

Score

**คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล  
ของสำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย**

**พันเอกผดุงศักดิ์ รุจิยาปนนท์**

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Service Quality of Medical Treatment Welfare Subsidy for Personnel of the Office of  
the Supreme Command Secretary,  
Royal Thai Armed Forces Headquarters**


**Col. Padoongsak Rujiyapanont**


An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2009


หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของสำนักงาน  
เลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย  
ชื่อและนามสกุล พันเอกผดุงศักดิ์ รุจิยาปนันท  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จูย์โต)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

  
.....  
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)  
ประธานกรรมการสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วันที่ ๒๙ เดือน ก.ค. พ.ศ. ๒๕๖๖

**ชื่อการศึกษา** ค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขาธิการ  
กองบัญชาการกองทัพไทย

**ผู้ศึกษา** พันเอกผดุงศักดิ์ รุจิยาปนนท์ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต **ปีการศึกษา** 2552

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาลของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาลของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาลของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาลของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทยจำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เซฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) การบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะอยู่ระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ มิติความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มิติการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และมิติความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ (2) การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ กลุ่มผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ระดับชั้นยศแตกต่างกัน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน กลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุและมีตำแหน่งในหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ข้อเสนอแนะได้แก่ ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวางมากขึ้น เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ จัดให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น ควรสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจในบริการและให้เป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือในด้านการบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิการเบิกเงิน กฐระเบียช กค. ให้กำลังพลได้รับทราบจากช่องทางต่าง ๆ และมีแผนภูมิแนะนำรายการขั้นตอนการขอรับบริการแสดงไว้ในบริเวณพื้นที่ให้บริการ เพิ่มเติมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการกับเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบข้อสงสัยได้ทุกเรื่อง มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ควรเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการกลุ่มอายุตั้งแต่ 30 ปีลงมาและกลุ่มที่มีตำแหน่งในสำนักงานผู้บังคับบัญชาให้มากขึ้น จัดให้มีที่นั่งรอและบริการน้ำดื่มกับผู้มาขอรับบริการที่มาจากสำนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไป

**คำสำคัญ** คุณภาพการบริการ สวัสดิการคำรักษาพยาบาล สำนักงานเลขาธิการ กองบัญชาการกองทัพไทย

## กิตติกรรมประกาศ

เอกสารการศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความเมตตาช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ภาวดี มนต์รีวัต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา เอาใจใส่ เร่งรัดเป็นอย่างดียิ่ง รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความเป็นพื้นฐานความรู้ให้กับผู้ศึกษาได้มีความรู้ ความเข้าใจในหลักวิชาการที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ซึ่งเป็นส่วนส่งเสริมผลักดันให้เอกสารการศึกษ ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้ศึกษาขอขอบคุณเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย ตลอดจนข้าราชการในสำนักงาน เลขานุการทุกท่าน ที่มีส่วนในการช่วยเหลือผลักดันให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงอย่างราบรื่น และขอขอบคุณกำลังพลทุกท่านที่ได้ตอบแบบสอบถามด้วยความตั้งใจอย่างจริงจัง ทำให้การศึกษาได้รับ ข้อมูลอันมีค่ายิ่ง ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้เป็นอย่างดี

คุณค่าแห่งเอกสารฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้เป็นประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผดุงศักดิ์ รุจิยาปนันท

มิถุนายน 2553

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....  | ง    |
| กิตติกรรมประกาศ .....  | จ    |
| สารบัญตาราง .....  | ซ    |
| สารบัญภาพ .....  | ฅ    |
| บทที่ 1 บทนำ .....   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....   | 1    |
| วัตถุประสงค์การศึกษา .....   | 2    |
| กรอบแนวคิดการศึกษา .....   | 2    |
| ขอบเขตของการศึกษา .....  | 2    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....  | 3    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....  | 5    |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....  | 6    |
| แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....   | 6    |
| การจัดสวัสดิการคำรักษาพยาบาลของสำนักงานเลขาธิการ กองบัญชาการกองทัพไทย .....  | 23   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....  | 33   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....   | 37   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....  | 37   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....   | 38   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....  | 39   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....   | 40   |
| เกณฑ์ในการแปลผล .....  | 40   |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....   | 42   |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล .....   | 42   |
| ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล .....   | 45   |
| ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล<br>สำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย ในความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนก<br>ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ..... | 50   |
| ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล .....   | 53   |

สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....               | 60   |
| สรุปการศึกษา .....   | 60   |
| อภิปรายผล .....  | 64   |
| ข้อเสนอแนะ .....   | 70   |
| บรรณานุกรม .....   | 72   |
| ภาคผนวก .....  | 76   |
| ก แบบสอบถาม .....  | 77   |
| ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....                                      | 82   |
| ค การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Reliability) ของเครื่องมือศึกษา ..... | 84   |
| ประวัติผู้ศึกษา .....  | 89   |

## สารบัญตาราง

|               | หน้า  |
|---------------|---|
| ตารางที่ 2.1  | ยอดกำลังพลสำนักงานเลขานุการ ..... 26  |
| ตารางที่ 3.1  | จำนวนผู้มาใช้บริการ ห้วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2550 ..... 36  |
| ตารางที่ 3.2  | จำนวนผู้มาใช้บริการ ห้วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2551 ..... 37  |
| ตารางที่ 4.1  | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล จำแนกตามเพศ ..... 43  |
| ตารางที่ 4.2  | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล จำแนกตามอายุ ..... 43   |
| ตารางที่ 4.3  | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล จำแนกตาม<br>ระดับการศึกษา ..... 43  |
| ตารางที่ 4.4  | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล จำแนกตามระดับชั้นยศ<br>..... 44   |
| ตารางที่ 4.5  | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งใน<br>หน่วยงาน ..... 44  |
| ตารางที่ 4.6  | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิก<br>จ่ายเงินสวัสดิการคำรักษาพยาบาลในภาพรวม ..... 45  |
| ตารางที่ 4.7  | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิก<br>จ่ายเงินสวัสดิการคำรักษาพยาบาลในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์<br>..... 46 |
| ตารางที่ 4.8  | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิก<br>จ่ายเงินสวัสดิการคำรักษาพยาบาลในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ..... 47                  |
| ตารางที่ 4.9  | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิก<br>จ่ายเงินสวัสดิการคำรักษาพยาบาลในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ..... 48                   |
| ตารางที่ 4.10 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิก<br>จ่ายเงินสวัสดิการคำรักษาพยาบาลในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ..... 48             |
| ตารางที่ 4.11 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิก<br>จ่ายเงินสวัสดิการคำรักษาพยาบาลในด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ..... 49     |
| ตารางที่ 4.12 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้าน<br>สวัสดิการคำรักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีเพศต่างกัน ..... 50                            |
| ตารางที่ 4.13 | เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำ<br>รักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุต่างกัน ..... 51                                   |



สารบัญตาราง (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.14 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุ.....              | 51   |
| ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับชั้นยศต่างกัน.....                                   | 52   |
| ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีตำแหน่งในหน่วยงานต่างกัน.....                             | 52   |
| ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งในหน่วยงาน..... | 53   |
| ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....                                 | 53   |
| ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านสถานที่.....  | 54   |
| ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของข้อติชมของผู้รับบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านสถานที่.....   | 54   |
| ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่.....  | 55   |
| ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของข้อติชมของผู้รับบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่.....   | 55   |
| ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านกฎระเบียบ.....  | 56   |
| ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละของข้อติชมของผู้รับบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านกฎระเบียบ.....   | 56   |
| ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านบริการ.....   | 57   |
| ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละของข้อติชมของผู้รับบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านบริการ.....  | 57   |
| ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านอื่น ๆ.....   | 58   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของข้อติชมของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ด้านอื่น ๆ    | 58   |
| ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่มีระดับน้อยกับข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมาก | 68   |

สารบัญภาพ

|   | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา .....         | 2    |
| ภาพที่ 2.1 การจัดกองทัพไทย .....            | 24   |
| ภาพที่ 2.2 การจัดกองบัญชาการกองทัพไทย ..... | 25   |
| ภาพที่ 2.3 การจัดสำนักงานเลขานุการ .....    | 26   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมาตรา 6 ได้บัญญัติให้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย 7 ประการ โดยเป้าหมายข้อ (2) คือ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และตามมาตรา 9 ได้บัญญัติว่า การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐนั้น ในข้อ (3) ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ๔ มิติ ได้แก่ มิติประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติคุณภาพการให้บริการ และมิติการพัฒนาองค์กร ซึ่งมิติคุณภาพการให้บริการจะแสดงการให้ความสำคัญกับลูกค้าในการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามข้อเสนอแนวทางการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ กลุ่มที่ 1 (ภาคบังคับ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2547. 5 - 6)

คุณภาพการบริการจึงมีความสำคัญในแง่ความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการในการรับการประเมินผลตามระบบการพัฒนาระบบราชการไทย และการให้บริการด้านการเบิกค่ารักษาพยาบาล เป็นบริการที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผู้มาขอใช้บริการจำนวนมาก โดยในส่วนของสำนักงานเลขานุการ กองบัญชาการกองทัพไทยนั้นเป็นการให้บริการกับกำลังพลทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชั้นประทวนถึงชั้นนายพล ซึ่งสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และในสายตาของเลขานุการฯ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของแผนกการเงินเห็นว่า การให้บริการด้านการเบิกค่ารักษาพยาบาลควรมีการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม และเรื่องดังกล่าวนี้ยังไม่มีผู้ใดศึกษามาก่อน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการทางด้านนี้

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะกำลังพลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการฯ และต้องการทราบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการด้านการเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล จึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของกำลังพล เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการบริการ ให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างแท้จริงต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

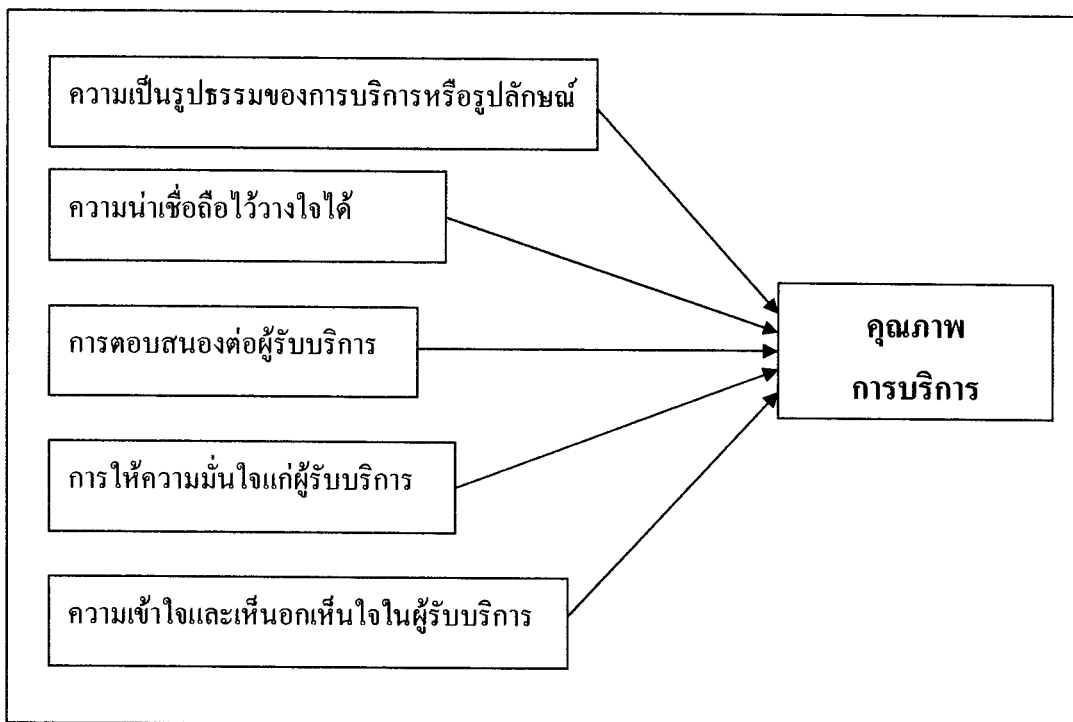
2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ เช่น Parasuraman, A.Zeithaml & Berry และสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## 4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ด้านเนื้อหา ผู้ศึกษามุ่งเน้นการศึกษาคุณภาพการบริการ เฉพาะด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้รับบริการมาขอรับบริการด้วยระบบเดิม ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

หรือรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

4.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาผู้รับบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เฉพาะผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย การให้บริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลกับกำลังพลมารับบริการ โดยใช้ระบบเดิม จำนวน 413 คน กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 205 คน

4.3 ด้านพื้นที่การศึกษา เป็นการศึกษาเฉพาะการให้บริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่สำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย

4.4 ด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 ถึงวันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2553

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และตำแหน่งในหน่วยงาน

5.2 คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณลักษณะโดยรวมที่ดีเลิศ ที่มีความน่าเชื่อถือได้เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด ซึ่งให้เท่ากับหรือมากกว่าระดับที่ผู้รับบริการคาดหวัง เพื่อให้ผู้รับบริการพอใจ ในที่นี้หมายถึง คุณภาพการบริการการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

5.3 ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการสัมผัสเป็นรูปธรรมรับรู้ได้ ในที่นี้หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยและเพียงพอความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อขอรับบริการ การจัดสถานที่บริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และการมีแผนภูมิแนะนำรายการขั้นตอนการขอรับบริการ

5.4 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้กับผู้รับบริการ บริการทุกครั้งถูกต้องเหมาะสมสม่ำเสมอ ผู้รับบริการรู้สึกได้ ในที่นี้หมายถึง การให้บริการถูกต้องตามกฎระเบียบ การทำงานโปร่งใสได้มาตรฐาน การค้นหาข้อมูลถูกต้องและรวดเร็ว การปฏิบัติตามเงื่อนไขขั้นตอนที่กำหนดไว้ การมีแบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมใช้งาน และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ

5.5 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการทันทั่วถึงที่สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก กระจายการบริการทั่วถึง รวดเร็วไม่ต้องรอนาน ในที่นี้หมายถึง การรับรู้ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ การได้รับ

การบริการอย่างรวดเร็ว มีการแนะนำการบันทึกและการตรวจสอบผลการบันทึก ทุกชั้นตอนใช้เวลาไม่นาน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้คำแนะนำและบริการอยู่ตลอดเวลาของเจ้าหน้าที่

5.6 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบสนองด้วยความสุภาพ กิริยาท่าทางและมารยาทดี ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดีที่สุด ในที่นี้หมายถึง การให้บริการอย่างมีอาชีพและมีความรู้ความสามารถเพียงพอ ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจในบริการและเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การดูแลอย่างเป็นกันเองและความมีธรรมาจริยธรรมที่ดีของเจ้าหน้าที่ การพูดจาของเจ้าหน้าที่สุภาพ อ่อนหวาน กิริยาเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ และมีท่าทีที่เป็นมิตร เจ้าหน้าที่อธิบายให้เข้าใจจนเกิดความไว้วางใจ สบายใจ และการมีขั้นตอนที่เป็นระบบทำให้มั่นใจ

5.7 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแล เอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกัน ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่รับฟังข้อขัดข้อง ปัญหาและความคิดเห็นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ การเปิดให้บริการตรงตามเวลา การให้ข่าวสารการบริการขั้นตอนการบริการเผยแพร่ทางช่องทางต่างๆ เจ้าหน้าที่จดจำผู้รับบริการได้เมื่อมารับบริการหลายครั้ง และการเอาใจใส่ต่อความต้องการพิเศษเมื่อได้รับการร้องขอ

5.8 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่แผนกการเงิน สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย ได้จัดหมุนเวียนให้บริการกำลังพลด้านการเงินที่เคาท์เตอร์บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่โดยตรงในด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล หมายถึงเจ้าหน้าที่ในแผนกการเงินทั้งหมด

5.9 ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่ติดต่อกับผู้ให้บริการเพื่อดำเนินการด้านการเงินสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่แผนกการเงิน สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย

5.10 ค่ารักษาพยาบาล หมายถึง เงินที่สถานพยาบาลเรียกเก็บในการรักษาพยาบาล ดังนี้  
ค่ายา ค่าเลือด และส่วนประกอบของเลือดหรือสารทดแทน ค่าน้ำยาหรืออาหารทางเส้นเลือด ค่าออกซิเจน และอื่น ๆ ทำนองเดียวกันที่ใช้ในการบำบัดรักษาโรค

ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค รวมทั้งค่าซ่อมแซม

ค่าบริการทางแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรค แต่ไม่รวมถึงค่าจ้างผู้พยาบาลพิเศษ ค่าธรรมเนียมพิเศษ และค่าบริการอื่นทำนองเดียวกันที่มีลักษณะเป็นเงินตอบแทนพิเศษ

ค่าห้องและค่าอาหารตลอดเวลาที่เข้ารับการรักษาพยาบาล

ค่าตรวจสุขภาพประจำปี

5.11 ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มาเบิกการรักษาพยาบาลที่สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 6.1 เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากขึ้น
- 6.2 เป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. การจัดสวัสดิการคำรักษาพยาบาลของสำนักงานเลขานุการ กองบัญชาการกองทัพไทย
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

##### 1.1 ความหมายของคุณภาพ

นักวิชาการในอดีตหลายคนได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ไว้หลายความหมาย เช่น

ดิกชันนารีของเว็บสเตอร์ (Webster's Dictionary, 1988: 1099. อ้างใน กัญยรัตน์ เบี้ยกลาง, 2549: 18) ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศหรือสิ่งที่ดีกว่าสิ่งอื่นๆ

สตาร์ มาติน เค (Starr Martin K. 1971. อ้างใน จตุรงค์ มหิทธิโชติ, 2541: 25) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพเอาไว้ว่า คุณภาพในความหมายทางการจัดการ คือการรักษามาตรฐานของตัวแปรด้านต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการ ไม่ให้เบี่ยงเบนคลาดเคลื่อนเกินขอบเขตที่จะยอมรับได้ (Tolerance Limits) ตามที่ได้ตกลงกันไว้แล้ว การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ (Specification) นี้ เป็นเรื่องในทางปฏิบัติที่แน่นอนเป็นวิทยาศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์ (Objective) จึงจำเป็นจะต้องระบุนิยามต่าง ๆ ของคุณภาพออกมาในเชิงปริมาณที่วัดได้

พาราสุรามานและคณะกล่าวว่า คุณภาพขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้บริโภค (Consumer perception) นั่นคือ คุณภาพในสายตาของผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบการคาดหวังในบริการและสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าได้รับจากบริการนั้น การบริการจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังไว้ (อ้างใน ธีรดา เนียมอยู่, 2548)

เดวิส และสแตนเลย์ (David & Stanley: 1995, 3. อ้างใน พวงรัตน์ พรหมจันทร์, 2545: 13) ได้อธิบายคุณภาพว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่คงที่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสินค้า บริการ คน กระบวนการ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม หรือมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง

นีลี่ (Nealy, 1993. อ้างใน จินตนา บุญเดิม. 2550. 6) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การทำให้เป็นไปตามความจำเป็น และคาดหวังของผู้รับบริการ ความจำเป็นและคาดหวังนี้ถูกกำหนดโดยผู้รับบริการ

รุ่ง แก้วแดง (2540. อ้างใน วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ . 2549: 319) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายในที่มีต่อสินค้าและบริการ สภาพแวดล้อมการทำงาน ภาพพจน์ขององค์กร การจัดการและงานประจำ

ประวิทย์ จงวิศาล และคณะ (2526. อ้างใน จตุรงค์ มหิทธิโชติ. 2541. 26) ได้กล่าวถึงคุณภาพไว้ว่า คุณภาพ คือ ลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ หรือทำให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

อนุวัฒน์ สุภษุติกุล และจิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์ (2543, 13. อ้างใน พงษ์รัตน์ พรหมจันทร์. 2545. 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่น่าพึงพอใจ คุณภาพประกอบด้วยมิติหลายด้าน มีความเป็นพลวัตสูงมาก คุณภาพอาจไม่ได้กินความเพียงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระหว่างการบริการเท่านั้น ในภาพกว้างอาจครอบคลุมไปถึงการเข้าถึงบริการและจัดสรรบริการนั้นไปสู่ประชาชนให้เกิดประโยชน์ในส่วนรวม

## 1.2 ความหมายของการบริการ

นักวิชาการในอดีตหลายคนได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” ไว้หลายความหมาย เช่น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525. 457 อ้างใน กันยารัตน์ เบี้ยกลาง. 2549. 14) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่าหมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ไทยแลนด์ แมเนจเม้นท์ แอสโซซิเอชัน (Thailand Management Association) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึงงานที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์ ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจและผู้กระทำจะต้องมีความสุขในงานที่ทำ (ศิริพร ดันติพูลวินัย, 2538: 59. อ้างใน จินตนา บุญเดิม. 2550. 10)

