, 2, 3 ใบสีเหลือง พอถึงจะเสนอถอนชื่อของทุกคนที่ถูกถอนชื่อเพื่อเอาเอกสารไปให้ส่วนกลาง มติที่ประชุมบอกให้ถอนบางที่ใบสีเหลืองหาไม่เจอ เพราะเอกสารเยอะมาก ลดปริมาณการใช้เอกสาร ส่วนกลางถ้าไม่ให้ใบสีเหลือง ส่วนกลางไม่ถอน การถอนชื่อถ้าให้ออก 5-6 เดือน ใช้งบประมาณเกินไป”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“เมื่อก่อนค้างชำระ เดือนที่ 4 จะถูกดำเนินการถอน บางที่ 8-9 เดือน จำหน่าย สำนักงานสำรองจ่ายแทน ซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณในส่วนนี้ ในส่วนของใบเหลืองเป็นหลักฐานในการติดตามและจะต้องแนบส่งส่วนกลางเพราะติดในเรื่องของการฟ้องร้องจากสมาชิก ถ้าเดือนที่ 1,2,3 ไม่ชำระ เดือน 4 ถอน สมาชิกบางท่านไม่ชำระเดือน 1, 2 และมาชำระเดือนที่ 3 เท่ากับว่าทางสำนักต้องนับ 1 ใหม่ การตามทนายทนายก็ได้ผลพอสมควร บางคนทนายทนายชำระแทนให้ บางรายลาออกเองเมื่อค้างชำระ ลดระยะเวลาการติดตามค้างชำระ 3 เดือน คือ 3 เดือน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“เห็นด้วยกับการปรับระยะเวลาให้เร็วขึ้นในการถอนรายชื่อสมาชิก เพราะยอดเงินที่สมาชิกค้างชำระเป็นจำนวนเงินหลักแสน ปัญหาหลายจังหวัดที่สมาชิกค้าง

เนื่องจากบางที่ไม่ได้มีการติดตามติดตาม บางที่ตามได้ แต่เจ้าหน้าที่ไม่อนุมัติ
ทางสำนักงานสำรองจ่ายเยอะ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“การติดตามสมาชิกที่ค้างชำระควรเริ่มตามตั้งแต่เดือนที่ 1 และทำหนังสือ
เตือน มีระบบที่ทันสมัยส่งข้อความเตือนในข้อความ ผ่านระบบมือถือ แจ้งสมาชิก
เพียง 3 ครั้งก็พอ เนื่องจากสำนักงานเสี่ยงประมาณในการสำรองจ่ายแทน การแจ้ง
ทนายทควรแจ้งควบคู่พร้อมกับสมาชิก”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

4. สิทธิประโยชน์ไม่จูงใจต่อการสมัครสมาชิก

ขาดสิทธิประโยชน์ สวัสดิการ หรือการจูงใจในการสมัครสมาชิก หรือการคงอยู่
ของสมาชิก ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในส่วนของเกณฑ์ความเหมาะสมมองในส่วนของการลาออกจะได้อะไรบ้าง
ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ตอบไม่ได้ แต่จะได้ในเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า สมาชิกบางคนก็ไม่โอเค
กับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ ในปัจจุบันมีการเอื้อผลประโยชน์ให้กับสมาชิก บางครั้ง
12 เดือนก็ยังจ่ายเงินให้กับสมาชิกโดยการจ่ายเงินสำรองให้กับสมาชิกที่เสียชีวิต
เพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ให้กับสมาชิกได้ทราบให้ชัดเจนเกี่ยวกับการฃาปนกิจ
สงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“สิ่งที่เจอและคำถามจากครูก็คือจะเป็นเรื่องนี้ คือไม่มีสวัสดิการ ก็ไม่ได้ก็จะ
มาเชื่อมโยงในเรื่องนี้ ทุกคนต้องกินต้องใช้ บางครอบครัวมีลูก บ้านต้องเช่า
ข้าวต้องซื้อ หากไม่มีสวัสดิการตรงนี้จะโยงไปเรื่องความสมดุลของการเป็นสมาชิกก็
เลยเป็นที่มาของการมาลาออก มากกว่าสมัคร บางวันลาออก 3 รายใน 1 อาทิตย์
สมัคร 1 รายในระยะเวลา 2 เดือน ส่วนมากที่มาสมัครกันจะเป็นพ่อแม่ที่เป็นครู
เห็นคุณประโยชน์ของ ช.พ.ค. คุณแม่บอกให้มา คุณพ่อบอกให้มา แต่ถ้าเป็นกลุ่มที่
บ้านต้องเช่าข้าวก็ซื้อ ก็จะบอกว่าไม่ไหวในการชำระ เนื่องจากว่าไม่มีสวัสดิการอะไร
เลย ไปสมัครสหกรณ์หรือกรุงไทยยังได้กู้ ได้ส่งลูกเรียนด้วย น่าจะปรับในข้อนี้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“เรื่องสวัสดิการ ถ้าครอบคลุมแล้วประทับใจมากกว่านี้ก็น่าจะมีแรงจูงใจในเรื่องสวัสดิการ ไม่ใช่เสียชีวิตแล้วได้ สมาชิกจะคิดว่าเงินตรงนี้ตายก็ไม่ได้ใช้ ถ้ามีดอกเบี้ย 4 บาท ก็ดีกว่าบัตรเครดิต”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“สมัครสหกรณ์กู้ได้ 500,000 บาท ประกันชีวิต ชำระเบี้ย 5,000 บาท กู้ได้ 500,000 บาท ไม่จำกัดว่าจะเป็นสมาชิกกี่ปี ถ้ามีสวัสดิการนี้ให้ ครูก็อาจจะเพิ่มร่วมมือกับกรุงเทพฯ ให้นาครตั้งระบบในการหัก ขึ้นอยู่ที่เงื่อนไขในการจ่ายดอกหรือทั้งดอกทั้งต้น เงื่อนไขในการทำสัญญา”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า การปรับระยะเวลาให้เร็วขึ้นในการถอนรายชื่อสมาชิก ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ในการตัดสมาชิกภาพสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เมื่อการดำเนินการตรวจสอบเสร็จสิ้นแล้ว ต้องดำเนินการแจ้งเรื่องที่ตรวจสอบให้แก่สมาชิกได้ทราบโดยออกหนังสือถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. รวมถึงจัดสรรสิทธิประโยชน์ในการจูงใจสมาชิกใหม่ หรือการคงอยู่ของสมาชิก

ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ (Collection and disbursement of aid money)

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ในการดำเนินงานการจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ยังมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินมีจำนวนไม่เพียงพอ ขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ให้การดำเนินการได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ยังมีปัญหาการประสานงานระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์มีความล่าช้าสำหรับกรณีที่มีการกู้ยืมเงิน ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินจำนวนไม่เพียงพอ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินมีจำนวนไม่เพียงพอเนื่องจากมีภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการต้องรับผิดชอบทั้งการเงินและงานอื่น ๆ และมีขั้นตอนในการทำงานหลายขั้นตอน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผู้ปฏิบัติงานน่าจะน้อยไป ช.พ.ค. 1 ท่าน ช.พ.ส. 1 ท่านของการเงินและมีงานอื่นด้วย การเบิกจ่าย และการเบิกจ่ายต้องทำฎีกาแล้วถึงโอนเลยทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“เห็นด้วยกับที่กล่าวมาข้างต้นในเรื่องของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และเห็นว่าควรปรับอย่างเร่งด่วน ถ้ามีการเพิ่มบุคลากรงานจะเร็วขึ้นพิจารณาดูว่าตรงไหนสามารถลดขั้นตอนลงได้เพื่อให้งานกระชับขึ้น”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

2. ขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

การขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ ยังเป็นการดำเนินงานจากเจ้าหน้าที่ ควรมีระบบรองรับการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ระบบสารสนเทศยังไม่ค่อยทันสมัย ถ้าได้ข้อนี้มากก็จะบริการเต็มที่ในเรื่องของความสะดวก”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“อยากให้ทำเหมือนธนาคาร ที่มีใบแจ้งแล้วจ่ายเงินได้เลย อยากให้ทางระบบตัดเอง ไม่ใช่ให้เจ้าหน้าที่มาตัดให้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“การจ่ายเงินให้กับทายาทของสมาชิกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกให้สองแสนไปเลยเพื่อเป็นการใช้จ่ายในการฌาปนกิจ ส่วนที่สองจะมีอุปสรรคถ้าสมาชิกมีการกู้เงิน การปรับใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อแจ้งข้อมูลว่าทายาทดำเนินการอยู่ในขั้นตอนไหน เจ้าหน้าที่เห็นด้วย เพราะทายาทจะได้ทราบว่าตนเองจะได้รับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ตอนไหน กำลังดำเนินการถึงขั้นไหน หรือเลขสมาชิกนี้ได้รับไปแล้วหรือยัง โดยพิมพ์เลข พิมพ์ชื่อเข้าไปแล้วสามารถตรวจสอบได้ จะคลายความกังวลกับตัวทายาท ระบบทำให้ทายาทตรวจสอบได้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

3. ปัญหาการประสานงานระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ปัญหาการประสานงานระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในเรื่องข้อมูลระหว่างกันที่ยังขาดความราบรื่น หรือไม่ได้คำตอบ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ส่วนกลางต้องให้ข้อมูลก่อน ว่าถ้าตายจะได้รับเงินเท่าไร และได้รับเงินเมื่อไหร่ เสียชีวิตเดือน พ.ย. ยอดเสียชีวิตประกาศเดือน ธ.ค. เท่ากับเสียเวลาไป 1 เดือน ดังนั้นจังหวัดต้องช่วยแจ้งข้อมูล การทำงานไม่ได้จบที่ส่วนกลาง”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ข.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ส่วนกลางประกาศรายชื่อสมาชิกที่เสียชีวิตในแต่ละงวด ในการจ่ายเงินอยากให้ส่วนกลางจ่ายแล้ว อยากให้ส่วนกลางแจ้งจังหวัด ว่าสมาชิกตกค้างมีกี่ราย สาเหตุการไม่ได้เงินเพราะอะไร ตกค้างมีใครบ้าง ในไลน์มีแต่เจ้าหน้าที่จังหวัดสอบถาม ส่วนกลางไม่ได้ตอบไขข้อสงสัย 4 เดือนยังไม่ได้รับคำตอบ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

4. การเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์มีความล่าช้าสำหรับกรณีที่มีการกู้ยืมเงิน

การเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ในส่วนของการสมาชิกที่ไม่มีภาระผูกพันทางด้านการกู้ยืมสามารถเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ได้ตามเวลาที่กำหนดเมื่อมีเอกสารครบถ้วน แต่การเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์จะเกิดความล่าช้าในกรณีที่สมาชิกมีภาระผูกพันทางด้านการกู้ยืมเนื่องจากจะต้องมีการตรวจสอบและติดตามข้อมูลดังกล่าว ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นไปตามขั้นตอน ถ้าจะให้เร็วขึ้นจะต้องลดขั้นตอน การรับเรื่อง การยื่นเรื่องนำเสนอ อาจจะต้องพูดคุยกัน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. สำนัก ข.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การเบิกจ่ายประมาณ 90 วัน เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ข.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ในกรณีที่สมาชิกกู้เงินการฌาปนกิจสงเคราะห์ก็อาจจะได้เงินล่าช้า ถ้าสมาชิกไม่ได้กู้เงินทายาทก็จะได้รับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการบัญชี สำนัก ข.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การเบิกจ่ายเงินฉาบปกิจะเคราะห้จะคาบเกี่ยวประมาณ 1 เดือน เนื่องจากทางธนาคารออมสินจะตรวจสอบเอกสาร ในกรณีนี้ระยะเวลาจะขึ้นอยู่กับเอกสารการกู้เงิน เพราะ ข.พ.ค. มีโครงการเงินกู้ยืม เลยทำให้ล่าช้า”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“เรื่องการจ่ายเงินสงเคราะห์ไม่ได้ช้ามากเป็นไปตามงวดประกาศ ไปชำระตรงติดเงินกู้ สำนักงานต้องไปปิดหรือว่าต้องรอประกันเครม เพราะว่าตามหลักการจ่ายเงินประกาศงวด 1 เราจะจ่ายงวดเมษายน แต่เราต้องเก็บเงินงวด 1 นำส่งภายใน 10 กุมภาพันธ์ ส่วนกลางรับเงินเดือนมีนาคม ตรวจสอบการเก็บเงินเรียบร้อยแล้วก็นำงวด 1 ขึ้นมาทำเรื่องเบิกจ่ายเงินให้ทนายทเดือนกุมภาพันธ์ กว่าจะเบิกจ่ายเสร็จตรวจสอบข้อมูลเสร็จไปเป็นเดือนมีนาคม จริง ๆ น่าจะจ่ายได้ในเดือนมีนาคม ที่กล่าวมานี้เป็นในกรณีของเคสปกติไม่ได้มีการกู้เงิน แต่ในตามขั้นตอนจนไปถึงเดือนเมษายน ตอนนี้เคสยังช้าไป 1 เดือน ถ้าเป็นเคสกู้เงินต้องรอยอดจากการปิดหนี้ออมสิน รอดูว่าหนี้ออมสินเป็นเงินเท่าไร มีประกันไหม ถ้าไม่มีประกันก็เบิกเงินจากกองทุนไปปิด แล้วมาหักเงินจากทนายท การเก็บเงินรายศพ เราจะนั่งเก็บอยู่หน้าเคาน์เตอร์เพราะว่าตอนนี้มีแอปพลิเคชัน ตอนนี้สามารถใช้เลขบัตรประชาชน 13 หลัก ขอ QR code เป็นระบบอัตโนมัติเลย แต่ของเราถึงจะเป็น QR code เข้าไปแต่ก็ไม่ได้ตัดเพราะว่าเจ้าหน้าที่ต้องมาตัดเอง”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“ขอเสริมในส่วนที่สมาชิกบางรายแจ้งว่าที่ล่าช้า สมาชิกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่กู้เงินกับกลุ่มไม่ที่กู้เงิน ส่วนที่ไม่กู้เงินจะไม่ช้า ส่วนกลุ่มที่กู้เงินจะช้าเนื่องจากว่ารอข้อมูล จะต้องไปปิดหนี้กับธนาคารมาก่อน หรือเคลียร์กับบริษัทประกันด้วย กลุ่มนี้จะประมาณ 3 เดือนกว่าที่ทนายทจะได้รับเงิน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการบัญชี สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การจัดเก็บรวดเร็วอยู่แล้ว มีกติกาอยู่แล้ว แต่ทำไมการจ่ายเงินล่งไป 5 เดือน 6 เดือน ในส่วนนี้ไม่เกี่ยวกับภูมิภาค การตรวจสอบเรื่องกู้ก็ไม่น่าจะนานขนาดนั้น น้อยคนมากที่จะได้ภายใน 3 เดือน ข.พ.ส. มีบ้างเพราะการกู้มีน้อย บางทีบอกว่า 3 เดือน นับจากเดือนไหน บางทีนับจากการติดประกาศ การตอบคำถามค่อนข้างจะยาก ถ้าจัดการศพ เอกสารครบจ่ายทันที เงินสงเคราะห์ครอบครัวช้ามาก”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“การเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว ก็ยังช้า ช้าบางประเด็น เช่น สมาชิกมีปัญหา ถ้าสมมุติว่าเป็นทายาทก็จะช้าในเรื่องการตามเงิน เพราะว่าบางจังหวัดจะโดนในส่วนของการตามเงินประจำ บางทีทายาทไม่ทราบข้อกำหนด ภายใน 3-4 เดือนไม่เกินนี้ บางทีทายาทมีความต้องการเงินในเมื่อคนในครอบครัวเขาเสียชีวิตไปแล้ว ทายาทก็อยากได้เงินบางทีรื้อวันไปแล้ว ก็อยากจะให้มีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งบางทีถ้าเป็นประเด็นการกู้เงินทายาทก็อาจจะยังไม่เข้าใจว่าบุคคลในครอบครัวหรือสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่เป็นพ่อแม่เคยกู้เงินไว้หรือไม่”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“การจ่ายเงินถือว่าเร็วแล้วในการจ่ายเงิน ก่อน 3 เดือนเป็นเรื่องดีกับสมาชิก แต่สำนักงานจ่ายแทนสมาชิกจึงส่งผลให้เงินของสำนักงานร่อยหรอ เงินไม่พอต่อการจ่าย”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า การปรับระบบสารสนเทศให้ทันสมัย จะช่วยให้การบริการเต็มเรื่องของความสะดวก ใ้แจ้งแล้วจ่ายเงินได้เลย ทางระบบตัดเองได้ นอกจากนี้ ยังมีประเด็นการเพิ่มบุคลากร รวมถึงการดูว่าตรงไหนสามารถลดขั้นตอนลงได้ เพื่อให้การทำงานกระชับขึ้นในการจ่ายเงิน สงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิก

ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ (Complaint management/assistance)

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ในการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ สามารถมีแนวทางในการลดข้อร้องเรียนผ่านการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจ ดังนี้

การลดข้อร้องเรียนผ่านการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจ

การจัดการข้อร้องเรียนมีหลายขั้นตอน ไม่ใช่แค่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. แต่ยังต้องผ่านกฎหมายหลายหน่วยงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการที่ทายาทได้รับเงินสงเคราะห์ช้า รวมถึงการความไม่เข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ดังนั้น การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจ การให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน ตอบคำถามสมาชิกและทายาทได้ รวมถึงการมีต้องมี timeline และแนวทางในการแก้ไขที่ชัดเจนจะช่วยลดและจัดการข้อร้องเรียนได้ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การร้องเรียนทำได้ 2 ช่องทาง โดยตรงกับผ่านกระทรวง เพิ่มความเข้าใจให้สมาชิกในเรื่องการร้องเรียนการขอเงินไปใช้ก่อน แก้ไขโดยการประชาสัมพันธ์ เพราะสมาชิกเข้าใจผิดเกี่ยวกับมาปนกิจสงเคราะห์”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การร้องเรียนมีหลายขั้นตอน ไม่ใช่แค่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. แต่ยังต้องผ่านกฎหมายหลายหน่วยงาน บางท่านข้อมูลไม่ครบก็ต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม การร้องเรียนให้ยื่นเรื่องไปทางสำนักกฎหมาย แล้วให้ทางกฎหมายแจ้งเรื่องมาที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ในกรณีที่สมาชิกร้องเรียนมาที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ถ้าเรื่องไหนที่ผู้บริหารระดับต้นในหน่วยงานสามารถแก้ไขได้ก็ทำทันที แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ก็ร้องเรียนไปทางส่วนของกฎหมาย”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ส. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเงิน 4 % ผู้บริหารต้องมีคำตอบชัดเจน ถ้าผู้บริหารไม่ชัดเจนเจ้าหน้าที่ตอบคำถามกับสมาชิกไม่ได้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การร้องเรียนเรื่องการจ่ายเงินช้า ลูกไม่ได้รับเงิน สมาชิกไม่เข้าใจ ญาติไม่เข้าใจ บางทีสมาชิกไม่ได้ระบุผู้รับ ญาติก็รู้ว่าทำไมตนเองไม่ได้ในประเด็นนี้ก็เลยเกิดการฟ้องร้องกันเกิดขึ้น”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การร้องเรียนเรื่องของทายาทที่ได้รับเงินล่าช้า ทางส่วนกลางเฝ้าติดตามจังหวัดก็ไม่รู้จะตอบอย่างไร ยังไม่เห็น timeline ในการทำงาน ติดขัดอะไร ถ้าขาดการส่งเงินจะช่วยเหลือยังไง ยังไม่มีความชัดเจน ต้องมี timeline และแนวทางในการแก้ไข”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การให้ความช่วยเหลือเรื่องข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้น หลังจากสมัครสมาชิก แล้วจะต้องมีข้อมูลขั้นพื้นฐานให้ทราบ การย้ายที่อยู่ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ค. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ต้องชี้แจงให้สมาชิกทราบ สมาชิกต้องเข้าใจว่างานฌาปนกิจสงเคราะห์คืออะไร มันไม่ใช่เงินออม ไม่ใช่เงินสะสม แล้วจะขอกู้เอาไปใช้ก่อนได้ไหม ต้องเข้าใจว่าตนเองจ่ายเงินช่วยสมาชิกเพื่อนครูไปแล้ว”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ค. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ระดับจังหวัด ในส่วนของระดับจังหวัดถ้าสมาชิกเข้ามาสอบถามเรื่องข้อมูลต่าง ๆ ก็จะอธิบายเบื้องต้นให้กับสมาชิกค่อนข้างชัดเจน ส่วนสมาชิกรายไหนที่ติดเรื่องเงินซำก็พยายามหาข้อมูลให้สมาชิกเต็มที่ว่าซำเรื่องอะไร ด้วยเหตุใด”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า การจัดการความรวดเร็วในข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ให้ไม่ต้องผ่านกฎหมายหลายหน่วยงาน การให้คำแนะนำเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือ ต้องมี timeline และแนวทางในการแก้ไขให้ชัดเจน ทั้งนี้การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานขององค์กรจะช่วยให้จะช่วยลดการร้องเรียน

ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป (General Operations)

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ในการดำเนินงานควรมีช่องทางการรับความคิดเห็นและการตอบคำถามสมาชิก รวมถึงการสร้างเครือข่ายตัวแทนสมาชิก ดังนี้

1. มีช่องทางการรับความคิดเห็นและการตอบคำถามสมาชิก

ควรเพิ่มช่องทางการรับความคิดเห็นจากสมาชิก ตัวแทนเครือข่ายจากหลากหลายช่องทางเช่น ผู้รับความคิดเห็น เพจเฟซบุ๊ก หรือแอปพลิเคชัน ในการรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการ รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประจำในการตอบคำถามสมาชิกผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การแสดงความคิดเห็นให้สมาชิกเขียนใส่ตู้แล้วให้เจ้าหน้าที่จังหวัดรวบรวม เพจเฟซบุ๊กควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามให้กับสมาชิก”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ส. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ขอเพิ่มเติม สมาชิกพิมพ์ข้อความเข้ามาแสดงความคิดเห็นแต่ข้อความตรงนั้นไม่ได้มีใครไปตอบ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไม่ได้ไปถึงสำนักงานควรจะมีแอดมินเข้าไปตอบคำถามให้แก่สมาชิก หรือถ้าแอดมินตอบไม่ได้ส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่เพื่อตอบคำถาม”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการบัญชี สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“มีการจัดอบรมสมาชิก และได้เชิญสมาชิกมาแสดงความคิดเห็น ให้จังหวัดจัดในของเครือข่าย เอาสมาชิกมา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ตัวแทนสมาชิกเครือข่ายสมาชิก”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“แต่ถ้านำแอปพลิเคชันมาใช้ ให้สมาชิกเข้าไปในช่องทางข้อเสนอแนะ แล้วเจ้าหน้าที่ก็เข้าไปรวบรวมข้อสงสัยต่าง ๆ สมาชิกพิมพ์ข้อความอย่างอิสระ ไม่ต้องอาย ไม่ต้องพูด ทาง สกสค. อาจจะได้ข้อมูลที่แท้จริง”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ส. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จังหวัดหาคนที่ตัวเองรู้จัก ค่อยได้ เลยไม่ค่อยได้รับความจริงว่าจริง ๆ แล้วสมาชิกต้องการอะไร”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

2. การสร้างเครือข่ายตัวแทนสมาชิก

การสร้างตัวแทนสมาชิก เครือข่ายสมาชิก สำหรับจิตอาสาในการระดมทุนการสร้าง ความเข้าใจให้กับบรรดาสมาชิกด้วยกัน ควรมีการเสริมแรงให้มีกำลังใจทำงาน มีการประชุมการ ประสานเครือข่ายที่ดี ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การแต่งตั้งผู้แทน ช่วยการกระจายอำนาจในการให้บริการ ครูที่เป็นผู้แทน ตั้งแต่สมาชิกแรกเข้าจนถึงสิ้นสุดการเป็นสมาชิก เชียงรายเป็นพื้นที่ห่างไกลกัน อำเภอลี้กว่านครศรี เป็นเขาเป็นดอย อยากให้โครงการนี้อยู่ ช่วยได้มากจริง ๆ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“ตัวแทนของอำเภอทุกอำเภอมีประโยชน์จริง ๆ ตั้งให้ชัดเจน หรืออาจมีค่าตอบแทนให้ท่านบ้าง เพราะการไปทำงานของท่านก็มีค่าดำเนินการค่าน้ำมันรถในการขยับ ขอให้ตั้งเป็นมาตรฐานที่ชัดเจน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“ส่วนใหญ่เป็นจิตอาสา ถ้าให้เขาหน่อยก็จะมีกำลังใจทำงานมีกำลังใจในการช่วยงาน นอกจากเครือข่ายก็จะมีตัวแทนการเงิน เจ้าหน้าที่การเงินที่ส่งเงินให้เรา ปีที่แล้วไม่มีถูกตัดไป แต่ปีนี้ก็เสนอไปอีก ถ้ามีการประชุมก็จะมีการประชุมที่ดี ต่อเรื่องการย้ายคนก็จะสะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งจะทำงานให้เราถ้ามีการประชุม เพราะแต่ละปีจะมีการเคลื่อนไหว ก็เลยอยากฝากในเรื่องการประชุมเจ้าหน้าที่การเงิน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ผ่านตามช่องทางต่าง ๆ ข้อเสนอแนะควรส่งไปถึงสำนักงาน ควรมีแอดมินเข้าไปตอบคำถามให้แก่สมาชิก การจัดอบรมสมาชิก เชิญสมาชิกมาแสดงความคิดเห็น ตัวแทนสมาชิกเครือข่ายสมาชิก สำหรับจิตอาสา ควรมีการเสริมแรงให้มีความตั้งใจทำงาน มีการประชุมการประชุมเครือข่ายที่ดี

ความคิดเห็นที่มีต่อ “ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. 10 ลำดับแรก”

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นที่มีต่อ “ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. 10 ลำดับแรก” ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับเงินกู้

ได้แก่ ข้อเสนอแนะที่ 1 การจัดทำโครงการเพื่อให้กู้ยืมเงินในโครงการ และลดอัตราดอกเบี้ย ข้อเสนอแนะที่ 3 การลดดอกเบี้ยเงินกู้ และ ข้อเสนอแนะที่ 4 การให้กู้เงินโดยไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน และปล่อยกู้ตามสัดส่วนที่สมควรแต่ละบุคคล ผลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมองว่าหากจะมีในส่วนของการเปิดโอกาสให้กู้ยืมอาจจะเป็นเพียงการสร้างแรงจูงใจในการสมัครเป็นสมาชิก

