

คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน
Service quality of Lamphun Provincial Social Security Office

กฤติมา เสรีรัฐ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ใช้บริการในจังหวัดลำพูน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่แบบแอลเอสดี (LSD) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.50 อายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.25 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.00 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.25 รายได้ต่อเดือน 9,000 -15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.50 ส่วนใหญ่มีสถานะของผู้ใช้บริการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 35.50 ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน/ระยะเวลาในการเป็นนายจ้างของผู้ประกันตน 1 -3 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.25 และมาติดต่อที่สำนักงานงานสิทธิประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 39.00 คุณภาพการบริการพบว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนมีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองทันที ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน สถานะของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน/ระยะเวลาในการเป็นนายจ้างของผู้ประกันตน และส่วนงานที่มาติดต่อที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the service quality of the Lamphun Provincial Social Security Office. Comparison of service quality of the Lamphun Provincial Social Security Office is different according to personal factors of users in Lamphun Province. The sample population in this study was 400 users of the Social Security Office in Lamphun. Data were collected by using questionnaires. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. T-test, One-way ANOVA and LSD test. The results of the research showed that Most of the samples are female (63.50%), age 26-35 years (41.25%), have bachelor degree (49.00%), single status (52.25%), monthly income 9,000-15,000 baht, equivalent to 31.50%. Most of the users are insured, Article 33 (35.50%) of the insured period / period of being an employer of the insured 1 - 3 years, representing 33.25% and come to contact the department benefits section 39.00 %. The service quality found that Lamphun Provincial Social Security Office had the highest overall quality of service. With an average score of 4.56 and when considered in each aspect, found that it was at the highest level in all aspects Ranking the average scores from highest to lowest, including attention. Trust Immediate response Reliability and concrete aspects of the service respectively. The results show that the comparison of the service quality of the Lamphun Provincial Social Security Office is different according to personal factors. It is found that users with age, educational background, monthly income User status Duration of being an insurer / period of being an employer of the insured And the different sections that come in to contact The opinions on the quality of service of the Lamphun Provincial Social Security Office were different with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Clients, Service Quality and the Lamphun Provincial Social Security Office

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน มีภารกิจหลักในการดูแลให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง นายจ้าง ภายใต้กฎหมายประกันสังคมซึ่งเป็นกฎหมายภาคบังคับ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน หนึ่งในองค์กรที่ให้ความคุ้มครองดูแลผู้ประกันตนภายในจังหวัดลำพูน มีหน้าที่ให้บริการแก่สถานประกอบการ ที่ขึ้นทะเบียนจำนวนทั้งสิ้น 2,595 แห่ง จำนวนผู้ประกันตนทั้งหมด 138,987 คน โดยในแต่ละวันจะมีผู้เข้ามาใช้บริการโดยเฉลี่ย 146 รายต่อวัน ซึ่งพบว่าการเข้ามาติดต่อ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนจะ

เป็นเรื่องเกี่ยวกับฝ่ายทะเบียนผู้ประกันตน ฝ่ายสิทธิประโยชน์ ฝ่ายงานเงินสมทบและการตรวจสอบ และฝ่ายงานการเงินและบัญชี

ทั้งนี้อัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนมีทั้งสิ้น 42 คน จึงเห็นได้ว่าอัตราส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในแต่ละฝ่ายมีจำนวนที่น้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ จึงมักพบปัญหาในการรอคอยที่ใช้เวลานาน มีการดำเนินผ่านหน้าเพจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน เรื่องโทรศัพท์ติดต่อไม่ได้จึงต้องเข้ามาสอบถามสิทธิประโยชน์เอง ซึ่งการสอบถามแต่ละครั้งมักใช้เวลานาน เนื่องจากผู้ประกันตนมักจะไม่ค่อยสนใจสิทธิประโยชน์ของตนเองหรือฟังจากคำบอกเล่าของเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงต้องใช้เวลาในการอธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตลอดจนตอบข้อซักถามปัญหาต่างๆ จนนำไปสู่ข้อร้องเรียนการให้บริการซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน ในหลายๆ ด้าน ทั้งในเรื่องการสร้าง ความวางใจได้ ด้านความเชื่อถือ การเอาใจใส่ การตอบสนองทันที และรูปธรรมการบริการ ส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการเกิดการไม่พอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน โดยการศึกษาจากปัจจัยทั้ง 5 ด้าน คือ ความวางใจได้ ความเชื่อถือได้ ความเอาใจใส่ การตอบสนองทันที และความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนให้ดียิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนที่แตกต่างกันตาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ใช้บริการ ในจังหวัดลำพูน

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ใช้บริการในจังหวัดลำพูนที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนแตกต่างกัน