สมาคมตลาดของสหรัฐอเมริกา (สุดาตวง เรื่องสุริยะ, 2543: 316. อ้างใน กันยารัตน์ เบี้ยกลาง. 2549. 14) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า บริการคือ งานที่ไม่มีตัวตน สัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

ก๊อตเลอร์ (Kotler. 1994 อ้างใน จินตนา บุญเดิม. 2550. 10) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่ม หรือคณะใดคณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งที่สำคัญมองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของ ผลผลิตของการบริการอาจเป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

เทพศักดิ์ นุญชรัตน์ (2549: 226) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง (2537: 33. อ้างใน พินิตา ใจแก้ว. 2549. 13) ได้ให้คำจำกัดความของงานบริการ หมายถึง การรับใช้ อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคล และเมื่อนำเอาคำว่าบริการมาผนวกกับประชาชน เป็นการบริการประชาชน มีความหมาย เป็นการรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือแก่บุคคลประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และนอกจากนี้ความหมายของการบริการประชาชนอาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า เป็นการให้บริการ โดยรัฐบาลแก่ประชาชนในลักษณะที่เรียกว่า การบริการสาธารณะ (Public service) หมายถึง กิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจกล่าวได้โดยสรุปว่า การบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก่บุคคลให้กับคนในสังคม หรือเพื่อสนองตอบต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

### 1.3 ความหมายของคุณภาพบริการ

นอกจากนี้ นักวิชาการในอดีตหลายคนยังได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพการบริการ” ไว้หลายความหมาย เช่น

ก๊อตเลอร์ (Kotler. 2000 อ้างใน กันยารัตน์ เบี้ยกลาง. 2549. 18) กล่าวว่า นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากันหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงเท่ากันหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

เบนจามิน ชไลเดอร์ และเดวิด อีโบเวน (2541, 51 อ้างใน พวงรัตน์ พรหมจันทร์. 2545. 11) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ความน่าเชื่อถือได้ของสินค้าและบริการ จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายความว่า องค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้

จอห์นสตัน (Johnston. 1995 อ้างใน กันยารัตน์ เบี้ยกลาง. 2549. 19) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

ไฟเจนบาม (Feigenbam: 1991. 7 อ้างใน พวงรัตน์ พรหมจันทร์. 2545. 12) ได้ให้ความหมายคุณภาพบริการว่า เป็นการตัดสินใจของลูกค้า หาใช่ผู้ให้บริการหรือผู้บริหาร แต่ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการของผู้รับบริการ

จิรัฐ ศิริรัตนบัลล์ (2537: 171) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการในแนวคิดทางการตลาดว่า คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้รับบริการ นั่นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า (Conformance to Requirement) ซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2538: 234) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของบริการ ที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีคุณค่าเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจจากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยน สัมผัสมีประสบการณ์ทดลองใช้ เป็นต้น

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2539, 16) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการคือ การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนถึงขั้นตอนของบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ใช้บริการยอมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, 291) ได้กล่าวไว้ว่า ในธุรกิจการให้บริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามผู้รับบริการคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้จากประสบการณ์ ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How)

ทองหล่อ เดชไทย (2540, 159) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความพยายามอย่างต่อเนื่องของสมาชิกทุกคนในองค์กรที่จะให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการหรือคาดหวัง

พิรุณ รัตนวนิช (2543, 6) ได้ให้ความหมาย คุณภาพด้านบริการไว้ว่า หมายถึง การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าเป็นลักษณะของการกระทำประจำรับรู้ได้ทั่วกัน เป็นงานบริการที่มีลักษณะผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามคาดหวัง ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์

วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2535, 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึงความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและระดับความสามารถของบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

#### 1.4 ลักษณะ หลักการและปัจจัยที่ทำให้การบริการมีคุณภาพ

นักวิชาการ ในอดีตหลายคนที่กล่าวถึงลักษณะ หลักการและปัจจัยที่ทำให้การบริการมีคุณภาพ ไว้หลายลักษณะ ดังเช่น

จรวยพร กุลอำนาจชัย (2538. 44) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับลูกค้าว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของลูกค้า การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้นเอง
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ลูกค้าจะได้คือความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ลูกค้าต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามนัด

สมิต สัจฉกร(2542. 173-174) ได้กล่าวว่า หลักการให้บริการประกอบด้วย

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ  
การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ  
คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน  
การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็จะได้รับเพียงความเมตตา
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์  
การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่ง

สิ้นค้าตามกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

#### 5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้กับบุคคลอื่น ๆ ด้วย

นอกจากนี้ สมิต ศัชฌกร ยังได้ให้หลักการให้บริการที่ผู้บริหารควรกำหนดกรอบให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดผลสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ มีแนวทางปฏิบัติ 3 ประการ คือ

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูด จะทำอย่างไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่า

ลูกค้าผิด

3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ
- ซึ่งลักษณะของการบริการที่ดี มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำมักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างชัดเจน

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องการรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่า เราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับบริการชื่นใจ

พระสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2541: อ้างใน จตุรงค์ มหิทธิโชติ, 2541: 26) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้น จะต้องไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาในการรอนานาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีการทักทาย โอบอ้อมอารีและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ หรือที่ว่า “หน้าไม่งอ รอไม่นาน วาจาไพเราะเสนาะหู”

นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5 ส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก ซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างเพียงพอหรือเหมาะสม สถานที่บริการจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกกับชนิดของบริการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขควรมีสีขาวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มี ความดังหรืออึกทึกไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรมีเสียงเงียบสงบ โรงมหรสพก็ควรมีเสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ สถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาด และท้ายสุดนี้คือ ความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้น ต้องมีความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการ ไม่ตั้งอยู่ในทำเลที่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบทหรือขาดความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ สรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมีคุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม และรสนิยมของผู้ใช้บริการ

ณัฐพันธ์ เชนรนนท์ และคณะ (2545: 29-30) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะคุณภาพการบริการมี 10 ด้าน ดังนี้

1. ความคงเส้นคงวา (Reliability) ผลงานที่ส่งมอบสม่ำเสมอ รักษาความมั่นคงปลอดภัย เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินการ
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ตอบสนองทันที ถูกต้องรวดเร็ว เต็มใจ ไม่ให้รอนาน ต่อว่าหรือเลิกใช้บริการ หรือไปใช้บริการคู่แข่ง
3. ความสามารถ (Competence) ซึ่งให้เห็นความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของพนักงานที่พร้อมให้บริการ สร้างความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการตามที่ต้องการและตามข้อกำหนด
4. การเข้าถึง (Access) เป็นระบบการทำงานหรือขั้นตอนการบริการที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้เมื่อต้องการ ไม่เสียเวลาค้นหาสถานที่ รอคอยบริการ หรือการมีขั้นตอนยาวนาน
5. ความสุภาพ (Curtsey) ครอบคลุมการแสดงออก เหมาะสมกับกาลเทศะ เต็มใจจริงใจ แสดงออกมาจากใจ ผู้รับบริการสัมผัสรู้สึกได้
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ติดต่อสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการ พยายามทำความเข้าใจเพื่อบริการและแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้รับบริการต่อองค์การ พิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใสการดำเนินงาน
8. ความปลอดภัย (Security) จากการใช้บริการทั้งทางกายภาพ ความรู้สึก และข้อมูล ผู้รับบริการไม่ต้องกังวลต่อความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งข้อมูลของตนจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน
9. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding the Customer) เพื่อสร้างความพอใจ รับความชื่นชมจากผู้รับบริการ เกิดความผูกพัน ซื่อสัตย์ และกลับมาใช้บริการสม่ำเสมอ
10. สามารถจับต้องได้/รู้สึกได้ (Tangibles) เป็นการบริหารภายใน บ่งบอกความพร้อมและความใส่ใจการให้บริการ เช่น เครื่องมือ/อุปกรณ์ เครื่องแบบพนักงาน ความสะอาดสถานที่

ในการสร้างความประทับใจหรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดเป็นที่พึงพอใจ โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย อีซยาศัยไมตรี โดยลักษณะบริการที่ดีควรประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. การบริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลและการบริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น และควรระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3. การบริการด้วยน้ำใจ ถ้าหากเป็นงานในหน้าที่โดยตรง จะต้องช่วยเหลือผู้ที่เข้ามาติดต่อด้วยความเต็มใจ แต่หากไม่ใช่งานในหน้าที่ของตน ก็ควรจะแจ้งให้ทราบว่าต้องติดต่อได้ที่ไหน และต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อีซยาศัยดี และมารยาทงาม

4. การบริการต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน เนื่องจากทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับบริการที่มากที่สุดและดีที่สุด แต่ไม่ยอมให้ตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งคุณภาพและปริมาณที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ในขณะที่เดียวกันก็สามารถรู้สึกได้ว่าได้รับการปฏิบัติที่ดีเหมือนคนอื่น

คุณชน หนาพงศธร (2528: 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดขึ้นนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามากจนเกินไป

ประยูร กาญจนกุล (2533: 119) กล่าวว่า หลักสำคัญในการบริการสาธารณะมี 5 ประการ คือ



1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินงานบริการสาธารณะ ย่อมเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ ต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก หากต้องหยุดชะงักไม่ว่าเหตุผลใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

Parasuraman และคณะ (Parasuraman, A. Zeithaml & Berry, 1990 อ้างใน จินตนา บุญเดิม, 2550. 7-9) ได้ทำการวิจัยและค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการคือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ใช้เวลาทำการศึกษาวิจัยนานถึง 7 ปี (1983 -1990) โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ ต่อมาเป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะ ได้ใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (service quality) และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และการคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากผู้ให้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการรับรู้” (perceived service quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ให้บริการได้รับบริการแล้ว

โดยมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ แบ่งเป็น 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. ลักษณะที่สัมผัสได้ / สิ่งสัมผัสจับต้องได้ / รูปลักษณะ (Tangibles) ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. ความเชื่อถือได้ / ความไว้วางใจ / น่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการในระดับที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจได้ (Dependable)
3. การสามารถตอบสนอง / การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)
4. ความแน่นอน / ความมั่นใจ (Assurance) ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (Courtesy) มีความซื่อสัตย์สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการได้ (Credibility) และมีความมั่นคงปลอดภัย (Security)

5. ความเข้าใจในผู้รับบริการ / ความใส่ใจ / การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจผู้ใช้บริการ (Customer Understanding)

Parasuraman และคณะได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่เรียกว่า SERVQUAL มี 5 ด้านหลัก เรียกว่า RATER (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy & Responsiveness) ประกอบด้วย 22 รายการ กระจายมาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ (Tangible) ลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการสัมผัสเป็นรูปธรรมรับรู้ได้ ประกอบด้วย

- 1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 1.3 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้กับผู้รับบริการ บริการทุกครั้งถูกต้อง เหมาะสม สม่าเสมอ ผู้รับบริการรู้สึกได้ ประกอบด้วย

- 2.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- 2.2 การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการ

ให้บริการ

- 2.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
- 2.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 2.5 การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการทันท่วงที สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก กระจายการบริการทั่วถึง รวดเร็วไม่ต้องรอนาน ประกอบด้วย

- 3.1 การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
- 3.2 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
- 3.3 ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
- 3.4 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทันทีที่ต้องการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบสนองด้วยความสุภาพ กิริยาท่าทางและมารยาทดี ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดีที่สุด ประกอบด้วย

4.1 ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

4.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการใช้บริการ

4.3 การมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่

4.4 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ความสามารถในการดูแล เอาใจเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย

5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่

5.2 เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร

5.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร

5.4 ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่

5.5 ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการอย่าง

ชัดเจน

ปริทรรศน์ ศิลปะกิจ (2538. อ้างใน พินิตา ใจแก้ว. 2549. 12) กล่าวถึงองค์ประกอบของงานบริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการดำเนินกิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้รับบริการจึงต้องประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงออกให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกันซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สึกสัมผัสได้จาก 3 ทาง ดังนี้

2.1 ด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม

2.3 ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

3. คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นการส่งมอบความประทับใจจากสัมผัสบริการซึ่งวัดกันที่ความรู้สึก ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากสิ่งต่อไปนี้

3.1 ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

3.2 ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ

3.3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

สุรศักดิ์ นานานุกูล และอำนาจ รัตนากร (2530. อ้างใน จตุรงค์ มหิทธิโชติ. 2541. 26-27) ได้กล่าวว่า สินค้าที่มีคุณภาพหรือการบริการที่มีคุณภาพ จะต้องประกอบด้วย คุณภาพทั้งทางรูปธรรม (Tangible) และคุณภาพทางด้านนามธรรม (Intangible) อีกด้วย กล่าวคือ

### ด้านรูปธรรม ประกอบด้วย

1. คุณภาพด้านการออกแบบ (Specification & Drawing) คือแบบผลิตภัณฑ์ใช้งานได้ดีและสวย
2. คุณภาพด้านการผลิต (Production) คือผลิตได้ง่าย ประหยัด ระเบียบ รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีสูงกว่าสินค้าบริษัทอื่นอย่างเห็นได้ชัด
3. คุณภาพด้านมาตรฐาน (Standards) คือใช้ได้ยาวนาน เชื่อถือได้
4. คุณภาพด้านต้นทุน (Costs) คือต้นทุนต่ำ และขายราคาไม่แพง

### ด้านนามธรรม ประกอบด้วย

1. คุณภาพด้านบริการ (Services) เช่น ส่งมอบรวดเร็ว ตรงเวลา บริการหลังการขายดี บริการรวดเร็ว
2. ด้านความปลอดภัย (Safety) คือใช้งานได้ปลอดภัย
3. ด้านบุคลากร (Employee) คือผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้มากขึ้น ขวัญและกำลังใจสูง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 145-160. อ้างใน ถัดดาวลัย ค้วงคำจันทร์, 2550. 17-18) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไป ไม่ว่าจะธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงของลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ ความสามารถในงาน หรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ยอมหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้สึก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 26) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังถ้าได้รับสิ่งที่ไม่ดี ขึ้นกับปัจจัย ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้เห็นปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อปกติ เรียบร้อยไม่ดูหยาบตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผสมผสานไม่รุ่งรัง นอกจากนี้ยังไม่ควรชโลมน้ำหอมจนมากเกินไป

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ก็ไม่มีความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถาม กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะและการ

สื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

### 1.5 การบูรณาการแนวคิดเรื่องลักษณะ หลักการและปัจจัยที่ทำให้การบริการมีคุณภาพ

เมื่อนำแนวคิดเรื่องลักษณะ หลักการและปัจจัยที่ทำให้การบริการมีคุณภาพตามข้อ 1.4 ดังที่ได้กล่าวนี้มาพิจารณาในเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการได้เป็น 5 กลุ่มปัจจัยคือ ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเป็นรูปธรรม สิ่งบริการหรือลักษณะบริการ และผลผลิต ผลลัพธ์ หรือผลกระทบ โดยมีหัวข้อย่อยดังนี้

#### 1.5.1 ผู้รับบริการ

- 1) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ประกอบด้วย
  - 1.1) การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่เสียเวลารอคอยนาน
  - 1.2) ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ
  - 1.3) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
  - 1.4) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทันทีที่ต้องการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการทันที
- 2) ความเข้าใจเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ประกอบด้วย
  - 2.1) การให้ความสนใจและเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
  - 2.2) เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
  - 2.3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
  - 2.4) ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
  - 2.5) ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการอย่างชัดเจน เข้าถึงจิตใจ ตรงหรือสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ และคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
  - 2.6) การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการส่วนใหญ่

#### 1.5.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ (Assurance) ประกอบด้วย

- 1) ทักษะ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ รู้จักตนเองและหน้าที่ รู้จริง แม่นยำในงาน ประสิทธิภาพ ความเจนจัดความชำนาญในงาน
- 2) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการใช้บริการ
- 3) การมีกิริยาท่าทางมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ความมีอัธยาศัย อ่อนน้อม เป็นมิตร มีการทักทายโอภาปราศรัย ตอบคำถามตรงประเด็นและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ไม่นิ่งคูดายในสิ่งที่ทำได้ บริการอย่างจริงใจ ทำงานด้วยความเต็มใจ มีความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ

4) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดีที่สุด

### 1.5.3 ความเป็นรูปธรรม

การบริการเป็นรูปธรรม (Tangible) ให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ สามารถจับต้องได้/รู้สึกได้ ประกอบด้วย

- 1) อุปกรณ์/เครื่องมือทันสมัย
- 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ แสง สี เสียง สะอาด สะอาด
- 3) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 4) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

### 1.5.4 สิ่งบริการหรือลักษณะบริการ

1) เหมาะสมแก่สถานการณ์ ความก้าวหน้า  
 2) ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาค เป็นธรรม  
 3) ความสามารถในการเข้าถึงสะดวก โดยติดต่อง่าย ไม่ซับซ้อน มากขั้นตอน ผู้รับบริการปฏิบัติได้ง่าย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ไม่สร้างความยุ่งยากให้กับผู้รับและผู้ให้บริการมากเกินไป

4) ประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ  
 5) ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ ขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารอ้างอิง ข้อกำหนดการบริการ  
 6) การติดต่อสื่อสาร การสร้างสัมพันธ์ ให้ข่าวสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย การรับฟังความคิดเห็น

### 1.5.5 ผลผลิต ผลลัพธ์ หรือผลกระทบ

1) ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ  
 2) วางใจได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 2.1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ได้ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ
- 2.2) การเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
- 2.3) บริการทุกครั้งถูกต้อง การทำงานไม่ผิดพลาด ต่อเนื่อง สม่าเสมอ คงเส้นคงวา เชื่อตรง ไว้วางใจได้ เชื่อถือได้ ความน่าเชื่อถือได้
- 2.4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 2.5) การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

3) สร้างความพึงพอใจ เกิดความชื่นใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการ  
 4) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ความมั่นคงปลอดภัย ไม่เป็นที่สงสัย ไม่เสี่ยงและอันตราย

5) บริการหลังการขายดี บริการรวดเร็ว

### 1.6 การวิเคราะห์แนวคิดเรื่องลักษณะ หลักการและปัจจัยที่ทำให้การบริการมีคุณภาพ

หากเราพิจารณาแนวคิดตามข้อ 1.4 เรื่อง ลักษณะ หลักการและปัจจัยที่ทำให้การบริการมีคุณภาพ ดังกล่าวนี้ให้ถ่วงในเชิงคุณภาพแล้ว ผู้ศึกษาเห็นว่าแนวคิดที่น่าสนใจ 2 แนวคิดคือ แนวคิดของณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ และแนวคิดของParasuraman และคณะ กล่าวคือ

**1.6.1 แนวคิดของณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ** ซึ่งได้กล่าวถึงคุณลักษณะคุณภาพการบริการที่มี 10 ด้านด้วยกันคือ

- 1) ความคงเส้นคงวา (Reliability)
- 2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
- 3) ความสามารถ (Competence)
- 4) การเข้าถึง (Access)
- 5) ความสุภาพ (Curtsey)
- 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication)
- 7) ความน่าเชื่อถือ (Creditability)
- 8) ความปลอดภัย (Security)
- 9) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding the Customer)
- 10) สามารถจับต้องได้/รู้สึกได้ (Tangibles)

**1.6.2 แนวคิดของ Parasuraman และคณะ** ซึ่งได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วย 22 รายการ จาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ (Tangible) ประกอบด้วย
  - 1.1) ความทันสมัยของอุปกรณ์
  - 1.2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
  - 1.3) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
  - 1.4) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
- 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 2.1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
  - 2.2) การเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
  - 2.3) การทำงานไม่ผิดพลาด
  - 2.4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
  - 2.5) การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ



- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ประกอบด้วย
  - 3.1) การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
  - 3.2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ
  - 3.3) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
  - 3.4) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทันทีที่ต้องการ
- 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ประกอบด้วย
  - 4.1) ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการ
  - 4.2) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการใช้บริการ
  - 4.3) การมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
  - 4.4) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ
- 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ประกอบด้วย
  - 5.1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
  - 5.2) เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
  - 5.3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
  - 5.4) ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
  - 5.5) ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการอย่าง

บริการ

ชัดเจน

1.7 เมื่อเปรียบเทียบแนวคิดของณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ กับแนวคิดของ Parasuraman และคณะ จะเห็นว่าแนวคิดของ Parasuraman และคณะมีความสมบูรณ์และเข้าใจได้ง่ายกว่า ซึ่งแนวคิดของณัฐพันธ์ ฯ ปรากฏอยู่ในองค์ประกอบ 22 รายการของแนวคิดของParasuraman และคณะแล้ว รวมทั้งแนวคิดของ Parasuraman และคณะ ปรากฏหลักฐานที่ได้ผ่านการทำการวิจัยในกลุ่มผู้รับบริการ และผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้เวลาทำการศึกษาวิจัยนานถึง 7 ปี (1983 -1990) จึงมีความน่าเชื่อถือในการนำไปใช้ประเมินคุณภาพการบริการได้ รวมทั้งเมื่อเปรียบเทียบแนวคิดของ Parasuraman และคณะกับข้อ 1.5 เรื่องการบูรณาการแนวคิดเรื่องลักษณะหลักการและปัจจัยที่ทำให้การบริการมีคุณภาพแล้วจะเห็นว่า รายละเอียดของข้อ 1.5 ปรากฏในแนวคิดของ Parasuraman และคณะแล้ว ผู้ศึกษาจึงขอนำแนวคิดของ Parasuraman และคณะมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กล่าวคือองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ (Tangible) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์
  - 1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
  - 1.3 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
  - 1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