ช.พ.ค. สำหรับครูใหม่ โดยเปิดโอกาสให้กู้เงินจากธนาคารได้จำนวนน้อย ๆ 1-2 แสนบาท เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการสมัครสมาชิก ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ส่วนของข้อที่ 1. โครงการเปิดไปแล้วปิดไปแล้ว เนื่องจากหลายๆ สาเหตุ และตอนนี้ทางสำนักงานไม่สามารถเปิดโครงการให้สมาชิก เพราะการฉกฉวยโอกาส สงเคราะห์บังคับไว้ว่าตั้งไว้เพื่อเป็นการสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูไม่ใช่สถาบันทางการเงินเพื่อเปิดให้สมาชิกได้กู้เงินในปัจจุบันถึงได้ไม่มีโครงการเปิดให้สมาชิกกู้เงิน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“เรื่องเงินกู้ไม่น่าจะเอาเงินตรงไหนมาให้ยืม มีแต่โครงการเงินกู้แต่ไม่มีการติดตาม สมาชิกบางรายเสียชีวิตเงินยังคงค้างไถ่มาสมากกว่ายอดที่จะได้รับ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“งบประมาณ ถ้าทำจริง ๆ ต้องทำร่วมกับธนาคาร การกู้ยืม”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การลดดอกเบี้ย สมาชิกมีปัญหาอยู่แล้ว ทาง ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ประสานงาน กับทางธนาคารเจรจากับทางธนาคารเรื่องการลดหย่อนดอกเบี้ย”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การกู้ยืมเงินเท่าที่ผ่านมาเป็นการกู้เงินโครงการแต่ก็เป็นปัญหามาก เพราะครูที่กู้ยืมเงินมา ไม่ได้จ่ายให้ธนาคารออมสิน ภาพรวมเป็นเงินค้างเยอะมาก สกสค. ต้องเอาเงินไปจ่ายแทนเยอะมาก ครูกู้เงินเต็มอัตราหมดแล้ว สหกรณ์ การไฟฟ้าเนนหนี่ เหลือเงินเดือนน้อย ไม่มีเงินให้หัก ครูใหม่อาจจะให้กู้ 1 แสน เล็ก ๆ น้อย ๆ จูงใจในการสมัคร”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“ถ้าต้องการเพิ่มสมาชิก ช.พ.ค. เป็นแล้วก็ได้ไหม ถ้าเป็นการกู้ 1-2 แสน น่าจะได้ แต่ไม่ใช่เงินจากสำนักงาน แต่ให้ธนาคารเป็นหน่วยรับผิดชอบ คล้าย ๆ โครงการแบบออมสิน น่าจะจูงใจได้ แต่ก็ต้องอยู่กับดุลพินิจหลายๆ ส่วน การจัดสวัสดิการ ถ้าไม่เอาสำนักงานเข้าไปเกี่ยวแต่ให้เป็นส่วนของธนาคาร”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“มองกลับไปโครงการเงินกู้ตอนแรก เห็นด้วยกับสองแสน จัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ ข้อ 3 เก็บมาจ่ายไป สมาชิกคิดว่าเป็นเจ้าของเงิน แก้วแสน สำนักงานไม่มีเงินจ่ายให้ จากการลองคำนวณเงินที่ส่งมาปนกิจสงเคราะห์มายอดได้ประมาณไม่เกินสองแสน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“ถ้าผู้บริหารมีการต่อรองกับทางธนาคารเรื่องการกู้และลดดอกเบี้ยก็เป็นการดีดังุด”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“ดอกเบี้ยออมสินแก้ไม่ได้ นอกจากหาแหล่งเงินทุนใหม่ ออกแบบใหม่”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

2. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการ

คือ ข้อเสนอแนะที่ 2 การเพิ่มการจัดสวัสดิการ เช่น บ้าน รถ เป็นต้น/เงินสงเคราะห์ให้มากขึ้น ผลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมองว่าข้อเสนอแนะข้อ “การเพิ่มการจัดสวัสดิการ เช่น บ้าน รถ เป็นต้น/เงินสงเคราะห์ให้มากขึ้น” ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และจะก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ข้อที่ 2 ไม่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ส. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ข้อ 2 ไม่โอเคเลย ครูทำสลิป 2 อันเพื่อโชว์ คนที่นำสงสารที่สุดคือผู้ค้าประกัน ออมสินฟ้องในฐานะผู้ค้า แต่ผู้ก็ยังสบายอยู่เลย บางคนต้องหย่าร้างกันเพื่อป้องกันการฟ้องร้องเรื่องของทรัพย์สิน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“การเป็นสมาชิก ช.พ.ค สามารถไปกู้บ้าน-รถ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสศ. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
 สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

3. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมาชิก

คือ ข้อเสนอแนะที่ 5 การเปิดอบรม/จัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับเมื่อเป็นสมาชิก ผลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมองว่า เป็นสิ่งที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว และได้รับผลตอบแทนที่ดี ตรงความต้องการของสมาชิก ควรดำเนินการต่อเนื่องโดยควรมีการตั้งงบประมาณรองรับการดำเนินการในส่วนนี้ให้เพียงพอ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เห็นด้วย เพราะเคยอบรมและสมาชิกยอมรับ สมาชิกอยากให้มีการอบรมบ่อย ๆ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสศ. กลุ่ม ข.พ.ส. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.
 สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ข้อ 5 ทำไปแล้วเมื่อปีที่แล้ว”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสศ. กลุ่มการเงิน สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.
 สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การอบรมจัดประชุม จัดเกือบทุกปี”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสศ. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1
 สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“การฝึกอบรมควรตั้งงบประมาณของส่วนนี้ ขอความร่วมมือแต่ละจังหวัดหาคนมา เเจาะเรื่องสวัสดิการสวัสดิภาพ ฟังถึงสิทธิประโยชน์ของ ข.พ.ค. - ข.พ.ส. ให้จังหวัดจัด หรือส่วนกลางจัดก็ได้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสศ. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
 สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“เสริมในเรื่องการอบรม จริง ๆ ถ้าอบรมทุกปี แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่คิดเปลี่ยนก็ไม่มีทางเปลี่ยน น่าจะเป็นที่จิตสำนึก”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสศ. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
 สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

4. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร

ได้แก่ ข้อเสนอแนะที่ 6 การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ ข้อเสนอแนะที่ 7 การเพิ่มช่องทางการติดต่อสมาชิกโดยตรง ข้อเสนอแนะที่ 8 การรายงานข้อมูลการจ่ายเงินฌาปนกิจ/การหักจ่ายเงินรายเดือน และข้อเสนอแนะที่ 10 การรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานเป็นรายปี ผลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมองว่า เป็นสิ่งที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว แต่ควรเพิ่มช่องทางติดต่อและช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่มีความเสถียร สามารถใช้งานได้เป็นปกติตลอดเวลา การเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามให้กับสมาชิก เป็นต้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เห็นด้วย เพิ่มช่องทางการติดต่อ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ส. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.
สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานเป็นรายปี ส่วนนี้ดำเนินการอยู่แล้ว แต่สำนักงานจะติดประกาศไว้ที่สำนักงานในส่วนนี้จะได้รับข้อมูลที่ค่อนข้างยาก เนื่องจากติดประกาศไว้ที่สำนักงาน ไม่ได้ลงเว็บไซต์ของสำนักงาน เมื่อก่อนมีการเงินอยู่ในเว็บไซต์แต่ในปัจจุบันได้เอาออกไปแล้ว”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ส. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.
สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การดูแลสมาชิกโดยตรง การที่สมาชิกติดต่อโดยตรงง่ายกว่า เจ้าหน้าที่ติดต่อหาสมาชิกเพราะบางรายย้ายที่อยู่หรือเปลี่ยนเบอร์ติดต่อทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อได้”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.
สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายควรที่จะเรียนรู้งานคนอื่นด้วย ควรจะรู้ข้อมูลพื้นฐานทุกงาน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ค. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.
สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“บุคลากรไม่พอแต่ละคนมีงานประจำควรมีคอลเซ็นเตอร์ สรุปรายเดือนตอบข้อมูลพื้นฐานให้กับสมาชิก”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการบัญชี สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.
สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ประชาสัมพันธ์เพิ่มอะไรได้บ้าง ข้อ 8 ถ้าเว็บไซต์ใช้ได้เมื่อไหร่ ตอนนี้อย่างไร”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“เรื่องเกี่ยวกับการบริการ ส่วนมาที่เข้ามาก็จะเป็นคุณครูที่ต้องการการเอาใจ
เขาอาจเหน็ดเหนื่อยมาจากเด็ก ๆ เจ้าหน้าที่ที่เราอยู่ห้องแอร์เย็น ๆ เรื่องปรับปรุง
ก็ขอให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ ใส่ใจเรื่องการบริการ บริการยังงี้ให้มี
ความสุข ปรับปรุงยังงี้ ไม่ดู่ ไม่ดวด ไม่เอาอารมณ์ไปใช้ในการพูดคุยกับสมาชิก
อยากให้งานบริการของเราเป็นภาพลักษณ์ที่สวยงาม อยากให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่
ของเราด้วยวาจา เครื่องแต่งกายสุภาพ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“การประชาสัมพันธ์ เทคโนโลยีที่เชื่อมต่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์รวม
การรายงานข้อมูลถ้าเรามีช่องทางที่ทันสมัย การเข้าถึงข้อมูลไม่ได้ เพราะระบบ
เชื่อมโยงกัน เรื่องการสมัคร การเปลี่ยนแปลง ยกเว้นการระบุผู้รับสิทธิ์มาทำที่จังหวัด
หรือสำนักงาน เจ้าหน้าที่จะลดงานลดความเหนื่อยในการทำงาน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

5. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินสงเคราะห์

คือ ข้อเสนอแนะที่ 9 วิธีการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวไม่ควรเกิน 90 วัน
ผลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมองว่า เป็นสิ่งที่จะต้องมีการดำเนินการ โดยจะต้องมีการพัฒนา
ระบบการบริหารจัดการให้ทันสมัย โดยการดำเนินการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิด
ความรวดเร็ว ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องคุยกับผู้บริหาร ว่าจะสามารถทำได้ไหม การจ่ายเงินสงเคราะห์
ครอบครัวไม่ควรเกิน 90 วัน ในกรณีนี้ถ้าไม่ติดเงินกู้ก็ได้ การจ่ายเงินภายใน 30 วันเคย
ทำได้ แล้วก็ปรับมาเป็น 90 เนื่องจากมีปัญหาหลายสาเหตุ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ส. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ไม่เกิน 90 ถ้าสมาชิกไม่กู้ ประเด็นนี้ตรงอยู่
ข้อ 7 ต้องพัฒนาระบบเพราะล่าช้าที่สุดแล้ว ไอทีของ สกสค. หาเจ้าหน้าที่ ไอที

โดยตรงของฌาปนกิจสงเคราะห์ การพัฒนาระบบอยากให้พัฒนา การชำระเงิน
จะต้องเป็นธนาคารกรุงไทยเท่านั้นธนาคารอื่นไม่ได้ ควรพัฒนาระบบ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การรับเงินไม่เกิน 90 วัน อันนี้ถูกต้อง ซึ่งเป็นการบริหารที่ช่วยเหลือ
ครอบครัว”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 1

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

**ปัจจัยเกี่ยวข้องที่ทำให้รูปแบบการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของ
สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้รับบริการ**

ปัจจัยหรือเงื่อนไขที่ทำให้รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการ
ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ฯ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผล มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้การปฏิบัติงานและการให้บริการแก่สมาชิก

การชำระเงินระบบตัดยอดเองอัตโนมัติและออกเป็นใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับ
สมาชิก สร้างแอปพลิเคชันโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของสมาชิก การค้างชำระสิทธิประโยชน์ใน
การเป็นสมาชิก และโครงการต่าง ๆ ที่สำนักงานจัดทำขึ้นสมาชิกเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาเพื่อให้
สมาชิกตรวจสอบได้ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ประเด็นเร่งด่วนในเรื่องการจัดเก็บเงิน สมาชิกต้องมาชำระเอง ชำระด้วย
เงินสด เพิ่มเติมให้สำนักงานเปิดระบบออนไลน์ อยากให้มีคิวอาร์โค้ดในการชำระเงิน
เพื่อความสะดวกสบาย สมาชิกจะได้ไม่ต้องเดินทางมาชำระเงินที่สำนักงาน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการบัญชี สำนัก ข.พ.ค.- ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“สร้างความเข้าใจตรงกันหรือความชัดเจนให้กับสมาชิกและเจ้าหน้าที่ ติดตั้ง
แอปพลิเคชันไลน์ 2-3 วันมีการให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำการประชาสัมพันธ์
โครงการดี ๆ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ข.พ.ส. สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การขับเคลื่อน การสร้างการยอมรับผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ปัจจัยเงื่อนไข
เพิ่มเติม พัฒนาบุคลากรให้เป็นไปในทางเดียวกัน ครอบคลุมขั้นตอนวิธีการ ไม่ว่าจะเป็น

เป็นระบบที่ใช้ในการดูแลสมาชิก ระบบงานทั้งหมด ระบบสำเร็จรูป ทุกจังหวัดจะเห็น
แค่ในจังหวัดตนเองซึ่งระบบนี้ใช้มานานแล้ว อาจต้องมีการพัฒนาอัปเดตหรือปรับปรุง
ทำระบบให้ทันสมัยครอบคลุม อันที่ใช้อยู่อาจจะไม่ทันสมัยแล้ว รูปแบบการทำงาน
ต้องทันกับปัจจุบันมากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานผิดพลาดกว่าการใช้กระดาษ ปัจจุบัน
เรายังใช้กระดาษเป็นส่วนใหญ่”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ทิศทางในส่วนที่สมาชิกมองในความเชื่อมั่น การพัฒนาปรับปรุงช่องทาง
ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อสื่อสาร การติดตามข้อมูลว่าถึงขั้นตอนไหน
ปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีการสนับสนุนในความคิดเห็นส่วนใหญ่ก็จะเป็นทาง
ด้านเทคโนโลยีที่อยากให้เพิ่มเติมเข้ามา”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“นำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น รวบรวมข้อมูล งานโครงการ รวบรวมทั้งหมด
การค้างชำระเงินใส่ข้อมูลเข้าไปอยู่ในระบบ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ความรวดเร็วในการประเมินผล การค้นหา การดูแลระบบ ระบบที่ทันสมัย
ซึ่งตอนนี้ก็ยังไม่เสถียร”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ฝากเรื่องแอปพลิเคชันงานเราเป็นงานบริการ เจ้าหน้าที่ทำงานลดน้อยลง
ไม่ต้องอธิบายทีละคน ลดเวลา ลดการทำงานของเจ้าหน้าที่ การชำระผ่านระบบ
ควรตัดอัตโนมัติผ่านระบบ เหมือนบัตรเครดิต สร้างเงื่อนไขว่าอยากชำระแบบไหน
คิวอาร์โค้ดหรือไปจ่ายเซเว่น เมื่อสมาชิกชำระเงินแล้วตัดในระบบเลย แต่ตอนนี้เรา
ต้องออกไปเสิร์ฟกับมือ ควรจะเป็นใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ การรับสมาชิกใหม่ตอนนี้
เจียบ เอาลูกเอาพ่อแม่มาสมัครพละ 50 สตางค์ 1 บาทเยอะไป สมัครสมาชิกได้
ในนามพ่อแม่ลูก มองว่าเป็นการเพิ่มสมาชิกอีกช่องทาง รวมถึงการจัดสวัสดิการ
ให้ชัดเจน เหมือนที่สมาชิกเรียกร้องเรียนมา รูปแบบชัดเจน การบริการชัดเจน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2

สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“ปรับปรุงการจ่ายเงินสงเคราะห์ให้เร็วขึ้น ไม่อยากให้สมาชิกพูดว่าเงินจากที่อื่นก็ได้แล้ว เหลือแต่เงินฌาปนกิจสงเคราะห์ อยากให้เจ้าหน้าที่เข้าไปประชาสัมพันธ์งานฌาปนกิจสงเคราะห์ในโรงเรียน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

2. การสร้างขวัญและกำลังใจ การจัดอบรมพัฒนาบุคลากร ทั้งในเรื่องของความรู้และการปฏิบัติงาน การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สร้างจิตสำนึก ไม่มีสมาชิกก็ไม่มีเงินเดือน บุคลากรพัฒนาไปเรื่อย ๆ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“งบประมาณในการพัฒนาบุคลากร มีการเชิญการทำงาน การทำงานดีเด่น เชิดชูเกียรติเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ แต่ปัจจุบันไม่ได้เล็งเห็นเจ้าหน้าที่และความสำคัญของการทำงานของเจ้าหน้าที่ อยากให้มีการบำรุงขวัญและกำลังใจ”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

“ด้านบุคลากรการให้บริการอยากให้มีการจัดอบรม เพราะงานเราคืองานบริการ อยากให้บริการคุณครูและสมาชิกทุกคน เพราะทำให้รู้สึกดี เงินสงเคราะห์ครอบครัวปรับให้เร็วอีก 1 เดือน เวลาหักหักทันที แต่ทำไมเวลาตายได้ช้า จาก 90 วัน เหลือ 60 วัน เป็นการประชาสัมพันธ์ในตัว”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. ส่วนภูมิภาค กลุ่มที่ 2
สัมภาษณ์ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567)

3. การประชาสัมพันธ์การดำเนินการและการสร้างความเข้าใจให้ถูกต้องแก่สมาชิก โดยเฉพาะการสร้างแรงจูงใจให้กับคนรุ่นใหม่ในการสมัครสมาชิก ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จัดเก็บข้อมูลเข้าระบบ มีโครงการอะไรเข้ามาใหม่เอาเข้าระบบในส่วนเรื่องงบประมาณ ถ้าทำได้ก็เห็นด้วย การประชาสัมพันธ์ของฌาปนกิจสงเคราะห์ การบอกต่อในชุมชนการถือแบบฟอร์มไปให้คนในชุมชนได้เลย ครูเกษียณเข้าอินเทอร์เน็ตไม่เป็น ถ้าเราเข้าถึงพื้นฐานชาวบ้านก็จะเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ อีกช่องทางหนึ่งคือโทรทัศน์”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“ถ้าเป็นเรื่องระบบต้องรองบประมาณ และการประชาสัมพันธ์ต้องพูดให้เห็นว่าการเป็นสมาชิกมันคืออะไร เปรียบเทียบกับประกัน สมาชิกจะเข้าใจว่าเราเป็นประกัน เราต้องชี้แจงจุดนี้ให้ชัดเจน เป็นเงินช่วยเหลือกัน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“การสร้าง ความเข้าใจกับสมาชิก มีการลงพื้นที่ในการแก้ปัญหา อยากให้ครูรู้ทั่วถึงเนื่องจากครูสมัยใหม่มักจะโสด อยากให้รู้ว่า ช.พ.ค.-ช.พ.ส. คืออย่างไร การไม่เป็นภาระเมื่อถึงชีวิต”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“แต่ในทางกลับกันครูรุ่นใหม่สนใจประกัน เพราะได้รับดอกเบี้ยเมื่อส่งถึงเกณฑ์ที่กำหนด การจ่ายเงินสงเคราะห์ของ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. จ่ายแพงกว่า ไปใช้กับทายาท ซึ่งเขาไม่มีทายาทจะทำไปทำไม สมาชิกบางคนสมัครเพราะหวังกู้เงิน”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่มการเงิน สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

“องค์กรสร้างความมั่นคง โน้มน้าวคนรุ่นใหม่ให้เห็นความสำคัญสร้างแรงจูงใจ เปิดรับสมัครแล้วมีการกู้จะมีคนสมัครเยอะมาก ผู้บริหารระดับผู้ใหญ่จะทำอย่างไร ในหลักการบริหารระดับใหญ่ จะมีแรงจูงใจอะไรที่จะดึงครูรุ่นใหม่ ปัญหาที่เกิดขึ้นคืองบประมาณส่วนหนึ่งด้วย การเรียกเก็บกับสมาชิกเก็บเงินไม่ได้เป็นแสน ๆ คน ตอนนี้สมาชิกไม่มีจ่าย ถ้าเปิดรับสมัครโดยการให้กู้จะมีสมาชิกเพิ่มขึ้น”

(พนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. กลุ่ม ช.พ.ค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สัมภาษณ์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567)

การวิจัยในระยะที่ 2 ขั้นตอนที่ 2 นี้ จะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยนำข้อมูลผลวิจัยในระยะที่ 2 ขั้นตอนที่ 1 มาออกแบบการประชุมการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Interview) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. โดยผู้วิจัยได้นำร่างรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของ

สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ มาปรับ และนำข้อมูลที่ได้จากการประชุมการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Interview) สรุปประเด็นพร้อมคำสนทนากลุ่มได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน (Principles and management structure)

ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน กำหนดนโยบายแผนการทำงาน และระบบการทำงานที่บ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตในการรับผิดชอบงานของบุคลากรและฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน พัฒนาศักยภาพให้มีความเชี่ยวชาญในส่วนหน้าที่รับผิดชอบของงาน การประสานการทำงานกันในการทำงานของบุคลากรต้องเชื่อมโยงแต่ละหน่วยงาน และการปรับเปลี่ยนแนวทางรูปแบบการบริหารงานให้เข้ากับปัจจุบัน การพัฒนาระบบเทคโนโลยีมาใช้ควบคู่ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“โครงสร้างการบริหารงาน สำนักงานจังหวัด มีแผนภูมิบอกช่องแต่ละส่วนงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งอะไรในส่วนความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ทำได้หมดทุกคน ยกเว้นการเงินหรือบัญชี ในส่วนมุมที่ตอบไม่ได้อาจจะไปเจอลูกจ้างแต่ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่จะตอบได้หมดไม่ว่าจะเป็นเรื่องสิทธิประโยชน์และการระบุนิติ”

(กรรมการ ข.พ.ค. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“ในส่วนของโครงสร้างอาจจะเกี่ยวกับขนาดของจังหวัดบางที่เป็นขนาดจังหวัดใหญ่และจังหวัดเล็ก ถ้าไปจังหวัดใหญ่อาจจะเกิดกรณีนี้กรณีคนเยอะเจ้าหน้าที่อาจจะไม่ทันหรืออาจไปเจอลูกจ้างก็เลยไม่มีความชัดเจนในการตอบคำถาม”

(กรรมการ ข.พ.ส. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“ถ้าระบบดีขึ้นกว่านี้การจัดเก็บและการติดตามก็จะดีไปด้วยเพราะทุกอย่างเป็นการเชื่อมโยงกันหมด การเปลี่ยนแปลงที่อยู่บางที่สมาชิกไม่ได้แจ้งเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ติดตามไม่ได้เลยทำให้บางกรณีสมาชิกค้างจ่าย ส่วนของเรื่องบัตรประชาชนตอนนี้เลขบัตรของเรายังไม่สมบูรณ์ การติดตามใช้เวลานานกว่าจะถอดชื่อใช้เวลาค่อนข้างมากทำให้สำนักงานต้องจ่ายเงินแทนเนื่องจากว่าระบบของเรายังไม่เสถียรมากกว่าจะถอนได้เลยใช้เวลาเกือบปี”

(ผอ.สำนัก ข.พ.ค.-ข.พ.ส. สัมภาษณ์ วันที่ 27 กุมภาพันธ์

2567)

“ตอนนี้ระบบถ้าสามารถเชื่อมโยงกับทะเบียนได้ ก็จะสามารถรวดเร็วต่อไปจะต้องแก้ด้วยการเก็บเงินเฉพาะอะไรกับรายเดือนเพราะอันนี้จะเป็นตัวข้อมูลที่มีเพราะว่าจะได้ยืนยันว่ามีตัวตนทุกจังหวัดทำจังหวัดใครจังหวัดมันมันต้องแยกออกมา

คัดออกมาให้ได้แต่เมื่อคัดออกมาได้กลุ่มที่สมบูรณ์แบบก็จัดสวัสดิการให้เขาเลย
ผู้อำนวยการจังหวัดต้องเอาให้หนึ่งให้ได้จังหวัดที่ไม่สมบูรณ์แบบ”

(กรรมการ ช.พ.ค. วันที่ 27 กุมภาพันธ์
2567)

ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ (Management resources)

การจัดการเรื่องความพอเพียงของจำนวนบุคลากรในการให้บริการกับจำนวนสมาชิก โดยการสรรหาเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้ตรงสายงาน ทางปฏิบัติในเรื่องของการตอบคำถาม การสร้างแรงจูงใจ ปลุกฝังการมีจิตบริการให้มีความชัดเจน มีความเต็มใจและยินดีให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกด้วยความรวดเร็วสนองความต้องการของสมาชิก เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และติดตามเรื่องของสมาชิกจนสำเร็จ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ส่วนด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรทรัพยากรบุคคลสำคัญที่สุด
สำนักงานยังมีส่วนเสียตรงที่ว่า ความสามารถไม่ตรงกับภาระหน้าที่งานส่วนใหญ่จะมา
ในสายของวุฒิการศึกษา วุฒิการศึกษาหลากหลายเลยทำงานไม่ตรงบางที่กำหนด
ปริญญาตรี หรือไม่ก็ ปวช. ปวส. ก็เข้ามาสมัครงานได้ที่สำนักงานได้ ตอนนี่เริ่มดีขึ้น
แล้วแต่ต้องใช้เวลา ประเด็นนี้ก็เลยส่งผลในเรื่องของการเงินการบัญชีเพราะบางที่ทำ
บัญชีผิดเพราะว่าไม่ตรงกับสายงานก็ต้องเรียนรู้จากประสบการณ์แล้วก็การสอน”

(กรรมการ ช.พ.ส. สทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่บางครั้งอาจไปเจอลูกจ้างหรือเจ้าหน้าที่สาย
การเงินหรือบัญชีบางทีก็ตอบได้บางทีก็ไม่น่าจะจะให้เพิ่มเติมในเรื่องความชัดเจน
ต้องอยู่ที่ความชัดเจนของระบบการบริหารจัดการต้องใช้ระบบระเบียบเหมือน
ธนาคารถามตรงไหนได้หมดวันฝ่ายการเงินกับบัญชีก็ต้องมีเจ้าหน้าที่เฉพาะ”

(กรรมการ ช.พ.ค. สทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“เรื่องของการบริหารจัดการตามหน่วยงานนี้ส่วนใหญ่จะตอบได้ส่วนใหญ่
ร้อยละ 99% ที่รู้เหมือนกันหมด ทุกคนต้องเรียนรู้แต่บางทีอาจจะไปเจอบ้างที่ตอบ
คำถามไม่ได้”

(กรรมการ ช.พ.ส. สทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ (Welfare management process)

แบ่งเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

การเพิ่มช่องทางรับรู้ข่าวสารด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล การประชาสัมพันธ์กิจการฅาปนกิจสงเคราะห์ มีการประชาสัมพันธ์ให้กว้างขึ้นและชัดเจนมากขึ้น หรือจะเป็นจากทางผู้แทนเครือข่ายช่วยกันประชาสัมพันธ์หรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การเป็นสมาชิก ช.พ.ค-ช.พ.ส. ได้อะไรเพิ่มบ้าง มีความแตกต่างระหว่างสมัครกับไม่สมัครเป็นสมาชิกอย่างไร ถ้าสมัครเป็นแบบนี้ถ้าไม่สมัครได้อะไรนี้ สิทธิในการสมัครก็ได้เหมือนกันแต่ก็ยังเหมือนเดิม ถ้าเป็นข้าราชการฉนั้นจะต้องมีความพิเศษขึ้นมา สมาชิกบางท่านอายุใกล้ 35 ปี ถึงจะสมัครเพราะว่าจะได้ไม่เสียเปรียบ ในปีนี้การกำหนดการรับสมัครสมาชิกอาจจะต้องลดอายุลง สมัยก่อนมีการบังคับในการสมัครเป็นสมาชิกแต่ตอนบังคับไม่ได้”

(ผอ.สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. สนทนากลุ่ม วันที่ 27

กุมภาพันธ์ 2567)

“การจัดอบรมให้ความรู้ฉนั้นทำอยู่แต่ยังไม่ทั่วถึงมีเป็นโครงการต่อเนื่องในแต่ละปี การประชาสัมพันธ์ฉนั้นสำคัญเลย การประชาสัมพันธ์บางที่ยังอ่อน โดยเฉพาะจากส่วนกลางประจำจังหวัด ตอนนี้มีทั้งไลน์และเพจสำนักงาน ระบบของ สกสค. ข้อมูลข่าวสารตอนนี้อยู่ไม่ได้ 5-6 เดือนแล้วตอนนี้อยู่ระบบมีปัญหาอยู่ และในปัจจุบันมีโครงการผู้แทนเครือข่าย สมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. แต่ละจังหวัด ในส่วนการทำงานของภาคใต้ก็มีการแจ้งทางเครือข่ายในส่วนนี้ก็ต้องมาดูว่าเครือข่ายเข้มแข็งหรือไม่เข้มแข็งจะดูได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือเข้าร่วมโครงการของสมาชิก”

(กรรมการ ช.พ.ส. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก (Membership)

ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. การตัดสมาชิกภาพสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เมื่อการดำเนินการตรวจสอบเสร็จสิ้นแล้วจะต้องดำเนินการแจ้งเรื่องที่ตรวจสอบให้แก่สมาชิกได้ทราบโดยออกหนังสือถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การค้างจ่ายเราจะมีระเบียบไว้ 1 เดือน 2 เดือน 3 เดือน หรือ 3 เดือนติดต่อกัน แต่ก็ยังไม่ได้จำหน่ายออกจากการเป็นสมาชิก เดือนที่ 4 ก็ยังตามทวงถามอีกครั้ง บางคนถึง 7 เดือน ตอนนี่คือน้อย 7 เดือนถึงจะขอถอนจำหน่ายและการตามแต่ละครั้งเจ้าหน้าที่ต้องลงทะเบียนสอบถาม”

