

**ประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ  
ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก  
Service's Efficiency of Pension Division, Finance Department**

น.ส.ณัฏฐนิชา บุญเฟื่อง  
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Natthanicha Boonfueang  
E-mail: 6114993322@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก จำนวน 222 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ที่มีตำแหน่งทางราชการ สถานภาพ ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ต่างกัน

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพในการให้บริการ; ข้าราชการบำนาญ

**ABSTRACT**

The purpose of this research were 1) to study service's efficiency given to pensioners by Pension division; Finance Department, Royal Thai Army 2) to study level of service's efficiency given to pensioners by pension division classified by personal factors. Sample population in this study are conducted in a total of 222 peoples. In accordance with the research

plan, questionnaires are used as main tool for data collection. Based on this study, statistics used in the descriptive analysis are frequency, percentage, mean, and standard deviations. Hypothesis test are expressed For Comparison, using both t-test statistics and one-way ANOVA. If differences are found, they will be compared in pairs by using LSD method.

Test results for Hypothesis found that personal factors of pensioners which consists of different positions and statuses have influenced on different level of service's efficiency. On the contrary, personal factors of pensioners with different gender, age, and monthly incomes will not result to different level of service's efficiency by pension division.

**Keywords:** Service's Efficiency; Pensioner

## บทนำ

ก่อนปี พ.ศ.2444 ข้าราชการเมื่อเกษียณอายุหรือลาออกจากราชการจะไม่ได้รับเงินตอบแทนจากราชการแต่อย่างใด ต่อมาในสมัยรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ทรงให้มีบำเหน็จบำนาญให้กับข้าราชการไว้เลี้ยงชีพยามที่ออกจากงานราชการ และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้มีการตราพระราชบัญญัติเพื่อจ่ายเบี้ยบำนาญเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.2444 เรียกว่า “พระราชบัญญัติเบี้ยบำนาญรัตนโกสินทร์ศก 120” แต่พระราชบัญญัติเบี้ยบำนาญ ร.ศ.120 ไม่ได้ให้สิทธิในการรับบำเหน็จบำนาญแก่ข้าราชการโดยทั่วถึงทุกชั้น จึงได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติเบี้ยบำนาญ ร.ศ.120 และตราพระราชบัญญัติฉบับใหม่ขึ้นอีกหลายฉบับ จนกระทั่งมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ.2494 เป็นกฎหมายว่าด้วยบำเหน็จบำนาญข้าราชการที่ใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน (กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ, 2556)

กรมการเงินทหารบกเป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกองทัพบก มีหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการเงินและการบัญชีของกองทัพบก โดยมีกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการเงินและสวัสดิการแก่ข้าราชการเบี้ยหวัดบำนาญที่มีความประสงค์จะขอรับเงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญกับทางกองทัพบก รวมถึงเงินด้านอื่น ๆ เช่น เงินค้ำจ่าย เงินช่วยพิเศษ 3 เท่า เงินบำเหน็จตกทอด เงินช่วยค่าครองชีพผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ เงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร การหักหนี้สินทางราชการและเงินสวัสดิการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการส่งข้อมูลการเบิกเงินประเภทต่าง ๆ ในระบบบำเหน็จ บำนาญ (e-Pension) เบิกจ่ายเงินในระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) และจัดทำหนังสือรับรองประเภทต่าง ๆ ให้กับข้าราชการบำนาญกองทัพบกที่เกษียณอายุหรือลาออกจากราชการ

