

ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่

Service quality factors affecting the satisfaction of users of Krabi Provincial Social Security Office

อัฉรา เอี้ยวน้อย¹และ ศรัญญา เนียมฉาย²

ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่

Service quality factors affecting the satisfaction of users of

Krabi Provincial Social Security Office

E-mail : 6624100046@rumail.ru.ac.th, Saranyaa.niemchai@gmail.com

Atchara leawnoi¹, Saranyaa Niemchai²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้บริการในจังหวัดกระบี่เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนตามมาตรา 33, ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และผู้ประกันตนตามมาตรา 40 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถาม โดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง เว็บไซต์ Google ในรูปแบบของ Google Form และการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ (F-Test) การทดสอบความแปรผัน (ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35-44 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพอิสระ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท และผู้บริการมีสถานะเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และ มาตรา 40 จำนวนเท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนคุณภาพการให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ด้านความไว้วางใจ ความเชื่อถือได้ ความเอาใจใส่ การตอบสนองทันที และความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ สถานะผู้มาใช้บริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ อายุมีผลต่อคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ และพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงต่อเวลา มีการแจ้งทันทีหากมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นรวมถึงความพึงพอใจ

ต่อการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน เช่น บ้ายบอกในการไปติดต่อ แผนกต่างๆ ได้สะดวก ชัดเจน เข้าใจง่ายและมีความพึงพอใจในพื้นที่ของสำนักงานที่มีความสะอาด ร่มรื่น สะดวกครบครัน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานจัดให้ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจ นำไปสู่ความเชื่อถือได้ การเอาใจใส่ การตอบสนองทันทีของเจ้าหน้าที่ และความเป็นรูปธรรมของบริการที่เห็นได้ชัดนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่

คำสำคัญ คุณภาพบริการ,ความพึงพอใจ,ผู้ใช้บริการ

ABSTRACT

The purposes of research were to study the satisfaction of users on the services of the Social Security Office ,Krabi The study sample in this study was insured persons according to article 33,39 and 40. The sample size of 400 was determined using W.G.Cochran. The sample was purposively chosen and consisted of 150 for article 33 , 150 for article 39 and 100 for article 40.The obtained data was statistically analyzed and presented as frequencies,percentages,mean and standard deviation.The study hypothesis was tested using one – way ANOVA. P-value less than 0.05 was considered statistically significant.

The results showed that the overall satisfaction level was high with the mean was 4.72 When considering each aspect,the satisfaction levels were high in all aspects with the descending means included the service of staff, the systems and procedures and the location and amenities.

The results of hypothesis testing showed the gender,education,income occupation and was insured persons were not associated with the satisfaction,whereas age were factors associated with the satisfaction. There was no difference in the satisfaction levels according to behavior regarding waiting time and time to user services. There was a statistically significant difference in level of satisfaction regarding frequencies of service and the dates of the services

Keywords: Service Quality, satisfaction, user service

ความเป็นมาของปัญหา

ประกันสังคมเป็นระบบสวัสดิการทางสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างระบบความมั่นคง ผู้มีรายได้เพื่อเป็นการให้หลักประกันแก่ประชาชน ซึ่งกล่าวได้ว่าดูแลตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต สมาชิกประกันสังคมจะต้องนำส่งเงินสมทบเพื่อให้เกิดสิทธิประโยชน์ โดยเงินสมทบมาจาก 3 ฝ่ายได้แก่ รัฐบาล นายจ้าง ลูกจ้าง และได้รับสิทธิคุ้มครอง 7 กรณี ได้แก่ กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีว่างงาน กรณีประสบอันตรายและเจ็บป่วยไม่เนื่องจากการทำงาน กรณีทุพพลภาพ กรณีชราภาพและกรณีเสียชีวิต