(กรรมการ ข.พ.ค. สนนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“ข้อมูลในการชำระการฌาปนกิจสงเคราะห์ส่วนใหญ่สมาชิกทุกคนจะเข้าใจหมด คนที่ไม่ค่อยใส่ใจในเรื่องนี้ การติดตามจะติดตามที่สมาชิกและทายาท ถ้าตามไม่เจอในทะเบียนราษฎร์ การติดตามทุกครั้งมีหลักฐานและส่วนใหญ่คนที่เป็สมาชิกจะเข้าใจว่าถ้าค้างเกิน 3 เดือนจะต้องโดนถอนออกจากการเป็นสมาชิก”

(กรรมการ ข.พ.ค. สนนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“การรายงานข้อมูลการจ่ายเงินฌาปนกิจการจ่ายเงินรายเดือนอันนี้ทำอยู่แล้ว ในเว็บไซต์ของสำนักงานจะบอกเลยว่าเดือนหนึ่งเสียชีวิตกี่คน มีชื่อบอกเรียบร้อยเช่นเดียวกันเหมือนกันมีแอปพลิเคชันบอกเรียบร้อยหมดเลยเดือนนี้ใครตายกี่คนมีชื่ออะไรบ้าง วิธีการจ่ายเคราะห้ไม่เกิน 30 วันอันนี้เห็นด้วยที่เกิน 90 วันแสดงว่าสมาชิกกู้เงิน บางกรณีสมาชิกกู้แล้วมีปัญหาจะต้องมีการเคลมกับประกันกว่าจะเดินเรื่องเสร็จก็อาจจะยืดเยื้อเกิน 90 วัน แอปพลิเคชันจากส่วนกลางและให้สมาชิกทุกคนเข้าได้หมดในส่วนนี้ถือว่าดีถ้าเว็บไซต์ตรงนี้สมบูรณ์เมื่อไหร่สามารถทำได้เลยอันนี้จะดีมากจะลดปัญหาเลยเปิดเว็บไซต์ดู เพราะถ้าสมาชิกไม่เปิดดูก็แสดงว่าไม่รับผิดชอบในการเป็นสมาชิก”

(กรรมการ ข.พ.ส. สนนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“ถ้าเป็นครูที่อายุเยอะก็จะโน้มน้าวไม่ได้แล้วแต่เราจะทำยังไงให้ประกอบครูใหม่เข้ามาเป็นสมาชิกให้ยังคงอยู่ ของเรื่องเงินจะสร้างจิตสำนึกอย่างไรให้มีความรับผิดชอบบริการชำระให้ตรงเวลา ประเด็นที่ 2 ถ้าเข้ามาสมัครเป็นสมาชิกเข้ามาอยู่กับเราแล้วนอกจากคุณได้สมัครเข้ามาเป็นสมาชิกแล้ว เงินในส่วนนี้ถ้าสมาชิกไม่เสียชีวิตยังใช้ไม่ได้แน่นอน แต่ถ้าสมาชิกเสียชีวิตไปทายาทจะได้ใช้ค่าใช้จ่ายในการจัดการศพ ในส่วนนี้ คิดว่าเป็นเรื่องของการสร้างจิตสำนึกทำอะไรให้เขารู้ว่าไม่ใบ้เขียวก็มีโอกาสสรวลหล่นลงจากต้นไม้จำเป็นต้องเป็นใบไม้สีเหลืองเสมอไป ทำอย่างก็ไกลถึงจะทำให้เขารู้ว่าชีวิตไม่แน่นอน”

(กรรมการ ข.พ.ค. สนนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ (Collection and disbursement of aid money)

ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินให้กับสมาชิกและทายาท ปรับระบบสารสนเทศให้ทันสมัย สามารถกรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเข้าระบบเพื่อตรวจสอบข้อมูลและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน รวมถึงการดูว่าตรงไหนสามารถลดขั้นตอนลงได้ เพื่อให้การทำงานกระชับขึ้นในการจ่ายเงินสงเคราะห์ ครอบครัวของสมาชิก ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การเบิกจ่ายเป็น 2 ลักษณะมี 2 ยอดถ้าในกรณีนี้จะต้องผ่านทางออนไลน์”

(กรรมการ ช.พ.ส. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“การเบิกจ่ายถ้าเกิดกู้เงินต้องผ่านออนไลน์เคลียร์เรื่องเงินกว่าจะเสร็จเป็นเดือนในการเบิกจ่าย ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะมี 2 ยอด ยอดแรกก็เสียชีวิตแล้วจะได้ 200,000 บาท ช.พ.ค. ส่วน ช.พ.ส. 100,000 บาท ถ้าเป็นสมาชิกทั้ง ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ก็ได้รับ 300,000 บาท แต่หลักฐานต้องพร้อม ส่วนงวดที่ 2 ประมาณ 2-3 เดือนก็ถ้าเป็นหนี้หรือกู้ก็ต้องเคลียร์กับบริษัทประกัน อาจต้องรอ การเสียชีวิตต้องแจ้งชื่อ ต้องอนุมัติภายในวันที่ 20 หรือ 21 ของเดือนถึงประกาศ ตอนนี้พยายามเร่งอยู่”

(กรรมการ ช.พ.ค. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“การจัดเก็บและเบิกเงินเพิ่มปริมาณรวดเร็ว ในการจ่ายเงินสงเคราะห์ ครอบครัวแต่จริง ๆ ส่วนใหญ่จะไม่เกิน 90 วันถ้าเอกสารพร้อมและครบจ่ายทันที แต่ที่ชะงักอยู่คือการกู้เงินมีภาระผูกพันอื่น ในส่วนนี้ต้องเช็คกับทางธนาคารกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่ต้องถูกตรวจสอบ บางทีสมาชิกเสียชีวิตไปแล้วแต่ไม่ได้แจ้งทายาทนั้น ทายาทก็เลยไม่รู้ แต่ทุกครั้งที่ทายาทโทรมาจังหวัดก็อาจจะอธิบายและก็จะเข้าใจ ทายาทที่ไม่มีเงินกู้และรู้ว่าจะต้องได้ตรงนี้จะรีบทันทีเลย 2 อาทิตย์โทรมาทันทีนี่คือประเด็นที่ 1 ส่วนที่ 2 ก็คือของสมาชิกที่กู้ยืมที่โทรมาว่าเพราะว่าตัวเองเป็นหนี้ แต่พอเราอธิบายไปถ้าเงินสงเคราะห์ที่จะได้ไม่พอต้องตรวจสอบแต่ถ้าเกิดบอกว่าไม่พอเดียว ทายาทต้องรับผิดชอบนะแล้วก็จะหายไปเลย”

(กรรมการ ช.พ.ค. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ (Complaint management/assistance)

การจัดการความรวดเร็วในข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ให้ไม่ต้องผ่านกฎหมายหลายหน่วยงาน การให้คำแนะนำเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือ ต้องมี timeline และแนวทางในการแก้ไขให้ชัดเจน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เทคโนโลยีในการให้บริการกับสมาชิกอันนี้สำคัญอันนี้เป็นจุดอ่อนของสำนักงานเราเคยเสนอว่าให้ทำบัตรให้แก่สมาชิกตอนนี้ ช.พ.ค. กำลังดำเนินการอยู่ตอนนี้ทำ แอปพลิเคชันไลน์ให้สมาชิกเข้ามาดูได้เลย QR Code ก็ประมาณ 10 กว่าจังหวัดตอนนี้กำลังประสานงานทางเขตเพื่อขอเข้าระบบเขต ในระบบตอนนี้กำลังดำเนินการทำ ตอนนี้ส่วนกลางกำลังทำพัฒนาระบบใหม่”

(ผอ.สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป (General Operations)

การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ผ่านตามช่องทางต่าง ๆ ข้อเสนอแนะควรส่งไปถึงสำนักงาน ควรมีแอดมินเข้าไปตอบคำถามให้แก่สมาชิกตัวแทนสมาชิก เครือข่ายสมาชิก สำหรับจิตอาสา ควรมีการเสริมแรงให้มีความตั้งใจทำงาน มีการประชุมการประสานเครือข่ายที่ดี ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การจัดทำโครงการด้วยให้กู้ยืมอันนี้คงทำไม่ได้ เราไม่มีเงินเหลือ สมาชิกอาจจะคิดว่าเป็นเงินฝากของเขาก็จะมีอยู่บางกลุ่มที่ยังไม่เข้าใจ และจะมีอีกกลุ่มหนึ่งที่อยากให้นำเงินอีกส่วนมาให้กู้สมาชิกกลุ่มนี้จะเป็นหนี้และต้องการเงินตรงนี้เพื่อจะได้เอาเงินตรงนี้ไปใช้ก่อนเสียชีวิต และสมาชิกจะไม่ได้ใช้เงินสงเคราะห์แต่จะเป็นทายาทที่ได้ใช้และใช้ในการจัดการศพของสมาชิก เงินฌาปนกิจคือเงินทำบุญให้กับเพื่อนครู สมาชิกที่สมัครอยู่ตั้งแต่แรกอยู่แล้วแต่บางที่สมาชิกทำเหมือนไม่รู้เพื่อจะเอาเงินตรงนี้ออกใช้ก่อน ซึ่งในเรื่องนี้ยังเป็นประเด็นอยู่ สมาชิกทำหนังสือร้องเรียนขึ้นมาเพื่อมาขอเงินส่วนนี้ไปใช้ก่อน”

(กรรมการ ช.พ.ค. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“สิ่งที่อยากให้พัฒนาเพิ่มคือเรื่องของการนำระบบของธนาคารเข้ามาใช้กระบวนการจัดการสวัสดิการด้านที่ 3 อันนี้เป็นตัวที่จะช่วยให้ สกสค. ยั่งยืนนานในเรื่องนี้สำคัญมาก สวัสดิการเมื่อก่อน สกสค. เคยทำ ตอนหลังหยุดไปเนื่องจากสมาชิกขาดส่ง สมาชิกบางท่านมีหนี้หลายทาง ในส่วนนี้คิดว่าจะทำเป็นโครงการเป็นครั้ง ๆ ไปสำหรับสมาชิกที่มีกำลังส่งชำระ สมาชิกใหม่หรือสมาชิกที่ยังไม่เคยกู้”

(กรรมการ ช.พ.ส. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“โครงการลดอัตราดอกเบี้ยในเรื่องนี้เคยทำไปแล้วแล้วก็หยุดไปแล้ว แต่ถ้าจะนำโครงการนี้กลับมาและทำให้มีสมาชิกเพิ่มขึ้นก็เห็นว่าดี แต่ต้องไม่เกินเงินสงเคราะห์ที่จะได้รับ สมาชิกมีภาระทางการเงินเยอะไปทำให้บางที่จ่ายชำระหนี้ไม่ทันเนื่องจากดอกเบี้ยค่อนข้างสูง ธนาคารเป็นผู้กำหนดดอกเบี้ย การปล่อยเงินกู้ตาม

ลัดส่วนอันนี้อยู่ต้องอยู่ที่ธนาคารและขอความร่วมมือเพราะว่าสำนักงาน สกสค. ไม่มีให้งบประมาณให้สมาชิกก็ เราได้ขอร้องรัฐบาลน้อยเราเลยไม่มีเงินปล่อยให้”

(ผอ.สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“ตอนนี้เป็นคนที่ยังไม่ทำงานใหม่ ๆ ครูใหม่อาจจะอยากได้รถยนต์ก็เห็นดีแต่ต้องกำหนด สาเหตุดังนี้ที่ไม่มาสมัครเฉพาะเพราะว่ากู้ไม่ได้ เพราะว่าสมัครสหกรณ์แล้วก็ได้เลย กรุงเทพฯสมัครสมาชิกแล้วก็ได้เลย”

(กรรมการ ช.พ.ส. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“การแต่งตั้งครูให้เป็นผู้แทนอันนี้ก็ทำอยู่แล้วทุกอำเภอ ส่วนใหญ่ก็จะเป็นเหมือนที่บอกส่วนใหญ่ก็จะเป็นเหมือนคน 2 คน 3 คนเป็นกลุ่มเดิมเพราะว่า ช.พ.ค. เราจะได้เงินก้อนใหญ่เขาก็เลยมาร้องขอ แต่ในกรณีที่ยากก็จะต้องกู้ไม่ให้เกินวงเงินที่จะได้รับ ต้องมีกฎระเบียบ ก็เปอร์เซ็นต์ของเงินที่จะได้ ครูใหม่ก็สอบถามว่ากู้ได้ไหมก็จะบอกว่ากู้ไม่ได้แต่ก็จะเป็นการวิธีเก็บเงินแทนแล้วกัน การเปิดโอกาสให้สมาชิกเพื่อเป็นการเพิ่มยอดของจำนวนสมาชิกตอนนี้กำลังศึกษาข้อจำกัดอยู่ แต่ตอนนี้ดูในเรื่องของอายุแต่ยังไม่ได้ลงไปถึงครอบครัวกำลังศึกษาอยู่ว่าถ้ามีโอกาสแล้วจะต้องดูความเสี่ยงด้วยเพราะในบางกรณีสมาชิกคนเดียวยังค้างชำระและถ้าเกิดพ่อแม่พี่น้องมาอีกนั่นคือความเสี่ยงตรงนี้และจะกลายเป็นภาระของสำนักงาน”

(กรรมการ ช.พ.ส. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“อีกประการหนึ่งของสมาชิกที่เข้ามาอยู่ตรงนี้การมีบัตรสมาชิกอันนี้น่าจะเป็นประเด็นสำคัญที่สุด ถ้ามีบัตรสมาชิกตรงนี้สามารถเติมน้ำมันใช้บัตรส่วนลดนี้จะได้ลด 2% หรือไปห้าง มีบัตรสมาชิกบัตรนี้จะมีส่วนลด ตอนนี้หลายจังหวัดทำคู่มือแจกเช่นจังหวัดระนองมีเงินเท่าที่ทำได้สมมติว่าทำ 300 เล่มก็แจก 300 คนในส่วนในปีหน้าถ้าทำได้ 100 เล่มก็แจกเพิ่มอีก 100 คนในคู่มือนั้นจะบอกข้อมูลทุกอย่างไว้หมดว่าคุณต้องเตรียมอะไรบ้าง คนจ่ายไม่ได้ใช้ก็ต้องแจ้งกับทนายทว่าเงินบำเหน็จตกทอดไปไหนแต่บางคนที่ยังไม่รู้ก็จะไม่รู้”

(กรรมการ ช.พ.ส. สนทนากลุ่ม วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

“งานฌาปนกิจสงเคราะห์ ไม่สามารถไปเทียบกับประกันชีวิต ถ้าจะดึงคนรุ่นใหม่เข้ามาเป็นสมาชิกอย่างไรเราจะต้องทำตัวเลือกให้เลือกอย่างเช่นถ้ามีเงินเดือน 30,000 ขึ้นไปอาจส่งตามเงื่อนไขที่ฌาปนกิจสงเคราะห์กำหนดคือศพละ 1 บาท แต่ครูมาใหม่เงินเดือนน้อยอาจจะส่งศพละสลึง อย่างน้อยให้ครูใหม่เข้ามาผูกพันในองค์กรก่อนให้รู้สึกว่าจะต้องรับผิดชอบต่อชีวิตครูด้วยกัน ถึงเวลาจะรู้หรือว่า 30 หรือ 40 ท่านจะเสียชีวิต อาจจะมีเงินก้อนโตเพราะฉะนั้นการที่จะดึงเขาเข้ามาได้เราก็น่าสร้าง

เป็นขั้นว่าครูเข้ามาใหม่ใหม่ครูเงินเดือน 15,000 บาท ถ้าครูต้องมาจ่ายมาปนกิจเดือนละ 1,000 บาท เยอะสำหรับเขา ถ้าครูเงินเดือน 30,000- 40,000 บาท จ่ายเดือนละ 1,000 บาท ก็ยังไม่ค่อยเท่าไรหรอก ฉะนั้นถ้าเราจะเก็บเงิน 5 สตางค์เดือนหนึ่งอาจจะจ่ายแค่ไม่ถึง 100 บาท ครูที่เงินเดือน 15,000 บาท อาจจะยอมรับข้อเสนอและไม่เดือดร้อนเท่าไร และเราก็มีส่วนร่วมในการที่เข้ามาช่วยเหลือครูอันนี้คือความการสร้างความตระหนัก ฉะนั้นพอเงินเดือนเพิ่มขึ้นถึงระดับหนึ่งและขึ้นเป็น 20,000 บาท อาจจะปรับการชำระเป็นศพละ 15 สตางค์ เรียกว่าง่าย ๆ ว่าเทียบจากเงินเดือนเพราะฉะนั้นก็จะเป็นมาตรการในการดึงคนรุ่นใหม่เข้ามาสู่ระบบเราโดยที่ทำให้เขาไม่เดือดร้อน เป็นไอดีเดียวที่จะทำอย่างไรถึงจะดึงพวกนี้เข้ามาในเมื่อมองว่าเงินมีความสำคัญในการอยู่รอดเราก็ทำให้รับผิชอบน้อยที่สุดแล้วเวลาสูงอายุหรือวัยเกษียณก็ส่งลดน้อยลงลงมาเหมือนมีบรรไดขึ้นมีบันไดลง คืออาจจะลดลงมา 5% ต้องเอาเศรษฐศาสตร์เข้ามาเกี่ยวข้องเศรษฐกิจเข้ามาเกี่ยวข้องดูแนวโน้มเส้นทางการใช้ชีวิต”

(รองเลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567)

เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งที่เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 25 คน และผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 5 คน นำมาแจกแจงความถี่ สามารถจำแนกข้อมูลตามประเด็นวิธีการดำเนินงานของรูปแบบ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน ประเด็นเกี่ยวกับ โครงสร้างมีความชัดเจน การเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบาย และการขาดการอบรม ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ ประเด็นเกี่ยวกับ บุคลากรไม่เพียงพอ ภาระงานไม่สมดุล การพัฒนาบุคลากร และการขาดเทคโนโลยีสารสนเทศขับเคลื่อนการทำงาน ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ ประเด็นเกี่ยวกับการดูแลเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ปกติ การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ การทำสื่อประชาสัมพันธ์จากส่วนกลาง ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก ประเด็นเกี่ยวกับ สัดส่วนการรับสมัครใหม่กับสมาชิกที่เสียชีวิต ไม่สมดุล การติดตามและการถอนสมาชิก และสิทธิประโยชน์ไม่จูงใจ ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ ประเด็นเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์มีความล่าช้า ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ ประเด็นเกี่ยวกับ การลดข้อร้องเรียน และส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป ประเด็นเกี่ยวกับ การลดข้อร้องเรียน การเปิดช่องทางการรับความคิดเห็น การสร้างเครือข่ายตัวแทนสมาชิก

ผลการพิจารณาการแจกแจงความถี่ พบว่า ประเด็นที่มีความถี่สูงสุด คือ บุคลากรไม่เพียงพอ ภาระงานไม่สมดุล ความถี่เท่ากับ 12 และประเด็นที่มีความถี่สูงรองลงมา มีความถี่เท่ากับ 11 เท่ากัน

ทั้ง 3 ประเด็น คือ โครงสร้างมีความชัดเจน การขาดเทคโนโลยีสารสนเทศขับเคลื่อนการทำงาน และการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ รายละเอียดดังต่อไปนี้

คนที่	วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ														
	ด้านที่ 1			ด้านที่ 2			ด้านที่ 3								
							ส่วนที่ 1		ส่วนที่ 2		ส่วนที่ 3		ส่วนที่ 4	ส่วนที่ 5	
	โครงสร้างมีความชัดเจน	การเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย	การขาดการอบรม	บุคลากรไม่เพียงพอ ภาระงานไม่สมดุล	การพัฒนาบุคลากร	การขาดเทคโนโลยีสารสนเทศขับเคลื่อนการทำงาน	การดูแลเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ดี	การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์	การทำสื่อประชาสัมพันธ์จากส่วนกลาง	สัดส่วนการรับสมาชิกใหม่กับสมาชิกที่เสียชีวิตไม่สมดุล	การติดตามและการถอนสมาชิก	สิทธิประโยชน์ไม่จูงใจ	การประสานงานระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	การเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์มีความล่าช้า	การลดข้อร้องเรียน
1	✓					✓	✓	✓					✓		✓
2						✓	✓	✓	✓						✓
3	✓			✓		✓		✓				✓	✓		
4				✓		✓		✓			✓				✓
5	✓			✓											
6				✓		✓	✓						✓	✓	
7	✓			✓				✓		✓			✓	✓	
8				✓	✓		✓	✓		✓		✓			
9						✓									
10	✓	✓				✓				✓				✓	
11	✓	✓						✓						✓	
12														✓	
13											✓				
14			✓	✓		✓							✓		
15	✓			✓										✓	
16	✓						✓	✓		✓					
17				✓						✓					
18			✓			✓	✓		✓						
19	✓				✓		✓				✓	✓		✓	
20											✓				
21		✓				✓	✓	✓					✓		✓
22				✓	✓					✓		✓			
23													✓		✓
24	✓														✓
25		✓						✓					✓		✓

คนที	วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ																
	ด้านที่ 1			ด้านที่ 2			ด้านที่ 3										
							ส่วนที่ 1			ส่วนที่ 2			ส่วนที่ 3		ส่วนที่ 4		ส่วนที่ 5
	โครงสร้างมีความชัดเจน	การเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบาย	การขาดการอบรม	บุคลากรไม่เพียงพอ	การพัฒนามูลการ	การขาดเทคโนโลยีสารสนเทศขับเคลื่อนการทำงาน	การดูแลเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ดี	การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์	การทำสื่อประชาสัมพันธ์จากส่วนกลาง	สัดส่วนการรับสมาชิกใหม่กับสมาชิกที่เสียชีวิตไม่สมดุล	การติดตามและการถอนสมาชิก	สิทธิประโยชน์ไม่จูงใจ	การประสานงานระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	การเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์มีความล่าช้า	การลดข้อร้องเรียน	การเปิดช่องทางการรับความคิดเห็น	การสร้างเครือข่ายตัวแทนสมาชิก
26													✓				
27													✓				
28				✓			✓							✓			
29	✓	✓		✓													
30						✓				✓		✓					
ความถี่	11	5	2	12	3	11	8	11	2	5	3	7	4	9	5	6	3

จากข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัยนำมาปรับและสร้างเป็นรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการ การดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. (FORMATS) เป็นขั้นเป็นตอนที่ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ (1) ระบบงานและกลไกของรูปแบบ (Form) (2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ (Objectives) (3) คำอธิบายความสัมพันธ์ของรูปแบบ (Relevance) (4) วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ (Method) (5) แนวทางการประเมินรูปแบบ (Assessment) (6) ทฤษฎีพื้นฐาน (Theory) และ (7) การระบุเงื่อนไข (Specifying)

สำหรับองค์ประกอบที่ 4 วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน (Principles and management structure) ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ (Management resources) ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงาน สวัสดิการ (Welfare management process) แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก (Membership) ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงิน สงเคราะห์ (Collection and disbursement of aid money) ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การ ให้ความช่วยเหลือ (Complaint management/assistance) และส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป (General Operations) ดังภาพและรายละเอียดต่อไปนี้

รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. (FORMATS)

Eorm	องค์ประกอบที่ 1 ระบบงานและกลไกของรูปแบบ
Objectives	องค์ประกอบที่ 2 วัตถุประสงค์ของรูปแบบ
Relevance	องค์ประกอบที่ 3 คำอธิบายความสัมพันธ์ของรูปแบบ
Method	องค์ประกอบที่ 4 วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ
Assessment	องค์ประกอบที่ 5 แนวทางการประเมินรูปแบบ
Itheory	องค์ประกอบที่ 6 ทฤษฎีพื้นฐาน
Specifying	องค์ประกอบที่ 7 การระบุเงื่อนไข

ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน

ปรับเปลี่ยน ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน โดยการกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน และระบบการทำงานอย่างชัดเจน

ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ

ปรับเปลี่ยน ความพอเพียงของจำนวนบุคลากรในการให้บริการกับจำนวนสมาชิก โดยการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการแก่สมาชิก

ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ

แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ 10 ลำดับ ได้แก่

- 1) การจัดทำโครงการเพื่อให้กู้ยืมเงินในโครงการ และลดอัตราดอกเบี้ย
- 2) การเพิ่มการจัดสวัสดิการ เช่น บ้าน รถ เป็นต้น/เงินสงเคราะห์ให้มากขึ้น
- 3) การลดดอกเบี้ยเงินกู้
- 4) การให้กู้เงินโดยไม่ต้องมีผู้ค้ำและปล่อยกู้ตามสัดส่วนที่สมควรแต่ละบุคคล
- 5) การเปิดอบรม/จัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับเมื่อเป็นสมาชิก
- 6) การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ
- 7) การเพิ่มช่องทางการติดต่อสมาชิกโดยตรง
- 8) การรายงานข้อมูลการจ่ายเงินฌาปนกิจ/การหักจ่ายเงินรายเดือน
- 9) การจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวไม่ควรเกิน 90 วัน
- 10) การรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานเป็นรายปี

ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์

ปรับเปลี่ยน ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ โดยการสร้างแอปพลิเคชันโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของสมาชิก

ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก

ปรับเปลี่ยน ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ข.พ.ค.-ข.พ.ส. และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ข.พ.ค.-ข.พ.ส. โดยใช้ระบบที่ทันสมัยส่งข้อความเตือนในข้อความผ่านระบบมือถือ

ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์

ปรับเปลี่ยน ความรวดเร็วในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว สมาชิกหรือทายาทสามารถกรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเข้าระบบเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ

ปรับเปลี่ยน ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โดยให้เจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามให้กับสมาชิกในเพจเฟซบุ๊ก

ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป

ปรับเปลี่ยน การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ โดยการแต่งตั้งผู้แทนครูเพื่อช่วยการกระจายอำนาจในการให้บริการ

จุดเพื่อการพัฒนา ในการจัดการดึงดูดความสนใจในการเป็นสมาชิกให้ชัดเจนยิ่งขึ้น 8 ข้อ

1. การพัฒนาระบบการจ่ายเงินให้กับทายาทของสมาชิกที่เสียชีวิตให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ และดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกครู คู่สมรสของครูและบุคลากรทางการศึกษาให้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ทุกภาคส่วน
2. การดูแล/ติดตามการชำระหนี้/ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสมาชิก เนื่องจากดอกเบี้ยในส่วนดังกล่าวค่อนข้างสูง
3. การจัดทำโครงการกู้เงินโดยหาแหล่งเงินทุนจากธนาคารอื่นเพิ่มเติม เพื่อจูงใจครูบรรจุใหม่ให้เข้ามาเป็นสมาชิก
4. การสรรหาบุคลากรเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิกและจัดอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติพื้นฐานในเรื่องของเนื้องานรวมถึงการให้บริการ
5. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้การปฏิบัติงานและการให้บริการแก่สมาชิก
6. การเปิดโอกาสให้สมาชิก ข.พ.ค. เพิ่มฌาปนกิจสงเคราะห์บิดา มารดาได้ตามความสมัครใจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์เป็นไปตามช่วงอายุเป็น 2 ช่วง คือ 60 ปีลงมา กับ 60 ปีขึ้นไป ระบุอัตราการกำหนดเรียกเก็บค่าฌาปนกิจสงเคราะห์ต่อละ 50 สตางค์
7. ปรับอัตราชำระหนี้รายสัปดาห์โดยพิจารณาจากฐานเงินเดือนของครูบรรจุใหม่
8. สิทธิประโยชน์โดยรับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อเป็นสมาชิก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.