ในปัจจุบันปี พ.ศ.2564 มีข้าราชการบำนาญที่รับเงินกับทางกองทัพบก จำนวนทั้งสิ้นประมาณ 100,567 คน ในจำนวนดังกล่าวเป็นข้าราชการบำนาญที่ขอรับเงิน เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กับกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญฯ จำนวน 16,724 คน (แผนกทะเบียนและบริการ กองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก, 2564) ในแต่ละวันมีข้าราชการบำนาญที่เข้ามาติดต่อกับกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญฯ ประมาณ 50-100 คนต่อวัน และมีแนวโน้มจะเพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี เนื่องจากกระทรวงกลาโหมมีนโยบายในการลดจำนวนกำลังพลของกองทัพบก จึงทำให้มีจำนวนข้าราชการบำนาญที่เพิ่มมากขึ้นจากแนวโน้มการเพิ่มจำนวนข้าราชการบำนาญ ทำให้กองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญฯ ซึ่งเป็นส่วนราชการที่ให้บริการด้านการเงินและการบริการด้านต่าง ๆ แก่ข้าราชการบำนาญ ได้ตระหนักถึงผลกระทบและปัญหาที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะจำนวนข้าราชการบำนาญที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ในขณะที่ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานหลากหลายขั้นตอน ส่งผลต่อความล่าช้า วิธีการทำงานในบางเรื่องที่ยังไม่ทันสมัย ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของข้าราชการบำนาญได้ทันเวลา จากสาเหตุที่กล่าวมาแล้วนั้น กองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญฯ จึงต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถตอบสนองการบริการที่มีต่อข้าราชการบำนาญ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติต่าง ๆ ลง โดยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการ

พัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นรูปธรรมมากที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร  
การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เฉพาะข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก จำนวน 500 คน ในห้วงระหว่างวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ.2563 ถึงวันที่ 4 มกราคม พ.ศ.2564
2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง  
การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบจำนวนข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ที่เป็นจำนวนแน่นอน ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการเปิดตาราง โดยใช้สูตร Yamane (1973) พบว่าจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการศึกษาอยู่ที่ 222 คน
3. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-End Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Open-End Questionnaire)
4. ขอบเขตด้านเนื้อหา  
เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งทางราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์
5. ขอบเขตระยะเวลา  
การดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ.2563 จนถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2564

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก
2. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งทางราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ
3. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองต่อการใช้บริการของข้าราชการบำนาญ

## ทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

อภิชัย จตุพรวาที (2557) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณอย่างจำกัดในการให้บริการกับผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดมีจุดประสงค์ใดเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง สถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) ให้ความหมายการบริการ ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ซึ่งเกิดจากความตั้งใจของบุคคลหนึ่งกระทำกับอีกบุคคลหนึ่งเพื่อการแลกเปลี่ยน เพื่อให้บุคคลผู้รับบริการได้รับประโยชน์ตามความคาดหวังและไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ให้ทัศนะว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการให้ความช่วยเหลือปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและให้ความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการ บำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

#### ด้านผู้ให้บริการ

ไวยวิทย์ ศรีบุญยวง (2554) ให้ทัศนะความเห็น ว่า กระบวนการหรือการดำเนินการที่บุคคลหรือกิจการหนึ่งส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องมีทั้งความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความทันสมัย ความต่อเนื่อง ความยุติธรรม ความเท่าเทียมกัน และราคาที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

ณัฐพัฒน์ อาจนนท์ลา (2560) สรุปความหมายของผู้ให้บริการว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

#### ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ไวยวิทย์ ศรีบุญยวง (2554) ให้แนวคิด คุณภาพในการให้บริการว่า เป็นคุณสมบัติทุกประการของสินค้าหรือบริการที่ออกแบบหรือผลิตขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยต้องมีความปลอดภัยในการใช้งาน

เบญจภา แฉ่งเวชฉาย (2559) ได้เสนอไว้ว่า การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

#### ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558) ให้ความเห็นว่า เป็นระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพคือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาก

ศิวพงษ์ อ้อพงษ์ (2560) กล่าวว่า ระยะเวลาในการให้บริการ คือ ระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว งานเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดและถูกต้อง

### ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

มารุต ยอดสินชัย (2553) สรุปว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายหรือเพื่อการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน

ต่อวงศ์ อยู่ยอด (2555) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งอำนวยความสะดวก คือ สิ่งใดก็ตามที่ผู้จัดการหรือดูแลพื้นที่เป็นผู้สร้างขึ้นเพื่อรองรับกิจกรรมของผู้ใช้ประโยชน์ นอกจากนั้นแล้วสิ่งอำนวยความสะดวกยังให้ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และสุขอนามัยที่ดี รวมถึงสามารถใช้เป็นภาพลักษณ์ของพื้นที่ได้อีกด้วย