- ให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ประกอบด้วย
    - 2.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
    - 2.2 การเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
    - 2.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
    - 2.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
    - 2.5 การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
  3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ประกอบด้วย
    - 3.1 การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
    - 3.2 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ
    - 3.3 ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
    - 3.4 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทันทีที่ต้องการ
  4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ประกอบด้วย
    - 4.1 ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ
    - 4.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการใช้บริการ
    - 4.3 การมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
    - 4.4 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ
  5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ประกอบด้วย
    - 5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
    - 5.2 เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
    - 5.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
    - 5.4 ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
    - 5.5 ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

## 2. การจัดสวัสดิการข้าราชการพยาบาลของสำนักงานเลขาธิการ กองบัญชาการกองทัพไทย

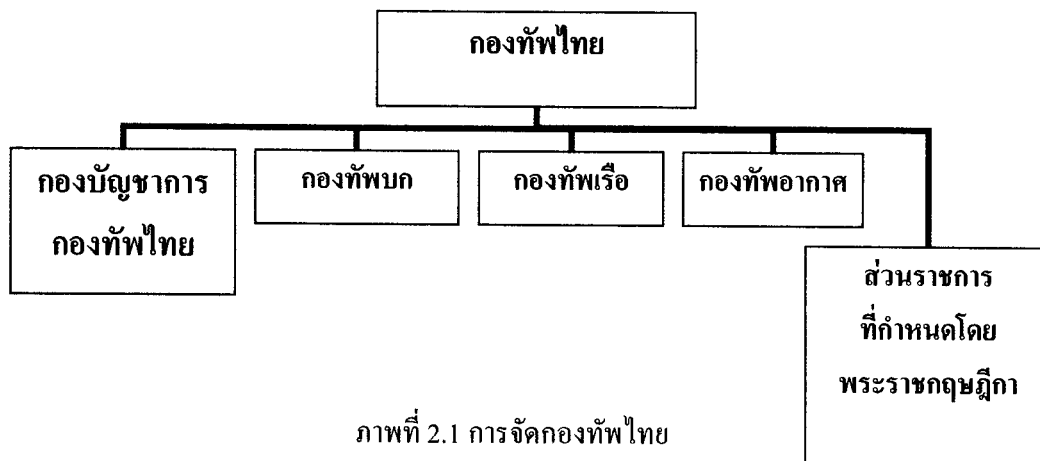
2.1 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกองทัพไทย กองบัญชาการกองทัพไทย สำนักงานเลขาธิการฯ และแผนกการเงินฯ

### 2.1.1 กองทัพอากาศ

#### 1) อำนาจหน้าที่

กองทัพอากาศ มีอำนาจหน้าที่และโครงสร้างตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ.2551 ในมาตรา 15 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า กองทัพอากาศมีหน้าที่เตรียมกำลังกองทัพอากาศ การป้องกันราชอาณาจักรและดำเนินการเกี่ยวกับการใช้กำลังทหารตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวงกลาโหม มีผู้บัญชาการทหารสูงสุดเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ และในมาตรา 17 ได้บัญญัติให้กองทัพอากาศ มีโครงสร้างประกอบด้วย กองบัญชาการกองทัพอากาศ กองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ และส่วนราชการอื่นตามที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

#### 2) โครงสร้าง



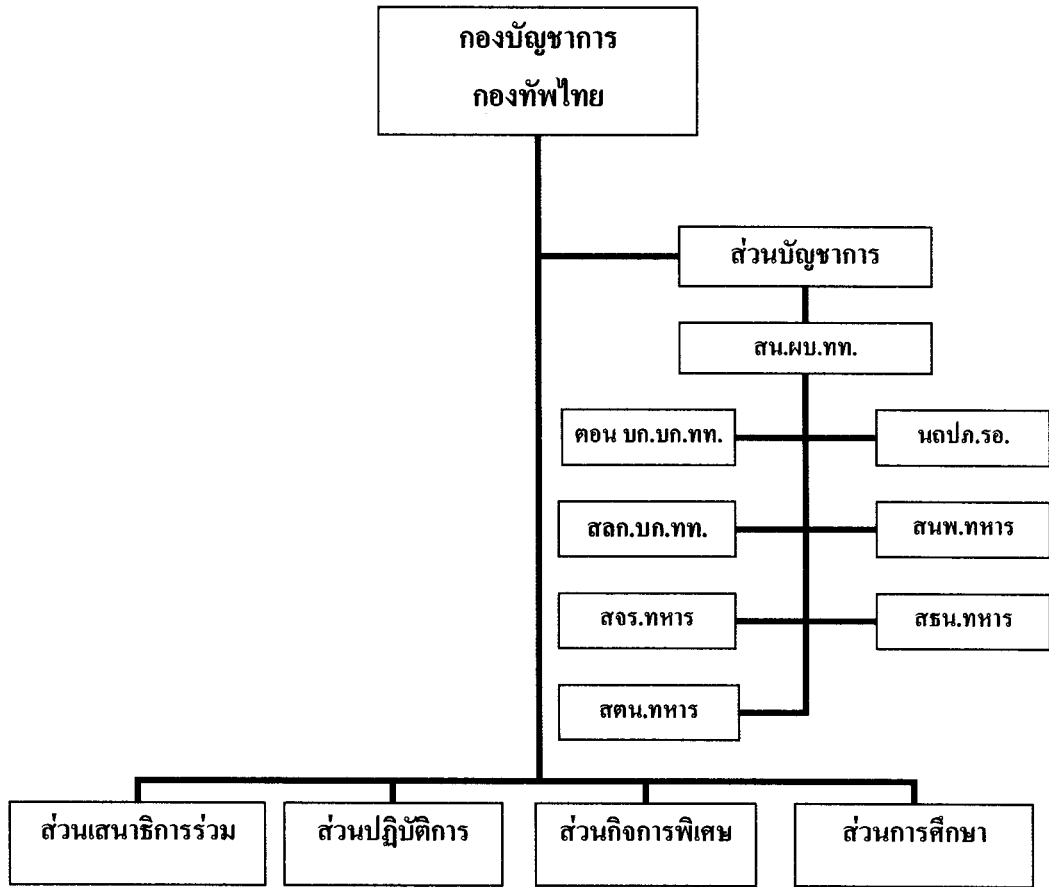
ภาพที่ 2.1 การจัดกองทัพอากาศ

### 2.1.2 กองบัญชาการกองทัพอากาศ

#### 1) อำนาจหน้าที่

กองบัญชาการกองทัพอากาศ มีการจัดส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการกองบัญชาการกองทัพอากาศ กองทัพอากาศ กระทรวงกลาโหม พ.ศ.2552 กำหนดให้กองบัญชาการกองทัพอากาศ จัดส่วนราชการภายในออกเป็น 17 ส่วนราชการ กองบัญชาการกองทัพอากาศจึงได้จัดกลุ่มของส่วนราชการเป็น 5 ส่วน ตามภารกิจและความรับผิดชอบ คือ ส่วนบังคับบัญชา ส่วนเสนาธิการร่วม ส่วนปฏิบัติการ ส่วนกิจการพิเศษ และส่วนการศึกษา โดยมีการจัดหน่วยดังนี้

2) โครงสร้าง



ภาพที่ 2.2 การจัดกองบัญชาการกองทัพบกไทย

**หมายเหตุ :**

สน.ผบ.ทท. (สำนักผู้บัญชาการกองทัพบกไทย) ตอน บก.บก.ทท. (ตอนกองบัญชาการกองบัญชาการกองทัพบกไทย) สลก.บก.ทท. (สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพบกไทย) สจร.ทหาร (สำนักงานจเรทหาร) สตน.ทหาร (สำนักงานตรวจสอบภายในทหาร) นตปภ.รอ. (หน่วยบัญชาการถวายความปลอดภัยรักษาพระองค์) สนพ.ทหาร (สำนักงานแพทย์ทหาร) สธน.ทหาร (สำนักงานพระธรรมนูญทหาร)

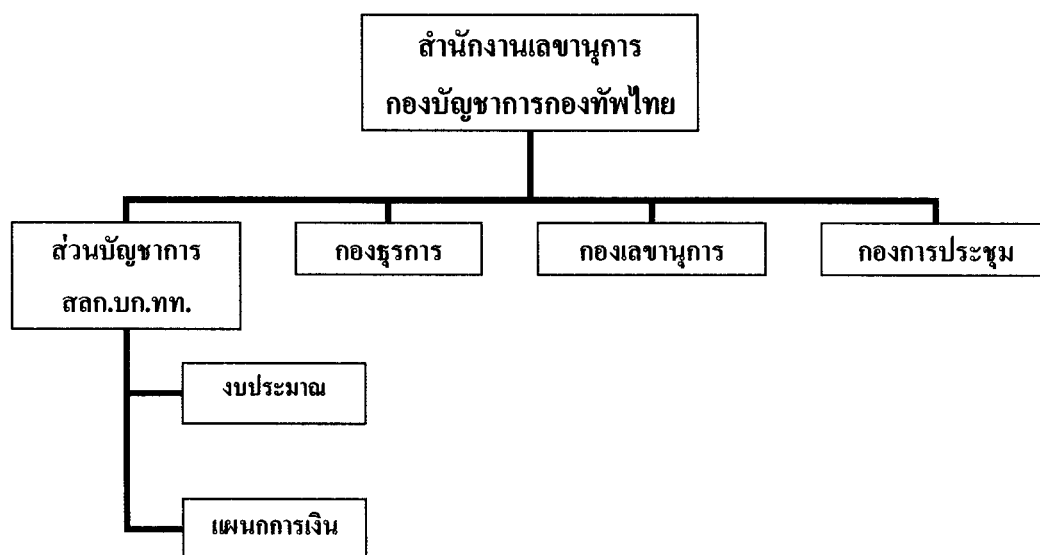
**2.1.3 สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพบกไทย**

1) อำนาจหน้าที่

สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพบกไทย มีภารกิจคือ ดำเนินการเกี่ยวกับการธุรการ การสารบรรณ การเลขานุการ การบริการ และการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้บัญชาการทหาร

สูงสุด รองผู้บัญชาการทหารสูงสุด เสนาธิการทหาร รองเสนาธิการทหาร และผู้ที่ดำรงตำแหน่งอื่นตามที่ผู้บัญชาการทหารสูงสุดจะได้มอบหมาย มีเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทยเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

## 2) โครงสร้าง



ภาพที่ 2.3 การจัดสำนักงานเลขานุการ

## 3) กำลังพล

สำนักงานเลขานุการ ปัจจุบันมีกำลังพลจำนวน 952 คน รายละเอียดดังนี้

| ลำดับ | ประเภท/สำนักงาน            | พลตรี-<br>พลเอก | พันโท-<br>พันเอก<br>(พิเศษ) | ร้อยตรี-<br>พันตรี | สิบเอก-<br>จ่าสิบเอก<br>(พิเศษ) | ลูกจ้าง<br>ประจำ | รวม |
|-------|----------------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------|---------------------------------|------------------|-----|
| 1     | สำนักงานผู้บังคับบัญชา     | 36              | 40                          | 18                 | 38                              | 0                | 132 |
| 2     | สำนักงานเลขานุการ          | 1               | 21                          | 18                 | 46                              | 7                | 93  |
| 3     | ประจำสำนักงาน<br>เลขานุการ | 0               | 12                          | 7                  | 16                              | 0                | 35  |
| 4     | ผู้ทรงคุณวุฒิ              | 127             | 421                         | 43                 | 101                             | 0                | 692 |
|       | รวม                        | 164             | 494                         | 86                 | 201                             | 7                | 952 |

ตารางที่ 2.1 ยอดกำลังพลสำนักงานเลขานุการ

(ข้อมูล ณ มิถุนายน 2552)

### 2.1.4 แผนการเงิน

#### 1) อำนาจหน้าที่

งานในหน้าที่ของแผนการเงินประกอบด้วย การดำเนินการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร และค่าฌาปนกิจศพ การดำเนินการเบิกจ่ายเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่ง การเบิกจ่ายงบบริหารทั่วไปเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง การเบิกจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางทั้งในและต่างประเทศของผู้บังคับบัญชา การจัดทำบัญชีการเงินต่าง ๆ และการดำเนินการเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์กองบัญชาการกองทัพไทย

#### 2) โครงสร้าง

แผนการเงินปัจจุบันประกอบด้วยกำลังพลประจำแผนกและช่วยราชการรวมทั้งสิ้น นายทหารชั้นสัญญาบัตรจำนวน 4 คน นายทหารชั้นประทวนจำนวน 7 คน และลูกจ้างประจำจำนวน 2 คน รวม 13 คน

### 2.2 การให้บริการด้านสวัสดิการของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย

การให้บริการด้านสวัสดิการของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2 หน่วยงาน คือ กองธุรการ และแผนการเงิน ซึ่งกองธุรการ มีงานในหน้าที่ที่สำคัญในด้านการสวัสดิการ คือ การดำเนินการเกี่ยวกับการกู้เงินสวัสดิการต่าง ๆ การเช่าซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การยืมเงินบำรุงกองบัญชาการกองทัพไทย และการเข้าพักอาศัยในอาคารสวัสดิการกองบัญชาการกองทัพไทย สำหรับแผนการเงิน งานในหน้าที่ที่สำคัญในด้านการสวัสดิการ คือ การดำเนินการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร และค่าฌาปนกิจศพ

### 2.3 การให้บริการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล

การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ได้ยึดถือแนวปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.2523 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมอีก 7 ครั้งคือแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2528 (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2532 (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2533 (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2534 (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2540 (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2541 และ (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2545 โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

#### 1) คำจำกัดความ

1.1) “ค่ารักษาพยาบาล” หมายถึง เงินที่สถานพยาบาลเรียกเก็บในการรักษาพยาบาล ดังนี้

1.1.1) ค่ายา ค่าเลือด และส่วนประกอบของเลือดหรือสารทดแทน ค่าน้ำยาหรืออาหารทางเส้นเลือด ค่าออกซิเจน และอื่น ๆ ทำนองเดียวกันที่ใช้ในการบำบัดรักษาโรค

1.1.2) ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค รวมทั้งค่าซ่อมแซม

1.1.3) ค่าบริการทางแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรค แต่ไม่รวมถึงค่าจ้างผู้พยาบาลพิเศษ ค่าธรรมเนียมพิเศษ และค่าบริการอื่นทำนองเดียวกันที่มีลักษณะเป็นเงินตอบแทนพิเศษ

1.1.4) ค่าห้องและค่าอาหารตลอดเวลาที่เข้ารับการรักษาพยาบาล

1.1.5) ค่าตรวจสุขภาพประจำปี

1.2) “การรักษาพยาบาล” หมายความว่ารวมถึง การตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อประโยชน์ทางด้านสาธารณสุข

1.3) “สถานพยาบาล” หมายถึง สถานพยาบาลของทางราชการและสถานพยาบาลของเอกชน

1.4) “สถานพยาบาลของทางราชการ” หมายถึง สถานพยาบาลของทางราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และหมายความว่ารวมถึงสถานพยาบาลของกรุงเทพมหานคร รัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ สภากาชาดไทย ครูสภา สมาคมปราบวัณโรค กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และสถานพยาบาลอื่นที่กระทรวงการคลังกำหนด

1.5) “สถานพยาบาลของเอกชน” หมายถึง สถานพยาบาลของเอกชนที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนเกินยี่สิบห้าเตียง ซึ่งได้รับอนุญาตให้ตั้งหรือดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล

1.6) “บุคคลในครอบครัว” หมายถึง

1.6.1) บุตรชอบด้วยกฎหมายตามที่ศาลสั่งซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะหรือบรรลุนิติภาวะแล้ว แต่เป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูของบิดาหรือมารดาซึ่งเป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล แต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม หรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่นแล้ว

1.6.2) คู่สมรสของผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

1.6.3) บิดาหรือมารดาของผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

## 2) สิทธิรับเงินสวัสดิการ

บุคคลที่เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลสำหรับตนเองและบุคคลในครอบครัวของตน คือ

2.1) ข้าราชการและลูกจ้างประจำซึ่งได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำจากเงินงบประมาณรายจ่ายหมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำของกระทรวง ทบวง กรม

2.2) ลูกจ้างชาวต่างประเทศซึ่งมีหนังสือสัญญาจ้างที่ได้รับค่าจ้างจากเงินงบประมาณรายจ่ายและสัญญาจ้างนั้นมีได้ระบุเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลไว้

2.3) ผู้ได้รับบำนาญปกติหรือผู้ได้รับบำนาญพิเศษเหตุทุพพลภาพตามกฎหมายว่าด้วยบำนาญข้าราชการ และทหารกองหนุนมีเบี้ยหวัดตามข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วยเงินเบี้ยหวัด

2.4) ในกรณีที่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและบุคคลในครอบครัวของผู้นั้นประสบอุบัติเหตุหรืออุบัติเหตุในคราวเดียวกันและผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลได้เสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุหรืออุบัติเหตุในคราวนั้น ให้บุคคลในครอบครัวของผู้นั้น ซึ่งได้เข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลที่มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลตามสิทธิที่กำหนด เฉพาะการเจ็บป่วยในครั้งนั้น

2.5) ให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลสำหรับบุตรได้เพียงคนที่หนึ่งถึงคนที่สาม

2.6) ข้าราชการตำรวจชั้นพลตำรวจซึ่งอยู่ในระหว่างรับการศึกษาอบรมในสถานศึกษาของกรมตำรวจ อันเป็นการศึกษาอบรมก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ราชการประจำ ไม่มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

2.7) ในกรณีที่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล หรือบุคคลในครอบครัวของผู้นั้น มีสิทธิหรือได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยงานอื่นแล้ว ผู้นั้นไม่มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เว้นแต่ค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับนั้นต่ำกว่าเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่มีสิทธิจะได้รับ ก็ให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เฉพาะส่วนที่ขาดอยู่

2.8) ในกรณีที่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล หรือบุคคลใดในครอบครัวของผู้นั้น ได้รับค่าสินไหมทดแทนสำหรับค่ารักษาพยาบาลจากผู้อื่นแล้ว ผู้นั้นไม่มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เว้นแต่ค่าสินไหมทดแทนสำหรับค่ารักษาพยาบาล ที่ได้รับนั้นต่ำกว่าเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่มีสิทธิจะได้รับ ก็ให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะส่วนที่ขาดอยู่

2.9) ในกรณีที่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลไปก่อนแล้ว ภายหลังได้รับค่าสินไหมทดแทนสำหรับค่ารักษาพยาบาลจากบุคคลอื่นมีจำนวนเท่าหรือเกินกว่าเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ได้รับ ก็ให้นำเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ได้รับไปนั้นส่งคืน แต่ถ้าเงินค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับจากบุคคลอื่นต่ำกว่าเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ได้รับ ก็ให้ส่งคืนเท่าจำนวนที่ได้รับจากบุคคลอื่นนั้น

### 3) การจ่ายเงิน

3.1) การจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอย่างอื่น ซึ่งมีใช่เป็นการตรวจสุขภาพประจำปี ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และอัตรา ดังนี้

3.1.1) ผู้ที่เข้ารับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลของทางราชการ ทั้งประเภทผู้ป่วยภายนอกหรือผู้ป่วยภายใน ให้เบิกค่ารักษาพยาบาลได้เต็มจำนวนที่ได้จ่ายไปจริง ทั้งนี้ กระทรวงการคลังอาจกำหนดอัตราให้เบิกได้ต่ำกว่าจำนวนที่ได้จ่ายไปจริงก็ได้



3.1.2) ผู้ที่เข้ารับการรักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยภายในจากสถานพยาบาลของเอกชน หรือสถานพยาบาลของเอกชนอื่นซึ่งมิใช่สถานพยาบาลของเอกชน ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือบุคคลในครอบครัวของผู้นั้น ประสบอุบัติเหตุ อุบัติภัย หรือมีความจำเป็นรีบด่วน ซึ่งหากมิได้รับการรักษาพยาบาลในทันทีทันใดอาจเป็นอันตรายต่อชีวิตของบุคคลดังกล่าวเมื่อได้มีใบรับรองของแพทย์จากสถานพยาบาลของเอกชนนั้นมาประกอบ ให้เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ดังนี้

(1) ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรครวมทั้งค่าซ่อมแซม ค่าห้องและค่าอาหาร ให้เบิกได้เช่นเดียวกับผู้ที่เข้ารับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลของทางราชการ

(2) ค่ารักษาพยาบาลอื่น ๆ ให้เบิกได้ครั้งหนึ่งของจำนวนที่ได้จ่ายไปจริงแต่จะต้องไม่เกินสามพันบาท

3.1.3) ผู้ที่เข้ารับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลของเอกชนในกรณีที่เป็นการเข้ารับการรักษาพยาบาลเป็นครั้งคราวเพราะเหตุที่สถานพยาบาลของทางราชการมีความจำเป็นต้องส่งตัวให้แก่สถานพยาบาลของเอกชนนั้น ให้เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่กระทรวงการคลังกำหนด

3.2) การจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการตรวจสุขภาพประจำปี ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และอัตราดังนี้

3.2.1) ผู้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการตรวจสุขภาพประจำปี ต้องเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ หรือผู้ได้รับเบี้ยหวัดบ้านานู

3.2.2) เข้ารับการตรวจสุขภาพในสถานพยาบาลของทางราชการ

3.2.3) ค่าตรวจสุขภาพให้เบิกได้ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

3.3) ในกรณีที่สถานพยาบาล ไม่มียา เลือดและส่วนประกอบของเลือดหรือสารทดแทน น้ำยาหรืออาหารทางเส้นเลือด ออกซิเจน อวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค จำหน่ายหรือ ไม่อาจให้การตรวจทางห้องทดลอง หรือเอ็กซเรย์แก่ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลได้ เมื่อแพทย์ผู้ตรวจรักษาหรือหัวหน้าพยาบาลของสถานพยาบาลแห่งนั้น ลงลายมือชื่อรับรอง ก็ให้ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลซื้อ หรือรับการตรวจทางห้องทดลองหรือเอ็กซเรย์จากสถานที่อื่นซึ่งอยู่ในประเทศไทย แล้วนำมาเบิกได้

3.4) ในกรณีที่ข้าราชการ ไปมีตำแหน่งหน้าที่ประจำอยู่ในต่างประเทศ หลักเกณฑ์และอัตราของเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของข้าราชการดังกล่าว รวมทั้งคู่สมรส และบุตรซึ่งไปอยู่ในต่างประเทศกับข้าราชการผู้นั้นขณะที่อยู่ในต่างประเทศ ให้เป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด

2.4 การเบิกจ่ายตรงเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล (ปรับปรุงจาก เกตนัรดา โชติการ. การเบิกจ่ายตรงเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล. สถาบันทักษิณคดีศึกษา)

ระบบสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการแต่เดิมตามที่กล่าวมาในตอนต้นนี้ ผู้ป่วยนอกต้องทอรองจ่ายเงินไปก่อน แล้วจึงนำใบเสร็จมาเบิกเงินคืนจากสำนักงานคลังภายหลัง ที่ผ่านมามีการเบิกจ่ายเงินเกินกว่าความเป็นจริง รัฐบาลต้องจ่ายงบประมาณเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้รัฐบาลได้มีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2543 ให้กระทรวงการคลังปฏิรูประบบสวัสดิการรักษายาบาล เป็นระบบที่ทางสถานพยาบาลจะวางเบิกค่ารักษายาบาลกับกรมบัญชีกลางโดยตรง โดยมีเป้าหมาย 8 ประการคือ 1) ไม่รอนสิทธิ 2) อาจเพิกถอนหรือจำกัดได้ หากไม่เป็นธรรมกับระบบ 3) ควบคุมค่าใช้จ่ายได้ 4) เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการน้อยที่สุด 5) เน้นค่าใช้จ่ายของโรคที่รุนแรงหรือเรื้อรัง 6) ให้ผู้มีสิทธิได้เลือกใช้สถานบริการได้ 7) สร้างระบบสารสนเทศ และ 8) สร้างกลไกเพื่อตรวจสอบความโปร่งใส

โครงการเบิกจ่ายตรง คือ โครงการคู่ขนานกับระบบเบิกจ่ายค่ารักษาเดิม (ใบเสร็จ, หนังสือต้นสังกัด) สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการเบิกจ่ายตรง คือ

ผู้ป่วยนอก : ไม่ต้องทอรองจ่ายเงินไปก่อน

ผู้ป่วยใน : ไม่ต้องมีหนังสือรับรองการมีสิทธิ (หนังสือส่งตัว) จากต้นสังกัดไปยื่นให้สถานพยาบาลก่อนเข้ารับการรักษา

เพื่อให้เกิดความถูกต้องตามระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษายาบาล กรมบัญชีกลางจึงให้มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อยืนยันสิทธิการรักษายาบาลของตนเองและบุคคลในครอบครัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำไปใช้เชื่อมโยงกับการจ่ายเงินบำเหน็จตกทอดได้อีกด้วย โดยมีแนวปฏิบัติของผู้ใช้สิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษายาบาล ดังนี้

2.4.1 ผู้ใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงค่ารักษายาบาลกรณีผู้ป่วยนอก ต้องเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ และบุคคลในครอบครัว (บุตรบุญธรรมไม่สามารถใช้สิทธิจ่ายตรงได้) ที่มีชื่อในฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐของกรมบัญชีกลาง โดยติดต่อนายทะเบียนที่ต้นสังกัดเพื่อจัดทำฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐให้สมบูรณ์ครบถ้วน

2.4.2 กรมบัญชีกลางปรับปรุงข้อมูลที่สมบูรณ์ทุก 15 วัน (วันที่ 4 และวันที่ 18 ของเดือน) ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญและบุคคลในครอบครัวสามารถตรวจสอบว่ามีชื่อในฐานข้อมูลตามข้อ 1 หรือไม่ ผ่าน Website กรมบัญชีกลาง ([www.cgd.go.th](http://www.cgd.go.th))

1) กรณีที่ตรวจสอบแล้วมีชื่อ ต้องสมัครลงทะเบียนและสแกนลายนิ้วมือ ณ สถานพยาบาลที่จะเข้ารับการรักษา ก่อน (ไม่จำกัดจำนวนโรงพยาบาลที่จะสมัคร)

กรณีผู้ป่วยนอก สามารถใช้ระบบจ่ายตรงได้หลังจากลงทะเบียนแล้ว 15 วัน และในช่วง 15 วันนั้น หากต้องเข้ารับรักษาพยาบาลให้นำใบเสร็จค่ารักษายาบาลไปวางเบิกกับต้นสังกัด

2) กรณีที่ตรวจสอบแล้วไม่มีชื่อ ให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญและบุคคลในครอบครัว ติดต่อนายทะเบียนของส่วนราชการที่ต้นสังกัดอยู่ เพื่อทำการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐของกรมบัญชีกลาง กรณีที่บิดามารดาของข้าราชการที่มีบุตรเป็น

ข้าราชการหลายคน ฐานข้อมูลรักษาพยาบาลของบุตร (ที่เป็นข้าราชการ) ทุกคนต้องถูกต้องตรงกัน หากมีข้อมูลของรายใดไม่ถูกต้องสมบูรณ์ อาจทำให้บิดามารดาไม่มีสิทธิรักษาพยาบาลได้ จึงต้องปรับปรุงข้อมูลของผู้มีสิทธิในฐานข้อมูลฯ ให้สมบูรณ์ หลังจากมีชื่อในฐานข้อมูลฯ แล้ว จึงจะสามารถสมัครลงทะเบียนตามข้อ 2.1 ได้

2.4.3 ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญและบุคคลในครอบครัวที่มีสิทธิซ้ำซ้อน (เช่น สิทธิประกันสังคม ข้าราชการรัฐวิสาหกิจ สิทธิองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น อบต. เทศบาล ครูเอกชนฯ) ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการจ่ายตรงรักษาพยาบาลได้ ต้องใช้ใบเสร็จจ่ายรักษาพยาบาลหรือหนังสือรับรองจากต้นสังกัด (ใบส่งตัว) ประกอบการเบิกจ่ายจากต้นสังกัดของตน เว้นแต่ค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับนั้นต่ำกว่าเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่มีสิทธิจะได้รับจากทางราชการ ก็มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลส่วนที่ขาดอยู่ได้

2.4.4 หนังสือรับรองการมีสิทธิสำหรับโครงการผู้ป่วยนอกรักษาต่อเนื่อง (แบบ 7101/1) หนังสือรับรองการมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาล (แบบ 7100/1) และวิธีการรับรองใช้ยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ ไม่สามารถนำมายื่นต่อสถานพยาบาลได้ เพราะผู้รับการรักษาโรคต่อเนื่อง ต้องเข้าระบบจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลทุกคน

2.4.5 ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ และบุคคลในครอบครัวที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาล ยังคงสามารถนำใบเสร็จค่ารักษาพยาบาลมาวางเบิกกับต้นสังกัดกรณีเข้ารับการรักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอก และขอหนังสือต้นสังกัดกรณีเข้ารับการรักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยในได้ตามปกติ

หากเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลของรัฐที่ไม่ใช่โรงพยาบาลที่ใช้สิทธิเบิกจ่ายตรง สามารถนำใบเสร็จค่ารักษาพยาบาลมาเบิกจากต้นสังกัดได้

การตรวจสอบสุขภาพประจำปีไม่สามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงได้ ต้องนำใบเสร็จมาเบิกจากต้นสังกัด

2.4.6 กรณีเข้ารับการรักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยใน หากตรวจสอบแล้วมีชื่อตามข้อ 2.1 สามารถแจ้งโรงพยาบาล เพื่อให้ขอเลขอนุมัติแทนหนังสือรับรองการมีสิทธิทาง Web page ได้

หนังสือรับรองสิทธิฯ จากต้นสังกัดของผู้ป่วยยังใช้ได้อยู่ เหตุที่ยังคงหนังสือรับรองสิทธิในกรณีผู้ป่วยใน เป็นเพราะการปรับปรุงฐานข้อมูลผู้มีสิทธิฯ จากต้นสังกัดอาจจะต้องใช้เวลาเกินกว่าระยะเวลาการรักษาตัวในสถานพยาบาลก็ได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นก็จะเป็นปัญหาเกี่ยวกับการเบิกของสถานพยาบาลเอง ในอนาคตเมื่อฐานข้อมูลผู้มีสิทธิฯ สมบูรณ์ขึ้น เชื่อว่าผู้ป่วยจะใช้หนังสือรับรองสิทธิลดลงและเลิกไปในที่สุด

ระบบจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลได้เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 เมื่อลงทะเบียนครั้งแรกครั้งเดียวใช้ได้ตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ และบุคคลในครอบครัวได้รับคุณภาพในการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้นอย่างเป็นธรรม สามารถควบคุมและตรวจสอบ

ค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้มีสิทธิได้รับความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยยังได้สิทธิเหมือนเดิม

จากภาระของข้าราชการที่จะต้องหาเงินทรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อน แล้วนำใบเสร็จมาเบิกเงินคืนภายหลัง ทำให้ข้าราชการโดยเฉพาะชั้นผู้น้อยมีความเดือดร้อนที่ทำให้ต้องมีรายจ่ายไม่พอรายรับ โดยเฉพาะการรักษาโรคเรื้อรังต่อเนื่อง ต้องกู้หนี้ยืมสินเสียดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น ส่วนราชการได้เห็นความเดือดร้อนของข้าราชการจึงพยายามหาเงินจำนวนมากมาช่วยเหลือข้าราชการในการทรองจ่าย เมื่อมีระบบจ่ายตรงส่วนราชการจึงได้รณรงค์ให้ข้าราชการใช้ระบบจ่ายตรงให้มากที่สุด แต่ยังมีอีกหลายกรณีที่ข้าราชการจำเป็นต้องทรองจ่ายเงินไปก่อน แล้วนำใบเสร็จมาขอเบิกเงินคืนภายหลัง คงได้กล่าวแล้ว ฉะนั้นการบริการข้าราชการตามระบบการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลยังคงจำเป็นในการดำเนินงานอยู่เช่นเดิม

การให้บริการเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย ภายหลังจากมีระบบจ่ายตรงแล้ว ยังมีกำลังพลมารับบริการ โดยใช้ระบบเดิม คือการใช้ใบเสร็จมาทำหลักฐานการเบิกจ่ายจำนวนมาก คือในปีงบประมาณ 2551 ตั้งแต่ ต.ค.2550 – ก.ย.2551 มีจำนวน 1,488 ราย เฉลี่ยเดือนละ 124 ราย จากกำลังพลที่มีอยู่ในปัจจุบันจำนวน 952 คน

### 2.5 อัตรากำลังผู้ทำหน้าที่ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล

แผนการเงินปัจจุบันประกอบด้วยกำลังพลประจำแผนกและช่วยราชการรวมทั้งสิ้น 13 คน โดยจัดกำลังพลรับผิดชอบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลจำนวน 1 คน และจัดกำลังพลหมุนเวียนให้บริการกำลังพลด้านการเงินทุกเรื่องที่เคาท์เตอร์บริการ วันละ 1 คน

## 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธารณี เมฆานุเคราะห์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์” พบว่า คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์โดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว ด้านความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง และผู้ป่วยที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพการบริการตามความคาดหวัง ด้านความเชื่อถือได้และด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยอย่างรวดเร็วแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ส่วนผู้ป่วยที่มีลักษณะส่วนบุคคลอื่นอีก 4 ด้านต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในประเภทคลินิกที่ต่างกันมีคุณภาพการบริการตามความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

สถิตย์ ทิวพุดชา (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน กรณีศึกษา: ศูนย์สุขภาพชุมชนในอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้าน

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านอรรถาศัย ความสนใจและความพร้อมของผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านข้อมูลคำแนะนำที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านความพร้อมของสถานบริการ และด้านการประสานงานของการบริการมีค่าต่ำสุด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการบริการก่อนกลับบ้าน ด้านการลงทะเบียนและการคัดกรอง ด้านการให้คำปรึกษา ด้านบริการหลัก ด้านการสำรวจครอบครัวและชุมชน อีก 4 ด้านที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านกิจกรรมชุมชน ด้านการส่งต่อและการเยี่ยมบ้าน ด้านการประชุมวางแผนงานและกิจกรรมต่อเนื่อง และด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ

ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานบริการสุขภาพของ ศสช. อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ด้านประชาชนผู้ให้บริการที่มีจำนวนผู้ตอบมากที่สุด คือ ไม่พบเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาบ่าย วันหยุดราชการ วันเสาร์ – อาทิตย์ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานสาย ไม่ตรงเวลาเลิกงาน ข้อเสนอแนะในด้านสถานที่ ควรปรับปรุงในเรื่องความสะอาดของสถานที่ เจ้าหน้าที่ควรมีการแบ่งเวรกันทำงานตลอดเวลาและมีความตรงต่อเวลา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรสาธารณสุข ปัญหาเรื่องงบประมาณไม่เพียงพอ บุคลากรไม่พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะเรื่องการจัดอัตรากำลังให้ครบทุกสาขาในด้านสาธารณสุข พร้อมจัดหาวัสดุเครื่องมือให้พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน

พวงรัตน์ พรหมจันทร์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดยะลา” พบว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพบริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่ำสุด คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้รับบริการ พบว่า อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน การรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนเพศ ศาสนา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการที่ต่างกัน พบว่า การรับรู้คุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกันเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการระหว่างโรงพยาบาลเบตงและโรงพยาบาลยะลา พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

จินตนา บุญเคิม (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ” พบว่า ผู้ป่วยในเห็นวาระดับคุณภาพให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ป่วยในเห็นว่ามึระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง ส่วนด้านที่ผู้ป่วยในเห็นว่ามึระดับคุณภาพการให้บริการต่ำสุดได้แก่ ด้านการตอบสนองอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการ

ให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านพบว่า ผู้ป่วยหญิงมีความเห็นว่าระดับคุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ป่วยชาย แต่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กันยารัตน์ เบี้ยกลาง (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศโดยรวม และมีมิติต่างๆ ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะความสามารถของการให้บริการ การตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า บุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการระดับมาก

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ตามความคาดหวังของผู้รับบริการในสำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ การศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย โดยมีรายละเอียดการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้รับบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทยที่มารับบริการด้วยระบบเดิม โดยการนำใบเสร็จมาทำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่สำนักงานเลขานุการ

จำนวนประชากร คำนวณจากการเฉลี่ยประชากรในระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้สำรวจเป็นเวลา 3 เดือน คือ ห้วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน ของปี 2552 โดยคำนวณจากสถิติเดิมใน ห้วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน ของปี 2550 และปี 2551

#### จำนวนผู้มาใช้บริการ ปีงบประมาณ 2550

| ลำดับ | เดือน/ปี | จำนวน |
|-------|----------|-------|
| 1     | ก.ค.-50  | 172   |
| 2     | ส.ค.-50  | 160   |
| 3     | ก.ย.-50  | 137   |
|       | รวม      | 469   |

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้มาใช้บริการ ห้วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2550

## จำนวนผู้มาใช้บริการ ปีงบประมาณ 2551

| ลำดับ | เดือน/ปี | จำนวน |
|-------|----------|-------|
| 1     | ก.ค.-51  | 129   |
| 2     | ส.ค.-51  | 103   |
| 3     | ก.ย.-51  | 124   |
|       | รวม      | 356   |

ตารางที่ 3.2 จำนวนผู้มาใช้บริการ ห้วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2551

$$\text{จำนวนผู้มาใช้บริการ ปี งบ. 50} = 469 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนผู้มาใช้บริการ ปี งบ. 51} = 356 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนผู้มาใช้บริการ เฉลี่ย} = \frac{469 + 356}{2}$$

$$\text{ได้จำนวนเฉลี่ย} = 413 \text{ คน}$$

ฉะนั้น จำนวนประชากร คือ 413 คน

## 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

1.2.1 ขนาดตัวอย่างของประชากร ซึ่งเป็นตัวแปรของประชากรที่ใช้ในการศึกษา มีการคำนวณดังนี้

จากจำนวนประชากรที่ใช้ทั้งสิ้น 413 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 5 หรือ

0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{413}{1 + 413(0.05)^2} \\ &= 203.08 \end{aligned}$$

เพื่อความสะดวก จึงปรับค่าตัวเลขเป็นจำนวนเต็ม ฉะนั้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 205 คน

1.2.2 วิธีสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาขอรับบริการที่แผนกการเงิน สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย



## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

2.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศและตำแหน่งในหน่วยงาน ใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

2.1.2 ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 28 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

|  |         |     |
|--|---------|-----|
| 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ (Tangible) | จำนวน 5 | ข้อ |
| ตั้งแต่ข้อ 1 – 5                                       |         |     |
| 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)            | จำนวน 6 | ข้อ |
| ตั้งแต่ข้อ 6 – 11                                      |         |     |
| 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)          | จำนวน 6 | ข้อ |
| ตั้งแต่ข้อ 12 – 17                                     |         |     |
| 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)         | จำนวน 6 | ข้อ |
| ตั้งแต่ข้อ 18 – 23                                     |         |     |
| 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)   | จำนวน 5 | ข้อ |
| ตั้งแต่ข้อ 24 – 28                                     |         |     |

ระดับความคิดเห็นของคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล มีลักษณะปลายเปิด โดยมีมาตรวัดแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มีการให้คะแนนดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับ น้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับ น้อย
- 3 คะแนน หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับ มาก
- 4 คะแนน หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับ มากที่สุด

2.1.3 ตอนที่ 3 คำแนะนำของผู้รับบริการ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions)

### 2.2 การสร้าง และพัฒนาเครื่องมือการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาสร้างโดยมีขั้นตอนการสร้างคั้งนี้

2.2.1 ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูล จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ความคาดหวัง เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การเบิกจ่ายตรงเงินสวัสดิการค่า

รักษาพยาบาล โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกองทัพไทย กองบัญชาการกองทัพไทย สำนักงานเลขานุการ และแผนกการเงิน

2.2.2 **ขั้นที่ 2 ร่างแบบสอบถาม** โดยครอบคลุมประเด็นตามกรอบแนวความคิด และตรงตามวัตถุประสงค์การศึกษา

2.2.3 **ขั้นที่ 3 หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)** โดยนำแบบสอบถามที่ร่างขึ้น ไปให้ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน รายชื่อดังปรากฏในภาคผนวก เพื่อตรวจสอบและแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์

2.2.4 **ขั้นที่ 4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม** ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.2.5 **ขั้นที่ 5 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)** โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจากขั้นที่ 4 นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาลของกรมกิจการพลเรือนทหาร จำนวน 35 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach of Alpha-Coefficient) (Cronbach, 1990 อ้างถึงใน กัญยรัตน์ เบี้ยกลาง. 2549. 63) ได้ค่าเท่ากับ 0.9601 ส่วนคุณภาพการบริการในแต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ (Tangible) เท่ากับ 0.7416
- 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เท่ากับ 0.8835
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เท่ากับ 0.9095
- 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) เท่ากับ 0.9257
- 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) เท่ากับ 0.7964