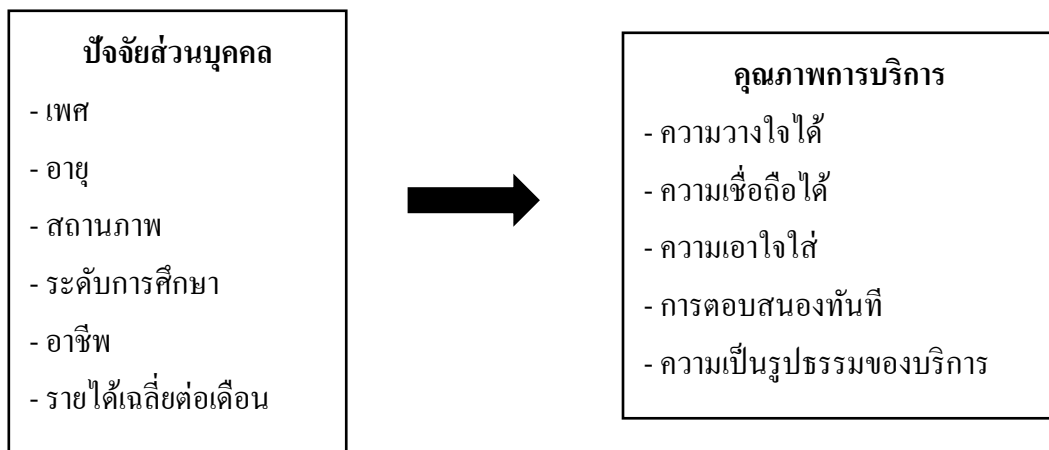
ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน ใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (1988) ซึ่งตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตัวแปรตาม คือ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ ซึ่ง

ประกอบไปด้วย ความไว้วางใจ (reliability), ความน่าเชื่อถือ (credibility), ความเป็นรูปธรรม (Tangible), การเอาใจใส่ (Empathy), การตอบสนองทันที (Responsiveness)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดลำพูน ที่เคยใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่ชัด ใช้เวลาในการทำวิจัยจำนวน 4 เดือน ช่วงเวลาเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของสำนักงานประกันสังคมหรือเจ้าหน้าที่เพื่อมุ่งสนองตอบความต้องการของผู้เข้ารับบริการให้ได้รับความสุข และความสะดวก สบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ การบริการยังเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน องค์กรในการขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยการบริการที่ดีจะต้องให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ รวดเร็ว เสมอภาคและเต็มใจให้บริการ มีความพยายามช่วยเหลือ แนะนำให้แก่ผู้เข้ารับบริการจนสิ้นสงสัยเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดการบอกต่อ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990) ได้พัฒนาและปรับปรุงขึ้น โดยอาศัยหลักการหาช่องว่างระหว่างคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังกับคุณภาพการบริการ ที่

ได้รับจริง และได้พัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL ขึ้นใหม่นี้ ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความวางใจได้ (Reliability) 2) ความเชื่อถือได้ (Assurance) 3) ความเอาใจใส่ (Empathy) 4) การตอบสนองทันที (Responsiveness) 5) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ/ความมีตัวตน (Tangibles)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ ชีรชัยสกุล (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาลเชียงราย ประชาชนุเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับบริการที่ได้รับต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของคุณภาพบริการ พบว่าคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน มีค่าความแตกต่างที่ติดลบในทุกๆ ด้าน และผลการทดสอบสมมติฐาน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของบริการ และด้านความเอาใจใส่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จินตนา เรืองเพชร และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพิษณุโลก สรุปว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการรับบริการต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลคือ เพศ ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ สถานภาพสมรส และความถี่ในการเข้ารับบริการ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ($r = 0.759$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมในระดับมาก ($r = .845$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ณัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป (2560) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดหนองคาย พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญคุณภาพบริการที่พักแรมโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเป็นรูปธรรม ผลการทดสอบสมมติฐาน นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการโดยภาพรวมไม่แตกต่าง ปัจจัยส่วนบุคคลนักท่องเที่ยวได้แก่ อายุการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรสต่างกันจะให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรีชญา นกแก้ว (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ (Responsive) การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ (Empathy) พบว่าระดับความคาดหวังและระดับ

ความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ (Assurance) ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพบว่าความคาดหวังมีมากกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน

Nguyen, Minh & Ha, Nguyen & Anh, Phan & Matsui, Yoshiki. (2015) ได้ศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมโรงแรมในเวียดนาม ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือการตอบสนองการรับรอง และการเอาใจใส่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า การศึกษาแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการมีบทบาทสำคัญในฐานะตัวขับเคลื่อนระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในการบริการโรงแรม ผู้จัดการจะมุ่งเน้นไปที่การเอาใจใส่ความน่าเชื่อถือการตอบสนอง และการประกันเพื่อให้บรรลุความพึงพอใจของลูกค้าในระดับสูงซึ่งนำไปสู่ความภักดีของลูกค้าและผลกำไรทางธุรกิจ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มประชากรที่เข้ามาติดต่อ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน ในเขตพื้นที่จังหวัดลำพูน ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้แน่นอน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณทางสถิติตามวิธีการ ไม่ทราบขนาดของตัวอย่างของ W.G. Cochran (1977) จะได้ตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ในการเก็บข้อมูลเพื่อลดความคลาดเคลื่อน และเพิ่มความเชื่อมั่น

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยขั้นแรกทำการกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 สัปดาห์ กำหนดสัปดาห์ละ 200 คน จากนั้นเลือกสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ช่วงเวลาในระหว่างวันจันทร์ - ศุกร์ เลือกแจกแบบสอบถาม วันละ 40 ชุด ช่วงเช้าจำนวน 20 ชุด และช่วงบ่ายจำนวน 20 ชุด และขั้นตอนสุดท้ายผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้เข้ามาติดต่อ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน มีทั้งหมด 5 ด้าน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คำถามปลายปิดแบบเรียงอาศัยหลักการให้คะแนนแบบ (Likert's scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด คือ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item-Objective Congruence: IOC) เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสอดคล้องของ

เนื้อหาในแบบสอบถามกับตัวแปรการวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน และนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงและแก้ไขเสร็จแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.968 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่ลำพูน ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จำนวน 400 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนจากมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติ Independent sample t-test ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least significant difference)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.50 อายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.25 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.00 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.25 รายได้ต่อเดือน 9,000 -15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.50 ส่วนใหญ่มีสถานะของผู้ใช้บริการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 35.50 ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน/ระยะเวลาในการเป็นนายจ้างของผู้ประกันตน 1 -3 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.25 และมาติดต่อที่ส่วนงานงานสิทธิประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 39.00

2. คุณภาพการบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน พบว่า คุณภาพการบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้บริการให้คะแนน ด้านความเอาใจใส่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ด้านการตอบสนองทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านได้ดังนี้

3. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ใช้บริการในจังหวัดลำพูนที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนแตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน สถานะของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน/ระยะเวลาในการเป็นนายจ้างของผู้ประกันตนและส่วนงานที่มาติดต่อ แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ข้อมูลระดับคุณภาพของการให้บริการของสำนักประกันสังคมจังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ใช้บริการมีการให้ระดับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมดีมากที่สุด และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มีระดับคุณภาพการบริการดีมากที่สุดในทุกด้าน โดยเมื่อผู้ประกันตนหรือผู้เข้ามาติดต่อกับทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน ย่อมมีความคาดหวังในการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ทั้งนี้ทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนควรจัดการให้บริการตามรูปแบบบริการที่เป็นมาตรฐานแบบเดียวกันทั้งประเทศ ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ระดับคุณภาพของการบริการในทุกด้านดีมากที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมากที่สุดทุกปัจจัย อาจเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการบริการเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ เช่น การอำนวยความสะดวกในการสอบถามเรื่องที่มาติดต่อ การตรวจสอบเอกสารเพื่อความถูกต้อง เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ในส่วนของเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัยเชื่อถือได้ รวมถึงสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ และจุดพักคอย มีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ จากรูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐานมีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการมีการให้บริการที่ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีผลต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการในระดับดีมากที่สุด

พิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านจะสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านความไว้วางใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ด้านความไว้วางใจในระดับมากที่สุด อาจจะเป็นผลมาจากการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ สามารถให้ข้อมูลหรือแนะนำการให้บริการต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีระบบการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นอย่างดี อีกทั้งเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา เรื่องเพชรและกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2559) ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพิษณุโลก พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมากที่สุดจะต้องมีความไว้วางใจในบริการที่ได้รับ

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้ในระดับมากที่สุด อาจเป็นผลมาจากการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้องครบถ้วน สามารถที่จะมีตอบคำถามได้อย่างครบถ้วน และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน อีกทั้งมีการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ อย่างละเอียดและมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ เนื่องจากระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีข้อมูลและประวัติของผู้มาใช้บริการที่ชัดเจน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับ จินตนา เรื่องเพชร และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2559) ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก พบว่า