### ด้านการประชาสัมพันธ์

สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ให้ทัศนะว่า การประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคล องค์กร สถาบัน หน่วยงานตลอดจนงานทางด้านการศึกษา งานราชการ ฯลฯ เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการหนึ่ง que เชื่อมโยงความเข้าใจระหว่างองค์กร สถาบันหน่วยงานกับประชาชนด้วยการเผยแพร่ข่าวสาร นโยบาย วัตถุประสงค์ กิจกรรมของสถาบันให้ประชาชนทราบ ขณะเดียวกันก็รับฟังความคิดเห็น ตลอดจนความต้องการของประชาชนและเมื่อประชาชนเกิดความเข้าใจมีความรู้สึกและมีสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร สถาบัน หรือหน่วยงานแล้วก็จะให้ความร่วมมือสนับสนุนองค์กรสถาบันหรือหน่วยงานนั้น ๆ

พระมหาภคฤศดา นนทวงษ์ (2558) ให้ความหมายของ การประชาสัมพันธ์ คือ การพยายามขององค์กรที่จะสร้างทัศนคติที่ดี ภาพลักษณ์ที่ดีและความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า กลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม รัฐบาล หรือประชาชน เป็นต้น ด้วยการติดต่อสื่อสารทางสื่อต่าง ๆ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทพร อารมณฺ์ชื่น (2558) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม เป็น การวิจัยเชิงพรรณนา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนในการใช้สิทธิประกันสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท MOCAP จำนวน 250 คน ใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis; MRA) เพื่อเป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวแปร จากผลการวิจัยพบว่าด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วยภาพลักษณ์องค์กร และการเลือกใช้บริการสถานพยาบาล ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรด้านประสิทธิภาพการให้ บริการ พบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้ำมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมาก และมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่า ด้านพนักงาน ด้านองค์กร ด้านบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมาก และมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรอิสระโดยรวม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์องค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมาก และมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ไพรวลัย รัตนมา (2560) ทำวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทาง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบของการวิจัยและพัฒนา โดยใช้การผสมผสานวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 1,500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.85 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิด จัดกลุ่มสนทนาการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรคือ 1,500 คน กลุ่มตัวอย่าง 300 คน มีวิธีการสุ่มตัวอย่างคือ วิธีการสุ่มแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (non-probability) โดยเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา และโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์วิจัย ได้แก่ สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย, ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติทดสอบ ได้แก่ ค่าทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า 1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเท่าเทียมกัน ส่วนด้านความพอเพียงของการบริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความสะดวกรวดเร็ว 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า จำแนกตามสถานะผู้มาใช้บริการและศาลที่มาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ปรับให้มีความชัดเจน 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ศาลควรจัดให้มีแผนผังและขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ แบบฟอร์มที่ใช้ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อจะได้กรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และควรมีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จเพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น จำนวน 222 ชุด เก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว (Cross sectional studies) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและแบบสถิติเชิงอนุมานหรืออ้างอิง โดยผู้วิจัยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก จำนวน 500 คน ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้สูตรของ Yamane (1973) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 222 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งทางราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ประกอบด้วย ด้านผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับ 5 หมายถึงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด, ระดับ 4 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการมาก, ระดับ 3 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการปานกลาง, ระดับ 2 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการน้อย, ระดับ 1 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก จำนวน 1 ข้อ

### ผลการวิจัย

1. ข้าราชการบำนาญที่มาใช้บริการของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก มากที่สุด จะเป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุระหว่าง 56-65 ปี โดยมีตำแหน่งทางราชการเป็นนายทหารสัญญาบัตรจำนวน 141 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 20,001-30,000 บาท และมีสถานภาพสมรส

2. ประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่า SD เท่ากับ 0.515 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

3. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ที่มีตำแหน่งทางราชการ สถานภาพ ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวมต่างกัน ส่วนข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวมไม่ต่างกัน

### อภิปรายผล

1. การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.1 ด้านผู้ให้บริการ ประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากผู้ให้บริการมีความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นอย่างดี ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการนั้น ๆ ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ไพรวลัย รัตนมา (2560) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสิณี มาลัย (2559) ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านคุณภาพในการให้บริการ ประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คุณภาพในการให้บริการนั้น มีเพื่อตอบสนองความต้องการ อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิวพงษ์ อ้อพงษ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษาเปรียบเทียบของพัฒนานักศึกษากับกองบริการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านคุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไวยวิทย์ ศรีบุญยวง (2554) ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี นั้น ส่วนหนึ่งมาจากระยะเวลาของการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า สามารถตอบสนองความต้องการได้

ในทันที ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ด้านระยะเวลาบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ แผลพลา (2558) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็ว อำนวยความสะดวก ให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัดบำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในสภาพแวดล้อมทั่วไป ณ บริเวณสถานที่ที่การส่งมอบบริการนั้น ๆ ในส่วนที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น อาคาร พื้นที่อาคาร บริเวณภูมิทัศน์ เฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ รวมถึงสาธารณูปโภค ไฟฟ้า น้ำประปา หากมีหรือได้รับการออกแบบที่ดี รองรับไว้ ย่อมจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความสบาย ความเหมาะสม สะอาด และยังรวมถึงบุคลิกภาพของผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยในระดับมาก สำหรับด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน อันได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสิณี มาลัย (2559) ทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัดบำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่เรื่องราว สร้างความเข้าใจและสานสัมพันธ์ภาพความกลมเกลียวราบรื่นอันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีของหน่วยงานให้ผู้รับบริการนั้นสามารถยอมรับได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิวพงษ์ อ้อพงษ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษาเปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แสดงทัศนคติเห็นว่า การประชาสัมพันธ์มีบทบาทที่สำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ เพราะเป็นการเชื่อมโยงความเข้าใจระหว่างองค์การกับประชาชน ด้วยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมขององค์การที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนรับทราบในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ และเมื่อประชาชนเกิดความเข้าใจ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยในระดับมากในการให้บริการในด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในด้านสรรพสามิตทันตามความต้องการ

2. การวิจัยประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัดบำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 ข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัดบำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบกที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการ ในภาพรวมไม่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นเพศใด ต่างก็มุ่งหวังการได้รับบริการที่ดี ถูกต้อง รวดเร็ว ทันใจ เกิดความพึงพอใจ และสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพ



การให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไวยวิทย์ ศรีบุญยวง (2554) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีรับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวมไม่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้รับบริการไม่ว่าอายุน้อยหรือมาก ไม่ได้ส่งผลต่อการให้บริการ เพราะการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขชัย โภธิ (2558) ซึ่งทำเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสิณี มาลัย (2559) ที่ทำเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ประเภทการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแตกต่างกัน

2.3 ข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ที่มีตำแหน่งทางราชการต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวมต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ในทางราชการทหาร ตำแหน่งทางราชการแบ่งเป็นนายทหารประทวน ตั้งแต่ชั้นยศ สิบตรี-จ่าสิบเอก และนายทหารสัญญาบัตร ตั้งแต่ชั้นยศ ร้อยตรี-พลเอก อาจเป็นเพราะประสบการณ์ในการทำงานชั้นนายทหารสัญญาบัตรจะได้รับสิทธิต่าง ๆ มากกว่านายทหารประทวน ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริรัตน์ ศรีมะเร็ง (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา จำกัด พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา ลูติคุณรัตน์ (2556) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นอินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