นโยบายในการขับเคลื่อนของสำนักงานประกันสังคมให้เป็น ประกันสังคมยุคใหม่ บริการฉับไว ใส่ใจผู้ประกันตนและเป็นองค์กรที่ทุกคนให้การยอมรับ เชื่อมมั่นและไว้วางใจ ในการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตน (สำนักงานประกันสังคม,2566) ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการนั้นล้วนเกิดขึ้นจากความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการทั้งสิ้น และปัญหาที่พบคือ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่จะไม่ทราบสิทธิของตนเองและวิธีการรับสิทธิ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ประกันตนไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล ให้ความรู้ ความเข้าใจ และเงื่อนไขรายละเอียด ขั้นตอนวิธีการ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิที่ผู้ประกันตนต้องทราบ เพื่อจะไม่ทำให้ผู้ประกันตนเสียสิทธิ และอีกประการหนึ่งมาตรฐานในการให้บริการจะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับผู้มาใช้บริการ ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ มีผู้ประกันตนรวมกันทุกมาตราในพื้นที่ รับผิดชอบ ทั้งสิ้น จำนวน 94,965 คน แบ่งเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 46,298 คน ผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 39 จำนวน 6,591 คน และผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 40 (แรงงานนอกระบบ) จำนวน 42,076 คน ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ จึงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการให้บริการ ด้านการสร้างการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคาร รวมถึงระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ เพื่อให้ได้ซึ่งผลวิจัยที่สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาการคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่คาดหวังได้รับจากผู้ให้บริการ นำไปสู่ความพึงพอใจและความประทับใจสูงสุด และตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของหลักประกันสังคม ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ให้บริการในจังหวัดกระบี่

3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่

นิยามศัพท์ของการวิจัย

1. กองทุนประกันสังคม หมายถึง กองทุนที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 โดยมี ภาครัฐ นายจ้างและลูกจ้าง ร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนโดยที่ผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิประโยชน์ โดยมีสิทธิประโยชน์ 7 กรณี (ไม่เนื่องจากการทำงาน) ได้แก่ เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตายว่างงาน คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร และชราภาพ รวมถึงสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา 39 และมาตรา 40

2. กองทุนเงินทดแทน หมายถึง กองทุนที่จ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างแทนนายจ้าง กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ สูญเสียอวัยวะหรือสมรรถภาพในการทำงานของร่างกาย ตายหรือสูญหาย อันเนื่องมาจากการทำงานให้แก่นายจ้างโดยไม่คำนึงถึงวัน เวลา และสถานที่ แต่ดูจากสาเหตุมีสิทธิประโยชน์ 4 กรณี (เนื่องจากการทำงาน) ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนรายเดือน (รวม 4 กรณี ได้แก่ ทุพพลภาพ สูญเสียสมรรถภาพในการทำงาน ทูพพลภาพ และตายหรือสูญหาย)

3. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ หมายถึง หน่วยงานส่วนภูมิภาคของสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงแรงงาน ตั้งอยู่ที่ 99/8 ถนนศรีตรัง ตำบลกระบี่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

4. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ที่ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่

4.1 ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 หมายถึง ลูกจ้างที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ และอายุไม่เกิน 60 ปี บริบูรณ์ ในวันเข้าทำงาน และอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ผู้ประกันตนโดยสมัครใจ หมายถึง ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และผู้ประกันตนตามมาตรา 40 โดยมีคุณสมบัติต่างกันคือ

4.2 ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 หมายถึง บุคคลที่เคยเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 แล้วลาออก และมีการนำส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน และลาออกมาแล้วไม่เกิน 6 เดือน แต่ต้องการรักษาสิทธิประกันสังคมไว้ และได้สมัครโดยสมัครใจเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อไป โดยนำส่งเงินสมทบ จำนวน 432 บาท ต่อเดือน และได้รับสิทธิประโยชน์เหมือนมาตรา 33 ยกเว้น กรณีว่างงาน ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 จะไม่ได้รับความคุ้มครอง

4.3 ผู้ประกันตนโดยสมัครใจ (มาตรา 40) คือ ผู้ประกอบอาชีพอิสระหรือแรงงานนอกระบบไม่เป็น ผู้ประกันตนมาตรา 33 หรือ 39 ได้รับความคุ้มครอง 3 – 5 กรณี ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่จ่าย มี 3 ทางเลือก ได้แก่ ทางเลือกละ 70 บาทต่อเดือน ทางเลือกละ 100 บาท และทางเลือกละ 300 บาท ซึ่งแต่ละทางเลือกจะได้รับสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละทางเลือก

5.คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพสูงและสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม คุณภาพการบริการที่ดีนี้สามารถช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

6.ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกและลบเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ โดยพิจารณาจากการให้บริการ 4 ด้านได้แก่