2.2.6 **ขั้นที่ 6 วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรวม ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน และค่าความเชื่อมั่นรายข้อ** พบว่า ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ อยู่ในเกณฑ์ต่ำ จำนวน 2 ข้อ คือในข้อ 4 ด้านที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.1042 และในข้อ 27 ด้านที่ 5 ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.085 จึงปรับข้อคำถามโดยให้ข้อคำถามมีความชัดเจนมากขึ้น

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการแจกจ่ายแบบสอบถามให้กับผู้มาขอรับบริการที่แผนกการเงิน สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

3.1 ทำหนังสือจากผู้ศึกษา ถึงเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อขออนุมัติแจกจ่ายแบบสอบถาม

3.2 ประสานหัวหน้านายทหารการเงิน เพื่อขอจัดเจ้าหน้าที่ในการแจกจ่ายแบบสอบถามให้กับผู้มาขอรับบริการ รวมทั้งอบรมเจ้าหน้าที่ผู้แจกจ่ายแบบสอบถาม

3.3 คำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถาม ผู้ศึกษาเตรียมแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 250 ชุด แจกจ่ายโดยการสุ่มแบบบังเอิญให้กับผู้มาขอรับบริการไปตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 ถึงวันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2553 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 206 ชุด

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม ลงรหัส ตรวจรหัส ป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Window วิเคราะห์ค่าทางสถิติดังนี้

##### 4.1 สถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อดูการกระจายของตัวแปรแล้วนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมวดหมู่ โดยแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และตำแหน่งในหน่วยงาน

4.1.2 คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายให้ทราบถึงลักษณะกว้าง ๆ ของข้อมูลทั้งหมด เป็นการหาตัวแทนของกลุ่มเพื่อให้ทราบว่าข้อมูลใด เป็นตัวแทนกลุ่ม แล้วนำมาเปรียบเทียบในแต่ละกลุ่ม และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยที่แสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล หลังจากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาประเมินค่าตามเกณฑ์

##### 4.2 สถิติอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ

4.2.1 ค่า *t-test* ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการบริการของตัวแปร 2 กลุ่ม

4.2.2 ค่า *F-test* ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการบริการของตัวแปรตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เซฟเฟ่

4.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ทำการรวบรวมและสรุปข้อความที่กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบในแบบสอบถาม ตอนที่ 3

#### 5. เกณฑ์ในการแปลผล

##### 5.1 การจัดช่วงชั้น

$$\text{ความกว้าง} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{มาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

**5.2 เกณฑ์ในการแปลผล**

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย ผู้ศึกษาแจกจ่ายแบบสอบถามโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาขอรับบริการที่แผนกการเงิน สำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย ตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 และได้รับแบบสอบถามคืนครั้งสุดท้ายเมื่อวันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2553 จำนวนรวม 206 ชุด โดยมีข้อมูลในการนำเสนอแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล  
ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ ดังนี้

N หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

S.D. หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

SS หมายถึง ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)

Df หมายถึง ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

MS หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสองเฉลี่ย (Mean Squares)

F หมายถึง อัตราส่วนความแปรปรวนของฟิชเชอร์ (Fisher's Variance Ratio)

T หมายถึง การแจกแจงความถี่แบบที

P หมายถึง ความน่าจะเป็น (Probability) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ

\* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการศึกษามีดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล แบ่งเป็น 5 ด้านคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และตำแหน่งในหน่วยงาน ดังในตารางที่ 4.1 ถึง ตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล จำแนกตามเพศ

| เพศ        | จำนวน<br>(n = 206) | ร้อยละ<br>(%) |
|------------|--------------------|---------------|
| หญิง       | 74                 | 35.90         |
| ชาย        | 131                | 63.60         |
| ไม่ระบุ    | 1                  | 0.50          |
| <b>รวม</b> | <b>206</b>         | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.60 และรองลงมาคือเพศหญิง ร้อยละ 35.90

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล จำแนกตามอายุ

| อายุ               | จำนวน<br>(n = 206) | ร้อยละ<br>(%) |
|--------------------|--------------------|---------------|
| ตั้งแต่ 30 ปี ลงมา | 24                 | 11.65         |
| 31 – 40 ปี         | 49                 | 23.79         |
| 41 – 50 ปี         | 71                 | 34.47         |
| 51 – 60 ปี         | 61                 | 29.61         |
| ไม่ระบุ            | 1                  | 0.48          |
| <b>รวม</b>         | <b>206</b>         | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี ร้อยละ 34.47 รองลงมาคือช่วงอายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 29.61 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 23.79 ช่วงอายุตั้งแต่ 30 ปีลงมา ร้อยละ 11.65 และไม่ระบุช่วงอายุ ร้อยละ 0.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          | จำนวน<br>(n = 206) | ร้อยละ<br>(%) |
|------------------------|--------------------|---------------|
| มัธยม/ต่ำกว่าปริญญาตรี | 70                 | 33.98         |
| ปริญญาตรี              | 108                | 52.43         |
| ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป  | 27                 | 13.11         |
| ไม่ระบุ                | 1                  | 0.48          |
| <b>รวม</b>             | <b>206</b>         | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.43 รองลงมาคือระดับมัธยม/ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 33.98 ตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 13.11 และไม่ระบุระดับการศึกษา ร้อยละ 0.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล จำแนกตามระดับชั้นยศ

| ระดับชั้นยศ    | จำนวน<br>(n = 206) | ร้อยละ<br>(%) |
|----------------|--------------------|---------------|
| ชั้นประทวน     | 78                 | 37.86         |
| ร.ต.-ร.อ.      | 36                 | 17.48         |
| พ.ต.-พ.อ.พิเศษ | 83                 | 40.29         |
| ชั้นนายพล      | 9                  | 4.37          |
| <b>รวม</b>     | <b>206</b>         | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับชั้นยศ พ.ต.-พ.อ.พิเศษ ร้อยละ 40.29 รองลงมาคือระดับชั้นประทวน ร้อยละ 37.86 ระดับชั้นยศ ร.ต.-ร.อ. ร้อยละ 17.48 และระดับชั้นยศ นายพล ร้อยละ 4.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งในหน่วยงาน

| ตำแหน่งในหน่วยงาน   | จำนวน<br>(n = 206) | ร้อยละ<br>(%) |
|---|--------------------|---------------|
| สำนักงานผู้บังคับบัญชา                                      | 74                 | 35.92         |
| สำนักเลขานุการ  | 71                 | 34.47         |
| อื่น ๆ เช่น ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ ผู้ทรงคุณวุฒิ นปค.บค.ทท.๗ | 60                 | 29.13         |
| ไม่ระบุ   | 1                  | 0.48          |
| รวม   | 206                | 100.00        |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีตำแหน่งในสำนักงานผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 35.92 รองลงมาคือผู้ที่มีตำแหน่งในสำนักเลขานุการ ร้อยละ 34.47 ตำแหน่งในหน่วยงานอื่น ๆ ร้อยละ 29.13 และไม่ระบุตำแหน่งในหน่วยงาน ร้อยละ 0.49 ตามลำดับ

สรุปจากตารางที่ 4.1-4.5 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.60 มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี ร้อยละ 34.47 รองลงมาคือช่วงอายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 29.61 ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.43 รองลงมาคือระดับมัธยม/ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 33.98 ระดับชั้นยศ พ.ต.-พ.อ.พิเศษ ร้อยละ 40.29 รองลงมาคือระดับชั้นประทวน ร้อยละ 37.86 และตำแหน่งในสำนักงานผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 35.92 รองลงมาคือผู้ที่มีตำแหน่งในสำนักเลขานุการ ร้อยละ 34.47 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล

คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล แบ่งเป็น 5 มิติคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ (Tangible) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ดังในตารางที่ 4.6 ถึง ตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการการรักษาพยาบาลในภาพรวม

| การบริการด้านการเงินสวัสดิการการรักษาพยาบาล | จำนวน (n = 206) |      |       |
|---|-----------------|------|-------|
|   | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ | 3.25            | 0.47 | มาก   |
| 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้               | 3.22            | 0.51 | มาก   |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ                | 3.22            | 0.54 | มาก   |



| การบริการด้านการเงินสวัสดิการคำรักษาพยาบาล | จำนวน (n = 206) |      |       |
|--|-----------------|------|-------|
|  | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล |
| 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ         | 3.23            | 0.52 | มาก   |
| 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ | 3.20            | 0.54 | มาก   |
| รวม  | 3.23            | 0.47 | มาก   |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล สำนักเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ทั้ง 5 ด้าน อยู่ระดับมาก คือ ด้านมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการคำรักษาพยาบาลในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ

| ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ  | จำนวน (n = 206) |      |           |
|---|-----------------|------|-----------|
|   | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล     |
| 1. การบริการมีการนำอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น รวมทั้งอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ดังกล่าวมีความเพียงพอ  | 3.25            | 0.60 | มาก       |
| 2. ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อขอรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยบริการ อ่านง่าย ชัดเจน เข้าใจง่าย   | 3.26            | 0.60 | มากที่สุด |
| 3. การจัดสถานที่บริการเป็นสัดส่วนดี พื้นที่สำหรับผู้มาติดต่อมีความกว้างขวางเพียงพอ ความสว่างของสถานที่เพียงพอ สีของสถานที่มีความเหมาะสม สถานที่เงียบสงบไม่ดังอึกทึก จุดที่ขอรับบริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ความสะอาดของสถานที่มีความสะอาดและมีการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย | 3.18            | 0.66 | มาก       |
| 4. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อย  | 3.39            | 0.55 | มากที่สุด |
| 5. มีแผ่นแนะนำรายการขั้นตอนการขอรับบริการแสดงไว้ในพื้นที่บริเวณให้บริการ  | 3.19            | 0.60 | มาก       |
| รวม   | 3.25            | 0.47 | มาก       |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อขอรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยบริการ อ่านง่าย ชัดเจน เข้าใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การจัดสถานที่บริการเป็นสัดส่วนดี พื้นที่สำหรับผู้มาติดต่อมีความกว้างขวางเพียงพอ ความสว่างของสถานที่เพียงพอ สีของสถานที่มีความเหมาะสม สถานที่เงียบสงบไม่ดังอึกทึก จุดที่ขอรับบริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ความสะอาดของสถานที่มีความสะอาดและมีการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

| ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้   | จำนวน (n = 206) |             |            |
|--|-----------------|-------------|------------|
|  | $\bar{X}$       | S.D.        | แปลผล      |
| 1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบ<br>ข้อบังคับแบบแผนการปฏิบัติ | 3.26            | 0.66        | มากที่สุด  |
| 2. เจ้าหน้าที่ทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการบริการที่ได้<br>มาตรฐาน                       | 3.27            | 0.64        | มากที่สุด  |
| 3. เจ้าหน้าที่ค้นหาข้อมูลของท่านได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว                                | 3.24            | 0.64        | มาก        |
| 4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขขั้นตอนที่กำหนดไว้                                       | 3.25            | 0.65        | มาก        |
| 5. แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมใช้งานอยู่เสมอ                                     | 3.23            | 0.61        | มาก        |
| 6. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ ในขณะที่ท่านเข้ารับบริการ                                     | 3.12            | 0.66        | มาก        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.22</b>     | <b>0.51</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในมิติความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการบริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) รองลงมาคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับแบบแผนการปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในขณะที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

| การตอบสนองต่อผู้รับบริการ  | จำนวน (n = 206) |             |            |
|--|-----------------|-------------|------------|
|  | $\bar{X}$       | S.D.        | แปลผล      |
| 1. เจ้าหน้าที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของท่านอย่างรวดเร็วและถูกต้อง                           | 3.27            | 0.58        | มากที่สุด  |
| 2. ท่านได้รับการช่วยเหลือหรือได้รับการบริการอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ และเป็นไปอย่างมีระเบียบ | 3.27            | 0.67        | มากที่สุด  |
| 3. เจ้าหน้าที่มีการแนะนำการบันทึก และการตรวจสอบผลการบันทึก                                     | 3.22            | 0.61        | มาก        |
| 4. ตั้งแต่ขั้นตอนการส่งแบบฟอร์มที่กรอกแล้วจนกระทั่งถึงขั้นตอนการได้รับเงินใช้เวลาไม่นาน        | 3.12            | 0.73        | มาก        |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน  | 3.23            | 0.72        | มาก        |
| 6. ความพร้อมในการให้คำแนะนำและบริการอยู่ตลอดเวลาของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย         | 3.22            | 0.66        | มาก        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.22</b>     | <b>0.54</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในมิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และมีระดับเท่ากับประเด็นผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือหรือได้รับการบริการอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ และเป็นไปอย่างมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ตั้งแต่ขั้นตอนการส่งแบบฟอร์มที่กรอกแล้วจนกระทั่งถึงขั้นตอนการได้รับเงินใช้เวลาไม่นาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

| การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ  | จำนวน (n = 206) |             |            |
|--|-----------------|-------------|------------|
|  | $\bar{X}$       | S.D.        | แปลผล      |
| 1. ในสายตาของท่าน ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นผู้ชำนาญการ และมีความรู้ความสามารถเพียงพอ   | 3.23            | 0.59        | มาก        |
| 2. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ การบริการที่ได้รับตรงตามชื่อเสียงที่ท่านเคยได้ยินมาก่อน และเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ | 3.19            | 0.60        | มาก        |
| 3. การให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การดูแลอย่างเป็นกันเองและความมีอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่  | 3.30            | 0.67        | มากที่สุด  |
| 4. การพูดจาของเจ้าหน้าที่สุภาพอ่อนหวาน กิริยาเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ และมีท่าทีที่เป็นมิตร   | 3.23            | 0.68        | มาก        |
| 5. เจ้าหน้าที่อธิบายให้ท่านเข้าใจจนเกิดความไว้วางใจ สบายใจ   | 3.23            | 0.63        | มาก        |
| 6. การให้บริการมีขั้นตอนที่เป็นระบบ ทำให้ท่านมั่นใจในบริการ  | 3.23            | 0.62        | มาก        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.23</b>     | <b>0.52</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการตามความคาดหวังในมิติการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การดูแลอย่างเป็นกันเองและความมีอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) รองลงมาคือ ในสายตาของผู้รับบริการ ผู้รับบริการคิดว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นผู้ชำนาญการและมีความรู้ความสามารถเพียงพอ ประเด็นการพูดจาของเจ้าหน้าที่สุภาพอ่อนหวาน กิริยาเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ และมีท่าทีที่เป็นมิตร ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจจนเกิดความไว้วางใจ สบายใจ และประเด็นการให้บริการมีขั้นตอนที่เป็นระบบ ทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในบริการ มีระดับเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ผู้รับบริการรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ การบริการที่ได้รับตรงตามชื่อเสียงที่ผู้รับบริการเคยได้ยินมาก่อน และเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลในด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

| ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ   | จำนวน (n = 206) |             |            |
|---|-----------------|-------------|------------|
|   | $\bar{x}$       | S.D.        | แปลผล      |
| 1. เจ้าหน้าที่รับฟังข้อขัดข้อง ปัญหาและความคิดเห็นของท่าน ด้วยความตั้งใจและเต็มใจ                     | 3.22            | 0.64        | มาก        |
| 2. การเปิดให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรงตามเวลาปฏิบัติงาน   | 3.17            | 0.65        | มาก        |
| 3. มีการให้ข่าวสารการบริการ ขั้นตอนการบริการค่ารักษาพยาบาลจากช่องทางต่างๆ เช่น เอกสารเผยแพร่ เว็บไซต์ | 3.11            | 0.63        | มาก        |
| 4. เจ้าหน้าที่จดจำท่านได้ เมื่อท่านมารับบริการหลายครั้ง   | 3.24            | 0.67        | มาก        |
| 5. การเอาใจใส่ต่อความต้องการพิเศษของท่านเมื่อท่านร้องขอ   | 3.23            | 0.63        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.20</b>     | <b>0.54</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในมิติความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่จดจำผู้รับบริการได้ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการหลายครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) รองลงมาคือ การเอาใจใส่ต่อความต้องการพิเศษของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการร้องขอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการให้ข่าวสารการบริการ ขั้นตอนการบริการค่ารักษาพยาบาลจากช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารเผยแพร่ เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11)

### ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สำนักเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย ในความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ผู้ศึกษาทำการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สำนักเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ตำแหน่งในหน่วยงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทิศทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD แสดงผลการเปรียบเทียบดังนี้

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีเพศต่างกัน

| เพศ  | N   | $\bar{X}$ | S.D. | ค่าผลต่างของคะแนนเฉลี่ย | t    | p    |
|------|-----|-----------|------|-------------------------|------|------|
| หญิง | 74  | 3.38      | 0.59 | 0.02                    | 0.21 | 0.84 |
| ชาย  | 131 | 3.40      | 0.63 |                         |      |      |

\* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุต่างกัน

| อายุ               | N   | $\bar{X}$ | S.D. | แหล่งความแปรปรวน                                | SS    | df  | MS   | F     |
|--------------------|-----|-----------|------|---|-------|-----|------|-------|
| ตั้งแต่ 30 ปี ลงมา | 24  | 3.00      | 0.78 | ระหว่างกลุ่ม                                    | 4.20  | 3   | 1.40 | 3.88* |
| 31 – 40 ปี         | 49  | 3.47      | 0.54 | ภายในกลุ่ม                                      | 72.58 | 2.1 | 0.36 |       |
| 41 – 50 ปี         | 71  | 3.42      | 0.55 | รวม   | 76.78 | 204 |      |       |
| 50 – 60 ปี         | 61  | 3.44      | 0.62 | จากการทดสอบ กลุ่มอายุอย่างน้อย 1 คู่ แตกต่างกัน |       |     |      |       |
| รวม                | 205 | 3.39      | 0.61 |   |       |     |      |       |

\* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพบความแตกต่าง ทำการเปรียบเทียบรายคู่ต่อไป ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุ

| อายุ               | $\bar{X}$ | ตั้งแต่ 30 ปี ลง | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | 50 – 60 ปี |
|--------------------|-----------|------------------|------------|------------|------------|
|                    |           | มา               | 3.28       | 3.28       | 3.25       |
|                    |           | 2.91             |            |            |            |
| ตั้งแต่ 30 ปี ลงมา | 3.00      |                  | 0.47*      | 0.42*      | 0.44*      |
| 31 – 40 ปี         | 3.47      | -0.47*           |            |            |            |
| 41 – 50 ปี         | 3.42      | -0.42*           |            |            |            |
| 51 – 60 ปี         | 3.44      | -0.44*           |            |            |            |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มอายุตั้งแต่ 30 ปี ลงมา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการต่ำกว่าทุกกลุ่มอายุ โดยกลุ่มอายุอื่น คือกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี และกลุ่มอายุ 51 – 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ใกล้เคียงกันไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับชั้นยศต่างกัน

| ชั้นยศ           | N   | $\bar{X}$ | S.D. | แหล่งความแปรปรวน               | SS    | df  | MS   | F    |
|------------------|-----|-----------|------|--------------------------------|-------|-----|------|------|
| ชั้นประทวน       | 78  | 3.36      | 0.64 | ระหว่างกลุ่ม                   | 1.85  | 3   | 0.62 | 1.65 |
| ร.ต. – ร.อ.      | 36  | 3.42      | 0.60 | ภายในกลุ่ม                     | 75.30 | 202 | 0.37 |      |
| พ.ต. – พ.อ.พิเศษ | 83  | 3.46      | 0.55 | รวม                            | 77.15 | 205 |      |      |
| ชั้นนายพล        | 9   | 3.00      | 0.87 | จากการทดสอบไม่พบความแตกต่างกัน |       |     |      |      |
| รวม              | 206 | 3.39      | 0.61 |                                |       |     |      |      |

\* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีตำแหน่งในหน่วยงานต่างกัน

| ตำแหน่ง                | N   | $\bar{X}$ | S.D. | แหล่งความแปรปรวน                                      | SS    | df  | MS   | F     |
|------------------------|-----|-----------|------|---|-------|-----|------|-------|
| สำนักงานผู้บังคับบัญชา | 74  | 3.24      | 0.70 | ระหว่างกลุ่ม  | 2.51  | 2   | 1.25 | 3.40* |
| สำนักเลขานุการ         | 71  | 3.48      | 0.56 | ภายในกลุ่ม  | 74.27 | 202 | 0.37 |       |
| อื่น ๆ                 | 60  | 3.47      | 0.54 | รวม   | 76.78 | 204 |      |       |
| รวม                    | 205 | 3.39      | 0.61 | จากการทดสอบ ตำแหน่งในหน่วยงาน 1 คู่มิมีความแตกต่างกัน |       |     |      |       |

\* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพบความแตกต่าง ทำการเปรียบเทียบรายคู่ต่อไป ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการข้าราชการพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งในหน่วยงาน

| ตำแหน่ง                | $\bar{X}$ | สำนักงานผู้บังคับบัญชา<br>3.24 | สำนักเลขานุการ<br>3.48 | อื่น ๆ<br>3.47 |
|------------------------|-----------|--------------------------------|------------------------|----------------|
| สำนักงานผู้บังคับบัญชา | 3.24      |                                | 0.34*                  | 0.22*          |
| สำนักเลขานุการ         | 3.48      | -0.34*                         |                        |                |
| อื่น ๆ                 | 3.47      | -0.22*                         |                        |                |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในสำนักงานผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการต่ำกว่าทุกกลุ่มตำแหน่งในหน่วยงาน โดยกลุ่มตำแหน่งในสำนักเลขานุการและกลุ่มตำแหน่งในหน่วยงานอื่น ๆ (เช่น ที่ปรึกษา, ผู้ช่วยนายการ, ผู้ทรงคุณวุฒิ, นปก.บก.ทท., ประจำ บก.ทท., สำรองราชการ บก.ทท.) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ใกล้เคียงกันไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการข้าราชการพยาบาล ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| ระดับการศึกษา          | N   | $\bar{X}$ | S.D. | แหล่งความแปรปรวน               | SS    | df  | MS   | F    |
|------------------------|-----|-----------|------|--------------------------------|-------|-----|------|------|
| มัธยม/ต่ำกว่าปริญญาตรี | 70  | 3.49      | 0.56 | ระหว่างกลุ่ม                   | 1.33  | 2   | 0.67 | 1.78 |
| ปริญญาตรี              | 108 | 3.31      | 0.61 | ภายในกลุ่ม                     | 75.45 | 202 | 0.37 |      |
| ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป  | 27  | 3.44      | 0.75 | รวม                            | 76.78 | 204 |      |      |
| รวม                    | 205 | 3.39      | 0.61 | จากการทดสอบไม่พบความแตกต่างกัน |       |     |      |      |

\* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการข้าราชการพยาบาลไม่แตกต่างกัน

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการข้าราชการพยาบาล

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการข้าราชการพยาบาล แบ่งเป็น 5 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกฎระเบียบ ด้านบริการ และด้านอื่น ๆ จากแบบสอบถามทั้งหมด 206 แบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามในตอนที่ 3 ซึ่งเป็นการตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดจำนวน 47 แบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 22.82 ผู้ศึกษาได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าววิเคราะห์ นอกจากการให้



ข้อเสนอแนะแล้วยังมีการให้ข้อติชมด้วย ผู้ศึกษาจึงนำข้อติชมมาใช้ประโยชน์ในการร่วมวิเคราะห์ด้วย โดยแยกเป็นการให้ข้อเสนอแนะและการให้ข้อติชม สรุปดังนี้

#### 4.1 ด้านสถานที่

ตารางที่ 4.19 จำนวนและรายละเอียดของข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ด้านสถานที่

| ด้านสถานที่                                   | จำนวน     |
|---|-----------|
| <b>ข้อเสนอแนะ</b>                             |           |
| จัดสถานที่ให้กว้างมากขึ้น                     | 11        |
| เพิ่มเติมอุปกรณ์                              | 2         |
| จัดบรรยากาศให้ปลอดโปร่ง                       | 1         |
| ลดเสียงดังอีกที                               | 1         |
| ดูแลความสะอาดให้มากขึ้น                       | 1         |
| มีที่ตั้งให้ใกล้มากขึ้น                       | 1         |
| มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบที่ตั้งสถานที่บริการ | 1         |
| มีที่นั่งรอและบริการน้ำดื่ม                   | 1         |
| ปรับปรุงประตูทางเข้าให้กว้างขวางขึ้น          | 1         |
| <b>รวม</b>                                    | <b>20</b> |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวางมากขึ้นให้เพียงพอต่อการรับบริการและเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวน 11 ราย รองลงมาคือ ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น จำนวน 2 ราย

ตารางที่ 4.20 จำนวนและรายละเอียดของข้อติชมของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ด้านสถานที่

| ด้านสถานที่                         | จำนวน     |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>ข้อติชม</b>                      |           |
| มีความสะอาดดี                       | 7         |
| สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี | 5         |
| ดีพอใช้                             | 1         |
| <b>รวม</b>                          | <b>13</b> |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ข้อติชมมากที่สุดคือ สถานที่ที่มีความสะอาดดี จำนวน 7 ราย รองลงมา คือ สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี จำนวน 5 ราย

#### 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่

| ด้านเจ้าหน้าที่                 | จำนวน     |
|---------------------------------|-----------|
| <b>ข้อเสนอแนะ</b>               |           |
| เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่           | 7         |
| เพิ่มพูนความรู้ให้เจ้าหน้าที่   | 7         |
| มีคู่มือในการปฏิบัติงาน         | 1         |
| ปรับปรุงบุคลิกลักษณะบางด้าน รวม | 9         |
| <b>รวม</b>                      | <b>24</b> |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากคือ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ และควรเพิ่มพูนความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้เจ้าหน้าที่ให้กระจ่างชัดเจน สามารถตอบข้อสงสัยให้กับผู้มาขอรับบริการ ได้ทุกเรื่อง มีจำนวนมากที่สุดเท่ากัน จำนวน 7 ราย

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของข้อติชมของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่

| ด้านเจ้าหน้าที่         | จำนวน     |
|-------------------------|-----------|
| <b>ข้อติชม</b>          |           |
| บริการดี                | 14        |
| บริการพอใช้             | 1         |
| ยิ้มแย้มแจ่มใสดี        | 3         |
| พูดจาไพเราะ             | 1         |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี | 2         |
| เจ้าหน้าที่มีวินัยดี    | 1         |
| <b>รวม</b>              | <b>22</b> |

จากตารางที่ 4.22 ข้อติชมด้านเจ้าหน้าที่คือ บริการดี จำนวน 14 ราย ยิ้มแย้มแจ่มใสดี จำนวน 3 ราย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี จำนวน 2 ราย

#### 4.3 ด้านกฎระเบียบ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ด้านกฎระเบียบ

| ด้านกฎระเบียบ  | จำนวน    |
|--|----------|
| <b>ข้อเสนอแนะ</b>                                      |          |
| มีการประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิการเบิกเงิน กฎระเบียบ กก. | 2        |
| เสนอแนะการปรับปรุงกฎระเบียบ แต่ข้อเสนอแนะไม่ชัดเจน     | 2        |
| <b>รวม</b>   | <b>4</b> |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ข้อเสนอแนะควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิการเบิกเงิน กฎระเบียบ กระทรวงการคลังให้กำลังพลได้รับทราบเป็นประจำอยู่เสมอ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ การปิดประกาศ ในเว็บไซต์ และเสนอแนะการปรับปรุงกฎระเบียบ จำนวน 2 ราย เท่ากัน

ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกฎระเบียบ เนื้อหาข้อเสนอแนะยังไม่ชัดเจน คือ ข้อเสนอแนะควรมีกฎระเบียบให้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติ และควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับให้ทันสมัย จึงไม่อาจจะสรุปได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละของข้อติชมของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ด้านกฎระเบียบ

| ด้านกฎระเบียบ            | จำนวน     |
|--------------------------|-----------|
| <b>ข้อติชม</b>           |           |
| ปฏิบัติตามระเบียบถูกต้อง | 9         |
| ทำงานเรียบร้อย           | 1         |
| พอใช้                    | 1         |
| <b>รวม</b>               | <b>11</b> |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ข้อติชมคือ เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบถูกต้อง จำนวน 9 ราย

#### 4.4 ด้านบริการ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ด้านบริการ

| ด้านบริการ                                       | จำนวน    |
|--|----------|
| <b>ข้อเสนอแนะ</b>                                |          |
| มีการจัดลำดับ จัดคิว                             | 3        |
| เพิ่มความรวดเร็วทั้งขณะบริการและการให้ได้รับเงิน | 2        |
| <b>รวม</b>                                       | <b>5</b> |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรมีการจัดลำดับจัดคิวไม่ให้มีการลัดคิว โดยไม่มีการแบ่งชั้นยศ จำนวน 3 ราย รองลงมาคือ ควรให้มีการบริการที่รวดเร็ว ทั้งขณะบริการการจัดทำเอกสารหลักฐาน และขั้นตอนภายหลังการทำหลักฐานเสร็จจนกระทั่งถึงการรับเงิน จำนวน 2 ราย

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละของข้อติชมของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ด้านบริการ

| ด้านบริการ               | จำนวน     |
|--------------------------|-----------|
| <b>ข้อติชม</b>           |           |
| บริการดี                 | 14        |
| บริการดีพอใช้            | 1         |
| บริการไม่ดีพอ            | 1         |
| การบริการมีความรวดเร็วดี | 3         |
| <b>รวม</b>               | <b>19</b> |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ข้อติชมคือ บริการดี จำนวน 14 ราย การบริการมีความรวดเร็วดี จำนวน 3 ราย

ข้อสังเกตด้านบริการ ในข้อติชมมีทั้งระดับดี พอใช้ และยังไม่ดี โดยในส่วนพอใช้ และยังไม่ดี มีจำนวนอย่างละ 1 รายนั้น เป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่บางคนยังมีจิตสำนึกในการบริการยังไม่ดี เนื่องจากการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่มาให้บริการที่หน้าเคาท์เตอร์

#### 4.5 ด้านอื่น ๆ

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ด้านอื่น ๆ

| ด้านอื่น ๆ  | จำนวน    |
|---|----------|
| <b>ข้อเสนอแนะ</b>   |          |
| มีการเปรียบเทียบระบบเก่ากับระบบใหม่                         | 1        |
| ปรับปรุงข้อมูล ข่าวสาร การบริการ ขั้นตอน ให้ทันสมัยอยู่เสมอ | 1        |
| <b>รวม</b>  | <b>2</b> |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ข้อเสนอแนะ ควรมีการเปรียบเทียบระบบเก่ากับระบบใหม่เพื่อพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น และควรปรับปรุงข้อมูล ข่าวสาร การบริการ ขั้นตอนการบริการ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ จำนวน 1 ราย เท่ากัน

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของข้อติชมของผู้รับบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ด้านอื่น ๆ

| ด้านอื่น ๆ                   | จำนวน    |
|------------------------------|----------|
| <b>ข้อติชม</b>               |          |
| การบริการภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี | 6        |
| <b>รวม</b>                   | <b>6</b> |

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ข้อติชม การบริการภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี จำนวน 6 ราย

#### ข้อสรุปของข้อเสนอแนะและข้อติชมของผู้รับบริการ จากตารางที่ 4.19 – 4.28 มีดังนี้

##### ด้านสถานที่

ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวางมากขึ้นให้เพียงพอกับการรับบริการและเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ควรจัดบรรยากาศให้ปลอดโปร่งมีอากาศถ่ายเทสะดวก ควรลดเสียงดังอึกทึกกลอง ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบที่ตั้งสถานที่บริการ เช่น การติดแผนผังแสดงสถานบริการต่างๆ ใกล้ทางเข้าสำนักงานเลขานุการ เป็นต้น ควรจัดให้มีที่นั่งรอและบริการนำดื่มกับผู้มาขอรับบริการ และควรปรับปรุงประตูทางเข้าให้กว้างขวางขึ้น

ข้อติชมคือ สถานที่มีความสะอาดดี สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี

### ด้านเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ควรเพิ่มพูนความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้เจ้าหน้าที่ให้กระจ่างชัดเจน สามารถตอบข้อสงสัยให้กับผู้มาขอรับบริการได้ทุกเรื่องรวมทั้งควรมีคู่มือในการปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงบุคลิกลักษณะ ทั้งทางด้านการแสดงความเป็นมิตร มนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ความสุภาพ การไม่เลือกปฏิบัติ ปรับปรุงลักษณะท่าทาง การยิ้มแย้มแจ่มใสและการพูดจา ควรมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อกับผู้มาขอรับบริการ

ข้อดีคือ บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใสดี

### ด้านกฎระเบียบ

ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิการเบิกเงิน กฎระเบียบ กระบวนการคลังให้กำลังพลได้รับทราบเป็นประจำอยู่เสมอ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ การปิดประกาศ ในเว็บไซต์

ข้อดีคือ เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบถูกต้อง

### ด้านบริการ

ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการจัดลำดับจัดคิวไม่ให้มีการลัดคิวโดยไม่มีการแบ่งชั้นยศ ควรให้มีการบริการที่รวดเร็ว ทั้งขณะบริการการจัดทำเอกสารหลักฐาน และขั้นตอนภายหลังจากทำหลักฐานเสร็จจนกระทั่งถึงการรับเงิน

ข้อดีคือ บริการดี การบริการมีความรวดเร็วดี

### ด้านอื่นๆ

ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการเปรียบเทียบระบบเก่ากับระบบใหม่เพื่อพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น และควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารการบริการ ขั้นตอนการบริการ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ข้อดีคือ การบริการภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย ในความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการที่แผนกการเงิน สำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หรือรูปลักษณะ (Tangible) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา มีดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย จำนวน 413 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 205 คน วิธีสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากผู้มาขอรับบริการที่แผนกการเงิน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และตำแหน่งในหน่วยงาน ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ตอนที่ 3 คำแนะนำของผู้รับบริการ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด

1.2.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการศึกษา มีขั้นตอนการสร้างดังนี้ ขั้นที่ 1 ศึกษา ค้นคว้าข้อมูล ขั้นที่ 2 ร่างแบบสอบถาม ขั้นที่ 3 หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ขั้นที่ 4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ขั้นที่ 5 หาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าเท่ากับ 0.9601 และขั้นที่ 6 วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรวม รายด้าน รายข้อ และปรับข้อคำถามให้มีความชัดเจนมากขึ้น

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้ 1) ทำหนังสือถึงเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อขออนุมัติแจกจ่ายแบบสอบถาม 2) ประสานหัวหน้านายทหารการเงินเพื่อขอจัดและอบรมเจ้าหน้าที่ในการแจกจ่ายแบบสอบถาม 3) ดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถาม โดยการสุ่มแบบบังเอิญให้กับผู้มาขอรับบริการ ตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 ถึงวันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2553 ได้รับจำนวน 206 ชุด

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ค่าทางสถิติดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ แจกแจงความถี่ ร้อยละเพื่อดูการกระจายของตัวแปร คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการตำรวจพยาบาล ใช้ค่าเฉลี่ย เพื่อให้อธิบายถึงลักษณะกว้าง ๆ ของข้อมูล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล 2) สถิติอ้างอิง ค่า t-test ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เซฟเฟ่ 3) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ รวบรวมและสรุปข้อความที่กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบในแบบสอบถาม ตอนที่ 3

1.2.6 เกณฑ์ในการแปลผล 1) การจัดช่วงชั้น ความกว้าง = 0.75 2) เกณฑ์ในการแปลผล ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก และค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด

### 1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 63.60) มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 34.47) ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.43) ระดับชั้นยศ พ.ต.-พ.อ.พิเศษ (ร้อยละ 40.29) และมีตำแหน่งในสำนักงานผู้บังคับบัญชา (ร้อยละ 35.92)

#### 1.3.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

(1) วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการตำรวจพยาบาลของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษาพบว่า

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการตำรวจพยาบาล สำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทยในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือ



รูปลักษณะ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) เมื่อพิจารณาารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การจัดสถานที่บริการเป็นสัดส่วนดี พื้นที่สำหรับผู้มาติดต่อมีความกว้างขวางเพียงพอ ความสว่างของสถานที่เพียงพอ สีของสถานที่มีความเหมาะสม สถานที่เงียบสงบไม่ดังอึกทึก จุดที่ขอรับบริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ความสะอาดของสถานที่มีความสะอาดและมีการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการบริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในขณะที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ประเด็นได้แก่ เจ้าหน้าที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และประเด็นผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือหรือได้รับการบริการอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ และเป็นไปอย่างมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ตั้งแต่ขั้นตอนการส่งแบบฟอร์มที่กรอกแล้วจนกระทั่งถึงขั้นตอนการได้รับเงินใช้เวลาไม่นาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การดูแลอย่างเป็นกันเองและความมีอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ผู้รับบริการรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ การบริการที่ได้รับตรงตามชื่อเสียงที่ผู้รับบริการเคยได้ยินมาก่อน และเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19)

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่จดจำผู้รับบริการได้ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการหลายครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการให้ข่าวสารการบริการ ขั้นตอนการบริการคำรักษาพยาบาลจากช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารเผยแพร่ เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11)

(2) วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้าน  
สวัสดิการคำรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้าน  
สวัสดิการคำรักษาพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอายุตั้งแต่ 30 ปีลงมา มี  
ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการต่ำกว่าทุกกลุ่มอายุ โดยกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี และกลุ่ม  
อายุ 51 – 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ใกล้เคียงกันไม่แตกต่าง

ผู้รับบริการที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
ด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
การบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่มี  
ตำแหน่งในสำนักงานผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการต่ำกว่าทุกกลุ่มตำแหน่งใน  
หน่วยงาน โดยกลุ่มตำแหน่งในสำนักเลขานุการและกลุ่มตำแหน่งในหน่วยงานอื่นๆ (เช่น ที่ปรึกษา,  
ผู้อำนวยการ, ผู้ทรงคุณวุฒิ, นปก.บก.ทท., ประจำ บก.ทท., ตำรวจราชการ บก.ทท.) มีความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพบริการที่ใกล้เคียงกันไม่แตกต่าง

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ  
บริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

(3) วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการ  
บริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษา  
พบว่า

ด้านสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวางมากขึ้นให้เพียงพอต่อการรับบริการ  
และเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 23.40) ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่อง  
ถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (ร้อยละ 4.26) ควรจัดบรรยากาศให้ปลอดโปร่งมีอากาศถ่ายเท  
สะดวก ควรลดเสียงดังอีกทีกลง ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบที่ตั้งสถานที่บริการ เช่น การติด  
แผนผังแสดงสถานบริการต่างๆ ใกล้ทางเข้าสำนักงานเลขานุการ เป็นต้น ควรจัดให้มีที่นั่งรอและบริการ  
น้ำดื่มกับผู้มาขอรับบริการ และควรปรับปรุงประตูทางเข้าให้กว้างขวางขึ้น (ร้อยละ 2.13 เท่ากัน)

ด้านเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ควรเพิ่มพูน  
ความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ให้เจ้าหน้าที่ให้กระจ่ายชัดเจน สามารถตอบข้อสงสัยให้กับผู้มา  
ขอรับบริการได้ทุกเรื่อง (ร้อยละ 14.89 เท่ากัน) ควรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 2.13)

ด้านกฎระเบียบ ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิการเบิกเงิน กฎระเบียบ  
กระทรวงการคลังให้กำลังพลได้รับทราบเป็นประจำอยู่เสมอ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ การปิดประกาศ ในเว็บไซต์  
(ร้อยละ 4.26)

ด้านบริการ ควรมีการจัดลำดับจัดคิวไม่ให้มีการลัดคิวโดยไม่มีระบบแบ่งชั้นยศ (ร้อยละ 6.38) ควรให้มีการบริการที่รวดเร็ว ทั้งขณะบริการการจัดทำเอกสารหลักฐาน และขั้นตอน ภายหลังจากการทำหลักฐานเสร็จจนกระทั่งถึงขั้นตอนการรับเงิน (ร้อยละ 4.26)

ด้านอื่นๆ ควรมีการเปรียบเทียบระบบเก่ากับระบบใหม่เพื่อพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น และควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารการบริการ ขั้นตอนการบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ (ร้อยละ 2.13 เท่ากัน)

## 2. อภิปรายผล

2.1 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาลของสำนักงาน เลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการคำ รักษาพยาบาล สำนักเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษาเห็นว่า น่าจะเนื่องจากแผนการเงินมีการปรับปรุงคุณภาพบริการอยู่เสมอ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาโดยตรงคือ เลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย มีความสนใจและใส่ใจต่อคุณภาพในการบริการกำลังพลมาก มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะปรับปรุงคุณภาพบริการให้อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ รวมทั้ง การประเมินผลหน่วยราชการของรัฐบาลมีการปฏิบัติเป็นประจำทุกปี ทำให้ทุกส่วนราชการมีความ ตื่นตัว กระตือรือร้นในการปรับปรุงคุณภาพบริการของหน่วยงานเองอยู่ตลอดเวลา และยังคงคล้องกับ แบบสอบถามแบบปลายเปิดซึ่งมีข้อคิดชมว่าการบริการภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี มีจำนวน 6 ราย

จากความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากนี้ เมื่อพิจารณาจากมิติการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งค่าสูงสุดมี 2 ประเด็นคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่รับรู้ปัญหาและความต้องการ ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และประเด็นผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือหรือได้รับการ บริการอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ และเป็นไปอย่างมีระเบียบ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับมากที่สุด พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดพาราสุรามาน และคณะ ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพขึ้นอยู่กับการรับรู้ของ ผู้บริโภค (Consumer perception) นั่นคือ คุณภาพในสายตาของผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบการ คาดหวังในบริการและสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าได้รับจากบริการนั้น การบริการจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังไว้ (อังกา นิยมอยู่, 2548 อ้างแล้ว) และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2549: 226) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ฉะนั้นจากการที่ประเด็นเจ้าหน้าที่รับรู้ ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และประเด็นผู้รับบริการได้รับการ ช่วยเหลือหรือได้รับการบริการอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ มีค่าในระดับมากที่สุดดังกล่าว ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้ในสายตาของผู้รับบริการมองคุณภาพบริการในด้านอื่น ๆ ติดตามไปด้วย