1. ระบบงานและกลไกของรูปแบบ (Form) หมายถึง การดำเนินงานเป็นไปตามหลักการและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบ ผู้พัฒนารูปแบบต้องออกแบบระบบงานของรูปแบบเป็นกลไกในการดำเนินงานของรูปแบบ เช่น การจัดโครงสร้างองค์การ ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน และระบบการทำงานที่บ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตในการรับผิดชอบงานของบุคลากรและฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน การสื่อสารการประสานในการทำงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคต้องเชื่อมโยงแต่ละหน่วยงาน พัฒนาคุณภาพชีวิตครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งในประจำการและนอกประจำการ การให้บริการอยู่ในจุดเดียวกันโดยมีเจ้าหน้าที่จากทุกฝ่ายให้บริการพร้อมกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ และการทำงานร่วมกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ลดการเดินทางของเอกสารและลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เบ็ดเสร็จ สมาชิกติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ ตั้งแต่กระบวนการสมัคร การชำระเงิน ระบบตัดเองอัตโนมัติและออกเป็นใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับสมาชิก การเปลี่ยนแปลงข้อมูลทายาท การแจ้งย้าย การตั้งคณะกรรมการ และคณะกรรมการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบที่กำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ (Objectives) หมายถึง การพัฒนารูปแบบใด ๆ ก็ตามผู้ออกแบบรูปแบบ ต้องรู้ว่าจะออกแบบรูปแบบการดำเนินงานนี้ขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ใด ซึ่งโดยทั่วไปก็มักจะพัฒนารูปแบบขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลดีอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีทางด้านเอกสาร และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยสามารถใช้ได้ในสถานการณ์ปัจจุบันควบคู่กับการปฏิบัติงานสร้างกระบวนการรับสมัครสมาชิกใหม่ให้เป็นเรื่องง่าย โดยพิจารณากระบวนการในการลงทะเบียนลดขั้นตอนของกระบวนการสมัครสมาชิกใหม่แต่ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกได้มากที่สุด เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โดยการออกบูท จัดงาน จัดให้มีโปรโมชั่นพิเศษ หรือส่วนลดเพิ่มเติมที่สามารถหาได้เฉพาะในงานเท่านั้น เพื่อการประชาสัมพันธ์โครงการพิเศษ (Campaign) และหาลูกค้าใหม่จากลูกค้าเก่า ลดเพดานอายุที่จะสมัครจากไม่เกิน 35 ปี เป็นไม่เกิน 30 ปี หรือสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับบริษัทประกันภัยเพื่อคุ้มครองเรื่องประกันชีวิต เป็นต้น

3. คำอธิบายความสัมพันธ์ของรูปแบบ (Relevance) หมายถึง การอธิบายคำศัพท์เฉพาะที่นำมาใช้มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในการออกแบบรูปแบบ เพื่อสื่อความให้ตรงกันในการนำรูปแบบไปใช้ เช่น การติดตามสมาชิก (Friendship) ความทันสมัย (Update) ความสำคัญจำเป็น (Necessary) การจัดกิจกรรม (Event) การปรับใหม่ (Renewal) การให้ทางเลือก (Alternative) และการรับฟัง (Listening)

4. วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ (Method) หมายถึง การกำหนดภารกิจ กระบวนการ วิธีการกิจกรรม และอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบ เช่น การติดตามสมาชิกที่ค้างชำระเริ่มตามตั้งแต่เดือนที่ 1 และทำหนังสือเตือนพร้อมแจ้งทนายพร้อมกันกับสมาชิก มีระบบที่ทันสมัยส่งข้อความเตือนในข้อความผ่านระบบมือถือ การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ การตัดลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการได้เสร็จทันที ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานหรือโดยใช้ฐานข้อมูลจากองค์กรผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตหรือข้อมูลจากงานบริการแบบครบวงจรที่บันทึกไว้โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาสนับสนุน ที่จุดให้บริการทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาค้นหาเอกสารเพื่อตรวจสอบ เป็นต้น

5. แนวทางการประเมินรูปแบบ (Assessment) หมายถึง การกำหนดแนวทาง และเครื่องมือในการประเมินผลรูปแบบตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบ และการประเมินการดำเนินงานตามรูปแบบ ว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่ารูปแบบทำหน้าที่ตามที่ออกแบบไว้มากน้อยเพียงใด และเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการพัฒนารูปแบบต่อเนื่องต่อไปได้ เช่น การใช้แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่มเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยน รับฟังปัญหาของสมาชิกเก่าหรือสมาชิกปัจจุบัน อย่างเปิดใจตรงไปตรงมา เรียนรู้ข้อผิดพลาดและปัญหา นำสิ่งเหล่านั้นมาพัฒนาปรับปรุง และให้ความช่วยเหลือเรื่องข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อสมาชิกสอบถามข้อมูลและตอบคำถามให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันแก่สมาชิกเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือ เปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ รวมถึงศึกษาหาความต้องการของสมาชิกปัจจุบัน

6. ทฤษฎีพื้นฐาน (Theory) หมายถึง หลักการของรูปแบบ เพื่อให้การดำเนินงานของรูปแบบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ออกแบบรูปแบบต้องกำหนดว่าจะออกแบบรูปแบบนั้น ๆ บนฐานคิดของทฤษฎี และหลักการใดบ้าง เช่น หลักการประการหนึ่งของระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา คือ “หลักร่วมกันรับผิดชอบ” การให้ความช่วยเหลือเรื่องข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อสมาชิกสอบถามข้อมูลและตอบคำถามให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันแก่สมาชิก สร้างขวัญกำลังใจยกย่องเชิดชูและแรงจูงใจให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ แต่งตั้งผู้แทนครูเพื่อช่วยการกระจายอำนาจในการให้บริการ มีการจัดอบรมสมาชิก การให้ข้อมูลให้สมาชิกทราบอย่างสม่ำเสมอ การรายงานข้อมูลการจ่ายเงินฌาปนกิจในแต่ละงวดจ่ายไปแล้วก็ราย มีสมาชิกท่านใดบ้างที่ตกค้างในแต่ละงวด รวมถึงการให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และหากมีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขให้สมาชิกได้รับทราบโดยทั่วกัน การอธิบายเงื่อนไขและ

รายละเอียดที่สำคัญจำเป็นอย่างชัดเจน อธิบายให้กระจ่างในทุกแง่มุมอย่างตรงไปตรงมา ตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครสมาชิกว่าต้องทำอะไร ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเป็นสมาชิกหรือไม่ เป็นต้น

7. การระบุเงื่อนไข (Specifying) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงการนำรูปแบบไปใช้ เนื่องจากรูปแบบมีข้อจำกัดของตนเอง เช่น การให้เลือกอัตราการจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ที่เหมาะสมกับตนเอง การใช้แอปพลิเคชันโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของสมาชิก ข้อมูลส่วนตัว ประวัติส่วนตัว ประวัติการเป็นสมาชิก ประวัติปัจจุบันชำระเงินถึงงวดที่เท่าไร การรับสมัครเป็นกรณีพิเศษ สิทธิประโยชน์ในการเป็นสมาชิก และโครงการต่าง ๆ ที่สำนักงานจัดทำขึ้นสมาชิกเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาเพื่อให้สมาชิกตรวจสอบได้โดยการใช้เลขบัตรประชาชน 13 หลักเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังนั้นผู้ออกแบบรูปแบบควรได้ระบุเงื่อนไขที่จะทำให้การนำรูปแบบไปใช้ประสบผลสำเร็จ และข้อระมัดระวังเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 4 วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ (Method)

ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน

(Principles and management structure)

จุดเด่น คือ ความน่าเชื่อถือของกิจการการฌาปนกิจสงเคราะห์

จุดควรปรับปรุง คือ ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน

เพิ่มเติม หลักการและโครงสร้างการบริหารงาน กิจการการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. พบประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน และระบบการทำงานที่บ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่ และขอบเขตในการรับผิดชอบงานของบุคลากรและฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน พัฒนาศักยภาพให้มีความเชี่ยวชาญในส่วนหน้าที่รับผิดชอบของงาน การสื่อสารการประสานในการทำงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคต้องเชื่อมโยงแต่ละหน่วยงาน ขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีทางด้านเอกสาร พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยสามารถใช้ได้ในสถานการณ์ปัจจุบันควบคู่กับการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ (Management resources)

จุดเด่น คือ ความเหมาะสมของการเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

จุดควรปรับปรุง คือ ความพอเพียงของจำนวนบุคลากรในการให้บริการกับจำนวนสมาชิก

เพิ่มเติม การบริหารจัดการ กิจการการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. พบประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ เรื่องของความพอเพียงของจำนวนบุคลากรให้บริการกับจำนวนสมาชิก เนื่องจากสมาชิกมีความต้องการในการรับบริการในหลากหลายด้านและเร่งด่วน ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันเวลา จึงควรพิจารณาปรับเพิ่มจำนวน

บุคลากรให้ตรงกับสายงานเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิก การจัดอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติพื้นฐานในเรื่องของเนื้อหาจนร่วมไปถึงการให้บริการ หรือการนำระบบอัตโนมัติมาใช้งานในการให้บริการแก่สมาชิก การตอบสนองกับคำถาม หรือประเด็นที่สมาชิกสอบถามมาบ่อยๆ การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่สมาชิกหรือทายาท การตอบคำถาม การไขข้อสงสัยข้องใจ ต้องมีความชัดเจน เต็มใจและยินดีให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกด้วยความรวดเร็วสนองความต้องการของสมาชิกหรือทายาท เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และติดตามเรื่องของสมาชิกจนสำเร็จ

ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ (Welfare management process)

ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

จุดเด่น คือ ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์

จุดควรปรับปรุง คือ ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์

เพิ่มเติม การประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกเข้าใจจุดประสงค์ของการฌาปนกิจสงเคราะห์ต้องมีความชัดเจน การรายงานข้อมูลการจ่ายเงินฌาปนกิจในแต่ละงวดจ่ายไปแล้วก็ราย มีสมาชิกท่านใดบ้างที่ตกค้างในแต่ละงวด เพิ่มและปรับปรุงช่องทางในการติดต่อ มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์โดยตรงเพื่อให้ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นและโอนสายไปยังฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานเพื่อให้สมาชิกได้คุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรง สร้างแอปพลิเคชันโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของสมาชิก ข้อมูลส่วนตัว ประวัติส่วนตัว ประวัติการเป็นสมาชิก ประวัติปัจจุบันชำระเงินถึงงวดที่เท่าไร การรับสมัครเป็นกรณีพิเศษ สิทธิประโยชน์ในการเป็นสมาชิก และโครงการต่าง ๆ ที่สำนักงานจัดทำขึ้นสมาชิกเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาเพื่อให้สมาชิกตรวจสอบได้ มีแผนพับประชาสัมพันธ์ที่เป็นรูปแบบและทิศทางเดียวกัน การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากเพราะผู้สูงอายุบางท่านเข้าไม่ถึงเทคโนโลยี

ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก (Membership)

จุดเด่น คือ ความมั่นคงของการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

จุดควรปรับปรุง คือ ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

เพิ่มเติม การตัดสมาชิกภาพสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. การติดตามสมาชิกที่ค้างชำระควรเริ่มตามตั้งแต่วันที่ 1 และทำหนังสือเตือนพร้อมแจ้งทายาทพร้อมกันกับสมาชิก มีระบบที่ทันสมัยส่งข้อความเตือนในข้อความผ่านระบบมือถือ เมื่อติดตามครบ 3 ครั้ง ถอนรายชื่อสมาชิกในเดือนที่ 4

จัดทีมเจ้าหน้าที่เข้าไปแนะนำครูต่อนที่ได้รับการบรรจุใหม่ว่าถ้าเป็นสมาชิก ช.พ.ค. ช.พ.ส. ได้อย่างไร จะได้สิทธิประโยชน์อะไรบ้าง

ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ (Collection and disbursement of aid money)

จุดเด่น คือ ความสะดวกในการชำระเงิน และความรวดเร็วในการจ่ายเงินค่าจัดการศพ

จุดควรปรับปรุง คือ ความรวดเร็วในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว

เพิ่มเติม รูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค. - ช.พ.ส. ที่ต้องการ คือ เมื่อสมาชิกชำระเงินระบบตัดเองอัตโนมัติและออกเป็นใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับสมาชิก ลดขั้นตอนการดำเนินงานในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวโดยพิจารณาจากความเหมาะสมว่าในขั้นตอนใดสามารถตัดออกได้ เพื่อให้การทำงานกระชับรวดเร็วมากขึ้น ใช้ระบบที่ทันสมัยสมาชิกหรือทายาทสามารถรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเพื่อเข้าดูขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าสมาชิกกำลังอยู่ในขั้นตอนไหน มีเอกสารอะไรบ้างที่ขาดและทางสำนักงานต้องการขอเพิ่มเติม ในกรณีที่สมาชิกกำลังดำเนินการถึงขั้นไหน ในแต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลาเท่าใด มีการรายงานยอดของสมาชิกที่ยังไม่ได้รับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ที่ตกค้างในแต่ละงวด สำหรับกรณีที่ลูกหนี้ไม่จ่าย ควรติดตามลูกหนี้ก่อนที่จะดำเนินการกับผู้ค้าประกันเพราะลูกหนี้ยังมีชีวิตอยู่และมีรายได้ ควรมีการดูแล/ติดตามการชำระหนี้/ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสมาชิก เนื่องจากดอกเบี้ยในส่วนดังกล่าวค่อนข้างสูง โดยผู้บริหารกำหนดนโยบายเจรจาต่อรองในเรื่องการปรับดอกเบี้ยกับทางธนาคารหรือปรับอัตราการชำระให้น้อยลงและยืดระยะเวลาให้มากขึ้นจากเดิม จัดทำโครงการกู้เงินโดยหาแหล่งเงินทุนจากธนาคารอื่นเพิ่มเติมเพื่อจูงใจครูบรรจุใหม่ให้เข้ามาเป็นสมาชิก ซึ่งมีวงเงินไม่เกิน 2 แสนบาท และมีการกำหนดเงื่อนไข กฎระเบียบการกู้ยืมให้ชัดเจน มีรูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับครูทุกระดับ เช่น การเปิดโอกาสให้สมาชิก ช.พ.ค. เพิ่มฌาปนกิจสงเคราะห์บิดา มารดาได้ตามความสมัครใจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์เป็นไปตามช่วงอายุเป็น 2 ช่วง คือ 60 ปีลงมา กับ 60 ปีขึ้นไปประเภ้อัตราการกำหนดเรียกเก็บค่าฌาปนกิจสงเคราะห์ศพละ 50 สตางค์

ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ (Complaint management/assistance)

จุดเด่น คือ ความสอดคล้องของการให้คำปรึกษากับความต้องการของสมาชิก

จุดควรปรับปรุง คือ ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

เพิ่มเติม กรณีที่สมาชิกร้องเรียนมาที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ถ้าเรื่องไหนที่ผู้บริหารระดับต้นในหน่วยงานสามารถแก้ไขได้ก็ทำได้ทันที แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ก็ร้องเรียนไปทางส่วนของกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือเรื่องข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อสมาชิกสอบถามข้อมูล และตอบคำถามให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันแก่สมาชิกเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือ เปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ การแสดงความ

คิดเห็นให้สมาชิกเขียนใส่ตู้แล้วให้เจ้าหน้าที่จังหวัดรวบรวม แต่งตั้งผู้แทนเพื่อช่วยการกระจายอำนาจในการให้บริการ มีการจัดอบรมสมาชิก และได้เชิญสมาชิกมาแสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ตัวแทนสมาชิก เครือข่ายสมาชิกแสดงความคิดเห็น เพจเฟซบุ๊กควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามให้กับสมาชิก

ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป (General Operations)

จุดเด่น คือ การแต่งตั้งผู้แทนเครือข่ายในการให้บริการในพื้นที่

จุดควรปรับปรุง คือ การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์

เพิ่มเติม การดำเนินงานทั่วไป จะพบว่ามีข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึง ความต้องการของการปรับปรุงในเรื่องการเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่นที่เหมาะสม พัฒนาคุณภาพชีวิตครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งในประจำการและนอกประจำการ สร้างขวัญกำลังใจ ยกย่องเชิดชูและแรงจูงใจให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ แต่งตั้งผู้แทนครูเพื่อช่วยการกระจายอำนาจในการให้บริการ มีการจัดอบรมสมาชิก และได้เชิญสมาชิกมาแสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ตัวแทนสมาชิก เครือข่ายสมาชิกแสดงความคิดเห็น มีกิจกรรมทำต่อเนื่องเพื่อเพิ่มคุณค่าของครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี

ประเด็นที่ 2 การจัดที่พักชั่วคราวให้เพียงพอต่อความต้องการของครูทั้งในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใหญ่ของแต่ละภูมิภาค ขยายการลดค่าเดินทางไปยังพาหนะอื่น

ประเด็นที่ 3 การส่งเสริมสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งในและนอกประจำการ ให้บริการตรวจรักษาสุขภาพทั้งเวชกรรม บริการทันตกรรม บริการตรวจสุขภาพให้ครอบคลุมโรคร้ายแรงด้วย เช่น หัวใจ มะเร็งลำไส้ มะเร็งเต้านม มะเร็งปากมดลูก มะเร็งต่อมลูกหมาก ไวรัสตับอักเสบบี หลอดเลือดตีบ การบริการตรวจสุขภาพประจำปีให้ความรู้ในเรื่องสุขภาพกายและสุขภาพจิต การดูแลสุขภาพ รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของตนเองให้มีความเหมาะสม จัดอบรมการสร้างเสริมสุขภาวะสุขภาพ สวัสดิการสวัสดิภาพ ให้มีสถานที่ทำกิจกรรมเป็นการเฉพาะ มีผู้ให้คำแนะนำด้านสุขภาวะที่ดี เพิ่มการทำประกันสุขภาพกลุ่มให้ครู เพื่อให้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

เมื่อนำข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ มาเปรียบเทียบให้เห็นถึงสิ่งที่ สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ได้ดำเนินการไว้ในปัจจุบัน และสิ่งที่ควรทำเพิ่มเติม แสดงดังตารางต่อไปนี้

สิ่งที่ทำในปัจจุบัน	สิ่งที่ควรทำเพิ่มเติม
1) โครงการเพิ่มสวัสดิการสวัสดิภาพให้แก่ครูและ บุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุ (85 ปีขึ้นไป) ที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ให้ได้รับเงินสวัสดิการรายละ 2,000 บาท	เปิดโอกาสให้สมาชิก ช.พ.ค. เพิ่มอาปนกิจสงเคราะห์บิดามารดาได้ตามความสมัครใจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์เป็นไปตามช่วงอายุเป็น 2 ช่วง คือ 60 ปีลงมา กับ 60 ปีขึ้นไป ประบุอัตราการกำหนดเรียกเก็บค่าอาปนกิจสงเคราะห์ศพละ 50 สตางค์
2) โครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เพื่อประสานการเข้าร่วมโครงการลดภาระหนี้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	ควรมีการดูแล/ติดตามการชำระหนี้/ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสมาชิก เนื่องจากดอกเบี้ยในส่วนดังกล่าวค่อนข้างสูง โดยผู้บริหารกำหนดนโยบายเจรจาต่อรองในเรื่องการปรับดอกเบี้ยกับทางธนาคาร หรือปรับอัตราการชำระให้น้อยลงและยืดระยะเวลาให้มากขึ้นจากเดิม ควรติดตามลูกหนี้ก่อนที่ จะดำเนินการกับผู้ค้าประกันเพราะลูกหนี้ยังมีชีวิตอยู่และมีรายได้
3) การจัดสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยดำเนินการอาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม (ช.พ.ส.)	ปรับปรุงระบบการจ่ายเงินให้กับทายาทของสมาชิกที่เสียชีวิต โดยลดขั้นตอนการดำเนินงานในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวโดยพิจารณาจากความเหมาะสมว่าในขั้นตอนใดสามารถตัดออกได้ เพื่อให้การทำงานกระชับรวดเร็วมากขึ้น ใช้ระบบที่ทันสมัย สมาชิกหรือทายาทสามารถกรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการดำเนินงานว่าสมาชิกกำลังอยู่ในขั้นตอนไหน มีเอกสารอะไรบ้างที่ขาดและทางสำนักงานต้องการขอเพิ่มเติม ในกรณีที่สมาชิกกู้กำลังดำเนินงานถึงขั้นไหน ในแต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลาเท่าใด
4) การให้บริการหอพัก สกสค. สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษา	จัดการบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของครูทั้งในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใหญ่ของแต่ละภูมิภาค อย่างเพียงพอ
5) การให้บริการโรงพยาบาลครู	เพิ่มการทำประกันสุขภาพกลุ่มให้ครู เพื่อให้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนได้

สิ่งที่ทำในปัจจุบัน	สิ่งที่ควรทำเพิ่มเติม
6) การตรวจสอบสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	บริการตรวจสอบสุขภาพให้ครอบคลุมโรคภัยแรงด้วย เช่น หัวใจ มะเร็งลำไส้ มะเร็งเต้านม มะเร็งปากมดลูก มะเร็งต่อมลูกหมาก ไวรัสตับอักเสบบี หลอดเลือดตีบ
7) การอบรมให้ความรู้ทางออนไลน์	เพิ่มการจัดสรรด้านทุนศึกษาต่อระดับปริญญาโท ปริญญาเอก การศึกษาระยะสั้น

ประเด็นอื่น ๆ ที่ควรทำเพิ่มเติม

- การจัดทำโครงการกู้เงินโดยหาแหล่งเงินทุนจากธนาคารอื่นเพิ่มเติม เพื่อจูงใจครูบรรจุใหม่ให้เข้ามาเป็นสมาชิก ซึ่งมีวงเงินไม่เกิน 2 แสนบาท และมีการกำหนดเงื่อนไข กฎระเบียบการกู้ยืมให้ชัดเจน

- การกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในส่วนหน้าที่รับผิดชอบของงาน การสื่อสารการประสานในการทำงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ต้องเชื่อมโยงแต่ละหน่วยงาน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย สานต่อโครงการเดิมที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้สำเร็จในการณที่เปลี่ยนแปลงผู้บริหาร

- การสรรหาบุคลากรเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิกและจัดอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติพื้นฐานในเรื่องของเนื้อหางานร่วมไปถึงการให้บริการ การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่สมาชิกหรือทายาท มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์โดยตรงเพื่อให้ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นและโอนสายไปยังฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงาน การตอบคำถาม การไขข้อสงสัยข้อใจต้องมีความชัดเจน เต็มใจและยินดีให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกด้วยความรวดเร็วสนองความต้องการของสมาชิกหรือทายาท เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และติดตามเรื่องของสมาชิกจนสำเร็จ

- การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างแอปพลิเคชันโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของสมาชิก สิทธิประโยชน์ในการเป็นสมาชิก และโครงการต่าง ๆ ที่สำนักงานจัดทำขึ้นสมาชิกเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาเพื่อให้สมาชิกตรวจสอบได้

ประเด็นอื่น ๆ ที่ทำได้ดีแล้วและไม่มีประเด็นเพิ่มเติม

- การยื่นคำขอกลับเข้าเป็นสมาชิก ช.พ.ค. ได้เป็นกรณีพิเศษ
- การจัดสวัสดิการร้านค้า/สถานประกอบการส่วนลดค่าครองชีพ
- การประกาศรางวัลพระพหูสบัติ
- การจัดกิจกรรมครูดูแลครูที่ป่วยและช่วยเหลือตัวเองไม่ได้
- การดูแลครูไทยวัยเกษียณเพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี

จุดแข็งของการดำเนินงานที่ทำ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา

ข้อมูลที่ปรากฏจะพบว่า ประเด็นที่ชัดเจนในการดำเนินงาน คือ ตัวโครงการการจัดสวัสดิการสวัสดิภาพ เงินกู้ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. เพื่อบริหารจัดการด้านสวัสดิการสวัสดิภาพไปสู่ผู้รับบริการ ซึ่งได้มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิก มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีการจัดให้มีฝ่ายให้ความช่วยเหลือด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับสมาชิกและให้คำแนะนำแนวทางการติดต่อด้านต่าง ๆ โดยจะเห็นว่า ค่าสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าที่มีอัตราถูกกว่าหน่วยงานอื่น สมาชิกชำระอัตราเงินสงเคราะห์แก่สมาชิกที่เสียชีวิตต่อรายถูกกว่าหน่วยงานอื่น รวมถึงการที่สมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. สามารถนำเงินค่าเบี้ยฌาปนกิจรายศพที่จ่ายในแต่ละเดือนรวบรวมไปใช้ในการลดหย่อนภาษีได้อีกด้วย ดังนั้น การที่ทาง ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ได้เล็งเห็นถึงข้อมูล ในข้างต้น จึงควรนำมาเป็น “จุดเพื่อการพัฒนาในการจัดการดึงดูดความสนใจในการเป็นสมาชิกให้ชัดเจนยิ่งขึ้น 8 ข้อ” รายละเอียดดังนี้

1. การพัฒนาระบบการจ่ายเงินให้กับทายาทของสมาชิกที่เสียชีวิตให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ และดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกครู คู่สมรสของครูและบุคลากรทางการศึกษาให้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ทุกภาคส่วน โดยปรับปรุงระบบการจ่ายเงินให้กับทายาทของสมาชิกที่เสียชีวิตโดยลดขั้นตอนการดำเนินงานในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวโดยพิจารณาจากความเหมาะสมว่าในขั้นตอนใดสามารถตัดออกได้ เพื่อให้การทำงานกระชับรวดเร็วมากขึ้นขึ้น ใช้ระบบที่ทันสมัย สมาชิกหรือทายาทสามารถกรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการดำเนินงานว่าสมาชิกกำลังอยู่ในขั้นตอนไหน มีเอกสารอะไรบ้างที่ขาดและทางสำนักงานต้องการขอเพิ่มเติม ในกรณีที่สมาชิกกำลังดำเนินการถึงขั้นไหน ในแต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลาเท่าใด

2. การดูแล/ติดตามการชำระหนี้/ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสมาชิก เนื่องจากดอกเบี้ยในส่วนดังกล่าวค่อนข้างสูง โดยผู้บริหารกำหนดนโยบายเจรจาต่อรองในเรื่องการปรับดอกเบี้ยกับทางธนาคาร หรือปรับอัตราดอกเบี้ยให้น้อยลงและยืดระยะเวลาให้มากขึ้นจากเดิม ควรติดตามลูกหนี้ก่อนที่จะดำเนินการกับผู้ค้าประกันเพราะลูกหนี้ยังมีชีวิตอยู่และมีรายได้

3. การจัดทำโครงการกู้เงินโดยหาแหล่งเงินทุนจากธนาคารอื่นเพิ่มเติม เพื่อจูงใจครูบรรจุใหม่ให้เข้ามาเป็นสมาชิก ซึ่งมีวงเงินไม่เกิน 2 แสนบาท และกำหนดเงื่อนไข กฎระเบียบการกู้ยืมให้ชัดเจน

4. การสรรหาบุคลากรเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิกและจัดอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติพื้นฐานในเรื่องของเนื้อหางานรวมถึงการให้บริการ การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่สมาชิกหรือทายาท มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์โดยตรงเพื่อให้ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นและโอนสายไปยังฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงาน การตอบคำถาม การไขข้อสงสัยข้อใจต้องมีความชัดเจน เต็มใจและยินดีให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกด้วยความรวดเร็วสนองความต้องการของสมาชิกหรือทายาท เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และติดตามเรื่องของสมาชิกจนสำเร็จ

5. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้การปฏิบัติงานและการให้บริการแก่สมาชิก การชำระเงินระบบตัดยอดเองอัตโนมัติและออกเป็นใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับสมาชิก สร้างแอปพลิเคชันโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของสมาชิก การค้างชำระ สิทธิประโยชน์ในการเป็นสมาชิก โครงการต่าง ๆ ที่สำนักงานจัดทำขึ้นสมาชิกเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาเพื่อให้สมาชิกตรวจสอบได้

6. การเปิดโอกาสให้สมาชิก ช.พ.ค. เพิ่มอาปนกิจสงเคราะห์บิดา มารดาได้ตามความสมัครใจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์เป็นไปตามช่วงอายุเป็น 2 ช่วง คือ 60 ปีลงมา กับ 60 ปีขึ้นไป ระบุอัตราการกำหนดเรียกเก็บค่าอาปนกิจสงเคราะห์ศพละ 50 สตางค์

7. การปรับอัตราการชำระเงินรายศพลโดยพิจารณาจากฐานเงินเดือนของครูบรรจุใหม่ ครูใหม่ ชำระศพละ 5 สตางค์ และขยับมาเป็นศพละ 15 สตางค์ ปรับตามฐานของเงินเดือน ครูวัยเกษียณ ปรับลดลงมา 5%

8. สิทธิประโยชน์โดยรับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เช่น บัตรสมาชิกสามารถเติมน้ำมันที่ปั๊มแล้วได้ส่วนลด หรือไปห้างสรรพสินค้าสินค้า มีบัตรสมาชิก แล้วได้ส่วนลด สะสมแต้มแลกของรางวัล

ตัวอย่าง สิทธิประโยชน์พิเศษ เมื่อเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

สิทธิพิเศษเมื่อสมัครเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.