6.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถ การตอบข้อสงสัยของผู้ประกันตน ในส่วนงานสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณี ส่วนงานทะเบียน ส่วนงานเงินสมทบและการตรวจสอบ รวมถึงช่องทางการชำระเงินสมทบ มีไม่ตรีจิตในการให้บริการด้วยความเต็มใจ และสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมจะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียม ให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี

6.2 ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว มีการอธิบายชี้แจงการจัดเตรียมเอกสารให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างเข้าใจง่าย

6.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ติดต่อได้สะดวก ความสะอาดของสถานที่ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ มีที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งเพียงพอ มีทางลาดสำหรับคนพิการที่ใช้วีลแชร์ รวมถึงที่จอดรถสำหรับคนพิการและสตรีมีครรภ์ เป็นต้น

6.4 ด้านเวลาที่รอคอยรับบริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชนของสำนักงานประกันสังคมตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

ขอบเขตการศึกษา

1.ขอบเขตการศึกษาด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ใน 4 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 1.2 ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3 ด้านสถานที่การให้บริการ
- 1.4 ด้านระยะเวลารอคอยในการรอรับบริการในทุกส่วนงาน

2.ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนตามมาตรา 33, ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และผู้ประกันตนตามมาตรา 40 รวมทุกมาตราจำนวนทั้งสิ้น 94,965 คน (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2566, กองวิจัยและพัฒนา สำนักงาน

ประกันสังคม) ที่มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ.2566 เป็นต้นไป โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ ทาโร ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3.ขอบเขตด้านตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ

1.2 คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความวางใจได้,ความเชื่อถือได้,ความเอาใจใส่การตอบสนองทันที ,
ความเป็นรูปธรรมของบริการ

2) ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่

4.ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะลงไปที่ประชากรที่เป็นผู้ประกันตนที่ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคม
จังหวัดกระบี่

5.ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน 2567 ถึง เดือนธันวาคม 2567

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รัก และชอบใจ หรือกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกที่ยินดี ความรู้สึกชอบในการได้รับบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้ (จิราพร กำจัดทุกข์ (2552)

ทฤษฎีกับความพึงพอใจ Kotler and Armstrong 8 กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือ แรงผลักดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ส่วนทฤษฎี ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ฟรอยด์ ซึ่งทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ฟรอยด์ (S. M. Freud) ได้ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลสามารถเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ในบางขณะ ความพึงพอใจในการให้บริการ รวมหมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ ซึ่งในการ

ประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2563) ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็น นามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล (กรรณิการ์ รุจิวิโรต, 2563, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิด ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง ที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็น การเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรม เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมาย ของแต่ละบุคคล(วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ปีที่ 26 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม-มิถุนายน 2563, หน้า 60) ความพึงพอใจอีกความหมายหนึ่ง หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจ สมองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรจนเกิดผลสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ (ปกรณยศ วิทยานันตนารมย์, 2563) และแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจาก ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก เชลลี่ (Shelly, 1975)

จากแนวความคิดข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดความสุข ซึ่งเกิดจากการที่เราได้รับสิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง กระบวนการและรูปแบบการเลือก การตัดสินใจ และการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งพฤติกรรมนี้ถูกกำหนดจากหลายปัจจัย เช่น ความต้องการของผู้ใช้บริการ แรงจูงใจ ความคาดหวัง ทัศนคติ และการรับรู้ของผู้ใช้บริการเอง รวมถึงปัจจัยภายนอกอย่างสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม

โดยผู้วิจัยขอยกทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการ ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) พฤติกรรมของผู้บริโภคถูกขับเคลื่อนด้วยความต้องการที่แตกต่างกันตามลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัยและสุขภาพ จนถึงความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น การได้รับการยอมรับ การใช้บริการต่างๆ จะถูกเลือกตามความต้องการในแต่ละขั้นของบุคคล Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation.

2.ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค (Consumer Decision-Making Process) ทฤษฎีนี้อธิบายถึงกระบวนการที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือการรับรู้ปัญหา, การแสวงหาข้อมูล, การประเมินทางเลือก, การตัดสินใจซื้อ และการประเมินผลหลังการใช้บริการ Kotler, P. & Keller, K. L. (2016).