2.4 ข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวมไม่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ข้าราชการบำนาญไม่ว่าจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยหรือมาก สามารถที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เนื่องจากผู้ให้บริการ จะให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพงษ์ อ้อพงษ์ (2560) ที่ทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษาเปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของไวยวิทย์ ศรีบุญยวง (2554) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีรับบริการที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวมต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า หากข้าราชการบำนาญ มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง จะทำให้การให้บริการสามารถพูดคุยเป็นกันเองได้ง่ายมากขึ้น แต่หากมีสถานภาพสมรส ในการให้บริการส่วนใหญ่ยังต้องมีลักษณะเป็นทางการ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิสราภรณ์ รัตนชช (2557) ที่ทำเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์กองรถราชการ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า สถานภาพที่มีความแตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่

สอดคล้องกับแนวคิดของ ชนะกานต์ แพน้อย และคณะ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ และพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ 3. ท่านพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการควรมีอัธยาศัยที่ดี พูดจาอ่อนน้อม สร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างถูกต้องและตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการสามารถแก้ไขและปฏิบัติตามนี้ได้แล้ว ย่อมจะส่งผลการบริการโดยรวม อันจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการต่อไป

2. ด้านคุณภาพในการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ 1. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ซึ่งตอบสนองความต้องการและให้คำแนะนำ/ปรึกษา/แก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการควรจัดให้มีฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกระดับและทุกคน เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ 4. ผู้ให้บริการจัดลำดับความสำคัญกระบวนการให้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ในการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการควรมีการเตรียมการและวางแผน สำหรับขั้นตอนการดำเนินการและเวลาในการให้บริการให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทำงาน ด้านเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ อันจะส่งผลให้สามารถจัดลำดับความสำคัญกระบวนการให้บริการและลดเวลาในการให้บริการลงได้

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ 4. ห้องน้ำมีความสวยงาม สะอาด และเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการควรมีการเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้มากขึ้น มีความทันสมัย สะอาด และมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ นอกจากนี้ยังควรคำนึงถึงสิ่งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกประกอบต่าง ๆ ในห้องน้ำด้วย เช่น สายชำระล้าง กระดาษชำระ ราวจับ สบู่ ผ้าหรือกระดาษเช็ดมือ รวมถึงควรสร้างห้องน้ำสำหรับผู้พิการด้วย

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ 1. กองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก มีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โทรทัศน์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ควรให้มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบในเรื่องต่าง ๆ การจัดทำกลุ่มไลน์เพื่อให้แจ้งเตือนข่าวสารข้อมูลการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร รวมไปถึงการจัดทำเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะ เพื่อผู้รับบำนาญจะได้รับข้อมูลข่าวสาร สิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ได้ง่าย และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

6. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีความแตกต่างกัน ไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยรวมไม่ต่างกัน เนื่องจากผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันในทุกระดับชั้นยศของผู้มาใช้บริการ ประกอบกับผู้รับบริการต่างมีความเข้าใจและรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองหลังจากเกษียณราชการไปแล้ว ทำให้ความรู้สึกรู้สึกหรือการแสดงออกถึงการมีความสำคัญ การแสดงออกซึ่งอำนาจ และการมีบารมีต่างๆ ลดน้อยลงไป ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการควรบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี พูดจาอ่อนน้อม เต็มใจบริการอย่างเต็มที่กับข้าราชการบำนาญทุกท่านที่เข้ามาติดต่อ

7. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งทางราชการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการบำนาญของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ที่มีตำแหน่งทางราชการต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวมต่างกัน เนื่องจากในทางราชการทหาร ตำแหน่งทางราชการแบ่ง เป็นนายทหารประทวน และนายทหารสัญญาบัตร ทำให้นายทหารสัญญาบัตรได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพที่ดีและมากกว่านายทหารประทวน เช่น ผู้ให้บริการต้องคอยต้อนรับ ยิ้มแย้ม ดูแลตลอดการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการต้องยึดมั่นในการบริการเป็นสำคัญ บริการทุกระดับด้วยความเต็มใจและเท่าเทียมกัน ไม่ควรแบ่งแยกการบริการด้วยตำแหน่งทางราชการ

8. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการบำนาญ ของกองเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ กรมการเงินทหารบก ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยรวมต่างกัน ซึ่งข้าราชการบำนาญ ที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง จะทำให้ในการให้บริการสามารถพูดคุยเป็นกันเองได้ง่ายมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจาก การที่ผู้รับบริการอาจอยู่คนเดียว ไม่มีคนคอยดูแล ทำให้เกิดความรู้สึกเหงาโดดเดี่ยว เมื่อได้ออกมาพบปะเจอเจอกับบุคคลภายนอกแล้ว ก็จะมีความรู้สึกดีที่มีคนสนทนาด้วย และเมื่อได้รับการเอาใจใส่ต่าง ๆ ก็จะทำให้เมื่อมารับบริการจึงมีความเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น ส่วนสถานภาพสมรสที่ยังคงอยู่มีคนคอยดูแล พูดคุย อยู่ด้วยเสมอ จะไม่รู้สึกเหงา ว้าเหว เป็นผลให้ในการให้บริการส่วนใหญ่ต้องมีลักษณะเป็นทางการ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการต้องมีความเรียบร้อย รักษาภิรยา มารยาทในการให้บริการ มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส มุ่งมั่นให้ผู้มารับบริการทุกคน ต่างเกิดความพึงพอใจ ประทับใจมากที่สุด โดยไม่คำนึงถึงสถานภาพของผู้มารับบริการ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการข้าราชการบำนาญ ของข้าราชการบำนาญที่รับเงินตามมณฑลทหารบก ซึ่งตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการวางรูปแบบของการให้บริการอย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองต่อการใช้บริการของข้าราชการบำนาญได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรปรับกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อเลือกสรรปัจจัยที่เกี่ยวข้องให้มีความสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มประชากรที่มีความแตกต่าง เช่น ข้าราชการที่รับเบี้ยหวัด ข้าราชการที่รับบำนาญพิเศษ การขอเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล การขอเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่าการศึกษาบุตร

3. ทำการวิจัยในหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกัน ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ข้าราชการที่เกษียณอายุราชการไปแล้ว เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพที่เกิดขึ้น เช่น กิจกรรมสภกรณ์ออมทรัพย์ งานด้านประวัติของกรมสารบรรณทหารบก งานด้านออมทรัพย์และงานฉาบฉวยของกรมสวัสดิการทหารบก

### เอกสารอ้างอิง

- กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ. (2556). พัฒนาการของระบบบำนาญไทย. สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2564, จาก <https://www3.gpf.or.th/thai2013/about/pension-thai.asp>
- กิตติยา ลูติกุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ชนะกานต์ แพน้อย, นิวัฒน์ วิจิตรกุลสวัสดิ์, ฐนันศักดิ์ บวรนนท์กุล. (2563). ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ ปีที่ 7 ฉบับที่ 2. มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพัฒน์ อัจฉนธ์ลา. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบ้านทรายอำเภอยางชุมน้อย จังหวัดพะเยา. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.

- ต่อวงศ์ อยู่ยอด. (2555). การประเมินความต้องการกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตร กรณีศึกษาสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทพร อารมณชีน. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พระมหากฤษดา นนทวงษ์. (2558). การประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ศาสนาและวัฒนธรรม และภาพลักษณ์ของวัด ที่ส่งผลกระทบต่อค่านิยมในการท่องเที่ยวเชิงศาสนา และวัฒนธรรมของสาธุชนในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไพรวลัย รัตนมา. (2560). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการ ปีที่ 8 ฉบับที่ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มารุต ยอดสินชัย. (2553). แนวทางพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วาสิณี มาลัย. (2559). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ ปีที่ 3 ฉบับที่ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ไวยวิทย์ ศรีบุญยวง. (2554). ประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสนทวาย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศิริรัตน์ ศรีมะเรียง. (2554). ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา จำกัด. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศิวพงษ์ อ้อพงษ์. (2560). ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษาเปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. การค้นคว้าอิสระ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สุภชัย โปธิ. (2558). ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เสาวลักษณ์ แมวผาลา. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อิสราภรณ์ รัตน์คช. (2557). ประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์กองธูรการ สำนักงาน  
อธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี.