

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือ
ของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

PERSONNEL SATISFACTION TOWARDS PENSION DIVISION COMPONENTS
PUBLIC SERVANT IN OFFICE OF THE PERMANENT SECRETARY FOR
DEFENCE

ปัทิตตา ชัยแก้วมณี

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Patitta Chaiyakaewmanee

E-mail : p.chaiyakaewmanee@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเบิกเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของกระบวนการ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการการเบิกเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 180 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7, ส่วนใหญ่มีอายุ 50-59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6, ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8, สถานภาพการทำงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 เรื่องที่มาติดต่อราชการเรื่องคำรักษาพยาบาล จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คือ ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของกระบวนการตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับพอใจมาก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก,

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ABSTRACT

The objective is to study Customer Satisfaction towards Pension Division Component Public Servant in Office of the Permanent Secretary for Defence. The factor of research includes Service process, Service personnel, Facilities, Service electronic systems, Solving problems.

The population of this research is Personal factors were including used is Component Public Servant in Office of the Permanent. The samples used in this research amount of 180 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The research found that users all respondent 180 peoples. Most are male 120 people representing 66.7%. Most aged 50-59 years old, over 60 years old 46 peoples representing 25.6%. Most are education level Bachelor degree 140 people representing 77.8%. Most are working status Government officer/employee 142 people are representing 78.9%. Most are contact government officials, most of them contact is Medical expenses 82 people are representing 45.6%.

The research found Personnel Satisfaction towards Pension Division Component Public Servant in Office of the Permanent Secretary for Defence is at a high level. Considering each side, the that side is the highest level of Solving problems, The other side is high level of The factor of research includes Service process, Service personnel, Facilities, Service electronic systems.

Keyword : Satisfaction ; Office of the Permanent Secretary for Defence

บทนำ

สำนักงานปลัดกระทรวงมีหน้าที่เกี่ยวกับงานนโยบายและยุทธศาสตร์งานราชการประจำทั่วไปของกระทรวง และราชการส่วนหนึ่งส่วนใดของกระทรวงซึ่งมิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการอื่นใด โดยทำหน้าที่กำหนดเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และ แผนการดำเนินการ ที่เชื่อมโยงจากรัฐบาลไปยังหน่วยปฏิบัติรวมถึงการกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติราชการ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงกลาโหมให้ เป็นไปด้วยความถูกต้อง เกิดประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และเป็นไป ตามนโยบายรัฐบาล เพื่อตอบสนองเจตนารมณ์ของประเทศ ประชาชน และสังคมไทยมีหน้าที่เกี่ยวกับงานนโยบายและยุทธศาสตร์ งานราชการประจำทั่วไปของกระทรวง และราชการส่วนหนึ่งส่วนใด ของกระทรวงซึ่งมิได้กำหนด ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการอื่นใดมีปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

กรมการเงินกลาโหม มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน การบัญชี เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญและควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ในส่วนของกองเบี้ยหวัดบำเหน็จ บำนาญ ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาดำเนินการเรื่องขอรับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญของข้าราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหม ตรวจสอบและรับรองเวลาราชการ ตอนเป็นทหารรับรองสิทธิและรายได้ของผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ ดำเนินการจัดทำข้อมูลการเบิกเงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญตามโครงการจ่ายตรง ดำเนินการเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การศึกษาของบุตร และ เงินช่วยเหลือ ของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ รับผิดชอบการ บันทึกข้อมูลบุคลากรภาครัฐ ของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ การโอนเปลี่ยนแปลงส่วนราชการผู้เบิกเบี้ยหวัด บำนาญ งานด้านทะเบียนผู้รับเงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ ดำเนินการเรื่องการรับแสดงเจตนาละทิ้งตัวผู้รับบำเหน็จตกทอดของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จัดทำบัตรประจำตัวผู้รับเงินเบี้ยหวัด บำนาญ กองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินกลาโหม ได้ดำเนินการเบิกจ่ายเงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือ มีการพัฒนาระบบงานและการบริหารทางการเงิน การบัญชี การจัดหาทรัพยากรที่หลากหลายรูปแบบโดยมุ่งเน้นให้มีความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการตอบสนองความต้องการมากที่สุด

ด้วยเหตุผลและปัญหาที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่ในการประเมินการให้บริการ ได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินกลาโหม ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับการให้บริการข้าราชการ ผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ ให้มีความถูกต้อง ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของกระบวนการให้เป็นไปตามนโยบายของหน่วยและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเบิกเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญและเงินช่วยเหลือของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเบิกเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริการเบิกเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน เรื่องที่มาติดต่อราชการ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบียดัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยพิเศษ ของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของกระบวนการ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเบิกเบียดัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยพิเศษของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 253 คน (ที่มา : ผู้เข้ามาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่มาใช้บริการจริง จึงใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากตารางสำเร็จรูป เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้จำนวน 152 แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 180 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน มีนาคม พ.ศ.2565 – เมษายน พ.ศ.2565

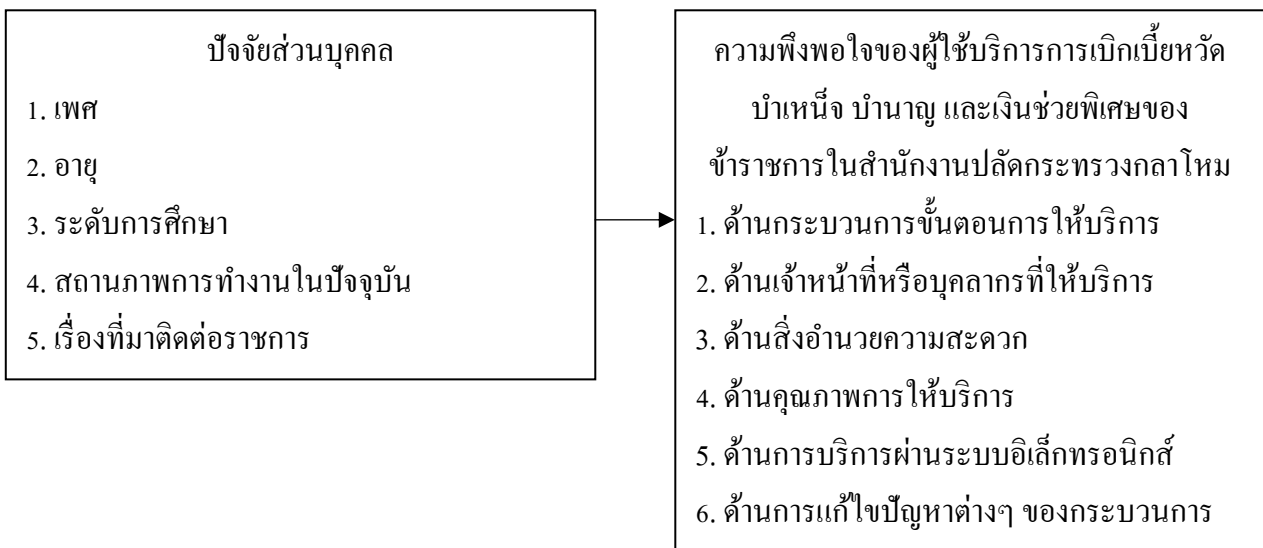
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบียดัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยพิเศษของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
2. นำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 73) ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้ง 2 ลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพ และการดำเนินงานบริการให้เกิดความสำเร็จจุดมุ่งเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สุกัญญา สีลาดเลา (2557, หน้า 12) ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการซ้ำ ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานที่มีประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอ เพื่อให้บริการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นที่รวมกับรายการสินค้า โดยปกติแล้ว บริการไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรม ผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2550) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ข้อมูลสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