สมาชิกและครอบครัว จะได้รับสิทธิพิเศษ ส่วนลด ในการซื้อสินค้าและบริการ การสะสมแต้มหรือแต้มเพื่อรับรางวัล ตามสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร โรงแรม ปั๊มน้ำมัน ฯลฯ



สมาชิกและครอบครัวจะได้รับสิทธิพิเศษ การรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน เพิ่มเติมนอกเหนือจากสิทธิที่ได้รับจากระบบราชการ หรือประกันสังคม



ครูที่เป็นผู้แทนในแต่ละอำเภอและจังหวัด

1. ปฏิบัติงานครบ 1 ปี
ได้รับรางวัลการยกย่องเชิดชูเกียรติ (เกียรติบัตร)
2. ปฏิบัติงานครบ 3 ปี
ได้รับรางวัลการยกย่องเชิดชูเกียรติ (โล่ รางวัล)
3. ปฏิบัติงานครบ 5 ปี
ได้รับการประดับเข็มเชิดชูเกียรติ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

 www.reallygreatsite.com
 02-105-4987



นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาสรุปให้ชัดเจน และสร้างเป็นโมเดลย่อย 3 โมเดล ประกอบด้วย (1) แนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (2) การทำงานแบบ STOP (One-Stop Service) และ (3) แนวทางการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (PUBLIC Relation) รายละเอียดแต่ละโมเดลและภาพประกอบมีดังนี้

(1) แนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (FUNERAL)

โมเดลย่อยที่ 1 แนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (FUNERAL) ประกอบด้วย 7 หัวข้อ ได้แก่ (1) การติดตามสมาชิก (Friendship) (2) ความทันสมัย (Update) (3) ความสำคัญจำเป็น (Necessary) (4) การจัดกิจกรรม (Event) (5) การปรับใหม่ (Renewal) (6) การให้ทางเลือก (Alternative) และ (7) การรับฟัง (Listening) ดังภาพและรายละเอียดต่อไปนี้



การติดตามสมาชิก (Friendship) – การทำกระบวนการสมัครสมาชิกใหม่ให้เป็นเรื่องง่าย



ความทันสมัย (Update) – การปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย ให้สมาชิกทราบอย่างสม่ำเสมอ



ความสำคัญจำเป็น (Necessary) – การอธิบายเงื่อนไข รายละเอียดที่สำคัญจำเป็นอย่างชัดเจน



การจัดกิจกรรม (Event) – การออกบูธ วางแผนประชาสัมพันธ์ เตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่



การปรับใหม่ (Renewal) – การเปลี่ยนแปลงใหม่ รักษาฐานเดิม ส่งข้อความผ่านช่องทางต่าง ๆ



การให้ทางเลือก (Alternative) – การให้เลือกอัตราการจ่ายเงินฌาปนกิจที่เหมาะสมกับตนเอง



การรับฟัง (Listening) – การพูดคุยปัญหาของสมาชิก เรียนรู้ข้อผิดพลาด นำมาพัฒนาปรับปรุง

1. การติดตามสมาชิก (Friendship) – การทำกระบวนการสมัครสมาชิกใหม่ให้เป็นเรื่องง่าย สมาชิกเชิญเพื่อนมาสมัครสมาชิกจากนั้นผู้เชิญ และเพื่อนที่เข้ามาเป็นสมาชิกใหม่จะได้รับรางวัลพิเศษที่ฉาบปกิสงเคราะห์กำหนดไว้ พิจารณากระบวนการในการลงทะเบียนสมัครสมาชิกให้่ง่าย ลดขั้นตอนของกระบวนการสมัครสมาชิกใหม่แต่ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกได้มากที่สุด ผ่านการบริหารจัดการแบบออนไลน์ โดยการสมัครสมาชิกสามารถทำผ่านแอปพลิเคชัน โดยไม่ต้องใช้บัตรกระดาษ กรอกเบอร์โทรศัพท์มือถือ ยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP และกรอกข้อมูลชื่อ นามสกุล เดือนเกิด และเพศ สามารถสมัครสมาชิกและเริ่มต้นใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ผ่าน SMS ที่ได้รับได้เลย โดยจะมีลิงก์ สำหรับดูข้อมูลและตรวจสอบสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก สะสมแต้ม ไปจนถึงการกดแลกรับคูปอง โปรโมชั่นและของรางวัลต่าง ๆ ก็ทำผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทันที จากทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ

2. ความทันสมัย (Update) – การปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย ให้สมาชิกทราบอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นข้อสงสัย รวมถึงการให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่สมาชิกได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และหากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขต่าง ๆ นั้น จะต้องมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยให้สมาชิกได้รับทราบโดยทั่วกัน โดยการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ประกาศ คำสั่งผ่านเว็บไซต์หรือผ่านระบบการแจ้งเตือนที่มีการบริหารจัดการแบบออนไลน์ ทำให้สมาชิกสามารถทราบข่าวได้ทันที หรือติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวย้อนหลังได้ สามารถดาวน์โหลดเอกสาร หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ เพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการ ค่าฉาบปกิสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ใช้เลขบัตรประชาชนหรือเลขสมาชิก และค่าสมัครสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต ผ่าน 2 ช่องทาง ได้ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเวน-อีเลฟเว่น พร้อมรับสิทธิพื้นฐานยืนยันการชำระ หรือผ่านโมบายแอปพลิเคชัน โดยการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน สมัครสมาชิก/Login เข้าสู่ระบบเพื่อทำการรายการและรับสิทธิประโยชน์ เลือกทำการรายการและชำระผ่านบัตรเครดิต กรอกข้อมูลหรือกดปุ่มสแกน QR/Bar Code ระบบสรุปรายละเอียดและเลขที่ใบเสร็จ สามารถบันทึกเป็นรายการโปรดเพื่อเก็บไว้ใช้ทำการรายการครั้งต่อไป

3. ความสำคัญจำเป็น (Necessary) – การอธิบายเงื่อนไขและรายละเอียดที่สำคัญจำเป็นอย่างชัดเจน อธิบายให้กระจ่างในทุกแง่มุมอย่างตรงไปตรงมา ตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครสมาชิกว่าต้องทำอะไร ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเป็นสมาชิกหรือไม่ โดยเฉพาะสิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฉาบปกิสงเคราะห์ เช่น มีเงินจัดงานศพ เงินที่เหลือจากจัดการศพเหลือใช้จ่ายในครอบครัวเพื่อเป็นทุนประกอบอาชีพ ทุนการศึกษาบุตรและเป็นรากฐานให้ครอบครัวของสมาชิกมีความมั่นคง เมื่อสมาชิกเสียชีวิตทายาทจะต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้างเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการขอรับเงินฉาบปกิสงเคราะห์ เช่น เอกสารของสมาชิก เอกสารบิดา และ มารดาของสมาชิก เอกสารผู้จัดการ

ศพ เอกสารผู้รับผลประโยชน์ และหนังสือรับรองการเป็นผู้จัดการศพที่ประทับตราวัด สำเนาสมุดบัญชีของทายาท เป็นต้น รวมถึงการหลีกเลี่ยงการให้กรอกข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่จำเป็น

4. การจัดกิจกรรม (Event) – การออกบูธ จัดงาน การวางแผนและประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ทำเลที่ตั้งของบูธกลุ่มเป้าหมายสังเกตเห็นได้ง่าย การเตรียมความพร้อมเรื่องเจ้าหน้าที่ประจำบูธที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการฃาปนกิจสงเคราะห์ จัดให้มีโปรมชันพิเศษ หรือส่วนลดเพิ่มเติมที่สามารถหาได้เฉพาะในงานเท่านั้น เพื่อการประชาสัมพันธ์โครงการพิเศษ (Campaign) เจ้าหน้าที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างสมาชิก จัดกิจกรรมตอบคำถาม การถ่ายรูปแชร์บูธ การแจกของที่ระลึกให้กลุ่มเป้าหมาย เช่น พวงกุญแจ หรือปากกาที่มีโลโก้สำนักงาน ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมในการพัฒนาสมาชิกในด้านต่าง ๆ ตามสมควร หรือหากสมาชิกช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หน่วยงานก็จะมีของรางวัล บัตรส่วนลดหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้กับสมาชิก และใช้ช่องทางโซเชียลช่วยโปรโมทบูธและทำกิจกรรมการไลฟ์สดพาเยี่ยมชมบูธ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมการออกบูธด้วยการให้คนที่มาเยี่ยมชมกดไลค์ กดแชร์เพจหรือแชร์โพสต์ของหน่วยงาน เพื่อแลกของรางวัล ให้ช่องทางการติดต่อเอาไว้เพื่อที่หากสนใจในภายหลังจะได้ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ โดยอาจอยู่ในรูปแบบของการแจกโบรชัวร์หรือแผ่นพับ หลังจบงานมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบูธของผู้ที่เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น เพราะผลตอบรับที่ได้สามารถนำมาวางแผนการดำเนินงาน และนำมาพัฒนาให้ดีขึ้นในอนาคตหรือการออกบูธครั้งต่อไป

5. การปรับใหม่ (Renewal) – การเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ แต่ยังคงรักษาฐานลูกค้าเดิม หากลูกค้าใหม่จากลูกค้าเก่า สมาชิกสามารถส่งข้อความถึงเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่าง WhatsApp ในการสอบถามข้อมูลหรือการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการฃาปนกิจสงเคราะห์ ดึงดูดสมาชิกผ่านการผสมผสานด้านการตลาดโดยแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย TikTok เปิดช่องทางให้สมาชิกได้คอมเมนต์หรือแชร์ไปแพลตฟอร์มอื่น ลงคลิปอย่างสม่ำเสมอสร้างแรงจูงใจโดยลดเพดานอายุที่จะสมัครจากไม่เกิน 35 ปี เป็นไม่เกิน 30 ปี หรือสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับบริษัทประกันภัยเพื่อคุ้มครองเรื่องประกันชีวิต ใช้ระบบที่ทันสมัยเพื่อให้สมาชิกหรือทายาทสามารถกรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าสมาชิกกำลังอยู่ในขั้นตอนไหน มีเอกสารอะไรบ้างที่ขาดและทางสำนักงานต้องการขอเพิ่มเติม ในกรณีที่สมาชิกกำลังดำเนินงานถึงขั้นไหนในแต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลาเท่าใด

6. การให้ทางเลือก (Alternative) – การให้เลือกว่าการจ่ายเงินฃาปนกิจสงเคราะห์ที่เหมาะสมกับตนเอง เช่น

รูปแบบที่ 1 สมาชิกเลือกจ่ายเงินฃาปนกิจสงเคราะห์รายศพ ศพละ 25 สตางค์ เมื่อสมาชิกเสียชีวิต ทายาทได้รับเงินงวดที่ 1 จำนวน 100,000 บาท และได้รับเงินงวดที่ 2 จำนวน 125,000 บาท สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้

รูปแบบที่ 2 สมาชิกเลือกจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์รายศพ ศพละ 50 สตางค์ เมื่อสมาชิกเสียชีวิต ทายาทได้รับเงินงวดที่ 1 จำนวน 150,000 บาท และได้รับเงินงวดที่ 2 จำนวน 300,000 บาท สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้

รูปแบบที่ 3 สมาชิกเลือกจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์รายศพ ศพละ 1 บาท เมื่อสมาชิกเสียชีวิต ทายาทได้รับเงินงวดที่ 1 จำนวน 200,000 บาท และได้รับเงินงวดที่ 2 จำนวน 700,000 บาท สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้

สวัสดิการสมาชิก

อายุการเป็นสมาชิก ไม่เกิน 5 ปี ได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับศพ 5,000 บาท หรือศพสมาชิก 1,000 บาท

อายุการเป็นสมาชิก 5-10 ปี ได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับศพ 7,000 บาท หรือศพสมาชิก 1,000 บาท

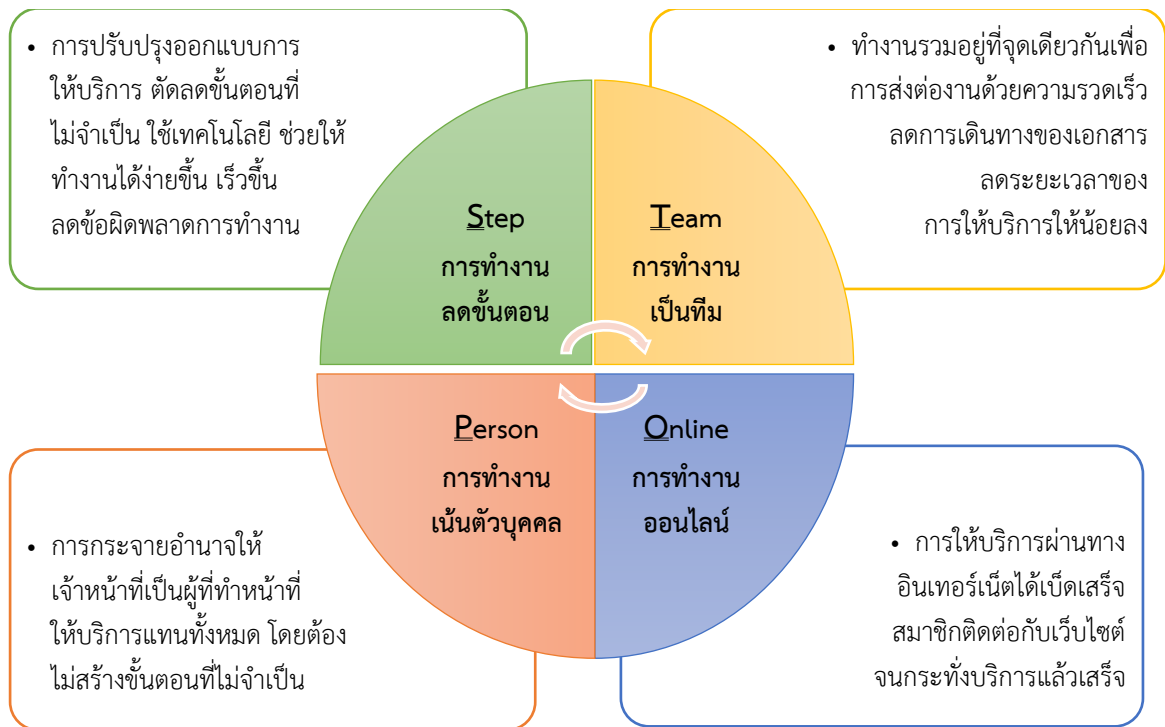
อายุการเป็นสมาชิก 10 ปีขึ้นไป ได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับศพ 10,000 บาท หรือศพสมาชิก 1,000 บาท

หมายเหตุ : ผู้รับประโยชน์เกี่ยวกับเงินสงเคราะห์ ต้องยื่นแบบฟอร์มขอรับสวัสดิการไม่เกิน 90 วัน นับจากวันเสียชีวิต

7. การรับฟัง (Listening) – การพูดคุยแลกเปลี่ยน รับฟังปัญหาของสมาชิกเก่าหรือสมาชิกปัจจุบัน อย่างเปิดใจตรงไปตรงมา เรียนรู้ข้อผิดพลาดและปัญหา นำสิ่งเหล่านั้นมาพัฒนาปรับปรุง และให้ความช่วยเหลือเรื่องข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อสมาชิกสอบถามข้อมูล และตอบคำถามให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันแก่สมาชิกเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือ เปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ รวมถึงศึกษาหาความต้องการของสมาชิกปัจจุบัน เปิดโอกาสให้ตัวแทนสมาชิก เครือข่ายสมาชิกแสดงความคิดเห็น เพจหรือเฟซบุ๊ก ควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามให้กับสมาชิกเพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดึงดูดสมาชิกใหม่ตอบโจทย์ให้มากยิ่งขึ้น

(2) การทำงานแบบ STOP (One-Stop Service)

โมเดลย่อยที่ 2 การทำงานแบบ STOP (One-Stop Service) เป็นการทำงานเพื่อหยุดความยุ่งยากและการดำเนินงานที่ล่าช้าเกินไป โดยมีลักษณะการทำงาน 4 แบบ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานในแต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ (1) การทำงานลดขั้นตอน (Step) (2) การทำงานเป็นทีม (Team) (3) การทำงานออนไลน์ (Online) และ (4) การทำงานเน้นตัวบุคคล (Person) ดังภาพและรายละเอียดต่อไปนี้



1. การทำงานลดขั้นตอน (Step) คือ การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ การตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการได้เสร็จทันที ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้น และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน การใช้ฐานข้อมูลจากองค์กร ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือข้อมูลจากงานบริการแบบครบวงจร ที่บันทึกไว้โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนที่ จุดให้บริการทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาค้นหาเอกสารเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการสมาชิกหรือการติดต่อประสานงาน สำนักงานจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลา การดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของสำนักงานและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน เพื่อให้สมาชิกหรือทายาทเข้าดูได้

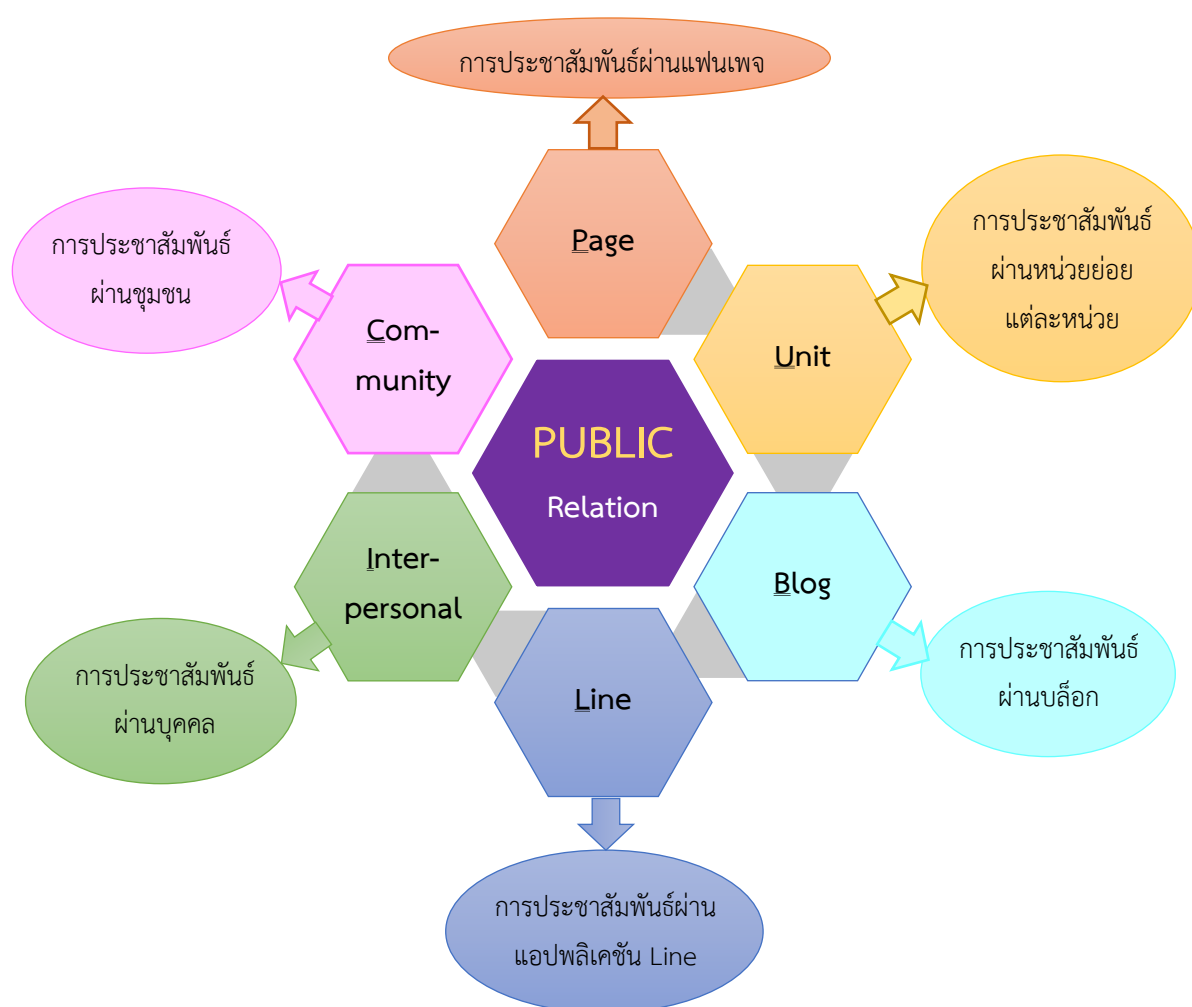
2. การทำงานเป็นทีม (Team) คือ การที่หลายฝ่ายมารวมให้บริการอยู่ในจุดเดียวกัน เจ้าหน้าที่ของฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมานั่งทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจน มีการวางแผนงาน ทุกคนรู้ภาระหน้าที่ของตนเอง ร่วมมือกัน ช่วยเหลือกัน ส่งเสริมกัน ตลอดจนมีการประเมินผล แก้ไขปัญหา อุดรอยรั่วเพื่อทำให้การทำงานผิดพลาดน้อยที่สุด ลดการเดินทางของเอกสารและลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง เช่น ในการรับสมัครลงทะเบียน คำร้อง ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาให้สามารถใช้ได้อย่างครบวงจรที่เดียวที่ได้ะบริการและอยู่ภายในห้องเดียวกันโดยสมาชิกที่ไม่ต้องเสียเวลาไปที่อื่น

3. การทำงานออนไลน์ (Online) คือ การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เปิดเสร็จ สมาชิกติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมา ตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ ตั้งแต่กระบวนการสมัคร การชำระเงิน ระบบตัดเองอัตโนมัติและออกเป็นใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับสมาชิก การเปลี่ยนแปลงข้อมูลทายาท การแจ้งย้าย เป็นต้น สมาชิกสามารถดำเนินการและติดตามผลการดำเนินการ ความเคลื่อนไหว รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารและบริการโดยผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เร็ว สั้น และกระชับ รวมทั้งสามารถติดตามได้ทุกที่ทั้งข้อมูลทั่วไป ข้อมูลแจ้งเตือน และรองรับการประยุกต์ใช้เพื่อแจ้งเตือนข้อมูลเฉพาะรายบุคคล เช่น การแจ้งเตือนเมื่อต้องชำระเงิน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ เป็นต้น สามารถกรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเข้าระบบเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าสมาชิกกำลังอยู่ในขั้นตอนไหน มีเอกสารอะไรบ้างที่ขาดและทางสำนักงานต้องการขอเพิ่มเติม ในกรณีที่สมาชิกกำลังดำเนินงานถึงขั้นไหน ในแต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลาเท่าใด

4. การทำงานเน้นตัวบุคคล (Person) คือ การกระจายอำนาจมาให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการใช้วิธีการให้ฝ่ายอื่น ๆ เป็นการกระจายอำนาจมาให้ การตัดสินใจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการอื่นใดให้กับที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และให้สมาชิกไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน เมื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจแล้ว จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบทั้งของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจ โดยหลักเกณฑ์ต้องไม่สร้างขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

(3) แนวทางการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (PUBLIC Relation)

โมเดลย่อยที่ 3 แนวทางการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ (PUBLIC Relation) การประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ประเด็นเนื้อหาเป็นความเคลื่อนไหวขององค์กรและกิจกรรมต่าง ๆ สามารถติดตามและเฝ้าสังเกตความคิดเห็นของสมาชิก ด้วยวิธีการ PUBLIC ต่าง ๆ ดังนี้ (1) Page – การประชาสัมพันธ์ผ่านแฟนเพจ (2) Unit – การประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยย่อยแต่ละหน่วย (3) Blog – การประชาสัมพันธ์ผ่านบล็อก (blog) (4) Line – การประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชัน Line (5) Interpersonal – การประชาสัมพันธ์ผ่านบุคคล และ (6) Community – การประชาสัมพันธ์ผ่านชุมชน ดังภาพและรายละเอียดต่อไปนี้



1. Page – การประชาสัมพันธ์ผ่านแฟนเพจ (fan page) การตั้งทีมปฏิบัติงาน แอดมินเพจ (Administrator Page) ดูแล จัดทำเนื้อหา (Content) แก้ไข ควบคุมและวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงาน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์หรือ “โพสต์” (post) ข้อมูลข่าวสาร การกิจ ผลงานและกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการดำเนินงานวิเคราะห์ด้วยรูปแบบของข้อความการพาดหัวข่าวที่สั้น กระชับ เข้าใจง่าย การเขียนข้อความเชิญชวนให้ติดตามข่าวสาร การกิจของหน่วยงาน ภาพประกอบที่สอดคล้องกับประเด็นเนื้อหา เสียง วิดีโอ สื่อผสมอื่น ๆ เช่น Infographic Banner หรือการถ่ายทอดออกอากาศสด (Facebook Live) เป็นต้น และสมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สื่อสารแบบสาธารณะหรือผ่านระบบการโฆษณาของ Facebook ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เห็นเฉพาะสมาชิก ช่วยประชาสัมพันธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์/สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีของหน่วยงาน

2. Unit – การประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยย่อยแต่ละหน่วย แต่ละจังหวัดที่เป็นตัวแทนของสภค. การประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชัน Line กลุ่มที่มีเฉพาะเจ้าหน้าที่แต่ละจังหวัดที่เป็นตัวแทนของสภค. หรือการประชุมพูดคุยผ่านช่องทาง Zoom, Meet ให้ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร รับทราบ

นโยบาย ข้อมูลความเคลื่อนไหวของกิจกรรมงานต่าง ๆ ของการฉาบพ่นสีกระจก เป็นการสร้าง ความเข้าใจภายในหน่วยงานกันเอง มีพื้นที่ให้แสดงออกทางความคิด มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รับรู้ ปัญหาอันอาจเกิดจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนให้ลดลง เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้นำข้อมูลข่าวสารที่ได้จาก Line กลุ่มหรือจากการประชุมไปแจ้งให้สมาชิกได้ทราบและจะได้เป็นในทิศทางเดียวกัน

3. Blog – การประชาสัมพันธ์ผ่านบล็อก (blog) ซึ่งมาจากคำเต็มว่า Weblog เป็นรูปแบบ การเขียนบทความขององค์กร ลักษณะของบล็อกคือหน้าเว็บที่เจ้าของบล็อก สามารถเพิ่มเติมเนื้อหา ใหม่ ๆ ได้ตลอดเวลา หรือเป็นในรูปแบบของ Corporate Blog หรือบล็อก ง่ายต่อการค้นหา ตรวจสอบ และทราบข้อคิดเห็นของสมาชิก การประชาสัมพันธ์โดยใช้บล็อกเหมาะสำหรับองค์กรที่มี สมาชิกเป็นจำนวนมาก อีกลักษณะคือ Micro Blogging หรือบล็อกขนาดเล็กที่มีลักษณะเป็น การโพสต์ข้อความสั้น ๆ ไม่เกิน 140 ตัวอักษรส่งข้อไปยังโทรศัพท์มือถือของกลุ่มสมาชิกได้โดยตรง ข้อความที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์นั้นจะเป็นข้อความที่แจ้งให้ทราบว่า “คุณกำลังทำอะไรอยู่” “มีสิ่งใดที่สมาชิกไม่ควรพลาด” การแจ้งข่าวสารใหม่ๆ การนำเสนอโปรโมชั่นพิเศษ