Marketing Management.

3.ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) ทฤษฎีนี้อธิบายถึงวิธีที่ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี โดยการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักสองประการ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การบริการออนไลน์หรือดิจิทัล เช่น การใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารหรือจองบริการออนไลน์ ถูกอธิบายโดยทฤษฎีนี้ Davis, F. D. (1989).

Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.

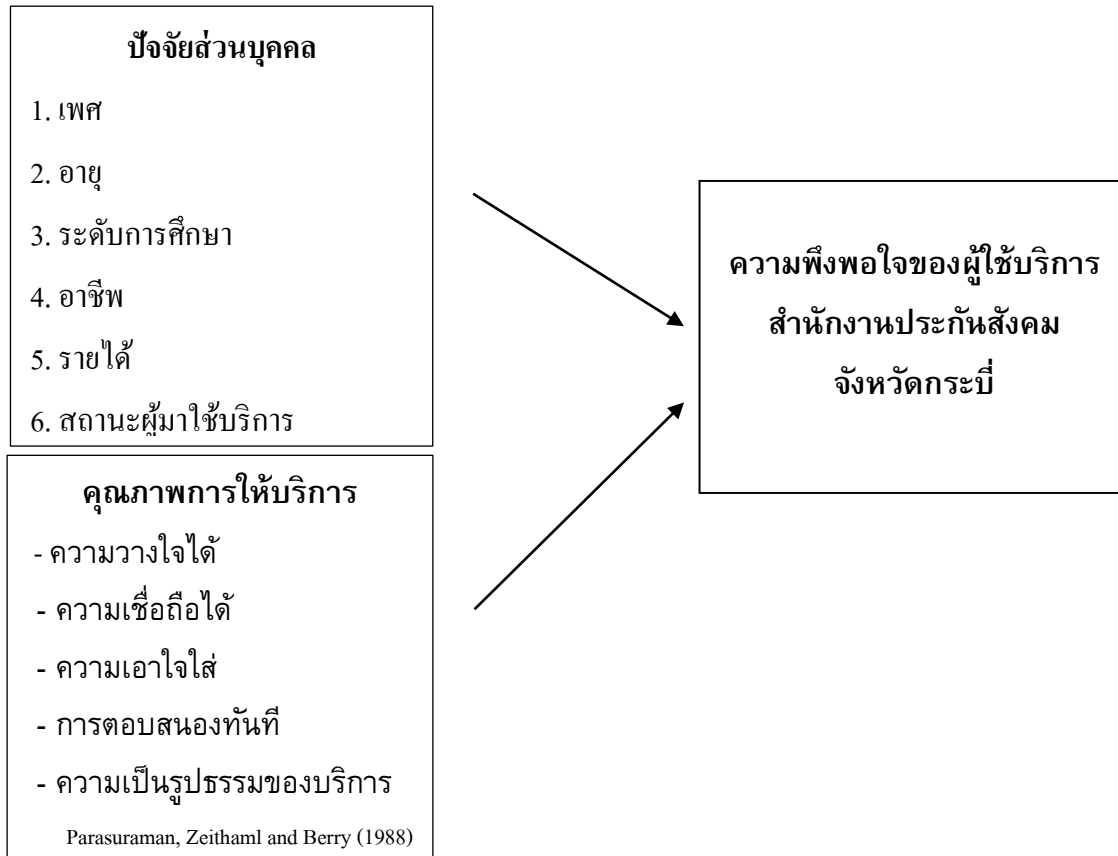
4.ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ทฤษฎีนี้อธิบายว่าผู้บริโภคมักจะตัดสินใจใช้บริการโดยประเมินว่าตนเองจะได้รับประโยชน์สูงสุดหรือไม่เมื่อเทียบกับสิ่งที่ต้องจ่าย ทั้งในด้านเงิน เวลา หรือความพยายาม การบริการที่ให้คุณค่าที่คุ้มค่าจะมีโอกาสได้รับการเลือกใช้มากขึ้น Blau, P. M. (1964). Exchange and Power in Social Life.