ในส่วนของมิตិความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมิติด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดนั้น พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงรัตน์ พรหมจันทร์ (2545 อ้างแล้ว) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดยะลา” และพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่ำสุด เช่นเดียวกัน

การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากด้านที่เป็นรูปธรรมนั้นสร้างง่ายกว่าด้านที่เกี่ยวข้องกับจิตใจมนุษย์ ซึ่งแปรเปลี่ยนง่ายไม่คงที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจรรยาพร กุลอานวยชัย (2538 อ้างแล้ว) ที่กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ว่า งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ถูกค่าจะได้คือความพึงพอใจ และความรู้สึกร่วมค่าที่ได้มาใช้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของเดวิส และสแตนเลย์ (David & Stanley: 1995, 3. อ้างแล้ว) ซึ่งได้อธิบายว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่คงที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุวัฒน์ สุภชุตikul และจิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์ (2543, 13. อ้างแล้ว) ซึ่งได้กล่าวว่า คุณภาพทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่น่าพึงพอใจ ความเป็นพลวัตสูงมาก

มิตินำเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) โดยค่าต่ำสุดคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในขณะที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสถิตย์ ทิวพุดชา (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน กรณีศึกษา: ศูนย์สุขภาพชุมชนในอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา” และพบว่า บุคลากรไม่พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกัน ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่า หน่วยงานราชการมักจะประสบกับปัญหาการขาดแคลนบุคลากรอยู่เสมอ เนื่องจากระบบราชการยังต้องเสียบุคลากรส่วนใหญ่ให้กับงานด้านเอกสารไปมากกว่างานในภารกิจหลักของหน่วย รวมทั้งหน่วยงานราชการยังจะต้องการการเคลื่อนย้ายบุคลากร เนื่องจากบางหน่วยงานใช้งานหนึ่งกิจกรรมต่อบุคลากรหนึ่งคน เป็นการใช้อย่างด้อยสมรรถนะของหน่วยงานเอง จึงทำให้บางหน่วยงานมีงานมาก บางหน่วยงานมีงานน้อย ไม่สมดุลกัน

2.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอายุตั้งแต่ 30 ปีลงมา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการต่ำกว่าทุกกลุ่มอายุ ผู้ศึกษาเห็นว่า อาจจะเนื่องจาก กลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มที่มีความอายุน้อย อาจจะได้รับการเอาใจใส่ดูแลน้อย มักจะเห็นว่าตนเองไม่ได้รับการเอาใจใส่ตามที่สมควร บางส่วนมักถูกลดทิว รวมทั้งคนรุ่นใหม่มีช่องทางรับข้อมูลข่าวสารมากขึ้นได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ จึงคาดหวังจากการรับบริการสูงกว่าคนรุ่นเก่า ซึ่งเรื่องอายุต่างก็มีความคิดเห็นต่างกันนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาริณี เมฆานุเคราะห์ (2542) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการ

บริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์” และพบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และยังคงคล้องกับงานวิจัยของ พวงรัตน์ พรหมจันทร์ (2545) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดยะลา” และพบว่า อายุต่างกันการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องจาก คนไทยจะมีการนับถืออาวุโสให้ความเคารพต่อผู้ใหญ่ และผู้ที่มีอายุน้อยมักจะไม่ได้รับเกียรติมากเท่ากับผู้ที่มีอายุมากกว่า

ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการรักษายาพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในสำนักงานผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการต่ำกว่าทุกกลุ่มตำแหน่งในหน่วยงาน โดยกลุ่มตำแหน่งในสำนักเลขานุการและกลุ่มตำแหน่งในหน่วยงานอื่น ๆ (เช่น ที่ปรึกษา, ผู้อำนวยการ, ผู้ทรงคุณวุฒิ, นปก.บก.ทท., ประจำ บก.ทท., ตำรวจราชการ บก.ทท.) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่ใกล้เคียงกันไม่แตกต่าง ผู้ศึกษาเห็นว่า อาจจะเนื่องจากที่ตั้งสำนักงานผู้บังคับบัญชาห่างไกลจากสถานที่ให้บริการมากกว่าหน่วยงานอื่น จึงรู้สึกไม่สะดวกต่อการมารับบริการ ทำให้มีผลต่อความคิดเห็นต่อการบริการในสายตาของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดให้มีที่นั่งรอและบริบริการน้ำดื่มกับผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้ผู้ที่เดินทางมาจากสถานที่ที่ห่างไกลออกไป ได้มีที่นั่งรอและมีน้ำดื่มบริการ

ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ระดับชั้นยศแตกต่างกัน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ศึกษาเห็นว่า อาจจะเนื่องจาก เพศและระดับการศึกษาจะไม่มีผลต่อการสร้างความรู้สึกที่ให้ความแตกต่างภายในสังคมทหาร แต่ระดับชั้นยศนั้นระดับชั้นนายพล มักให้นายทหารชั้นประทวนมาดำเนินการวิธีให้แทน จึงทำให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินกว่าที่ควรจะเป็น ทำให้การวัดค่ามีความแปรปรวนผิดปกติ รวมทั้งการบริการกำลังพลระดับชั้นนายพลนั้น สำนักงานเลขานุการได้จัดห้องบริการพิเศษแยกต่างหาก

2.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการรักษายาพยาบาลของสำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย ผู้ศึกษาจะนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการในข้อ 2.4 ถัดไป ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเห็นภาพของภาพการบริการที่ชัดเจนมากขึ้น โดยผลการศึกษาพบว่า

ด้านสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวางมากขึ้นให้เพียงพอต่อการรับบริการและเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ควรจัดบรรยากาศให้ปลอดโปร่งมีอากาศถ่ายเทสะดวก ควรลดเสียงดังอีกทีกลง ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบที่ตั้งสถานที่บริการ เช่น การติดแผนผังแสดงสถานบริการต่างๆ ใกล้ทางเข้าสำนักงานเลขานุการ เป็นต้น ควรจัดให้มีที่นั่งรอและบริบริการน้ำดื่มกับผู้มาขอรับบริการ และควรปรับปรุงประตูทางเข้าให้กว้างขวางขึ้น ผู้ศึกษาเห็นว่า อาจจะเนื่องจาก สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ใน

ห้องเดียวกันกับแผนการเงิน มีลักษณะคับแคบแออัด ทำให้การจัดระเบียบภายในกระทำได้ยาก จึงกระทบต่อการรับรู้ของผู้รับบริการในด้านที่ด้อยลง

ด้านเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ควรเพิ่มพูนความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้เจ้าหน้าที่ให้กระจ่างชัดเจน สามารถตอบข้อสงสัยให้กับผู้มาขอรับบริการได้ทุกเรื่อง รวมทั้งควรมีคู่มือในการปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงบุคลิกลักษณะ ทั้งทางด้านการแสดงความเป็นมิตร มนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ความสุภาพ การไม่เลือกปฏิบัติ ปรับปรุงลักษณะท่าทาง การยิ้มแย้มแจ่มใสและการพุดจา ควรมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อกับผู้มาขอรับบริการ ผู้ศึกษาเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้มาให้บริการ หมุนเวียนผลัดเปลี่ยนในแต่ละวัน ผู้รับบริการจึงประทับใจกับเจ้าหน้าที่หลายรูปแบบ แต่เจ้าหน้าที่ทุกคน ผู้ศึกษาสังเกตและเชื่อว่า มีความตั้งใจที่จะให้การบริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการเป็นไปอย่างดีที่สุดของแต่ละบุคคล

ด้านกฎระเบียบ ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิการเบิกเงิน กฎระเบียบกระทรวงการคลังให้กำลังพลได้รับทราบเป็นประจำอยู่เสมอ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ การปิดประกาศ ในเว็บไซต์ ผู้ศึกษาเห็นว่า กฎระเบียบเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากมีการเปลี่ยนแปลงจะสร้างความยุ่งยากให้กับผู้รับบริการ ตลอดจนแนวทางหรือขั้นตอนการรับบริการ หากมีหลายขั้นตอน จะทำให้ผู้รับบริการสับสน หากไม่มีการแนะนำทางสื่อต่าง ๆ อาจจะทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาทางธุรการ ฉะนั้นการเพิ่มช่องทางการแนะนำทางช่องทางอื่น จะเพิ่มความสะดวกให้กับผู้รับบริการ รวมทั้งลดเวลาการมารับบริการในสถานที่ให้บริการได้ สอดคล้องกับแนวคิดของเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2549: 241) ที่กล่าวว่า แนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์ในการให้บริการสาธารณะ ในเรื่องการให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ โดยมีช่องทางของการเข้ารับบริการที่หลากหลายมากขึ้น กล่าวคือ แทนที่จะต้องรอคอยในการให้บริการแฉะคอย ซึ่งต้องใช้เวลาในการรอคอย เนื่องจากข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ก็สามารถใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติเหล่านี้ได้ จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นว่า นอกจากจะช่วยลดเวลาในการมาขอรับบริการได้แล้ว ยังช่วยแก้ปัญหาของการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ได้อีกด้วย ซึ่งเรื่องความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ เป็นปัญหาสำคัญของการให้บริการการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ซึ่งได้ข้อมูลตรงกันจากระดับคุณภาพการบริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ แผนการเงินควรเพิ่มช่องทางทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต โดยหน้าบริการอาจจะประกอบด้วย คำแนะนำการมาขอรับบริการ และการสำเนาแบบฟอร์มจากช่องทางนี้ เป็นต้น จะเป็นการลดเวลาและการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ลงได้อย่างมาก

ด้านบริการ ควรมีการจัดลำดับจัดคิวไม่ให้มีการลัดคิวโดยไม่มีการแบ่งชั้นยศ ควรให้มีการบริการที่รวดเร็ว ทั้งขณะบริการการจัดทำเอกสารหลักฐาน และขั้นตอนภายหลังจากทำหลักฐานเสร็จจนกระทั่งถึงขั้นตอนการรับเงิน ผู้ศึกษาเห็นว่า ข้อเสนอแนะให้จัดลำดับคิวโดยไม่มีการแบ่งชั้นยศเป็นค่านิยมสำคัญในเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจอห์น ดี มิลเล็ท (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์: 2549: 229) ที่ได้กล่าวว่า ค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะประการหนึ่งคือความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service)

หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งแนวคิดเรื่องความเสมอภาค จะสอดคล้องกับผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุตั้งแต่ 30 ปีลงมา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการต่ำกว่าทุกกลุ่มอายุ ซึ่งกลุ่มดังกล่าวมักจะเป็นกลุ่มที่ถูกลัดคิวอยู่เสมอ

ด้านอื่นๆ ควรมีการเปรียบเทียบระบบเก่ากับระบบใหม่เพื่อพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น และควรปรับปรุงข้อมูล ข่าวสาร การบริการ ขั้นตอนการบริการ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ผู้ศึกษาเห็นด้วยว่า ควรมีการนำขั้นตอนในระบบเก่าที่ดีกว่าบางขั้นตอนในระบบใหม่ที่ดีน้อยกว่ามาใช้ โดยการศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการของทั้งสองระบบ

#### 2.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกับข้อเสนอแนะ

เมื่อนำความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่มีระดับน้อย เปรียบเทียบกับข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกัน เพื่อพิจารณาสิ่งที่จะให้ความเร่งด่วนในการปรับปรุง ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเฉพาะที่มีระดับน้อยกับข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกัน

| คุณภาพการบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับน้อย  | ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง   |
|--|--|
| <p>การจัดสถานที่บริการที่เป็นสัดส่วน พื้นที่สำหรับผู้มาติดต่อมีความกว้างขวางเพียงพอ ความสว่างของสถานที่เพียงพอ สีของสถานที่มีความเหมาะสม สถานที่เงียบสงบไม่ดังอึกทึก จุดที่ขอรับบริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ความสะอาดของสถานที่มีความสะอาดและมีการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย</p> <p>จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ ในขณะที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการ</p> <p>มีการให้ข่าวสารการบริการ ขั้นตอนการบริการการรักษาพยาบาลจากช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารเผยแพร่</p> | <p>ด้านสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวางมากขึ้น ให้เพียงพอต่อการรับบริการและเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และควรเพิ่มเติมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น</p> <p>ด้านเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ และควรเพิ่มพูนความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้เจ้าหน้าที่ให้กระจำจัดเจน สามารถตอบข้อสงสัยให้กับผู้มาขอรับบริการได้ทุกเรื่อง</p> <p>ด้านกฎระเบียบ ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิการเบิกเงิน กฎระเบียบกระทรวงการคลังให้กำลังพล</p> |

| คุณภาพการบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น<br>ในระดับน้อย  | ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง   |
|--|--|
| <p>เว็บไซต์ เป็นต้น</p> <p>เวลาที่ใช้ตั้งแต่ขั้นตอนการส่งแบบฟอร์มที่กรอก<br/>แล้วจนถึงขั้นตอนการได้รับเงิน</p> | <p>ได้รับทราบเป็นประจำอยู่เสมอ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ การปิด<br/>ประกาศ เว็บไซต์</p> <p>ด้านบริการ ควรมีการจัดลำดับจัดคิวไม่ให้มีการลัด<br/>คิวโดยไม่มีการแบ่งชั้นยศ และควรให้มีการบริการที่<br/>รวดเร็ว ทั้งขณะบริการการจัดทำเอกสารหลักฐาน<br/>และขั้นตอนภายหลังการทำหลักฐานเสร็จจนกระทั่ง<br/>ถึงการรับเงิน</p> |

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่มีความสอดคล้องกับระดับความ  
คิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่มีระดับน้อย มี 4 ประเด็นคือ 1) ข้อเสนอแนะควรจัดสถานที่ให้กว้างขวาง  
มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ การจัดสถานที่บริการเป็นสัดส่วนดี พื้นที่สำหรับผู้มาติดต่อมีความกว้างขวาง  
เพียงพอ ความสว่างของสถานที่เพียงพอ สีของสถานที่มีความเหมาะสม สถานที่เงียบสงบไม่ดังอีกที่ก  
จุดที่ขอรับบริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ความสะอาดของสถานที่มีความสะอาดและมีการจัดวางสิ่งของ  
เป็นระเบียบเรียบร้อย ที่มีระดับน้อย 2) ข้อเสนอแนะควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ซึ่งสอดคล้อง  
กับ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในขณะที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการ ที่มีระดับน้อย 3) ข้อเสนอแนะควร  
ประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิการเบิกเงิน ฎุระเบียบ กค. ให้กำลังพลได้รับทราบ ซึ่งสอดคล้องกับ มีการให้  
ข่าวสารการบริการ ขั้นตอนการบริการคำรักษาพยาบาลจากช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารเผยแพร่ เว็บไซต์  
 เป็นต้น ที่มีระดับน้อย และ4) ข้อเสนอแนะควรให้มีการบริการที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ ตั้งแต่ขั้นตอน  
การส่งแบบฟอร์มที่กรอกแล้วจนกระทั่งถึงขั้นตอนการได้รับเงินใช้เวลาไม่นาน ที่มีระดับน้อย

ข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมาก ที่ไม่มีในความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่มีระดับน้อย คือ  
ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพูนความรู้ให้เจ้าหน้าที่ และควรจัดลำดับคิว

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่มีระดับน้อย ที่ไม่มีในข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมาก คือ  
มีแผนภูมิแนะนำรายการขั้นตอนการขอรับบริการแสดงไว้ในพื้นที่บริเวณให้บริการ ผู้รับบริการรู้สึก  
เชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ การบริการที่ได้รับตรงตามชื่อเสียงที่ผู้รับบริการเคย  
ได้ยินมาก่อนและเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ และการเปิดให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรงตามเวลาปฏิบัติงาน

หากนำทั้ง 3 ประเด็นคือ ข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่มีความสอดคล้องกับระดับความ  
คิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่มีระดับน้อย ข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากและความคิดเห็นต่อคุณภาพการ  
บริการที่มีระดับน้อยเพียงอย่างเดียว มาพิจารณาร่วมกัน จะได้ข้อสรุปว่า สิ่งที่แผนกการเงิน สำนักงาน  
เลขานุการ สมควรปรับปรุงแก้ไขเป็นลำดับต้นในการให้บริการด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาลมีดังนี้  
ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวางมากขึ้น ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ควรประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิ  
การเบิกเงิน ฎุระเบียบ กค. ให้กำลังพลได้รับทราบ ควรให้มีการบริการที่รวดเร็ว ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์



อำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพูนความรู้ให้เจ้าหน้าที่ ควรจัดลำดับคิว ควรมีแผนภูมิแนะนำรายการ ขั้นตอนการขอรับบริการแสดงไว้ในพื้นที่บริเวณให้บริการ ควรสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจในบริการและให้เป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือในด้านการบริการด้านการเงินสวัสดิการการรักษาพยาบาล และควรเปิดการบริการให้ตรงตามเวลาปฏิบัติงาน

### 3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จำแนกข้อเสนอแนะไว้ 2 ลักษณะคือ ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

ผู้ศึกษานำผลที่ได้จากการศึกษานำเสนอเป็นข้อเสนอแนะให้กับแผนกการเงิน ดังนี้

3.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวางมากขึ้น

3.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ

3.1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรให้มีการบริการที่รวดเร็วตั้งแต่ขั้นตอนการส่งแบบฟอร์มที่กรอกแล้วจนกระทั่งขั้นตอนการได้รับเงิน

3.1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจในบริการและให้เป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือในด้านการบริการด้านการเงินสวัสดิการการรักษาพยาบาล

3.1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการและด้านกฎระเบียบ ควรประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิการเบิกเงิน กฎระเบียบ กค. ให้กำลังพลได้รับทราบจากช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารเผยแพร่ เว็บไซต์ เป็นต้น รวมทั้งควรมีแผนภูมิแนะนำรายการขั้นตอนการขอรับบริการแสดงไว้ในบริเวณพื้นที่ให้บริการ

3.1.6 ด้านสถานที่ ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

3.1.7 ด้านเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการกับเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบข้อสงสัยให้กับผู้มาขอรับบริการได้ทุกเรื่อง

3.1.8 ด้านบริการ ควรจัดลำดับคิวในการให้บริการ

3.1.9 ด้านอื่นๆ ควรมีการเปรียบเทียบระบบเก่ากับระบบใหม่เพื่อพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น และควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารการบริการ ขั้นตอนการบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3.1.10 ด้านกลุ่มผู้รับบริการ ควรเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการกลุ่มอายุตั้งแต่ 30 ปีลงมาและผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในสำนักงานผู้บังคับบัญชาให้มากขึ้น รวมทั้งควรจัดให้มีที่นั่งรอและบริการน้ำดื่มกับผู้มาขอรับบริการที่มาจากสำนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไป

### 3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การบริการกำลังพลในสำนักงานเลขานุการยังมีอีกหลายประการ เช่น การดำเนินการเบิกจ่ายค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร ค่าฌาปนกิจศพ การดำเนินการเกี่ยวกับการกู้เงินสวัสดิการต่าง ๆ การเช่าซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การยืมเงินบำรุงกองบัญชาการกองทัพไทย การเข้าพักอาศัยในอาคารสวัสดิการกองบัญชาการกองทัพไทย เป็นต้น ควรมีการหมุนเวียนสำรวจคุณภาพบริการเรื่องอื่น ๆ โดยควรวิจัยเรื่องการเบิกจ่ายค่าเล่าเรียนบุตร การกู้เงินสวัสดิการ และการเช่าซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกก่อนตามลำดับ เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ประจำของคนจำนวนมาก ซึ่งการหมุนเวียนสำรวจคุณภาพบริการนี้ หน่วยงานบริการจะต้องสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นพลวัตรอยู่เสมอ เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าระดับความคาดหวังจากการบริการ จะทำให้ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลผู้รับบริการดีขึ้นด้วย อันเป็นการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยได้อีกหนึ่งทาง

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กันยารัตน์ เบี้ยกลาง (2549) *คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สำนักบรรณสารสนเทศ*
- กุลธน ธนาพงศธร (2528) *การบริหารงานบุคคล นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541) *การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักวิทยบริการ*
- จรววยพร กุลอำนาจชัย (2538) *ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- จินตนา บุญเดิม (2550) *คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ ปทุมธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537) "คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด" *จุฬาลงกรณ์เวชสาร 38, 4 (กันยายน): 169-178*
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2545) *TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ กรุงเทพฯ เอ็กเปอร์เน็ท*
- ทองหล่อ เดชไทย (2540) *หลักการบริหารงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน*
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2549) "แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 5 หน้า 221-277 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ธาริณี เมฆานุเคราะห์ (2542) *คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด*
- ประยูร กาญจนกุล (2533) *กฎหมายปกครอง กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) กรุงเทพฯ กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์)*
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546) กรุงเทพฯ นานมีบุ๊คส์