4. Line – การประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชัน Line สำนักงานใช้ไลน์ official เป็นหน้าโปร ไฟล์หลัก และใส่ข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน สื่อสาร โปรโมท กับสมาชิกผ่านทาง ไลน์ประกอบด้วยฟีเจอร์หลัก คือ (1) ประวัติของสมาชิก (2) ประวัติการจ่ายเงิน (3) กิจกรรมหรือ โครงการของ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. (4) รายชื่อสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ถึงแก่ความตาย (ณค.20) และ (5) สวัสดิการต่าง ๆ ที่จะได้รับ ระบบแชทเพื่อให้สมาชิกสามารถติดต่อสอบถามกับทางเจ้าหน้าที่ได้ โดยตรง ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ ตั้งค่าบอทให้ทำหน้าที่นอกเวลาทำการของสำนักงาน สำหรับ สมาชิกที่ทักมาสอบถามบริการในช่วงเวลานอกเหนือเวลาทำการ

5. Interpersonal – การประชาสัมพันธ์ผ่านบุคคล โดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเผยแพร่ ข้อมูล เป็นการบอกต่อถึงความมั่นคงเมื่อเป็นสมาชิก รับรู้ข้อมูลข่าวสาร นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ มีข้อดีอย่างไรบ้าง โปรโมชั่นที่น่าสนใจ เป็นการสนทนาเพื่อแทรกข้อมูลการฉาบพ่นสีกระจกแบบ ไม่ยัดเยียดให้กลุ่มเป้าหมายรับฟัง

6. Community – การประชาสัมพันธ์ผ่านชุมชน จัดตั้งเป็นกลุ่ม โดยมีแกนนำหรือหัวหน้า กลุ่มจะเป็นผู้อนุญาตให้สมาชิกเข้าร่วม การจัดประชุมกลุ่มย่อยในพื้นที่ พบปะสนทนากับประชาชน เป็นรายบุคคลพูดคุยประชาสัมพันธ์ให้เกิดเข้าใจถึงเจตนารมณ์ ชี้แจงเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับของการฉาบพ่นสีกระจก สร้างทัศนคติที่ดีต่อการฉาบพ่นสีกระจก และจัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารโดยมีการนำเสนอความคืบหน้า จัดทำแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ สรุปประเด็นรายละเอียด ใจความสำคัญรูปภาพประกอบข้อมูลเพื่อให้เข้าใจง่าย

สรุป สิ่งที่สำคัญงานคณะกรรมการ สกสค. สามารถนำไปใช้ได้จริงในเชิงปฏิบัติ เป็นข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยที่เป็นเชิงรูปธรรม มีดังนี้

1. การติดตามสมาชิก (Friendship) – พิจารณากระบวนการในการลงทะเบียนสมัครสมาชิก ลดขั้นตอนของกระบวนการสมัครสมาชิกใหม่ สมัครสมาชิกผ่านแอปพลิเคชันและตรวจสอบข้อมูล และตรวจสอบสิทธิพิเศษ โดยการรอกเบอร์โทรศัพท์มือถือ ยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP และเริ่มต้นใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ผ่าน SMS ที่ได้รับได้เลย

2. ความทันสมัย (Update) – แจ้งเตือนข้อมูลข่าวสาร ประกาศ คำสั่ง ผ่านเว็บไซต์หรือผ่านระบบการแจ้งเตือนผ่าน SMS ดาวน์โหลดเอกสาร หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน เพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการ ผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่เคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่น-อีเลฟเว่น หรือผ่านโมบายแอปพลิเคชัน โดยการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน สมัครสมาชิก/Login เข้าสู่ระบบเพื่อทำการชำระและรับสิทธิประโยชน์

3. ความสำคัญจำเป็น (Necessary) – อธิบายเงื่อนไขและรายละเอียดที่เกี่ยวกับเอกสารการสมัครสมาชิกใหม่ สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ เมื่อสมาชิกเสียชีวิตทายาทจะต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้างเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการขอรับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ หลีกเลี่ยงการให้กรอกข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่จำเป็น

4. การจัดกิจกรรม (Event) – ออกบูท จัดงาน จัดให้มีโปรโมชั่นพิเศษ หรือส่วนลดเพิ่มเติมที่สามารถหาได้เฉพาะในงานเท่านั้น ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ ใช้ช่องทางโซเชียลช่วยโปรโมทและทำกิจกรรมการไลฟ์สดพาเยี่ยมชมบูธ แจกโบรชัวร์หรือแผ่นพับ หลังจบงานมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบูธของผู้ที่เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น

5. การปรับปรุง (Renewal) – สมาชิกสามารถส่งข้อความถึงเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่าง WhatsApp เปิดช่องทางให้สมาชิกได้คอมเมนต์ ลดเพดานอายุที่จะสมัครจากไม่เกิน 35 ปี เป็นไม่เกิน 30 ปี สมาชิกหรือทายาทสามารถรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6. การให้ทางเลือก (Alternative) – เลือกอัตราการจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ที่เหมาะสมกับตนเอง เปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายที่มีรายได้น้อยได้เข้ามาเป็นสมาชิก เพิ่มสวัสดิการสมาชิกเมื่อเสียชีวิตดูจากปีในการเป็นสมาชิก โดยวางเงื่อนไขเกี่ยวกับเงินสงเคราะห์ต้องยื่นแบบฟอร์มขอรับสวัสดิการไม่เกิน 90 วัน นับจากวันเสียชีวิต

7. การรับฟัง (Listening) – ให้ความช่วยเหลือเรื่องข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อสมาชิกสอบถามข้อมูลและตอบคำถามให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันแก่สมาชิก เปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ เพจหรือเฟซบุ๊กควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามให้กับสมาชิก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. และ 2) เสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ให้มีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มจำนวนสมาชิก ผู้วิจัยสามารถสรุป และอภิปรายผลได้ ดังนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตรวจสอบเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสัมภาษณ์และจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ คณะกรรมการ ช.พ.ค. และคณะกรรมการ ช.พ.ส. และงานทะเบียนและการจัดเก็บ งานการเงิน การบัญชี การควบคุมและกำกับดูแล สัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ผู้กำกับดูแลกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์) เกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ จำนวน 2,784 คน จากภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กลุ่มตัวอย่าง คือคณะกรรมการ ช.พ.ค. และคณะกรรมการ ช.พ.ส. และผู้บริหารหน่วยงานจำนวน 45 คน ผู้ปฏิบัติงาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และเครือข่ายการให้บริการ คือ 1) พนักงานเจ้าหน้าที่และลูกจ้างส่วนกลาง จำนวน 47 คน 2) พนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคจำนวน 235 คน และ 3) ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 328 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบตรวจสอบและวิเคราะห์เอกสาร เพื่อนำประเด็นที่เก็บรวบรวมได้ ไปสู่การสังเคราะห์ข้อมูลต่อไป 2) แบบสอบถามความคิดเห็น แบบ Rating Scale 5 ระดับ จำนวน 2 ฉบับ คือ ฉบับที่ 1 สำหรับ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ และฉบับที่ 2 สำหรับ คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค. และคณะกรรมการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ส. 3) แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างเชิงลึก ข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงาน

คณะกรรมการ สกสค. และ 4) แบบสนทนากลุ่ม รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดำเนินการ ดังนี้ 1) แบบตรวจสอบและวิเคราะห์เอกสาร การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้จะเป็นรูปแบบของการวิเคราะห์เอกสาร เพื่อให้ได้สารสนเทศได้อย่างครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 2) แบบสอบถาม หาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ตามวิธี Index of Item Objective Congruence : IOC พบว่า ฉบับที่ 1 สำหรับ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิก มีค่า IOC ทั้งฉบับ 1.00 และฉบับที่ 2 สำหรับ คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค. และคณะกรรมการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ส. มีค่า IOC ทั้งฉบับ 0.80-1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยวางแผนนำข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาทำการลดทอนข้อมูลตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งทั้ง 3 กระบวนการนี้จะทำควบคู่ไปกับกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล และขั้นตอนสุดท้าย นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเป็นข้อมูลเพื่อศึกษาเชิงคุณภาพ

สรุปผลการวิจัย

เรื่อง รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. สรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

กลุ่มที่ 1 ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ (กลุ่มบุคคลทั่วไป)

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มบุคคลทั่วไป

กลุ่มบุคคลทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เมื่อพิจารณาอายุของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า มีอายุเฉลี่ย 48.90 ปี โดยมีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 0-50 ปี เมื่อแบ่งอายุตามกลุ่มช่วงอายุของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง Gen X (42-57 ปี) ส่วนใหญ่มาจากภาคกลาง ประกอบอาชีพครูหรือบุคลากรทางการศึกษา ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท

1.2 ข้อมูลด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป

กลุ่มบุคคลทั่วไป ส่วนใหญ่มีประกันชีวิต และส่วนใหญ่รู้จักกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. โครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. เพื่อประสานการเข้าร่วมโครงการลดภาระหนี้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มบุคคลทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้ที่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม Gen X (42-57 ปี) ส่วนในกลุ่มผู้ที่

ไม่ได้เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม Gen Y (26-41 ปี) และส่วนใหญ่ไม่สนใจเป็นสมาชิก ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ครอบคลุมความต้องการ ส่วนกลุ่มผู้สนใจของกลุ่มบุคคลทั่วไป เมื่อสอบถามเหตุผลที่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าสิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. น่าสนใจ ส่วนใหญ่เป็นสมาชิก 5-15 ปี ช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ส่วนใหญ่รับรู้คือ เจ้าหน้าที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เหตุผลในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ต้องการส่งต่อเงินให้บุตรหลาน/เป็นมรดกสร้างความมั่นคงให้ครอบครัว การบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ส่วนใหญ่ต้องการ คือ ช่องทางการรับเงินและการจ่ายเงิน มีความต้องการให้สมาชิกในครอบครัวเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ปรับปรุงการดำเนินงานเรื่องการขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน ต้องการรูปแบบอัตราค่าการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถัวเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน และเมื่อจำแนกรูปแบบอัตราค่าการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการของ กลุ่มบุคคลทั่วไป ตามกลุ่มช่วงอายุ พบว่า ทุกกลุ่มช่วงอายุต้องการอัตราค่าการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถัวเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยทั้งด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน และด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายกลุ่มช่วงอายุ พบว่า กลุ่ม Gen Z (12-25 ปี) มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ส่วนกลุ่ม Gen Y (26-41 ปี) Gen X (42-57 ปี) และ Baby Bloom ขึ้นไป (58 ปี ขึ้นไป) มีระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน

1.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า เสนอให้มีการจัดทำโครงการเพื่อให้กู้ยืมเงินในโครงการ และลดอัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ การเพิ่มการจัดสวัสดิการ เช่น บ้าน รถ เป็นต้น/เงินสงเคราะห์ให้มากขึ้น การลดดอกเบี้ยเงินกู้

กลุ่มที่ 2 คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

กลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 46.80 ปี มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 0-42 ปี

2.2 ข้อมูลด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลจำนวนผู้มีกรรมธรรม์ประกันอื่น ๆ เทียบกับจำนวนกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ส่วนใหญ่มีประกันชีวิต ทุกกลุ่มตำแหน่งงานส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ส่วนใหญ่เป็นสมาชิก 5-15 ปี ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่รับรู้คือ เจ้าหน้าที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการส่งต่อเงินให้บุตรหลาน/เป็นมรดกสร้างความมั่นคงให้ รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการ ส่วนใหญ่ต้องการ คือ ช่องทางการรับเงินและการจ่ายเงิน ต้องการให้เพิ่มเติมการดำเนินงานเรื่องการขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน ต้องการรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถัวเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน เมื่อจำแนกรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฅาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการ ตามตำแหน่ง พบว่า ทุกตำแหน่งต้องการอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถัวเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

การดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ และด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ พบว่าอยู่ในดับมากทุกด้าน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายกลุ่มตำแหน่ง พบว่า กลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค มีระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน ส่วนกลุ่ม ผู้บริหารกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์ และ เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นในระดับมากเกือบทุกด้าน

2.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ของกลุ่มคณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่

2. การเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน (Principles and management structure)

รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ช่องทางการรับเงินและการจ่ายเงิน (2) การสมัครสมาชิก และ (3) การเปลี่ยนตัวผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อการให้บริการครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีสมรรถนะเป็นมืออาชีพ มีจิตบริการ

ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ (Management resources)

การบริหารจัดการ กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. พบประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ เรื่องของความพอเพียงของจำนวนบุคลากรให้บริการกับจำนวนสมาชิก เนื่องจากสมาชิกมีความต้องการในการรับบริการในหลากหลายด้านและเร่งด่วน ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองแก้ปัญหาได้ทันเวลา จึงควรพิจารณาปรับเพิ่มจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอกับจำนวนสมาชิก

ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ (Welfare management process)

แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ (Public relations) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้รับทราบ อย่างต่อเนื่องทั่วถึงในทุกภาคส่วน ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการเงิน/รายจ่าย ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. ให้สมาชิกได้ทราบอย่างชัดเจน เช่น การรายงานกิจกรรมที่ดำเนินต่อสมาชิก การจัดทำวารสารสรุปรายปี รายเดือน เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบความเคลื่อนไหวกรณีผู้เสียชีวิต เฒ่าใด ใครบ้าง เดือนละกี่คนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทาง website, line และ Facebook รวมถึงเปิดโอกาสหรือเพิ่มช่องทางให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก (Membership)เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลในการเป็นสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ต้องการช่วยเหลือเพื่อนครูและครอบครัวที่เสียชีวิต (2) ต้องการส่งต่อเงินให้บุตรหลาน/เป็นมรดกสร้างความมั่นคงให้ครอบครัว และ (3) เงินสงเคราะห์ครอบครัวจากการฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ สำหรับความต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เพิ่มเติมการดำเนินงาน 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) การขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน (2) การปรับลดเงื่อนไขอายุการสมัครสมาชิกเป็นต่ำกว่า 35 ปี และ (3) การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ ที่มีอายุเกิน 65 ปี ได้เป็นสมาชิก

ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ (Collection and disbursement of aid money) รูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการ คือ อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถัวเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน การปรับปรุงระบบการจ่ายเงินให้กับทายาทของสมาชิกที่เสียชีวิตให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ เพราะบางรายสมาชิกเสียชีวิตไปนานนับ 3 เดือน แต่ยังไม่ได้รับเงินค่าสงเคราะห์ศพ การดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกครู คู่สมรสของครูและบุคลากรทางการศึกษาให้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ในทุกภาคส่วน เพิ่มช่องทางบริการที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น โดยเพิ่มการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม กรณีที่ลูกหนี้ไม่จ่าย ควรติดตามลูกหนี้ก่อนที่จะดำเนินการกับผู้ค้ำประกันเพราะลูกหนี้ยังมีชีวิตอยู่และมีรายได้ ควรมีการดูแล/ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสมาชิก เนื่องจากดอกเบี้ยในส่วนดังกล่าวค่อนข้างสูง ควรจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพต่าง ๆ ให้เหมาะสม เช่น ให้เป็นเงินขวัญถุงกับสมาชิกที่มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอในการส่งเงิน ช.พ.ค. และกำหนดหลักเกณฑ์โดยพิจารณาจากระยะเวลาการเป็นสมาชิก ช.พ.ค. หรือปรับเป็นการให้บำเหน็จรางวัลแก่ครูในขณะยังไม่เกษียณอายุ โดยนำส่วนที่ได้เพิ่มพูนจากการลงทุนของ สกสค. มาใช้ มีรูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับครูทุกระดับ เช่น การเปิดโอกาสให้สมาชิกช.พ.ค. เพิ่มฌาปนกิจสงเคราะห์บิดา มารดาได้ตามความสมัครใจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์เป็นไปตามช่วงอายุเป็น 2 ช่วง คือ 60 ปีลงมา กับ 60 ปีขึ้นไป การกำหนดวงเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ และอัตราการเพิ่มเงินรายเดือนของผู้เป็นสมาชิก และสามารถลดหย่อนภาษีได้ ในเรื่องของความคุ้มครอง สามารถแบ่งวงเงิน ช.พ.ค. ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สำหรับใช้ในขณะที่ยังมีชีวิต และส่วนที่ 2 เมื่อเสียชีวิต โดยพิจารณาปรับปรัชญา เป้าหมาย และวิธีดำเนินการของ ช.พ.ค. อาจคำนึงถึงจำนวนปี หรือจำนวนเงินที่สมาชิกจะได้รับและกำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์ของการนำไปใช้ในขณะที่มีชีวิต รวมไปถึงการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ช.พ.ค

ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ (Complaint management /assistance) การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ พบว่า ประเด็นที่ทำได้ดีคือในเรื่องของความสอดคล้องของการให้คำปรึกษากับความต้องการของสมาชิก แต่ มีความคิดเห็นในเรื่องของความ

รวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ที่ยังต้องการให้มีการปรับปรุงให้ ดียิ่งขึ้น การจัดให้มีฝ่ายให้ความช่วยเหลือด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับสมาชิกและให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป (General Operations) สำหรับในส่วนของการดำเนินงานทั่วไป พบว่ามีข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึง ความต้องการของการปรับปรุงในเรื่องการเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ ซึ่งสามารถสรุปเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่นที่เหมาะสม พัฒนาคุณภาพชีวิตครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งในประจำการและนอกประจำการ สร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ จัดสรรด้านทุนศึกษาต่อระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และการศึกษาระยะสั้น และควรมีกิจกรรมทำต่อเนื่องเพื่อเพิ่มคุณค่าของครูและบุคลากรทางการศึกษาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี

ประเด็นที่ 2 การจัดที่พักชั่วคราวให้เพียงพอต่อความต้องการของครูทั้งในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใหญ่ของแต่ละภูมิภาค ขยายการลดค่าเดินทางไปยังพาหนะอื่น

ประเด็นที่ 3 การส่งเสริมสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งในและนอกประจำการ ให้บริการตรวจรักษาสุขภาพทั้งเวชกรรม บริการทันตกรรม บริการตรวจสุขภาพให้ครอบคลุมโรคร้ายแรงด้วย เช่น หัวใจ มะเร็งลำไส้ มะเร็งเต้านม มะเร็งปากมดลูก มะเร็งต่อมลูกหมาก ไวรัสตับอักเสบบี หลอดเลือดตีบ การบริการตรวจสุขภาพประจำปีให้ความรู้ในเรื่องสุขภาพกายและสุขภาพจิต การดูแลสุขภาพ รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของตนเองให้มีความเหมาะสม จัดอบรมการสร้างเสริมสุขภาพ สุขภาพ สวัสดิการสวัสดิภาพ ให้มีสถานที่ทำกิจกรรมเป็นการเฉพาะและมีผู้ให้คำแนะนำด้านสุขภาพที่ดี เพิ่มการทำประกันสุขภาพกลุ่มให้ครู เพื่อให้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ พบว่า ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ และด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์พิจารณาได้จากผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ของกลุ่มบุคคลทั่วไป พบว่า การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ด้านที่ 1 ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน กำหนดนโยบาย แผนการทำงาน และระบบการทำงานที่ บ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตในการรับผิดชอบงานของบุคลากรและฝ่ายต่าง ๆ

อย่างชัดเจน การพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในส่วนหน้าที่รับผิดชอบของงาน การประสานการทำงานกันในการทำงานของบุคลากรต้องเชื่อมโยงแต่ละหน่วยงาน และปรับเปลี่ยนวิถีแนวทางการบริหารงานให้เข้ากับยุคสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2562) กล่าวถึงการพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงความสามารถในการบริหารยุทธศาสตร์ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารยุทธศาสตร์ให้บังเกิดผลประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การกำหนดยุทธศาสตร์ การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัสยา ลีนภูเขียว (2555) เสนอเรื่องระบบฉาปนกิจสงเคราะห์ กรณีศึกษา สมาคมฉาปนกิจสงเคราะห์สภากาชาดกบิลพัสดุ์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยสนับสนุนระบบการทำงานของสมาคมฯ ให้มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องแม่นยำและเกิดความรวดเร็วในการให้บริการแก่สมาชิก โดยการพัฒนาระบบนั้น ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการนำเอาเทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อทำการจัดเก็บข้อมูล และนำเอาเทคโนโลยีระบบฐานข้อมูลมาบริหารจัดการข้อมูล นำมาพัฒนาระบบจัดเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฉาปนกิจสงเคราะห์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฉาปนกิจสงเคราะห์ด้านที่ 2 ความพอเพียงของจำนวนบุคลากรในการให้บริการกับจำนวนสมาชิก โดยการสรรหาเพิ่มหรือจัดอบรมทางวิชาการและสอนงานทางปฏิบัติในเรื่องของการตอบคำถาม การให้บริการมีความชัดเจน มีความเต็มใจและยินดีให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกด้วยความรวดเร็วสนองความต้องการของสมาชิก เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และติดตามเรื่องของสมาชิกจนสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2561) กล่าวว่า การให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด หากทำคุณลักษณะข้อนี้ไม่ดียังไม่ต้องทำตัวถัดไป การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมและเกิดความพึงพอใจ ความมีน้ำใจ มีรูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐานแบบเดียวกัน มีช่องทางให้ติดต่อหลากหลายช่องทาง การแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นระยะเช่น SMS เพื่อแจ้งข่าวสาร แจ้งกำหนดเมื่อถึงเวลาชำระเงินแล้ว แจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาเข้ารับบริการหรือมีการสอบถามโปรโมชั่นอื่น ๆ สอดคล้องกับ Zeithaml (1990) กล่าวว่า ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความสามารถและความรู้ที่ได้ฝึกฝนมาในการให้บริการและสามารถใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน การเตรียมความพร้อมในการบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีใจรักในงานบริการ โดยนักวิจัยได้ระบุว่าด้านทรัพยากรการบริหารจัดการเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฉาปนกิจสงเคราะห์

การบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ (Welfare management process) แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกให้ทราบอย่างทั่วถึง และมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น สอดคล้องกับ พนม คลีฉายา (2561) กล่าวว่า การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของแต่ละองค์การต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยหลัก การประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการสื่อสารหรือการส่งข้อมูลข่าวสารความรู้ เนื้อหา สารระ ความรู้สึก เจตคติ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ส่งผลทำให้เกิดความเข้าใจและความรู้สึกร่วมกัน เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับ ธาตรี ใต้ฟ้าพูล (2561) กล่าวว่า การใช้เว็บไซต์ (Website) รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล เพื่อนำเสนอและเผยแพร่ ผ่านช่องทางการสื่อสารบนระบบเน็ตเวิร์ค (Network) หรือระบบออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นข่าวสารหรือกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น ซึ่งการใช้เว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์นั้นจะช่วยให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถให้บริการแบบออนไลน์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายช่วยส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขัน มีความน่าเชื่อถือสูง มีการจัดระบบข้อมูลได้ดีสามารถเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม และบริการต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนอกจากด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการในส่วนการประชาสัมพันธ์ก็เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์เช่นกัน

ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (2566) กล่าวว่า การสิ้นสุดสมาชิกภาพ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. เมื่อสมาชิกถึงแก่ความตาย ลาออก คณะกรรมการ ช.พ.ค. มีมติให้ออกจากสมาชิกเพราะเหตุกระทำการโดยมิชอบ และถูกถอนชื่อกรณีค้างชำระเงินสงเคราะห์รายศฟตั้งแต่ 3 เดือน ขึ้นไป (สามารถขอกลับเข้าเป็นสมาชิกตามเดิมได้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด) แต่ในส่วนที่สมาชิกที่ขอลาออกจากการเป็นสมาชิกจะไม่มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิกได้อีก สอดคล้องกับ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (2564) กล่าวว่า การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลหรือเข้ารับบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อลดภาระการใช้กระดาษในการติดต่อกัน ดังนั้นการจัดทำแอปพลิเคชัน/แพลตฟอร์มดิจิทัลเกี่ยวกับการกิจต่าง ๆ ในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้บริการหรือให้ข้อมูลแก่ประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ ความรวดเร็วในการจ่ายเงินสงเคราะห์ ครอบครัว สอดคล้องกับ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2559) กล่าวว่า การสร้างหลักประกันความมั่นคงให้แก่ครู บุคลากรทางการศึกษา และครอบครัวจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในจากอดีตจนถึงปัจจุบันจากการสำรวจปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่าการบริหารงานของหน่วยงานยังขาดความชัดเจนในเรื่องระบบงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการและสวัสดิภาพจึงทำให้มีสมาชิกลดน้อยลงไปในแต่ละปี

ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สอดคล้องกับ กรมสุขภาพจิต (2563) กล่าวว่า การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต การประสานหน่วยงานภายนอกกรม การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน และส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับกิ่งพร ทองใบ (2553) กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ การจะตอบสนองความต้องการของทุกคนในองค์กรภายในเวลาเดียวกันนั้นเป็นเรื่องที่ยาก องค์กรจึงต้องเรียงลำดับความสำคัญและอ้างอิงความต้องการของคนส่วนใหญ่เป็นหลัก ใช้หลักการมีส่วนร่วม สวัสดิการที่จัดขึ้นควรพิจารณาจากความต้องการในลักษณะที่เป็นภาพรวม เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนเข้าถึงและสามารถใช้สวัสดิการที่จัดขึ้นได้

2. การเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ประกอบด้วย 1) พัฒนาระบบการจ่ายเงินให้กับทายาทของสมาชิกที่เสียชีวิตให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่และดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกครู คู่สมรสของครูและบุคลากรทางการศึกษาให้รวดเร็วทันเหตุการณ์ทุกภาคส่วน 2) ดูแล/ติดตามการชำระหนี้/ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสมาชิกเนื่องจากดอกเบี้ยในส่วนดังกล่าวค่อนข้างสูง 3) จัดทำโครงการกู้เงินโดยหาแหล่งเงินทุนจากธนาคารอื่นเพิ่มเติม เพื่อจูงใจครูบรรจุใหม่ให้เข้ามาเป็นสมาชิก 4) สรรหาบุคลากรเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิกและจัดอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานร่วมไปถึงการให้บริการ 5) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้การปฏิบัติงานและการให้บริการแก่สมาชิก 6) เปิดโอกาสให้สมาชิก ช.พ.ค. เพิ่มฌาปนกิจสงเคราะห์บิดา มารดาได้ตามความสมัครใจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์

เป็นไปตามช่วงอายุเป็น 2 ช่วง คือ 60 ปีลงมา กับ 60 ปีขึ้นไป ระบุอัตราการกำหนดเรียกเก็บค่า
 ฌาปนกิจสงเคราะห์ศพละ 50 สตางค์ 7) ปรับอัตราการชำระเงินรายศพโดยพิจารณาจากฐาน
 เงินเดือนของครอบครัวใหม่ 8) สิทธิประโยชน์โดยรับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อเป็นสมาชิก
 ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก
 เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าร่างรูปแบบ และแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการ
 ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ครอบคลุมข้อเสนอแนะจากรายงานการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. และผลการวิเคราะห์
 ร่างรูปแบบ และแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ และ
 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ซึ่งพันธกิจจะเน้นจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการ
 ศึกษา การให้บริการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาระบบบริหารจัดการ
 ตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. (2564) เสนอแนะว่า ควรมีการ
 พัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย เชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานและการให้บริการครอบคลุมทุก
 ภารกิจและทุกพื้นที่เพื่อบรรลุเป้าหมายและพันธกิจส่วนโครงสร้างองค์กรและกรอบอัตรากำลัง
 สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ที่พึงประสงค์ในอนาคตนั้นเป็นผลมาจากการเผชิญกับความ
 เปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน (disruption) และเกิดความท้าทายใหม่ ๆ เพื่อให้การดำเนินการ
 ขององค์กรได้อย่างยั่งยืนในอนาคต ทำให้บางสำนักงานเดิมได้ถูกควมรวมกันเนื่องจากภาระอำนาจ
 หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกัน คล้ายคลึงกันและเพิ่มภาระอำนาจหน้าที่ของบางสำนักงานซึ่งจะกำหนดกรอบ
 อัตรากำลังตามปริมาณงานหรือภาระหน้าที่ ที่เหมาะสมเพื่อสร้างองค์กรแห่งความคล่องตัว (agile
 organization) ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว บริหารงานได้ตรงประเด็นและทั่วถึงอย่างมี
 ประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน (Principles and management structure)
 พบประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้าง
 การบริหารงาน การกำหนดนโยบายของผู้บริหาร แผนการทำงานและระบบการทำงานอย่างชัดเจน
 พัฒนาศักยภาพให้มีความเชี่ยวชาญในส่วนหน้าที่รับผิดชอบของงาน การสื่อสารการประสานในการ
 ทำงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคต้องเชื่อมโยงแต่ละหน่วยงาน ขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยี
 ทางด้านเอกสาร พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยสามารถใช้ได้ในสถานการณ์
 ปัจจุบันควบคู่กับการปฏิบัติงานจริง

ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ (Management resources) พบประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ เรื่องของความพอเพียงของจำนวนบุคลากรให้บริการกับจำนวนสมาชิก และจัดอบรมทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติพื้นฐานในเรื่องของเนื่องารร่วมไปถึง การให้บริการ การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่สมาชิกหรือทายาท การตอบคำถาม การไขข้อสงสัย ข้อใจต้องมีความชัดเจน เต็มใจและยินดีให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกด้วยความรวดเร็วสนองความต้องการของสมาชิกหรือทายาท เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และติดตามเรื่องของสมาชิกจนสำเร็จ

ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ (Welfare management process) พบประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ

ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) การชี้แจงให้สมาชิกเข้าใจจุดประสงค์ของการฌาปนกิจสงเคราะห์ต้องมีความชัดเจน การรายงานข้อมูลการจ่ายเงินฌาปนกิจในแต่ละงวด จ่ายไปแล้วก็ราย มีสมาชิกท่านใดบ้างที่ตกค้างในแต่ละงวด เพิ่มและปรับปรุงช่องทางในการติดต่อ มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์โดยตรงเพื่อให้ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นและโอนสายไปยังฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานเพื่อให้สมาชิกได้คุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรง สร้างแอปพลิเคชันโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของสมาชิก ประวัติปัจจุบันชำระเงินถึงงวดที่เท่าไร การรับสมัครเป็นกรณีพิเศษ สิทธิประโยชน์ในการเป็นสมาชิก และโครงการต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกตรวจสอบได้ มีแผนพบประชาสัมพันธ์ที่เป็นรูปแบบและทิศทางเดียวกัน การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากเพราะผู้สูงอายุ เข้าไม่ถึงเทคโนโลยี

ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก (Membership) การติดตามสมาชิกที่ค้างชำระควรเริ่มตามตั้งแต่ก่อนเป็นสมาชิก ระหว่างเป็นสมาชิก และหลังเป็นสมาชิก และทำหนังสือเตือนพร้อมแจ้งทายาทพร้อมกันกับสมาชิก มีระบบที่ทันสมัยส่งข้อความเตือนในข้อความผ่านระบบมือถือ เมื่อติดตามครบ 3 ครั้ง ถอนรายชื่อสมาชิกในเดือนที่ 4 จัดทีมเจ้าหน้าที่เข้าไปแนะนำครูตอนที่ได้รับการบรรจุใหม่ว่าถ้าเป็นสมาชิก ข.พ.ค. ข.พ.ส. ได้อย่างไรจะได้สิทธิประโยชน์อะไร

ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ (Collection and disbursement of aid money) เมื่อสมาชิกชำระเงินระบบตัดเองอัตโนมัติและออกเป็นใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับสมาชิก ลดขั้นตอนการดำเนินงานในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวโดยพิจารณาจากความเหมาะสมว่าในขั้นตอนใดสามารถตัดออกได้เพื่อให้การทำงานกระชับรวดเร็วมากขึ้น ใช้ระบบที่ทันสมัยสมาชิกหรือทายาทสามารถรอกเลขบัตรประชาชน 13 หลักเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าสมาชิกกำลังอยู่ในขั้นตอนไหน มีเอกสารอะไรบ้างที่ขาดและทางสำนักงานต้องการขอเพิ่มเติม ในกรณีที่สมาชิกกำลังดำเนินการถึงขั้นไหน ในแต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลาเท่าใด มีการรายงานยอดของสมาชิกที่ยังไม่ได้รับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ที่ตกค้างในแต่ละงวด สำหรับกรณีที่ลูกหนี้ไม่จ่าย

ควรติดตามลูกหนี้ก่อนที่จะดำเนินการกับผู้ค้าประกันเพราะลูกหนี้ยังมีชีวิตอยู่และมีรายได้ ดูแล/ติดตามการชำระหนี้/ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสมาชิก เนื่องจากดอกเบี้ยในส่วนดังกล่าวค่อนข้างสูง โดยผู้บริหารกำหนดนโยบายเจรจาต่อรองในเรื่องการปรับดอกเบี้ยกับทางธนาคารหรือปรับอัตราการชำระให้น้อยลงและยืดระยะเวลาให้มากขึ้นจากเดิม จัดทำโครงการกู้เงินโดยหาแหล่งเงินทุนจากธนาคารอื่นเพิ่มเติมเพื่อจูงใจครอบครัวใหม่ให้เข้ามาเป็นสมาชิก ซึ่งมีวงเงินไม่เกิน 2 ล้านบาท และมีการกำหนดเงื่อนไข กฎระเบียบการกู้ยืมให้ชัดเจน มีรูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับครอบครัวทุกระดับ เช่น การเปิดโอกาสให้สมาชิก ช.พ.ค. เพิ่มอาปนกิจสงเคราะห์บิดา มารดาได้ตามความสมัครใจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์เป็นไปตามช่วงอายุเป็น 2 ช่วง คือ 60 ปีลงมา กับ 60 ปีขึ้นไปปรับอัตราการกำหนดเรียกเก็บค่าอาปนกิจสงเคราะห์ศพละ 50 สตางค์

ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ (Complaint management/assistance) กรณีที่สมาชิกร้องเรียนมาที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ถ้าเรื่องไหนที่ผู้บริหารระดับต้นในหน่วยงานสามารถแก้ไขได้ก็ทำได้ทันที แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ก็ร้องเรียนไปทางส่วนของกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือเรื่องข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อสมาชิกสอบถามข้อมูลและตอบคำถามให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันแก่สมาชิกเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือ เปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการอาปนกิจสงเคราะห์ การแสดงความคิดเห็นให้สมาชิกเขียนใส่ตู้แล้วให้เจ้าหน้าที่จังหวัดรวบรวม แต่งตั้งผู้แทนเพื่อช่วยการกระจายอำนาจในการให้บริการ มีการจัดอบรมสมาชิก และได้เชิญสมาชิกรายมาแสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ตัวแทนสมาชิก เครือข่ายสมาชิกแสดงความคิดเห็น เพจเฟซบุ๊กควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามให้กับสมาชิก

ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป (General Operations) การดำเนินงานทั่วไป จะพบว่าข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึง ความต้องการของการปรับปรุงในเรื่องการเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการอาปนกิจสงเคราะห์ ซึ่งสามารถสรุปเป็น 3 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การส่งเสริมสวัสดิการสวัสดิภาพ ประเด็นที่ 2 การจัดที่พักชั่วคราวให้เพียงพอต่อความต้องการของครูทั้งในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใหญ่ของแต่ละภูมิภาค ขยายการลดค่าเดินทางไปยังพาหนะอื่น ประเด็นที่ 3 การส่งเสริมสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งในและนอกประจำการ ให้บริการตรวจรักษาสุขภาพทั้งเวชกรรม บริการทันตกรรม บริการตรวจสุขภาพให้ครอบครัวคุ้มครองโรคร้ายแรงเพิ่มการทำประกันสุขภาพกลุ่มให้ครู เพื่อให้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ควรจะมีการติดตามและประเมินผลถึงความเป็นไปได้ในรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการอาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ที่พึงประสงค์ในอนาคตจากการวิจัยครั้งนี้ไปสู่การปฏิบัติ

2. การวิจัยและศึกษาต่อยอดในเรื่องการบริหารจัดการองค์กรโดยการยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุจริตของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ตลอดจนการวิเคราะห์จากเอกสารที่มีอยู่เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรโดยการยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการดำเนินงานของ สกสค. ในอนาคต

3. การปรับปรุงระเบียบและพัฒนากฎหมายให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับบริบทเนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กรต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. สกสค. ส่วนกลางควรสนับสนุนให้ สกสค. ทุกจังหวัดทั่วประเทศทำการวิจัยในเรื่องนี้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

5. สกสค. จังหวัดควรมีการศึกษาสภาพการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. รวมทั้งความต้องการ และปัญหา โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนการวิเคราะห์จากเอกสารที่มีอยู่เกี่ยวกับการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการดำเนินงานของ สกสค. ในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- Aaker, David A. & Shansby, J. Gary, (1982). *"Positioning your product,"* Business Horizons, Elsevier, vol. 25(3), pages 56-62.
- Andrade, C. Understanding the difference between standard deviation and standard error of the mean, and knowing when to use which. *Indian J Psychol Med.*, 42(4), 409-410.
- Brown, Warren B., and Moberg, Denis J. (1980). *Organizational Theory and Management : A Macro Approach*. New York : John Wiley & Sons.
- Certo, S. C. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Data Thoth.Ltd. (2565). *PDPA PRO สรุป PDPA พร้อมแนะนำแนวทาง*. เข้าถึงได้จาก <https://pdpa.pro/blogs/in-summary-what-is-pdpa>
- Eisner, E. (1976). *Education Connoisseurship and Criticism*. Their form and functions in education evaluation: Journal of Aesthetic Education.
- Griffin, Ricky W. (1999). *Management. (6th ed)*. Boston, MA: Houghton Mifflin Company. Henry L. Tosi, John R.
- IT Information Technology. (2565). 10 เรื่องต้องรู้ ‘กฎหมาย PDPA’ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลก่อนบังคับใช้ 1 มิ.ย.นี้. เข้าถึงได้จาก <http://med.swu.ac.th/it/?p=1953>.
- Keeves P.J. (1988). *Educational research, methodology and measurement :An international handbook*. Oxford : Pergamon Press.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2012) *Marketing Management*. 14th Edition, Pearson Education.
- Taylor, Frederick W. (2002). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper.
- T-reg.co. Ltd. (24 พฤษภาคม 2564). *PDPA คืออะไร เกี่ยวข้องกับทุกคนอย่างไร*. เข้าถึงได้จาก <https://t-reg.co/blog/t-reg-knowledge/what-is-pdpa/>.
- Tosi, H.L. and Carroll, S.J. (1982). *Management*. New York: John Wiley and Sons.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Pimentel, J. L. (2010). A note on the usage of Likert Scaling for research data analysis.

USM R & D, 18(2), 109-112.

Zeithaml, C.P. (1990). *Management : Function and Strategy*. Boston : Irwin

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2559). แผนยุทธศาสตร์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔. [http://www.library.dsdw.go.th/e-](http://www.library.dsdw.go.th/e-book/detail.php?id=44&title=.2560-2564)

[book/detail.php?id=44&title=.2560-2564](http://www.library.dsdw.go.th/e-book/detail.php?id=44&title=.2560-2564).

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). การฉาปนกิจสงเคราะห์ข้าราชการและบุคลากรท้องถิ่น

(ก.ณ.). สืบค้นจาก. <https://cremation-dla.com/index.php>.

วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.

กรมสุขภาพจิต (2563). คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน. [https://www.oic.go.th/](https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER50/DRAWER060/GENERAL/DATA0001/00001691.PDF)

[FILEWEB/CABINFOCENTER50/DRAWER060/GENERAL/DATA0001/00001691.PDF](https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER50/DRAWER060/GENERAL/DATA0001/00001691.PDF).

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2545). คู่มือการปฏิบัติงาน

ตามพระราชบัญญัติการฉาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545. กรุงเทพมหานคร:กรมกิจการ.

สตรีและสถาบันครอบครัว. กลุ่มเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว.

(2562-2563). ทะเบียนหนังสือรับ ปังบประมาณ 2562. กรุงเทพมหานคร:

กลุ่มเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2565). ศธ.ออกแนวปฏิบัติหักเงิน ช.พ.ค./ช.พ.ส. เพิ่มสภาพคล่องเพื่อ

การชำระหนี้. โครงการ “สร้างโอกาสใหม่ให้ครูไทย” โดยแนวทางแก้ปัญหาที่สำคัญ

ได้แต่งตั้งนายสถานีแก้หนี้ ระดับเขตพื้นที่การศึกษา และระดับจังหวัด เพื่อทำหน้าที่

ในการเจรจาไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาหนี้. <https://www.moe.go.th/360>.

_____. (2566). ข่าวดีสำหรับเพื่อนครู สกสค. เคาะหลักเกณฑ์เตรียมเปิดรับสมาชิก ช.พ.ค./ช.พ.ส.

กรณีพิเศษ ลดเงินค่าสมัคร และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า เนื่องในโอกาสครบรอบ 20 ปี

ระหว่างวันที่ 7 กันยายน-19 ตุลาคมนี้เท่านั้น.

<https://moe360.blog/2023/08/30/p52001/>

_____. (2566). สกสค. แจงใช้เงินจัดกิจกรรมแก้ไขปัญหาหนี้สินครูตรงตามภารกิจ-เป้าหมาย-

โปร่งใส-ตรวจสอบได้. <https://moe360.blog/2023/02/25/25266/>.

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2566). ฉาปนกิจสงเคราะห์ข้าราชการ

กรมการปกครอง. สืบค้นจาก. <https://www.bora.dopa.go.th/cpk/>.

กองการฉาปนกิจสงเคราะห์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ส่วนกลาง). (2566).

ข่าวสาร กองฉาปนกิจฯ. สืบค้นจาก.

<http://wvocs.wvo.thaigov.net/web/frontweb/Home>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.

กันตวัธิษฐ์ เลิศไพโรจน์. (2551). *Brand positioning*. กรุงเทพฯ: ไอ เอ็ม บุ๊คส์

- กิ่งพร ทองใบ. (2553). *ระบบคำตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- กิตติพงษ์ พุ่มพวง และพัชรินทร์ บุรณะกร. (2557). “การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา : การประเมินผลและการศึกษาหาแนวทางใหม่.” *วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์* 9,17 (มกราคม-มิถุนายน) : 13-24.
- กรมสุขภาพจิต (2563). คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน. <https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER50/DRAWER060/GENERAL/DATA0001/00001691.PDF>
- จิราพร รอดพ่วง. (2560). การพัฒนารูปแบบชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการจัดการเรียนรู้ การคิดอย่างเป็นระบบ และการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักศึกษาวิชาชีพครู. *Veridian E-journal* สาขามนุษยศาสตร์-สังคมศาสตร์, 10(1), 281-296.
- ชาติรี ไต้ฟ้าพูล. (2561). *การประชาสัมพันธ์ร่วมสมัย*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ
- เดชดนัย เลี่ยนแก้ว และ จิรศักดิ์ สุรงค์พิพชรธน์. (2022). ความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการจัดสวัสดิการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในกลุ่มอำเภอบางสะพานน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*. 10(1), 104-112.
- ทิพย์กัลยา ภากรณ์วีรวัชร และ เสาวนีย์ ทาอุปรงค์. (2557). *การพัฒนาแนวทางการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพสำหรับข้าราชการบำนาญของครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ*. จาก <http://www.otep.go.th/admin/assets/upload/files/pRZVH9Zly1434089462.pdf>.
- ทิตนา แหมมณี. (2555). *ศาสตร์การสอน (พิมพ์ครั้งที่ 15)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณและคณะ. (2546). *การบริหารการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ :เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธนัฐ ปกครองบ้าน. (2545). *การศึกษาองค์กรชุมชน: กรณีศึกษากลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ในเขตพื้นที่อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาชนบทศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2566). *สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ลูกค้า ธ.ก.ส.* https://www.baac.or.th/cremation/?page_id=118
- บัณฑิต บุรณบัณฑิต. (2540). *การฌาปนกิจสงเคราะห์ การประกันภัยแบบการสงเคราะห์*. ใน *อนุสรณ์เนื่องในงานพระราชทานเพลิงศพนายบัณฑิต บุรณบัณฑิต*. กรุงเทพฯ: เลี้ยงเลี้ยงการพิมพ์.
- บุญเลี้ยง ทุมทอง. (2556). *ทฤษฎีการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ เอส. พรินติ้ง ไทย แฟคตอรี.
- ประกิต สนธิรัตน์. (2547). *คำอธิบายเรียงรายมาตราตามพระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์*.

- ประชาชาติธุรกิจ. (2566). *ประกันสังคม ม.33-39-40 ผู้ประกันตนแต่ละประเภท มีสิทธิต่างกัน
อย่างไร?.* <https://www.prachachat.net/general/news-1241574>
- ประยงค์ มีใจชื่อ. (2563). *MGT3101 (GM419) (GM304) 63043 การจัดการเชิงกลยุทธ์*
(พิมพ์ครั้งที่ 6). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยฉัตร ชื่นตระกูล. (2542). *การประเมินบริการมาปนกิจสงเคราะห์เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต
ผู้สูงอายุ.* สืบค้นจาก [www.thaicentarian.mahidol.ac.th/TECIC/index.php?](http://www.thaicentarian.mahidol.ac.th/TECIC/index.php?option=com...task...)
[option= com...task...](http://www.thaicentarian.mahidol.ac.th/TECIC/index.php?option=com...task...)
- พงษ์เทพ สันติกุล. (2558). *องค์การและการบริหารจัดการ สวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์.*
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ทหาร.
- พนม คล้ายยา. (2559). *การเพิ่มความสามารถในความรอบรู้ทางดิจิทัลและการรู้เท่าทันที่มีต่อความ
ผูกพันและความเสี่ยงจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของประชาชน. รายงานวิจัยระยะที่ 1.
กองทุนวิจัยและพัฒนาโครงการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมเพื่อ
ประโยชน์สาธารณะ.*
- พระราชบัญญัติการมาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545. (2545, 3 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.*
เล่มที่ 119. ตอนที่ 42 ก. หน้า 1.
- พสนัน นิรมิตรไชยนนท์ และกมลพร สอนศรี. (2560). *รูปแบบที่เหมาะสมในการจัดสวัสดิการและ
สวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2566,*
จาก: <http://www.otep.go.th>.
- พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติจักร. (2559). *ผู้นำการบริหารยุคใหม่.* กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2556). *ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:*
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิบูล ทีปะปาล. (2535). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่.* กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล.(2561). *การบริหารอย่างมีคุณภาพ (Service Quality).*ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน
2566, จาก [http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-](http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html)
[servicequality.html](http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html)
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. (2546). *การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ:*
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม. (2549). *การพัฒนาชีวิตครู (แก้ปัญหาหนี้สินครู) ที่จังหวัดสมุทรปราการ.*
สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2566. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/1791>.
- มัสยา ลีนภูเขียว. (2555). *ระบบมาปนกิจสงเคราะห์สหกรณ์กบินทร์บุรี. สารนิพนธ์สาขาวิชา
เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.*

- รัชนก โสภพิศ. (2553). *การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณ กุลชาติ. (2552). *การศึกษาความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพฯ : นิตยธรรม.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศิริรัตน์ แอดสกุล. (2555). *ความรู้เบื้องต้นทางสังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาด และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ : ซีระ พับลิช และไซเท็กซ์.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2550). *กรมการประกันภัย*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.doi.go.th>.
- สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ (สสอต.). (2566). *ข่าวประชาสัมพันธ์*. สืบค้นจาก. <http://wvocs.wvo.thaigov.net/web/frontweb/Home>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.
- สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ราชการไทย (สสอ.รท.). (2566). *ข่าวประชาสัมพันธ์*. สืบค้นจาก. <http://cgse.or.th/>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.
- สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์รัฐวิสาหกิจไทย (สสอร.). (2566). *ข่าวประชาสัมพันธ์*. สืบค้นจาก. <https://csc.or.th/>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.
- สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย (สสธท.). (2566). *ข่าวประชาสัมพันธ์*. สืบค้นจาก. <http://www.cpct.or.th/>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.
- สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ทหาร (สสอท.). (2566). *เปิดรับสมัคร*. *วาระพิเศษ*. สืบค้นจาก. <http://www.ca-comil.com/> วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.
- สมาน อัครภูมิ. (2550). *การใช้วิจัยพัฒนารูปแบบในวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี*. 2(2) หน้า 76-85.
- สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2553). *ห้วงกรุงไทย ณ วันนี้*. เข้าถึงเมื่อ 4 กันยายน 2566. เข้าถึงได้จาก http://dusitpoll.dusit.ac.th/polldata/2553/2553_006.html.

สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. (2548). *คู่มือการจัดมาปนกิจสงเคราะห์ของส่วนราชการ*
หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพ ซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับ
ของรัฐ กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2564). เรื่อง ร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ
ทางอิเล็กทรอนิกส์. *หนังสือราชการ*. (นร 0913/102).

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *แผนปฏิบัติการด้านดิจิทัล*
เพื่อเศรษฐกิจและ สังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี
และราชกิจจานุเบกษา.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา สกสค.
(2566). เงิน 4% ช.พ.ค.-ช.พ.ส. คืออะไร. กลุ่มเทคโนโลยีและสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร
สำนักอำนวยการ. สืบค้นจาก. <http://www.otep.go.th/?p=otep-page&id=4534>

_____. (2566). *ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.* สืบค้นจาก.
<http://www.otep.go.th/?p=index>. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.

_____. (2564). *คู่มือสำนักงาน*. สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2566, จาก www.otep.go.th.

_____. (2556). [ออนไลน์]. *แผนและโครงสร้าง*. เข้าถึงได้จาก :www.otepcr.com/showPerson.php.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2564). *การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลหรือ*
เข้ารับบริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์. <https://pub.nstda.or.th/gov-dx/e-facilitate/>.

สิรินี ว่องวิไลรัตน์. (2561). *หลักการตลาด*. ตาก: ศูนย์การพิมพ์นอร์ทเทิร์น.

สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ. (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. ขอนแก่น: เพ็ญพรินต์

สุดาพร กุณทลบุตร. (2550). *หลักการตลาดสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุนทร ปัญญาพงษ์. (2554). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสังคมวิทยา*. ชัยภูมิ :มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

สุภางค์ จันทวานิช. (2559). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 10.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุรมงคล นิมจิตต์ และ ธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับการเป็น*
องค์กรศึกษาสูง. *Veridian E-Journal, Slipakorn University*, 9(2), 1-10.

อัครา ประเสริฐสิน (2563). *เครื่องมือการวิจัยทางการศึกษาและสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ ฯ โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แผนการดำเนินงานและช่วงระยะเวลาการดำเนินงาน

การดำเนินงานครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 งาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้
(ระยะเวลาการดำเนินโครงการ รวม 180 วัน โดยนับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง)

กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	เดือน						จำนวน ผลผลิต
	กย 66	ตค 66	พย 66	ธค 66	มค 67	กพ 67	
งวดที่ 1 ส่งมอบรายงานแผนการดำเนินงานและช่วง ระยะเวลาการดำเนินงาน และบทที่ 1-2 ประกอบด้วย บทที่ 1 บทนำ ความเป็นมาและความสำคัญของ ปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจาก การวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย	✓						งวดที่ 1 5 ชุด (ส่งงาน 6 ตค. 2566)
งวดที่ 2 ส่งมอบรายงานบทที่ 1-3 และเครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย บทที่ 1 บทนำ ความเป็นมาและความสำคัญของ ปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจาก การวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย ประชากรและกลุ่ม ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการตรวจสอบ เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล		✓					งวดที่ 2 5 ชุด (ส่งงาน 5 พย. 2566)

กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	เดือน						จำนวน ผลผลิต
	กย 66	ตค 66	พย 66	ธค 66	มค 67	กพ 67	
งวดที่ 3 ส่งมอบรายงานบทที่ 1-5 ฉบับร่าง ประกอบด้วย บทที่ 1 บทนำ ความเป็นมาและความสำคัญของ ปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจาก การวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย ประชากรและกลุ่ม ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการตรวจสอบ เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย			✓	✓	✓		งวดที่ 3 5 ชุด (ส่งงาน 3 กพ. 2567)
งวดที่ 4 ส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วย รายงานการวิจัยบทที่ 1-5 (พร้อมไฟล์บรรจุใน External Hard Disk 2 ตัว ความจุไม่น้อยกว่า 1 TB)						✓	งวดที่ 4 5 ชุด (ส่งงาน 4 มีค. 2567)

หมายเหตุ การดำเนินงานในทุกขั้นตอน เป็นการดำเนินการร่วมกันทั้งทีม ประกอบด้วย บุคลากรหลัก ได้แก่ หัวหน้าโครงการ ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัยและประเมินผล นักวิจัย นักวิเคราะห์สถิติ และบุคลากรสนับสนุน ได้แก่ ผู้ประสานงานและเลขานุการ รวมถึง ทีมร่วมดำเนินงานโครงการ

ภาคผนวก ข แบบสอบถามความคิดเห็น

ฉบับที่ 1 สำหรับ ครูและบุคลากรทางการศึกษา
ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ

ฉบับที่ 2 สำหรับ คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
และผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค. และคณะกรรมการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ส.