กองเบี่ยงหวัด บำเหน็จ บำนาญ อยู่ในสังกัดกรมการเงินกลาโหม ตั้งอยู่ที่ ศาลาว่าการกลาโหม ถ.สนามไชย เขตพระนคร กรุงเทพฯ และตั้งอยู่ที่ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (ศรีสมาน) 127 ต.บ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี กองเบี่ยงหวัด บำเหน็จ บำนาญ มีหน้าที่ พิจารณาดำเนินการเรื่องขอรับเบี่ยงหวัด บำเหน็จ บำนาญ ตรวจสอบและรับรองเวลาราชการตอนเป็นทหาร รับรองสิทธิและรายได้ จัดทำข้อมูลการเบิกเงินเบี่ยงหวัด บำเหน็จ บำนาญตามโครงการจ่ายตรง เบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และการศึกษาของบุตร เงินช่วยเหลือและเงินค้ำจ่าย ทุกประเภท โอนเปลี่ยนแปลงส่วนราชการผู้เบิกเบี่ยงหวัด บำนาญ งานด้านทะเบียนผู้รับเบี่ยงหวัด บำเหน็จ บำนาญ การรับแสดงเจตนาระบุดำเนินการผู้รับบำเหน็จตกทอด จัดทำบัตรประจำตัวผู้รับเงินเบี่ยงหวัด บำนาญ รับผิดชอบการบันทึกข้อมูลบุคลากรภาครัฐ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มะลิวรรณ หินทอง (2551) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนของผู้ป่วยที่มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ . มหาวิทยาลัยเชียงใหม่/เชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้ป่วยที่นอนโรงพยาบาล จำนวน 365 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นข้อมูลเสริมจำนวน 33 ราย ผู้ป่วยมีการรับรู้เรื่องขั้นตอนในการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบบริการ

รักษาพยาบาลของโรงพยาบาลมีความเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ผู้ป่วยที่มีการตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะประเมินตนเองว่ามีอาการฉุกเฉิน เป็นโรคเฉียบพลัน ผู้ป่วยมีเหตุผลหลายอย่างประกอบการตัดสินใจเข้ารับการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่มีความเชื่อว่า โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถรักษาผู้ป่วยให้หายจากโรคที่เป็นอยู่ได้

วิจิตร คริสเตียร (2555) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า . มหาวิทยาลัยมหิดล/กรุงเทพฯ ศึกษา โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่และลูกค้าเลือกใช้กลวิธีการนำไปสู่การปิดการสนทนาที่สัมพันธ์กับหน้าที่ของตนเอง นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังพบว่าการผลัดกันพูดมีการเลือกใช้กฎการจัดสรรกันพูดแบบที่ผู้พูดคนแรกเลือกผู้อื่นเป็นผู้พูดคนถัดไปมากที่สุด เพื่อตรวจสอบความเข้าใจและพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนา สำหรับการแสดงว่ารับฟังอยู่และพบว่ามีการเลือกใช้ประเภทและตำแหน่งของการแสดงว่ารับฟังอยู่แตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่ใช้คำตอบรับ เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ ในตำแหน่งที่ถูกคำพูดจบ ในขณะที่ลูกค้าใช้คำตอบรับ เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ ทั้งในตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่กำลังพูดอยู่และตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่พูดจบ ส่วนการศึกษาการปรับแก้พบมากที่สุด คือ การเริ่มปรับแก้โดยผู้อื่นแล้ว ปรับแก้ด้วยตนเอง

ณัฐธิดา ศรีमुख (2559) ศึกษาเรื่อง การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต:กรุงเทพฯ. ประชากรที่ศึกษา เป็นผู้ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี สะดวกจาก 4 ภูมิภาคของประเทศไทย โดยสุ่มแบบโควตา ภูมิภาคละ 100 รวมจำนวน 400 ราย ข้อมูลในเชิงลึกที่ได้จากการวิจัย เชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่าการจัดการการเงินส่วนบุคคลของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง การเลือกใช้ตัวกลางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ศึกษาเรื่อง การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 450 คน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

นายนิษฐ ทรัพย์อักษร (2561) ศึกษาเรื่อง ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริหารธุรกิจ/มหาวิทยาลัยเกริก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานบริษัท เอ.เอ.อี.กรุ๊ป-88จำกัด จำนวน 214 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีปัญหาในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาและพนักงานมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านนโยบายและการบริหารและอันดับ สุดท้ายคือด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

พรศิริ จงกล (2562) ศึกษาเรื่อง การออกแบบขนาดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี: นครราชสีมา งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัญหาในการใช้โถส้วมชนิดนั่งราบและบันไดของ ผู้สูงอายุอีกทั้งศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อความสูงระดับต่าง ๆ ของโถส้วมชนิดนั่งราบ และ ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อขนาดของลูกตั้งบันได ผู้สูงอายุเป็นผู้สูงอายุ 400 คน ในจังหวัด นครราชสีมา ผลที่ได้จากการศึกษา คือ ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุพบในการใช้เก้าอี้ที่นั่ง คือ รู้สึกว่าไม่มีที่วาง แขนทำให้ไม่สะดวกเวลาลุกขึ้นยืนมากที่สุด ปวดเมื่อยนั่งไม่สบาย และมีความต้องการในด้านความ ปลอดภัย เก้าอี้มีความมั่นคงขณะลุกขึ้นยืนมากที่สุด โดยความสูงของเก้าอี้ที่ 42 เซนติเมตร ทำให้ผู้สูงอายุลุกได้เร็วกว่าระดับความสูงอื่น ส่วนความสูงของที่ วางแขนไม่มีผลต่อเวลาในลุกขึ้นยืน แต่ในขณะที่ระดับความสูงของเก้าอี้มีผลต่อระยะเอื่อม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบียด หัด บำเหน็จ บำนาญและเงินช่วยเหลือของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 253 คน (ที่มา : ผู้เข้ามาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง จากตารางสำเร็จรูป เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้จำนวน 152 แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 180 ตัวอย่าง

ดังนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัย สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ท่านมาติดต่อราชการในเรื่องใด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบียด หัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 6 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ได้แก่ พอใจมากที่สุด = 5, พอใจมาก = 4, พอใจปานกลาง = 3, พอใจน้อย = 2, พอใจน้อยที่สุด = 1

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุดเป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ให้บริการสามารถแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบียด หัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลรวบรวม จากข้าราชการที่ใช้บริการในกองเบียด หัด บำเหน็จ บำนาญ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
- 1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบียด หัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 180 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุ 50-59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาคืออายุ 30-39 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2, อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3, อายุ 20 – 29 ปี จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0, ต่ำกว่าปริญญาตรี 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 รองลงมาคือ ผู้ประกอบการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7, พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6, อื่น ๆ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ ผู้ที่มาติดต่อราชการส่วนใหญ่ติดต่อเรื่องคำรักษาพยาบาล จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

รองลงมาคือ ค่าเล่าเรียน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8, ตั้งเรื่องขอเบิกบำเหน็จตกทอด 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7, เงินกู้บำเหน็จรับประกัน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2, เงินช่วยเหลือ 3 เท่า 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1, อื่นๆ 3 คนคิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คือ ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของกระบวนการตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับพอใจมาก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 180 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7, ส่วนใหญ่มีอายุ 50-59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6, ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8, สถานภาพการทำงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 เรื่องที่มาติดต่อราชการเรื่องค่ารักษาพยาบาล จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คือ ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของกระบวนการตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับพอใจมาก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

อภิปรายผล

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวรรณ หินทอง (2551) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอน ของผู้ป่วยที่มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ . มหาวิทยาลัยเชียงใหม่/เชียงใหม่ การศึกษาค้นคว้านี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้ป่วยที่นอนโรงพยาบาล จำนวน 365 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นข้อมูลเสริมจำนวน 33 ราย ผู้ป่วยมีการรับรู้เรื่องขั้นตอนในการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลมีความเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ผู้ป่วยที่มีการตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะประเมินตนเองว่ามีโอกาส

ฉุกเฉิน เป็นโรคเฉียบพลัน ผู้ป่วยมีเหตุผลหลายอย่างประกอบการตัดสินใจเข้ารับการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่มีความเชื่อว่า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ สามารถรักษาผู้ป่วยให้หายจากโรคที่เป็นอยู่ได้