- พวงรัตน์ พรหมจันทร์ (2545) คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โครงการ 30 บาท รักษา  
ทุกโรคในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดยะลา ชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา  
สำนักหอสมุด
- พินิตา ใจแก้ว (2549) คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย  
จังหวัดเชียงราย เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด
- พิรุณ รัตนวนิช (2543) คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล ตรัง วิทยาลัยพยาบาลตรัง  
พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2541) การบริหารจัดการโครงการพัฒนาสังคมแบบก้าวหน้า ขอนแก่น  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2539) การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ ม.ป.ท.  
ลัดดาวัลย์ ด้วงคำจันทร์ (2550) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของสำนักกิจการหอพัก  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักวิทยบริการ  
วารกรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2549) "รัฐประศาสนศาสตร์กับการทำงานของข้าราชการ" ในประมวล  
สาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 13 หน้า 313-360  
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2535) บริการอย่างไรจึงจะผูกใจลูกค้า กรุงเทพฯ ม.ป.พ.
- วีระวัฒน์ ปันนิดาภัย (2538) "การประเมินคุณภาพบริการ" ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา  
บริการ หน่วยที่ 8-15 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาดและกรณีตัวอย่าง  
กรุงเทพฯ พัฒนาศึกษา
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปรีญา ลักขิตานนท์ และ ศุกร เสรีรัตน์ (2539) การบริหารการตลาดยุคใหม่  
กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) การบริหารการตลาดยุคใหม่ กรุงเทพมหานคร ธีระฟิล์ม  
และไซเท็กซ์
- สถิตย์ ทิวพุดชา (2546) ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน กรณีศึกษา:  
ศูนย์สุขภาพชุมชนในอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ขอนแก่น  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักวิทยบริการ
- สมิต รัชฎากร (2542) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ กรุงเทพฯ วิทยุชน
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และอำนาจ รัตนกร (2530) คู่มือคิวซี หลักการพื้นฐานของกลุ่มสร้างคุณภาพ  
งานในญี่ปุ่นและไทย กรุงเทพฯ ธนาคารกรุงเทพ

- A. Parasuraman, V.A. Zeithami and L.L. Berry. (1985) "*A conceptual model of service quality and its implications for future research,*" *Journal of Marketing*. Fall.
- A. Parasuraman, V.A. Zeithami and L.L. Berry. (1990) *Delivery quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Feigenbam, A. V. (1991) *TQC*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Mcgraw-Hill.
- Findly, C. (1990) *Trade in Service in the Asia Pacific Region*. Asia-pacific Economic Literature.
- Hirsh, S. (1989) *Services and service intensity in international trade*. Weltwirtschaftliches Archive.
- N.Webster. (1988) *New Webster's Dictionary*. 3<sup>rd</sup> ed New York: Simon & Schuster.
- Paul Dickens. (1994) *Quality and excellence in Human Services*. New york: John Welly & Son.
- P. Kotler. (1994) *Marketing Management : analysis planning implement and control*. 8<sup>th</sup> ed Englewood.Cliffs. N.J.: Prentice – Hall.
- Sheila Carrall and Antony Brewerton. (1990) *The New Professional's Handbook: Your Guide to Information Services Management*. London: Library Association Publishing.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



### แบบสอบถามคุณภาพการบริการ

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นการสำรวจคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย กรณีท่านมาขอรับบริการด้วยระบบเดิม โดยการใ้ใบเสร็จมาทำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการข้าราชการที่สำนักงานเลขาธิการ ผลการสำรวจที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของท่านที่มีต่อการบริการด้านการเงินสวัสดิการข้าราชการ ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามในตอนี่ 1 ตอนี่ 2 และตอนี่ 3 คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและไม่ส่งผลกระทบต่อบริการที่ท่านจะได้รับ แต่จะนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์

พันเอก ผดุงศักดิ์ รุจิยาปนนท์

ผู้วิจัย

#### ตอนี่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

##### 1. เพศ

( ) หญิง                      ( ) ชาย

##### 2. อายุ

( ) ตั้งแต่ 30 ปี ลงมา                      ( ) 31-40 ปี                      ( ) 41-50 ปี                      ( ) 51- 60 ปี

##### 3. ระดับการศึกษา

( ) มัธยม/ต่ำกว่าปริญญาตรี                      ( ) ปริญญาตรี                      ( ) ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป

##### 4. ระดับชั้นยศ

( ) ชั้นประทวน                      ( ) ร.ต.-ร.อ.                      ( ) พ.ต.-พ.อ.พิเศษ                      ( ) ชั้นนายพล

##### 5. ตำแหน่งใน

( ) สำนักงานผู้บังคับบัญชา                      ( ) สำนักงานเลขานุการ                      ( ) อื่นๆ (เช่น ที่ปรึกษา, ผู้ชำนาญการ, ผู้ทรงคุณวุฒิ, นปก.บก.ทท., ประจำ บก.ทท., สํารองราชการ บก.ทท.)

## ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการ

โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างช่องใดช่องหนึ่งในช่อง เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านตามที่เป็นจริง

| ข้อ | การบริการด้านสวัสดิการข้าราชการ  | ระดับความคิดเห็น              |              |                     |                                      | เฉพาะ<br>เจ้าหน้าที่ |
|-----|--|-------------------------------|--------------|---------------------|--------------------------------------|----------------------|
|     |  | เห็น<br>ด้วย<br>อย่าง<br>ยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>เห็น<br>ด้วย<br>อย่าง<br>ยิ่ง |                      |
| 1   | 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณะ (Tangible)<br>การบริการมีการนำอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น รวมทั้งอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ดังกล่าวมีความเพียงพอ  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 2   | ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อขอรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยบริการ อ่านง่าย ชัดเจน เข้าใจง่าย   |                               |              |                     |                                      |                      |
| 3   | การจัดสถานที่บริการเป็นสัดส่วนดี พื้นที่สำหรับผู้มาติดต่อมีความกว้างขวางเพียงพอ ความสว่างของสถานที่เพียงพอ สีของสถานที่มีความเหมาะสม สถานที่เงียบสงบไม่คังอึกทึก จุดที่ขอรับบริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ความสะอาดของสถานที่มีความสะอาดและมีการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย |                               |              |                     |                                      |                      |
| 4   | การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อย  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 5   | มีแผ่นแนะนำรายการขั้นตอนการขอรับบริการแสดงไว้ในพื้นที่บริเวณให้บริการ  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 6   | 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)<br>การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบ ข้อบังคับแบบแผนการปฏิบัติ  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 7   | เจ้าหน้าที่ทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการบริการที่ได้มาตรฐาน  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 8   | เจ้าหน้าที่ค้นหาข้อมูลของท่านได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว   |                               |              |                     |                                      |                      |
| 9   | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขขั้นตอนที่กำหนดไว้  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 10  | แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมใช้งานอยู่เสมอ  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 11  | จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ ในขณะที่ท่านเข้ารับบริการ  |                               |              |                     |                                      |                      |

| ข้อ | การบริการด้านสวัสดิการข้าราชการ  | ระดับความคิดเห็น              |              |                     |                                      | เฉพาะ<br>เจ้าหน้าที่ |
|-----|--|-------------------------------|--------------|---------------------|--------------------------------------|----------------------|
|     |  | เห็น<br>ด้วย<br>อย่าง<br>ยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>เห็น<br>ด้วย<br>อย่าง<br>ยิ่ง |                      |
| 12  | <b>3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)</b><br>เจ้าหน้าที่ที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของท่านอย่างรวดเร็วและถูกต้อง                           |                               |              |                     |                                      |                      |
| 13  | ท่านได้รับการช่วยเหลือหรือได้รับการบริการอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ และเป็นไปอย่างมีระเบียบ  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 14  | เจ้าหน้าที่มีการแนะนำการบันทึก และการตรวจสอบผลการบันทึก  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 15  | ตั้งแต่ขั้นตอนการส่งแบบฟอร์มที่กรอกแล้วจนกระทั่งถึงขั้นตอนการได้รับเงิน ใช้เวลาไม่นาน  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 16  | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน   |                               |              |                     |                                      |                      |
| 17  | ความพร้อมในการให้คำแนะนำและบริการอยู่ตลอดเวลาของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 18  | <b>4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)</b><br>ในสายตาของท่าน ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นผู้ชำนาญการ และมีความรู้ความสามารถเพียงพอ |                               |              |                     |                                      |                      |
| 19  | ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ การบริการที่ได้รับตรงตามชื่อเสียงที่ท่านเคยได้ยินมาก่อน และเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ    |                               |              |                     |                                      |                      |
| 20  | การให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การดูแลอย่างเป็นกันเองและความมีอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่   |                               |              |                     |                                      |                      |
| 21  | การพูดจาของเจ้าหน้าที่สุภาพอ่อนหวาน กิริยาเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ และมีท่าทีที่เป็นมิตร  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 22  | เจ้าหน้าที่อธิบายให้ท่านเข้าใจจนเกิดความไว้วางใจ สบายใจ  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 23  | การให้บริการมีขั้นตอนที่เป็นระบบ ทำให้ท่านมั่นใจในบริการ   |                               |              |                     |                                      |                      |

| ข้อ | การบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล  | ระดับความคิดเห็น              |              |                     |                                      | เฉพาะ<br>เจ้าหน้าที่ |
|-----|---|-------------------------------|--------------|---------------------|--------------------------------------|----------------------|
|     |   | เห็น<br>ด้วย<br>อย่าง<br>ยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>เห็น<br>ด้วย<br>อย่าง<br>ยิ่ง |                      |
| 24  | 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)<br>เจ้าหน้าที่รับฟังข้อขัดข้อง ปัญหาและความคิดเห็นของท่านด้วยความตั้งใจและเต็มใจ |                               |              |                     |                                      |                      |
| 25  | การเปิดให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรงตามเวลาปฏิบัติงาน  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 26  | มีการให้ข่าวสารการบริการ ขั้นตอนการบริการค่ารักษาพยาบาล<br>จากช่องทางต่างๆ เช่น เอกสารเผยแพร่ เว็บไซต์ เป็นต้น                        |                               |              |                     |                                      |                      |
| 27  | เจ้าหน้าที่จดจำท่านได้ เมื่อท่านมารับบริการหลายครั้ง  |                               |              |                     |                                      |                      |
| 28  | การเอาใจใส่ต่อความต้องการพิเศษของท่านเมื่อท่านร้องขอ  |                               |              |                     |                                      |                      |

### ตอนที่ 3 คำแนะนำของท่าน

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของท่าน จะนำไปแก้ไขปรับปรุงงานบริการด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

ด้านสถานที่ -----

-----

ด้านเจ้าหน้าที่ -----

-----

ด้านกฎระเบียบ -----

-----

ด้านการบริการ -----

-----

ด้านอื่นๆ -----

-----

-----

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ของท่าน

**ภาคผนวก ข**  
**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ**

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. พล.ต.บัณฑิตย์ นุณยะปาน เลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย ผู้เชี่ยวชาญแนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย
2. พันเอก วีระเดช นัตริเสถียรพงศ์ รองเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย คุณวุฒิ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย
3. พันเอก กฤษมน นาคสุวรรณ ผู้อำนวยการกองเลขานุการ สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย ผู้เชี่ยวชาญแนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานเลขานุการ กองบัญชาการกองทัพไทย
4. พันเอก ธารธร ใจดี นายทหารปฏิบัติการประจำกองบัญชาการกองทัพไทย คุณวุฒิ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย
5. พันโท สมชาย สานธิพิย์ หัวหน้านายทหารการเงิน แผนกการเงิน ผู้เชี่ยวชาญแนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

## ภาคผนวก ค

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Reliability) ของเครื่องมือศึกษา

### Reliability ภาพรวมทั้งฉบับ

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

##### Item-total Statistics

|          | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|----------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| คุณภาพ1  | 63.6154                             | 170.8062                                | .5907                                      | .9592                       |
| คุณภาพ2  | 63.6923                             | 170.6215                                | .5759                                      | .9593                       |
| คุณภาพ3  | 63.5385                             | 167.2185                                | .7134                                      | .9583                       |
| คุณภาพ4  | 63.8462                             | 179.0954                                | .1374                                      | .9614                       |
| คุณภาพ5  | 63.4615                             | 167.2985                                | .7589                                      | .9580                       |
| คุณภาพ6  | 63.6923                             | 169.6615                                | .6377                                      | .9589                       |
| คุณภาพ7  | 63.6923                             | 171.1015                                | .6202                                      | .9591                       |
| คุณภาพ8  | 63.6538                             | 166.7954                                | .6643                                      | .9587                       |
| คุณภาพ9  | 63.5769                             | 170.9738                                | .6420                                      | .9590                       |
| คุณภาพ10 | 63.7308                             | 169.6446                                | .6671                                      | .9587                       |
| คุณภาพ11 | 63.2692                             | 167.0846                                | .6412                                      | .9589                       |
| คุณภาพ12 | 63.4231                             | 165.3738                                | .8720                                      | .9571                       |
| คุณภาพ13 | 63.3846                             | 162.9662                                | .8585                                      | .9569                       |
| คุณภาพ14 | 63.5769                             | 172.0938                                | .5599                                      | .9595                       |
| คุณภาพ15 | 63.1154                             | 162.1062                                | .7377                                      | .9582                       |
| คุณภาพ16 | 63.2692                             | 160.4446                                | .8295                                      | .9572                       |
| คุณภาพ17 | 63.3077                             | 165.8215                                | .8389                                      | .9573                       |
| คุณภาพ18 | 63.4615                             | 165.0585                                | .7547                                      | .9579                       |
| คุณภาพ19 | 63.4231                             | 163.6938                                | .7669                                      | .9578                       |
| คุณภาพ20 | 63.4231                             | 166.8138                                | .6103                                      | .9593                       |
| คุณภาพ21 | 63.4615                             | 165.5385                                | .7288                                      | .9581                       |
| คุณภาพ22 | 63.4615                             | 168.0185                                | .8018                                      | .9578                       |
| คุณภาพ23 | 63.4231                             | 168.0138                                | .7923                                      | .9579                       |
| คุณภาพ24 | 63.5769                             | 168.2538                                | .6658                                      | .9587                       |
| คุณภาพ25 | 63.5000                             | 165.3000                                | .6967                                      | .9584                       |
| คุณภาพ26 | 63.2308                             | 163.2246                                | .7470                                      | .9580                       |
| คุณภาพ27 | 63.5769                             | 178.5738                                | .0672                                      | .9633                       |
| คุณภาพ28 | 63.4615                             | 167.3785                                | .6303                                      | .9590                       |

##### Reliability Coefficients

N of Cases = 26.0

N of Items = 28

Alpha = .9601

การอ่านค่า ถ้าพิจารณา Reliability ภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่า Alpha = .9601 ค่า Alpha ไม่ต่ำกว่า .6 ถือว่าใช้ได้



**Reliability ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

**RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**

## Item-total Statistics

|         | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|---------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| คุณภาพ1 | 8.7576                              | 2.6269                                  | .4954                                      | .7027                       |
| คุณภาพ2 | 8.7879                              | 2.6723                                  | .4898                                      | .7040                       |
| คุณภาพ3 | 8.6970                              | 2.2803                                  | .7512                                      | .5891                       |
| คุณภาพ4 | 9.0000                              | 3.8750                                  | .1042                                      | .7924                       |
| คุณภาพ5 | 8.6364                              | 2.4886                                  | .6657                                      | .6312                       |

## Reliability Coefficients

N of Cases = 33.0                      N of Items = 5

Alpha = .7416

การอ่านค่า ด้านที่ 1 คือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์ ได้ค่า Alpha = .7416 ถือว่าใช้ได้ไม่น้อยเกินไป แต่เมื่อพิจารณารายข้อ คือข้อคำถามข้อที่ 4 ซึ่งมีค่า R ที่ .1042 หากตัดออกก็จะได้ค่า Alpha ที่ .7924 ซึ่งเพิ่มขึ้นไม่มาก จึงพิจารณาปรับข้อคำถามไม่ให้มีคำถามหลายประเด็นในข้อเดียวกัน ซึ่งมีความซ้ำซ้อนของคำถามในข้อเดียวกัน โดยข้อที่ 4 มีข้อความเดิม การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับการทำงาน ปรับข้อคำถามเป็น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อย

**Reliability ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

**RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**

## Item-total Statistics

|         | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|---------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| คุณภาพ6 | 11.0000                             | 6.0000                                  | .7613                                      | .8539                       |
| คุณภาพ7 | 11.0000                             | 6.2581                                  | .7603                                      | .8574                       |
| คุณภาพ8 | 11.0625                             | 5.4153                                  | .6732                                      | .8735                       |

|          |         |        |       |       |
|----------|---------|--------|-------|-------|
| คุณภาพ9  | 10.9375 | 6.1895 | .7118 | .8620 |
| คุณภาพ10 | 11.0313 | 6.1603 | .7329 | .8591 |
| คุณภาพ11 | 10.5938 | 5.6683 | .6401 | .8768 |

## Reliability Coefficients

N of Cases = 32.0 N of Items = 6

Alpha = .8835

การอ่านค่า ด้านนี้ ได้ค่า Alpha = .8835 ถือว่าใช้ได้ดีแล้ว

**Reliability** ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

|          | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|----------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| คุณภาพ12 | 12.5161                             | 9.4581                                  | .8422                                      | .8834                       |
| คุณภาพ13 | 12.4839                             | 8.7914                                  | .8700                                      | .8754                       |
| คุณภาพ14 | 12.5806                             | 10.6516                                 | .5146                                      | .9222                       |
| คุณภาพ15 | 12.1290                             | 8.5828                                  | .7070                                      | .9045                       |
| คุณภาพ16 | 12.3871                             | 8.1785                                  | .8462                                      | .8789                       |
| คุณภาพ17 | 12.4194                             | 9.5849                                  | .7867                                      | .8899                       |

## Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 6

Alpha = .9095

การอ่านค่า ด้านนี้ ได้ค่า Alpha = .9095 ถือว่าใช้ได้ดีแล้ว

**Reliability** ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

|          | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|----------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| คุณภาพ18 | 11.7667                             | 8.5299                                  | .8356                                      | .9052                       |
| คุณภาพ19 | 11.7333                             | 8.2713                                  | .8297                                      | .9064                       |
| คุณภาพ20 | 11.7333                             | 8.5471                                  | .7546                                      | .9175                       |
| คุณภาพ21 | 11.7667                             | 8.7368                                  | .7765                                      | .9134                       |
| คุณภาพ22 | 11.7333                             | 9.5816                                  | .7600                                      | .9174                       |
| คุณภาพ23 | 11.7667                             | 9.2195                                  | .7927                                      | .9123                       |

## Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 6

Alpha = .9257

การอ่านค่า ด้านนี้ ได้ค่า Alpha = .9257 ถือว่าใช้ได้ดีแล้ว

**Reliability ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

|          | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|----------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| คุณภาพ24 | 9.5313                              | 5.3538                                  | .3785                                      | .8129                       |
| คุณภาพ25 | 9.4688                              | 4.1280                                  | .7210                                      | .7079                       |
| คุณภาพ26 | 9.2500                              | 3.8065                                  | .7743                                      | .6850                       |
| คุณภาพ27 | 9.5313                              | 5.5474                                  | .3071                                      | .8311                       |
| คุณภาพ28 | 9.4688                              | 4.2571                                  | .7329                                      | .7066                       |

## Reliability Coefficients

N of Cases = 32.0                      N of Items = 5

Alpha = .7964

การอ่านค่า การพิจารณาด้านที่ 5 คล้ายกับด้านที่ 1 โดยข้อที่ทำให้ค่าน้อยคือข้อ 27 ซึ่งมีค่า R ที่ .3071 จึงพิจารณาปรับข้อคำถามให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ข้อคำถามเดิม เจ้าหน้าที่ที่ท่านได้เมื่อท่านมารับบริการมากกว่าหนึ่งครั้ง ปรับข้อคำถามเป็น เจ้าหน้าที่ที่จดจำท่านได้ เมื่อท่านมารับบริการหลายครั้ง

**ประวัติผู้ศึกษา**

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>ชื่อ</b>             | พันเอกผดุงศักดิ์ รุจิยาปนันท                                      |
| <b>วัน เดือน ปีเกิด</b> | 27 มีนาคม 2501  |
| <b>สถานที่เกิด</b>      | อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์  |
| <b>ประวัติการศึกษา</b>  | วิทยาศาสตรบัณฑิต โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ปีการศึกษา 2523    |
| <b>สถานที่ทำงาน</b>     | สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทย เขตหลักสี่<br>กรุงเทพมหานคร |
| <b>ตำแหน่ง</b>          | นายทหารปฏิบัติการ ประจำกองบัญชาการกองทัพไทย                       |