จากแนวความคิดข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุป พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ได้ว่า เกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยและทฤษฎีทางจิตวิทยา สังคมศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์ การศึกษาพฤติกรรมเหล่านี้ช่วยให้หน่วยงานองค์กร และผู้ให้บริการสามารถปรับปรุง พัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Dependent Variable)

ตัวแปรตาม (Independent Variable)



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกันตนที่ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ จำนวน 400 คน ได้แก่ ผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 150 คน ผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 39 จำนวน 100 คน และผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 40 จำนวน 150 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเลือก

ประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ W.G.Cochran โดยกำหนดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (กัลยา วาณิชยัทธนา, 2549, น.74) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. คัดเลือกกลุ่มประชากรแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกผู้ให้บริการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ที่เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40

2. คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ของผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 39 และผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 40

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการรวบรวมชุดข้อมูลแบบสอบถามจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง ผู้ประกันตนที่ให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ จำนวน 94,965 คน สถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 150 คน, ผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 39 จำนวน 100 คน และผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 40 จำนวน 150 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ซึ่งจะประกอบไปด้วย คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ซึ่งได้นำข้อมูลมาใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ซึ่งข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานในเบื้องต้น ได้แก่ Pearson Correlation เพื่อเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ Multiple Regression โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสถิติทางสังคมศาสตร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า แนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้เผยแพร่ผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ต ในเรื่องของแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพบริการ ความพึงพอใจ

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาข้อมูลเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ให้ตรงไปกับการออกแบบคิดงานวิจัย วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

3.การออกแบบแบบสอบถามให้ได้คุณภาพ ดำเนินการวิเคราะห์แบบสอบถาม ด้วยวิธี IOC : Index of item objective congruence จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ดำเนินการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เกณฑ์การพิจารณา คือ ค่า IOC

4.ผลการทดสอบของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ค่าทางสถิติมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อถือได้ เท่ากับ 0.951 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่า ชุดข้อมูลแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ การนำแบบสอบถามที่ได้จากการแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) ร้อยละ 40 ของการกลุ่มตัวอย่างที่เก็บทั้งหมด 30 ชุด เพื่อจะได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient Alpha) ด้วยการใส่โปรแกรมวิเคราะห์ค่าสถิติ ซึ่งจะได้ความเชื่อมั่นจากการคำนวณมากกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) ผู้วิจัยจึงพิจารณาโดยการเปลี่ยนแปลงในคำถาม หรือตัดออกไป โดยมีเกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามทางการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงและด้วยสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ในบางส่วน โดยใช้สื่อ Social Media ในการกระจายแบบสอบถาม เช่น Facebook Instagram Line เป็นต้น เพราะสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายและยังเป็นการเว้นระยะห่างระหว่างสังคม (Social Distancing) อีกด้วย

โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่ 400 ชุดเมื่อทำการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะทำการตรวจสอบข้อมูลว่ามีความถูกต้องครบถ้วนและมีคุณภาพ เพื่อนำไปทำการลงรหัสข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา บัณฑิตส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 อายุมีอายุ 35-44 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ระดับการศึกษาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 และมีสถานะของผู้มาใช้บริการ เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 และมาตรา 40 จำนวนเท่ากัน คือ 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และน้อยที่สุดคือมีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.72$, S.D.=.529) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความไว้วางใจ ($\bar{x}=4.72$, S.D.=.526) รองลงมาคือด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{x}=4.70$, S.D.=.515) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการตอบสนองทันทีและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x}=4.68$ เท่ากัน, ด้านการตอบสนองทันที S.D.=.529 และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ S.D.= .487)

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้บริการในจังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานะผู้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกิดจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองทันที ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจของการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านต่อ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี และด้านความเป็นรูปธรรมบริการ เป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ความพึงพอใจในการให้บริการ ครอบคลุมถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

3. ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานะผู้มาใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างเกิดจากความคิดและช่วงวัยที่แตกต่างส่งผลต่อ อารมณ์ ความรู้สึกในแต่

ละครั้งที่รับบริการต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล (2566) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่องาน ต่อดองค์กร และความตั้งใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y และ Z

4. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านความวางใจได้ มุ่งเน้นไปที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การสื่อสาร ความคล่องแคล่ว ว่องไว ช่องทางการติดต่อง่ายและสะดวกส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจและวางใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งที่ได้รับบริการที่สำนักงานประกันสังคม ด้านความเชื่อถือได้ มุ่งเน้นไปที่ความเชี่ยวชาญในสายงานของเจ้าหน้าที่ ในทุกแผนก ว่ามีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามข้อสงสัยของผู้มาใช้บริการได้อย่างมั่นใจ และให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ มุ่งเน้นไปที่การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการทุกสถานะของผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองทันที มุ่งเน้นไปที่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน ตอบสนองในการให้บริการได้อย่างทั่วถึง ทันทั่วถึงที่ ระยะเวลาการรอคอยในการขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่นานเกินไป ตลอดจนเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา รวมทั้งมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นทั้งเพื่อปรับปรุงและชมเชย และด้านความเป็นรูปธรรมบริการ มุ่งเน้นในเรื่องของอาคารสถานที่เพียงพอเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ รวมไปถึงการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเรียบร้อย สะอาดสะอาด อ้วนอ้วน แฉ่แฉ่ สุกภาพ อ่อนโยนกับผู้ใช้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจที่ระดับ มากในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในภาพรวม เจ้าหน้าที่ ในสำนักงานมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว ในการให้บริการ ทำให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกมั่นใจและวางใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งที่ได้รับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ รวมทั้งมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพและตรงประเด็น ดังนั้น เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้รักษามาตรฐานนี้ไว้ รวมทั้งการจัดฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์จากสำนักงานใหญ่ทุกเดือนเพื่อปรึกษาหรือแก้ปัญหาที่พบในแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้สามารถนำไปตอบคำถามหรือช่วยเหลือผู้ประกันตนหรือผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเป็นมาตรฐานบริการที่มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ควรรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งในส่วน of เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงเพื่อสร้างการรับรู้และความ

เข้าใจ สิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้ประกันตน สิทธิที่ควรรู้ นำไปสู่ภาพลักษณ์และสร้างความประทับใจ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- Laddwan Ketkaew. (2558). Legal Measures to Solve the Problem of Old Age Social Security : Case Study on Old Age Pensions and Old Age Pension. *Naresuan University Law Journal* 8, no. 2, 157-182. เข้าถึงได้จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/lawnujournal/article/view/98724>.
- Narumol Sektheera. (2562). Remedy of Compensation for Benzene's Usage in the Industrial Factory: A Comparative Study of the USA's Laws. *Naresuan University Law Journal* 12, no. 1, 67-89.
- Thitinat Bhumithavorn. (2563). Inequality in Health Care Welfare System in Thailand. *Journal of Social Synergy*, 11(2), 76-93.
- Vichai Thosuwanjinda. (2561). A Linkage of Employees Rights and Benefits in the Workmen's Compensation Fund Bill and Social Security Bill. *KASEM BUNDIT JOURNAL*, 19(1), 209-220.
- กองบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2564). *HR - มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. เข้าถึงได้จาก [personnel.psu.ac.th: http://www.personnel.psu.ac.th/word/9.90.pdf](http://www.personnel.psu.ac.th: http://www.personnel.psu.ac.th/word/9.90.pdf)
- ทตมัต แสงสว่าง วิรัตน์ ชนะสิมมา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 15-28.
- ประวร ไชยอ้าย. (2556). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรทิพย์ สว่างรอด. (2553). *ความรู้ของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล แพรทอง แก้วกานจน์. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แม็คโคร สาขาคลองหลวง. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14* (หน้า 1450-1463). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ยุพิน พิทยาวัฒนชัย, จีระศักดิ์ ทัพพา พัฒนา พรหมณี. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)* ปีที่ 26 ฉบับที่ 1, 59-66.
- รัชดา ภักดิ์ยิ่ง สุรัช ภูภัทรจินดา. (2563). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าธุรกิจร้านอะไหล่รถยนต์ในจังหวัดหนองบัวลำภู. *Journal of Modern Learning Development* ปีที่ 6 ฉบับที่ 6, 117-127.
- ศศิธร บรรจงรัตน์ นัทธ์หทัย อุบล. (2563). การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *Mahidol R2R e-Journal* ปีที่ 7 ฉบับที่ 1, 60-72.
- สุภาพ ชัมฉันท. (2553). *คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในสิทธิการรักษาพยาบาลสำหรับผู้ปฏิบัติงานห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