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระจือหรือร้อนในการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร ศรีเสถียร (2555) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า . มหาวิทยาลัยมหิดล/กรุงเทพฯ ศึกษาโครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่และลูกค้าเลือกใช้กลวิธีการนำไปสู่การปิดการสนทนาที่สัมพันธ์กับหน้าที่ของตนเอง นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังพบว่า การผลัดกันพูดมีการเลือกใช้กฎการจัดสรรกันพูดแบบที่ผู้พูดคนแรกเลือกผู้อื่นเป็นผู้พูดคนถัดไปมากที่สุด เพื่อตรวจสอบความความเข้าใจ และพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนา สำหรับการแสดงว่ารับฟังอยู่ และพบว่ามีทางเลือกใช้ประเภทและตำแหน่งของการแสดงว่ารับฟังอยู่แตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่ใช้คำตอบรับ เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ ในตำแหน่งที่ถูกคำพูดจบ ในขณะที่ลูกค้าใช้คำตอบรับ เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ ทั้งในตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่กำลังพูดอยู่และตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่พูดจบ ส่วนการศึกษาการปรับแก้พบมากที่สุด คือ การเริ่มปรับแก้โดยผู้อื่นแล้ว ปรับแก้ด้วยตนเอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรศิริ จงกล (2562) ศึกษาเรื่อง การออกแบบขนาดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี:นครราชสีมา งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัญหาในการใช้โถ้วมชนิดนั่งราบและบันไดของ ผู้สูงอายุอีกทั้งศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อความสูงระดับต่าง ๆ ของโถ้วมชนิดนั่งราบ และ ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อขนาดของลูกตั้งบันได ผู้สูงอายุเป็นผู้สูงอายุ 400 คน ในจังหวัด นครราชสีมา ผลที่ได้จากการศึกษา คือ ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุพบในการใช้เก้าอี้ที่นั่งคือ รู้สึกว่าไม่มีที่วาง แขนทำให้ไม่สะดวกเวลาลุกขึ้นยืนมากที่สุด ปวดเมื่อยนั่งไม่สบาย และมีความต้องการในด้านความปลอดภัย เก้าอี้มีความมั่นคงขณะลุกขึ้นยืนมากที่สุด โดยความสูงของเก้าอี้ที่ 42 เซนติเมตร ทำให้ผู้สูงอายุลุกได้เร็วกว่าระดับความสูงอื่น ส่วนความสูงของที่ วางแขนไม่มีผลต่อเวลาในลุกขึ้นยืน แต่ในขณะที่ระดับความสูงของเก้าอี้มีผลต่อระยะเอื้อม

ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับความทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **น้ำลิน เทียมแก้ว (2560)** ศึกษาเรื่อง การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 450 คน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณัฐธิดา ศรีमुख (2559)** ศึกษาเรื่อง การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต:กรุงเทพฯ. ประชากรที่ศึกษา เป็นผู้ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี สดวก จาก 4 ภูมิภาคของประเทศไทย โดยสุ่มแบบโควต้า ภูมิภาคละ 100 รวมจำนวน 400 ราย ข้อมูลในเชิงลึกที่ได้จากการวิจัย เชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการการเงินส่วนบุคคลของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง การเลือกใช้ตัวกลางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของกระบวนการ

โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วหรือทันการณ์ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ สามารถจัดการหรือแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นิษฐทรัพย์อักษร (2561)** ศึกษาเรื่อง ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริหารธุรกิจ/มหาวิทยาลัยเกริก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานบริษัท เอ.เอ.อี.กรุ๊ป-88จำกัด จำนวน 214 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีปัญหาในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาและพนักงานมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านนโยบายและการบริหารและอันดับ สุดท้ายคือด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบิกเบียด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว กล่าวคือ กองเบียด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินกลาโหม ควรมีการพัฒนาในเรื่องเครื่องมือในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต หรือลดขั้นตอนการให้บริการให้เหมาะสมกับการให้บริการ, มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน, มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการให้บริการ หรือแจกบัตรคิวในการให้บริการ, การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจในขั้นตอน ควรจะมีการปรับปรุงกระบวนการในขั้นตอนให้เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีแผนผังหรือวิดีโอเพื่อให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัววัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เป็นสิ่งสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้เป็นประโยชน์และเป็นผลดีต่อหน่วยงาน

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง ควรจะมีการพัฒนาในเรื่องจัดอบรมผู้ให้บริการ ต้อนรับและสื่อสารผู้รับบริการด้วยใจ รู้จักอุปนิสัยของผู้รับบริการ, เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ควรจะให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษา เรียนรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดการมาใช้บริการเบิกเบียด บำเหน็จ บำนาญ และเงินช่วยเหลือของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อให้มีการอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นมากขึ้น, เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ควรจะจัดเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเหมาะสม ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรจะต้องมีการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น เสริมสร้างและเปลี่ยนผู้เจ้าหน้าที่ในด้าน ความรู้ความสามารถ ทักษะอุปนิสัย ทักษะคิดและวิธีการในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพในการให้บริการดียิ่งขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ควรจะมีการจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านนี้ หรือจัดลำดับความเร่งด่วนเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้ทัน, สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี วางจุดทิ้งขยะให้ครอบคลุมทุกส่วนของพื้นที่ที่ให้บริการ ควรจัดเวลาทำความสะอาดของแม่บ้านที่ทำความสะอาดให้มากขึ้น มีน้ำหอมปรับอากาศให้อากาศภายในพื้นที่ให้บริการสดชื่น มีกลิ่นหอมตลอดเวลา จัดองค์ประกอบสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แอลกอฮอล์ใช้เป็นแบบอัตโนมัติ, เปลี่ยนเครื่องวัดอุณหภูมิแบบสแกนจากเป็นการสแกนอุณหภูมิแบบอินฟราเรด ที่สามารถเดินผ่านได้โดยวัดอุณหภูมิไปในตัว เพื่อความแม่นยำและปลอดภัยมากที่สุด

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ, ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ, การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ควรจะมีการจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเพื่อดูแลผู้รับบริการได้

อย่างทั่วถึง และเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับผู้ให้บริการ เช่น การจัดอบรมผู้ให้บริการ ในเรื่องการรับรู้ในเรื่องที่ให้บริการ, การแต่งกาย, การต้อนรับ, มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีใจการทำ ๆ หยุด ๆ พัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตปรับปรุงให้มีความรวดเร็วขึ้น ให้ได้บริการให้ทันต่อการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องได้อย่างมีคุณภาพ ไม่ขาดตอน

5. ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง ควรพัฒนาระบบให้ครอบคลุมทุกส่วนของระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ให้มีแอดมินดูแลในการตอบข้อซักถามหรือให้บริการ, ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป ได้มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน โดยทำแผนผังขั้นตอนในการบริการ ให้เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน, การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ได้มีการให้ผู้ดูแลคอยเช็คในระบบตลอดเวลา เพื่อให้ตอบสนองผู้รับบริการให้ได้ดียิ่งขึ้น ควรมีการพัฒนาช่องทางในการรับบริการที่รวดเร็วและผู้รับบริการใช้บริการได้ทุกที่ ไม่จำเป็นต้องมาในสถานที่จริง เพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้พอใจมากยิ่งขึ้น

6. ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของกระบวนการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด, สามารถจัดการหรือแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว, สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการได้อย่างตรงจุดและแม่นยำในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เห็นควรพัฒนาผู้ให้บริการ จัดอบรม ในด้านความรู้ ความเข้าใจ รายละเอียดขั้นตอนการทำงานเกี่ยวกับเรื่อง que ผู้บริการมาขอรับบริการในเรื่องนั้น ๆ เช่น การตอบคำถามในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาล ควรมีเอกสารอะไรบ้างที่ใช้ประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล หากเอกสารมีผิดพลาดสามารถแก้ปัญหาแบบไหนได้บ้าง ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ให้ได้บริการให้ทันต่อการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องได้อย่างมีคุณภาพ ไม่ขาดตอน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเพิ่มเติมด้านกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมกับงานบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อจะทราบถึงผลความพึงพอใจและนำไปปรับปรุงและพัฒนา ให้เกิดเหมาะสมกับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มให้มากขึ้น เนื่องจากในสถานการณ์โรคระบาดมีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาด ทำให้การอำนวยความสะดวกไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ควรในเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

ณัฐดา ศรีमुख (2559) ศึกษาเรื่อง การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต/กรุงเทพฯ

นิธิธร ทรัพย์อัคร (2561) ศึกษาเรื่อง ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริหารธุรกิจ/มหาวิทยาลัยเกริก

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ศึกษาเรื่อง การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

พรศิริ จงกล (2562) ศึกษาเรื่อง การออกแบบขนาดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ มหาวิทยาลัย - เทคโนโลยีสุรนารี/นครราชสีมา

มะลิวรรณ หินทอง (2551) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอน ของผู้ป่วย ที่มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ . มหาวิทยาลัยเชียงใหม่/เชียงใหม่

วิจิตร ศรีเสถียร (2555) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า . มหาวิทยาลัยมหิดล/กรุงเทพฯ

สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม <https://opsd.mod.go.th/>

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), pp. 607-610.