แบบสอบถามความคิดเห็น

ฉบับที่ 1

สำหรับ ครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และไม่เป็นสมาชิกฯ

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการ
ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือกรอกข้อมูลในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. อาชีพ
 - ☐ 1) ครูหรือบุคลากรทางการศึกษา
 - ☐ 2) ข้าราชการหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช่ครูหรือบุคลากรทางการศึกษา
 - ☐ 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 4) ธุรกิจส่วนตัว ☐ 5) ค้าขาย
 - ☐ 6) รับจ้าง ☐ 7) เกษตรกร ☐ 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....อายุการทำงาน.....ปี
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนก่อนหักค่าใช้จ่าย
 - ☐ 1) น้อยกว่า 15,000 บาท ☐ 2) 15,000-25,000 บาท ☐ 3) 25,001-35,000 บาท
 - ☐ 4) 35,001-45,000 บาท ☐ 5) 45,001-55,000 บาท ☐ 6) มากกว่า 55,000 บาท
5. กรณียกเว้นประการอื่น ๆ ของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ☐ 6.1) ไม่มีกรณียกเว้นประการอื่น ๆ ☐ 6.2) ประกันชีวิต ☐ 6.3) ประกันอุบัติเหตุ
 - ☐ 6.4) ประกันสุขภาพ ☐ 6.4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....ท่านรู้จักกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. หรือไม่ ☐ 1) ไม่รู้จัก (ข้ามไปตอบข้อ 9) ☐ 2) รู้จัก
6. ท่านรู้จักกิจกรรมของกิจการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. หรือสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ข้อใดต่อไป (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ☐ 1) โครงการเพิ่มสวัสดิการสวัสดิภาพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุ (85 ปีขึ้นไป) ที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ให้ได้รับเงินสวัสดิการรายละ 2,000 บาท
 - ☐ 2) โครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. เพื่อประสานการเข้าร่วมโครงการลดภาระหนี้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - ☐ 3) การยื่นคำขอกลับเข้าเป็นสมาชิก ช.พ.ค. ได้เป็นกรณีพิเศษ
 - ☐ 4) การจัดสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยดำเนินการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครอบครัวและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม (ช.พ.ส.)
 - ☐ 5) การให้บริการหอพัก สกสค. สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษา

- ☐ 6) การให้บริการโรงพยาบาลสำหรับครู
- ☐ 7) การตรวจสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
- ☐ 8) การจัดสวัสดิการร้านค้า/สถานประกอบการส่วนลดค่าครองชีพ
- ☐ 9) การประกาศรางวัลพระพลหัทสบดี
- ☐ 10) การจัดกิจกรรมครูดูแลครูที่ป่วยและช่วยเหลือตัวเองไม่ได้
- ☐ 11) การดูแลครูไทยวัยเกษียณเพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- ☐ 12) การอบรมให้ความรู้ทางออนไลน์
7. ท่านเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ อื่น ๆ หรือไม่
- ☐ 1) เป็น (โปรดระบุ) ☐ 2) ไม่เป็น
8. การเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
- ☐ 1) ไม่เป็น ท่านสนใจเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. หรือไม่
- ☐ 1.1) ไม่สนใจ เหตุผลที่ไม่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
- (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจบการทำแบบสอบถาม)
- ☐ 1.1.1) ประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ครอบคลุมความต้องการ
- ☐ 1.1.2) สิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ ครอบคลุมความต้องการแล้ว
- ☐ 1.1.3) สวัสดิการของหน่วยงานที่ทำงานอยู่ ครอบคลุมทุกด้านแล้ว
- ☐ 1.1.4) สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ไม่น่าสนใจ
- ☐ 1.1.5) เงื่อนไขของการได้รับสิทธิประโยชน์ของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. มีความยุ่งยากซับซ้อน
- ☐ 1.1.6) การจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ไม่คุ้มค่ากับสิทธิประโยชน์/เป็นภาระด้านค่าใช้จ่าย
- ☐ 1.1.7) เหตุผลอื่น ๆ (โปรดระบุ)
- ☐ 1.2) สนใจ เหตุผลที่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
- (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1.2.1) ประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ไม่ครอบคลุมความต้องการ
- ☐ 1.2.2) สิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ ไม่ครอบคลุมความต้องการ
- ☐ 1.2.3) สวัสดิการของหน่วยงานที่ทำงานอยู่ ไม่ครอบคลุม

☐ 1.2.4) สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
น่าสนใจ

☐ 1.2.5) เงื่อนไขของการได้รับสิทธิประโยชน์ของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์
ช.พ.ค.-ช.พ.ส. สะดวกชัดเจนเข้าถึงได้จริง

☐ 1.2.6) การจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. คู่มีค่ากับสิทธิประโยชน์
ที่จะได้รับ

☐ 1.2.7) เหตุผลอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

☐ 2) เป็น

2.1) ระยะเวลาการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

☐ 1) น้อยกว่า 5 ปี

☐ 2) 5-15 ปี

☐ 3) 16-25 ปี

☐ 4) 26-35 ปี

☐ 5) 35 ปีขึ้นไป

2.2) ช่องทางการรับรู้การดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) เจ้าหน้าที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

☐ 2) เว็บไซต์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

☐ 3) เว็บไซต์ สำนักงาน

☐ 4) เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน

☐ 5) หน่วยงานต้นสังกัด

☐ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2.3) เหตุผลในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) ต้องการช่วยเหลือเพื่อนครูและครอบครัวที่เสียชีวิต

☐ 2) ต้องการส่งต่อเงินให้บุตรหลาน/เป็นมรดกสร้างความมั่นคงให้ครอบครัว

☐ 3) เงินสงเคราะห์ครอบครัวจากการฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ไม่ครอบคลุม
ความต้องการ

☐ 4) ประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ไม่ครอบคลุมความต้องการ

☐ 5) สวัสดิการของหน่วยงานที่ทำงานอยู่ ไม่ครอบคลุม

☐ 6) สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ น่าสนใจ

☐ 7) เงื่อนไขของการได้รับสิทธิประโยชน์ของสมาชิก มีความสะดวกชัดเจนเข้าถึงได้จริง

☐ 8) เหตุผลอื่น ๆ (โปรดระบุ)

รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการให้บริการของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

ที่ต้องการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) การสมัครสมาชิก

☐ 2) ช่องทางการรับเงินและการจ่ายเงิน

☐ 3) การเปลี่ยนตัวผู้มีสิทธิ์รับเงินสงเคราะห์

☐ 4) ช่องทางการติดต่อ/รับข้อร้องเรียน

☐ 5) การตรวจสอบประวัติการชำระเงิน

☐ 6) การเปลี่ยนแปลงที่อยู่

☐ 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ท่านต้องการให้สมาชิกในครอบครัวเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. หรือไม่

☐ 1) ต้องการ

☐ 2) ไม่ต้องการ

9. ท่านต้องการให้ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ปรับปรุงการดำเนินงานด้านใดต่อไปนี้
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) การขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน

☐ 2) การปรับลดเงื่อนไขอายุการสมัครสมาชิกเป็นต่ำกว่า 35 ปี

☐ 3) การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ ที่มีอายุเกิน 65 ปี ได้เป็นสมาชิก

☐ 4) การจ่ายเงินสงเคราะห์ในรูปแบบขั้นบันได

☐ 5) การจ่ายเงินสงเคราะห์ตามกลุ่มอายุ/อายุงาน

☐ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

14. ท่านต้องการรูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ใดต่อไปนี้

☐ 1) อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถัวเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน

☐ 2) อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบขั้นบันได

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง/เหมาะสมอย่างยิ่ง

4 หมายถึง เห็นด้วย/เหมาะสม

3 หมายถึง เฉย ๆ/ปานกลาง

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย/ไม่เหมาะสม

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน					
1. ความน่าเชื่อถือของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์					
2. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์กิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์					
ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ					
ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์					
4. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์					
5. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์					
ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก					
6. ความมั่นคงของการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
7. ความสะดวกในการสมัครสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
8. ความเหมาะสมของเกณฑ์การสมัครเข้าเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
9. ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
10. ความน่าสนใจของสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
11. ความคุ้มค่าของสิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
12. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
13. ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูล ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์					
14. ความเหมาะสมของการเรียกเก็บเงินค่าสมัครและเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า					
15. ความเหมาะสมของการเรียกเก็บเงินสงเคราะห์รายศพ					
16. ความสะดวกในการชำระเงิน					
17. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินค่าจัดการศพ					
18. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว					
ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ					
19. ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
20. ความสอดคล้องของการให้คำปรึกษากับความต้องการของสมาชิก					
ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป					
21. การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์					
22. ความโปร่งใสของการเปิดเผยสถานะทางการเงินของการฌาปนกิจสงเคราะห์					
23. การแต่งตั้งผู้แทนเครือข่ายในการให้บริการในพื้นที่					
24. ความสอดคล้องของการจัดสวัสดิการอื่นกับความต้องการของสมาชิก					
25. ความชัดเจนในการรายงานผลการดำเนินงานกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความคิดเห็น

ฉบับที่ 2

สำหรับ คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และผู้บริหารกิจการ
ฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค. และคณะกรรมการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ส.

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือกรอกข้อมูลในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ตำแหน่ง ☐ 1) คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ☐ 2) ผู้บริหารกิจการฌาปนกิจ
สงเคราะห์
☐ 3) เจ้าหน้าที่
4. พื้นที่ปฏิบัติงาน ☐ 1) ส่วนกลาง ☐ 2) ส่วนภูมิภาค
5. อายุการทำงาน.....ปี
6. กรณธรรม์ประกันอื่น ๆ ของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 6.1) ไม่มีกรณธรรม์ประกันอื่น ๆ ☐ 6.2) ประกันชีวิต ☐ 6.3) ประกันอุบัติเหตุ
☐ 6.4) ประกันสุขภาพ ☐ 6.4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
ท่านเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ อื่น ๆ หรือไม่
☐ 1) เป็น (โปรดระบุ) ☐ 2) ไม่เป็น
7. การเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
☐ 1) ไม่เป็น ท่านสนใจเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. หรือไม่
☐ 1.1) ไม่สนใจ เหตุผลที่ไม่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจบการทำแบบสอบถาม)

- ☐ 1.1.1) ประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ครอบคลุมความต้องการ
- ☐ 1.1.2) สิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่
ครอบคลุมความต้องการแล้ว
- ☐ 1.1.3) สวัสดิการของหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่ ครอบคลุมทุกด้านแล้ว
- ☐ 1.1.4) สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ไม่
น่าสนใจ
- ☐ 1.1.5) เจื่อนใจของการได้รับสิทธิประโยชน์ของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.
พ.ค.-ช.พ.ส. มีความยุ่งยากซับซ้อน

- ☐ 1.1.6) การจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ไม่คุ้มค่ากับสิทธิประโยชน์/เป็นภาระด้านค่าใช้จ่าย
- ☐ 1.1.7) เหตุผลอื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ 1.2) สนใจ เหตุผลที่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1.2.1) ประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ไม่ครอบคลุมความต้องการ
- ☐ 1.2.2) สิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ
- ☐ 1.2.3) สวัสดิการของหน่วยงานที่ทำงานอยู่ ไม่ครอบคลุม
- ☐ 1.2.4) สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. น่าสนใจ
- ☐ 1.2.5) เจื่อนใจของการได้รับสิทธิประโยชน์ของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. สะดวกชัดเจนเข้าถึงได้จริง
- ☐ 1.2.6) การจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. คุ้มค่ากับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ
- ☐ 1.2.7) เหตุผลอื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ 2) เป็น
- 2.1) ระยะเวลาการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
- ☐ 1) น้อยกว่า 5 ปี ☐ 2) 5-15 ปี ☐ 3) 16-25 ปี
- ☐ 4) 26-35 ปี ☐ 5) 35 ปีขึ้นไป
- 2.2) ช่องทางการรับรู้งานฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1) เจ้าหน้าที่ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ☐ 2) เว็บไซต์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
- ☐ 3) เว็บไซต์ สำนักงาน ☐ 4) เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน
- ☐ 5) หน่วยงานต้นสังกัด ☐ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ)
- 2.3) เหตุผลในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1) ต้องการช่วยเหลือเพื่อนครูและครอบครัวที่เสียชีวิต
- ☐ 2) ต้องการส่งต่อเงินให้บุตรหลาน/เป็นมรดกสร้างความมั่นคงให้ครอบครัว
- ☐ 3) เงินสงเคราะห์ครอบครัวจากการฌาปนกิจสงเคราะห์อื่น ๆ ที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ
- ☐ 4) ประกันอื่น ๆ ที่มีอยู่ ไม่ครอบคลุมความต้องการ
- ☐ 5) สวัสดิการของหน่วยงานที่ทำงานอยู่ ไม่ครอบคลุม

- ☐ 6) สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ น่าสนใจ
- ☐ 7) เงื่อนไขของการได้รับสิทธิประโยชน์ของสมาชิก มีความสะดวกชัดเจนเข้าถึงได้จริง
- ☐ 8) เหตุผลอื่น ๆ (โปรดระบุ)

รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและการให้บริการของกิจการฌาปนกิจ

สงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ที่ต้องการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) การสมัครสมาชิก | ☐ 2) ช่องทางการรับเงินและการจ่ายเงิน |
| ☐ 3) ช่องทางการจ่ายเงิน | ☐ 4) การเปลี่ยนตัวผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ |
| ☐ 5) ช่องทางการติดต่อ/รับข้อร้องเรียน | ☐ 6) การตรวจสอบประวัติการชำระเงิน |
| ☐ 7) การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ | |
| ☐ 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

10. การฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ควรเพิ่มเติมการดำเนินงานด้านใดต่อไปนี้

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) การขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมบุคคลในครัวเรือน
- ☐ 2) การปรับลดเงื่อนไขอายุการสมัครสมาชิกเป็นต่ำกว่า 35 ปี
- ☐ 3) การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ ที่มีอายุเกิน 65 ปี ได้เป็นสมาชิก
- ☐ 4) การจ่ายเงินสงเคราะห์ในรูปแบบขั้นบันได
- ☐ 5) การจ่ายเงินสงเคราะห์ตามกลุ่มอายุ/อายุงาน
- ☐ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

11. รูปแบบอัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ควรเป็นอย่างไร

- ☐ 1) อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบถัวเฉลี่ย ที่มีส่วนการจ่ายต่าง ๆ เท่า ๆ กัน
- ☐ 2) อัตราการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวแบบขั้นบันได

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง/เหมาะสมอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง เห็นด้วย/เหมาะสม
- 3 หมายถึง เฉย ๆ/ปานกลาง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย/ไม่เหมาะสม
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน					
1. ความน่าเชื่อถือของกิจการการฌาปนกิจสงเคราะห์					
2. ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน					
3. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์กิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์					
4. ความชัดเจนของแผนดำเนินงานกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์					
5. ความเหมาะสมของหลักการ ระบบและกลไกดำเนินงานกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์					
ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ					
6. ความพอเพียงของจำนวนบุคลากรให้บริการกับจำนวนสมาชิก					
7. ความเหมาะสมของความรู้ความสามารถบุคลากรให้บริการกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ					
8. ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดกิจกรรมของกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์					
9. ความเหมาะสมของการเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ					
ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์					
10. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์กิจการการฌาปนกิจสงเคราะห์					
11. ความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการการฌาปนกิจสงเคราะห์					
12. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการการฌาปนกิจสงเคราะห์					
ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก					
13. ความมั่นคงของการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
14. ความสะดวกในการสมัครสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
15. ความเหมาะสมของเกณฑ์การสมัครเข้าเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
16. ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
17. ความน่าสนใจของสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
18. ความคุ้มค่าของสิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
19. ความเหมาะสมของการจัดทำทะเบียนสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
20. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
21. ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูล ช.พ.ค.-ช.พ.ส.					
ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์					
22. ความเหมาะสมของการเรียกเก็บเงินค่าสมัครและเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า					
23. ความเหมาะสมของการเรียกเก็บเงินสงเคราะห์รายศพ					
24. ความสามารถในการบริหารการจัดเก็บเงินสงเคราะห์ที่ค้างชำระ					
25. ความสามารถในการเพิ่มรายได้ของกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์					
26. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินค่าจัดการศพ					
27. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว					
ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ					
28. ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ					
29. ความสอดคล้องของการให้คำปรึกษากับความต้องการของสมาชิก					
ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป					
30. การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์					
31. ความโปร่งใสของการเปิดเผยสถานะทางการเงินของการฌาปนกิจสงเคราะห์					
32. ความเหมาะสมของการหักค่าใช้จ่ายในการบริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์					
33. ความเหมาะสมของการประสานและบูรณาการร่วมกันของบุคลากรผู้ให้บริการในแต่ละส่วนงาน					
34. เครือข่ายในการให้บริการในพื้นที่					
35. ความสอดคล้องของกิจกรรมของการฌาปนกิจสงเคราะห์ที่จัดขึ้นกับความต้องการของสมาชิก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
ภาคผนวก ค ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	สถาบัน/หน่วยงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา หล่อตระกูล (ด้านบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์)	อดีตคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ บุญสถิรกุล (ด้านการศึกษาและวิจัย)	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง (ด้านการศึกษาและวิจัย)	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิษฐา อนุรัตน์ (ด้านบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์)	คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินดา วรานุพันธ์ (ด้านการศึกษา วิจัย วัดและประเมินผล)	คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ภาคผนวก ง

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์
(Index of Item Objective Congruence: IOC)

ฉบับที่ 1 สำหรับ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
และไม่เป็นสมาชิกฯ มีค่า IOC ทั้งฉบับ 1.00

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC
	1	0	-1	
ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน				
ความน่าเชื่อถือของกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
ความชัดเจนของวัตถุประสงค์กิจการของการฅาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ				
ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์				
ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์กิจการฅาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการฅาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการฅาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก				
ความมั่นคงของการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
ความสะดวกในการสมัครสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
ความเหมาะสมของเกณฑ์การสมัครเข้าเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
ความน่าสนใจของสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
ความคุ้มค่าของสิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูล ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC
	1	0	-1	
ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์				
ความเหมาะสมของการเรียกเก็บเงินค่าสมัครและเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า	5	0	0	1.00
ความเหมาะสมของการเรียกเก็บเงินสงเคราะห์รายศพ	5	0	0	1.00
ความสะดวกในการชำระเงิน	5	0	0	1.00
ความรวดเร็วในการจ่ายเงินค่าจัดการศพ	5	0	0	1.00
ความรวดเร็วในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว	5	0	0	1.00
ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ				
ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	5	0	0	1.00
ความสอดคล้องของการให้คำปรึกษากับความต้องการของสมาชิก	5	0	0	1.00
ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป				
การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
ความโปร่งใสของการเปิดเผยสถานะทางการเงินของการฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
การแต่งตั้งผู้แทนเครือข่ายในการให้บริการในพื้นที่	5	0	0	1.00
ความสอดคล้องของการจัดสวัสดิการอื่นกับความต้องการของสมาชิก	5	0	0	1.00
ความชัดเจนในการรายงานผลการดำเนินงานกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00

ฉบับที่ 2 สำหรับ คณะกรรมการ ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และผู้บริหารกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ค. และ คณะกรรมการฌาปนกิจสงเคราะห์ ช.พ.ส. มีค่า IOC ทั้งฉบับ 0.80-1.00

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	1	0	-1	
ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน				
1. ความน่าเชื่อถือของกิจการการฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
2. ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน	5	0	0	1.00
3. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์กิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
4. ความชัดเจนของแผนดำเนินงานกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
5. ความเหมาะสมของหลักการ ระบบและกลไกดำเนินงานกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ				
6. ความพอเพียงของจำนวนบุคลากรให้บริการกับจำนวนสมาชิก	5	0	0	1.00
7. ความเหมาะสมของความรู้ความสามารถบุคลากรให้บริการกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ	5	0	0	1.00
8. ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดกิจกรรมของกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
9. ความเหมาะสมของการเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4	1	0	0.80
ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ				
ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์				
10. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
11. ความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
12. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก				

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	1	0	-1	
13. ความมั่นคงของการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
14. ความสะดวกในการสมัครสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
15. ความเหมาะสมของเกณฑ์การสมัครเข้าเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
16. ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
17. ความน่าสนใจของสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
18. ความคุ้มค่าของสิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
19. ความเหมาะสมของการจัดทำทะเบียนสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
20. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
21. ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูล ช.พ.ค.-ช.พ.ส.	5	0	0	1.00
ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์				
22. ความเหมาะสมของการเรียกเก็บเงินค่าสมัครและเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า	5	0	0	1.00
23. ความเหมาะสมของการเรียกเก็บเงินสงเคราะห์รายศพ	5	0	0	1.00
24. ความสามารถในการบริหารการจัดเก็บเงินสงเคราะห์ที่ค้างชำระ	5	0	0	1.00
25. ความสามารถในการเพิ่มรายได้ของกิจการฅาปนกิจสงเคราะห์	4	1	0	0.80
26. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินค่าจัดการศพ	5	0	0	1.00
27. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว	5	0	0	1.00
ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ				
28. ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	5	0	0	1.00
29. ความสอดคล้องของการให้คำปรึกษากับความต้องการของสมาชิก	5	0	0	1.00
ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป				
30. การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฅาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	1	0	-1	
31. ความโปร่งใสของการเปิดเผยสถานะทางการเงินของการ ฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
32. ความเหมาะสมของการหักค่าใช้จ่ายในการบริหารกิจการ ฌาปนกิจสงเคราะห์	5	0	0	1.00
33. ความเหมาะสมของการประสานและบูรณาการร่วมกันของ บุคลากรผู้ให้บริการในแต่ละส่วนงาน	5	0	0	1.00
34. เครือข่ายในการให้บริการในพื้นที่	5	0	0	1.00
35. ความสอดคล้องของกิจกรรมของการฌาปนกิจสงเคราะห์ที่จัด ขึ้นกับความต้องการของสมาชิก	4	1	0	0.80

ภาคผนวก จ รายนามผู้ให้สัมภาษณ์
การวิจัยระยะที่ 2 เพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงาน
สวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

รายชื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ให้สัมภาษณ์
 และจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงาน วันอังคารที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567

รายชื่อ	ตำแหน่ง
กลุ่มที่ 1 เวลา 10.30 น.-12.00 น.	
1. นางสาวจริยาภรณ์ บุญช่วย	กลุ่ม ช.พ.ค.
2. นางสาวชรินทิพย์ เชื้อตาหมื่น	กลุ่ม ช.พ.ค.
3. นางกรวิภา บุญธรรม	กลุ่ม ช.พ.ส.
4. นางวัลยา สัญจร	กลุ่มการเงิน ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
5. นางสาวดุจบรรจง หนูบรรจง	กลุ่มการบัญชี ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
กลุ่มที่ 2 เวลา 13.00 น.-14.30 น.	
1. นายพีรเชษฐ์ ปิโยโซมมั่นคง	กลุ่ม ช.พ.ค.
2. นางฐานิดา บุญมีสง่า	กลุ่ม ช.พ.ค.
3. นางสาวดารณี คงวุฒิ	กลุ่ม ช.พ.ส.
4. นางสุพรรณษา เจตน์จำลอง	กลุ่มการเงิน ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
5. นางสาวสาวิตรี รุ่งไก่อ	กลุ่มการบัญชี ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
กลุ่มที่ 3 เวลา 14.30 น.-16.00 น.	
1. นางสาวพรเพ็ญ เอกผาชัยสวัสดิ์	กลุ่ม ช.พ.ค.
2. นางสุภามาส สิ้นธนาพันธุ์	กลุ่ม ช.พ.ค.
3. นางศิริลักษณ์ พงษ์ศาสตร์	กลุ่ม ช.พ.ส.
4. นางสาวพนาวัลย์ จันทรงษ์	กลุ่มการเงิน ช.พ.ค.-ช.พ.ส.
5. นางสาวสุรรัตน์ มีศรีสวัสดิ์	กลุ่มการบัญชี ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

รายชื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ สกสค. จังหวัด ให้สัมภาษณ์งานด้านการฉาบปูนกึ่งสังเคราะห์
ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. วันพฤหัสบดีที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567

รายชื่อ	ตำแหน่ง
กลุ่มที่ 1 เวลา 10:30-12:00 น.	
1. นางขวัญใจ พิรุณ	จังหวัดกำแพงเพชร
2. นางเอมอร จันทน์นันท	จังหวัดนครพนม
3. นางจริญา เพชรวงศ์	จังหวัดชุมพร
4. นางอุษา ฉัตรเที่ยง	จังหวัดสุพรรณบุรี
5. นางสาวศิวพร กนกนาค	จังหวัดราชบุรี
กลุ่มที่ 2 เวลา 13:00-14:30 น.	
1. นางภัทรานิษฐ์ อภิธินัง	จังหวัดเชียงราย
2. นางสาวธมน พรศพวก	จังหวัดปทุมธานี
3. นางสาวพัชรินทร์ ถารัตน์	จังหวัดพิษณุโลก
4. นางสาวพนิดา พรหมทอง	จังหวัดนครศรีธรรมราช
5. นางธัญญพัฒน์ ศรีเสมอ	จังหวัดหนองบัวลำภู

ภาคผนวก ฉ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเชิงลึก
รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการ
ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

ผู้ให้สัมภาษณ์..... สถานะ/ตำแหน่ง.....
 หน่วยงาน..... วันที่สัมภาษณ์.....
 สถานที่สัมภาษณ์..... ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์.....

ข้อคำถามการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 2 ตอน ตอนละ 5 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 การพิจารณาร่างฯ รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์

เมื่อพิจารณาจากร่างฯ รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีองค์ประกอบของรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ และส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป ท่านมีความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

1. ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน (Principles and management structure) ปรับเพิ่ม ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน

2. ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ (Management resources) ปรับเพิ่ม ความพอเพียงของจำนวนบุคลากรให้บริการกับจำนวนสมาชิก

3. ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ (Welfare management process) แบ่งเป็น 5 ส่วน

3.1 ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ปรับเพิ่ม ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์

3.2 ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก (Membership) ปรับเพิ่ม ความเหมาะสมของเกณฑ์การพ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการเป็นสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

3.3 ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ (Collection and disbursement of aid money) ปรับเพิ่ม ความรวดเร็วในการจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว

3.4 ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ (Complaint management /assistance) ปรับเพิ่ม ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

3.5 ส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป (General Operations) ปรับเพิ่ม การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ 10 ลำดับ ได้แก่

- 1) การจัดทำโครงการเพื่อให้กู้ยืมเงินในโครงการ และลดอัตราดอกเบี้ย
- 2) การเพิ่มการจัดสวัสดิการ เช่น บ้าน รถ เป็นต้น/เงินสงเคราะห์ให้มากขึ้น
- 3) การลดดอกเบี้ยเงินกู้
- 4) การให้กู้เงินโดยไม่ต้องมีผู้ค้ำและปล่อยกู้ตามสัดส่วนที่สมควรแต่ละบุคคล
- 5) การเปิดอบรม/จัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับเมื่อเป็นสมาชิก
- 6) การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ
- 7) การเพิ่มช่องทางการติดต่อสมาชิกโดยตรง
- 8) การรายงานข้อมูลการจ่ายเงินฌาปนกิจ/การหักจ่ายเงินรายเดือน
- 9) การจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวไม่ควรเกิน 90 วัน
- 10) การรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานเป็นรายปี

5. ทานคาดหวังหรือต้องการให้ รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. มีลักษณะอย่างไร

ตอนที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์

1. การที่จะทำให้รูปแบบการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้รับบริการ ควรทำอย่างไร และคำนึงถึงประเด็นใดเป็นสำคัญ

2. ปัจจัยหรือเงื่อนไขที่ทำให้รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ฯ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คืออะไร อย่างไร

3. ประเด็นที่อยากจะบอกกล่าว หรือให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. แก่ผู้วิจัยเพิ่มเติม

**** ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์ ****

ภาคผนวก ข รายนามผู้ให้สัมภาษณ์
การวิจัยระยะที่ 2 เพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงาน
สวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

การสนทนากลุ่มผู้บริหาร 27 กุมภาพันธ์ 2567 เวลา 11.00 น.	
รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายเฉลิมชนม์ แน่นหนา	รองเลขาธิการคณะกรรมการ สกสค.
2. นายอาทิตย์ จำปาถิ่น	กรรมการ ช.พ.ค.
3. นายสมบูรณ์ ปุชนียกุล	กรรมการ ช.พ.ส.
4. นายบัญญัติ แฉ่งฉายา	กรรมการ ช.พ.ส.
5. นางสาวเนตรทวย มากทรัพย์	ผอ.สำนัก ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

**ภาคผนวก ข แบบสนทนากลุ่ม รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงาน
สวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.**

วันอังคารที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567 เวลา 11:00-12:00 น.

ณ สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ให้มีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มจำนวนสมาชิก

1. การพิจารณาร่างฯ รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีองค์ประกอบของรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านหลักการและโครงสร้างการบริหารงาน ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการจัดการงานสวัสดิการ แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประชาสัมพันธ์ ส่วนที่ 2 การเป็นสมาชิก ส่วนที่ 3 การจัดเก็บและเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ ส่วนที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน/การให้ความช่วยเหลือ และส่วนที่ 5 การดำเนินงานทั่วไป ท่านมีความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไรบ้าง
2. การทำให้รูปแบบการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้รับบริการ ควรทำอย่างไร และคำนึงถึงประเด็นใดเป็นสำคัญ
3. ปัจจัยหรือเงื่อนไขที่ทำให้รูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ฯ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คืออะไร อย่างไร
4. ประเด็นที่อยากจะบอกกล่าว หรือให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานสวัสดิการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. แก่ผู้วิจัยเพิ่มเติม

**** ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการสนทนากลุ่ม****

ผู้จัดการโครงการ รศ.ดร.อจศรา ประเสริฐสิน

นักวิเคราะห์ ผศ.ดร.กมลทิพย์ ศรีหาเศษ

นักวิเคราะห์ ผศ.ดร.สรัญญา จันทร์ชูสกุล

รายนามทีมผู้วิจัย

บุคลากรที่ร่วมงานทั้ง 7 คน ได้แก่

บุคลากรหลัก จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

(1) ผู้จัดการโครงการ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.อังศรา ประเสริฐสิน, SFHEA

ตำแหน่ง คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

(2) ที่ปรึกษา ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.อัททิพย์ ราษฎร์นิยม

ตำแหน่ง อดีต คณบดี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(3) ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา รูปสุวรรณกุล

ตำแหน่ง รองอธิการบดีอาวุโส มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

(4) นักวิเคราะห์ ได้แก่

4.1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ ศรีหาเศษ

ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาการประเมินและการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

4.2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรัญญา จันทร์ชูสกุล

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

4.3) อาจารย์ ดร.อิสริยา วรพิพัฒน์

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

บุคลากรสนับสนุน จำนวน 1 คน ประกอบด้วย

ผู้ประสานงานและเลขานุการ ได้แก่ อาจารย์ ดร.ณปภัช วชิรกลิ่นขจร

ตำแหน่ง อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