คุณภาพการให้บริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะมีการรับรู้คุณภาพด้านนี้ได้ในระดับที่ดีมากนั้นทางหน่วยงานจะต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ด้านความเอาใจใส่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นผลมาจากผู้ใช้บริการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ เอาใจใส่ มีความตั้งใจรับฟังความต้องการของผู้เข้ารับบริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีการอธิบายขั้นตอนต่างๆ อย่างละเอียด และการอำนวยความสะดวกเรื่องช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย สำนักงานมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ในการสอบถามหรือให้ข้อมูลกับผู้มาใช้บริการทำให้มีความพึงพอใจในด้านนี้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Nguyen, Minh & Ha, Nguyen & Anh, Phan & Matsui, Yoshiki (2015) ได้ศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษาอุตสาหกรรม โรงแรม ในเวียดนาม ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการเอาใจใส่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามีบทบาทสำคัญในฐานะตัวขับเคลื่อนระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในการบริการ โรงแรม ผู้จัดการจะมุ่งเน้นไปที่การเอาใจใส่ความน่าเชื่อถือการตอบสนอง แสดงให้เห็นว่าการเอาใจใส่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา

ด้านการตอบสนองทันที พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้การบริการด้านการตอบสนองทันทีในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นผลมาจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีการอำนวยความสะดวกสบายในการจัดเตรียมเอกสารตอบข้อซักถาม ข้อเสนอของ ผู้เข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี ไม่เสียเวลารอนานได้รับบริการในเวลาทีรวดเร็ว เช่น การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานต่างๆ และการใส่ใจในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ Nguyen, Minh & Ha, Nguyen & Anh, Phan & Matsui, Yoshiki (2015) ได้ศึกษา คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษาอุตสาหกรรม โรงแรม ในเวียดนามที่กล่าวถึง คุณภาพการบริการมีบทบาทสำคัญในฐานะตัวขับเคลื่อนระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในการบริการ โรงแรม ผู้จัดการจะมุ่งเน้นไปที่การเอาใจใส่ความน่าเชื่อถือการตอบสนอง และการประกันเพื่อให้บรรลุความพึงพอใจของลูกค้าในระดับสูงซึ่งนำไปสู่ความภักดีของลูกค้าและผลกำไรทางธุรกิจ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองทันทีในระดับมากที่สุด อาจจะเป็นผลมาจากรูปธรรมของบริการทางกายภาพ เช่น การมีจำนวนช่องให้บริการและเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ มีระบบการจัดลำดับเข้ารับบริการที่ดีสำหรับผู้มาติดต่อ มีสถานที่ที่สะอาดเรียบร้อยและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม การแต่งกายที่เรียบร้อย และมีการประชาสัมพันธ์ มีการเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ฌ็องซูพงษ์ ฉายแสงประทีป (2560) ศึกษาคุณภาพบริการของธุรกิจ โรงแรม ในจังหวัดหนองคาย พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญคุณภาพบริการที่พักแรมโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับโดยมีมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย ปรัชญา นกแก้ว (2561) ศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ความ

คาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ดังนั้นความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญในระดับการรับรู้คุณภาพของการบริการ

2. ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน สำหรับสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน สถานะของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน/ระยะเวลาในการเป็นนายจ้างของผู้ประกันตน และส่วนงานที่มาติดต่อที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน สถานะของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน/ระยะเวลาในการเป็นนายจ้างของผู้ประกันตน และส่วนงานที่มาติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น เพศ ซึ่งมีการรับรู้คุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาที่สูงกว่า ย่อมมีการตระหนักรู้และรักษาสิทธิประโยชน์ที่ตนเองพึงจะได้รับ ได้มากกว่าผู้ที่มีวุฒិศึกษาน้อย ดังนั้นวุฒิการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าจะมีการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาที่น้อย ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จะมีการติดต่อขอรับคำแนะนำในการใช้บริการตามขั้นตอนต่างๆจากเจ้าหน้าที่ เนื่องด้วยมีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับมากกว่าการอ่านจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ อีกทั้งสามารถสอบถามในประเด็นอื่นๆ ได้เพิ่มเติม ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก จะมีการหาข้อมูลเบื้องต้นในด้านต่างๆ ก่อนเข้ารับบริการ เพื่อเป็นการประหยัดเวลาจึงมีการขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีวุฒิศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จึงส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่มากกว่าของผู้มีวุฒิศึกษาน้อย ดังนั้นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน สถานะของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน/ระยะเวลาในการเป็นนายจ้างของผู้ประกันตนและส่วนงานที่มาติดต่อ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน ที่มีอายุ 15-35 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้เข้ารับบริการที่มีอายุมากกว่าขึ้นไปในทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวัยวุฒิ และส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้บริการรายใหม่ซึ่งขาดความรู้ ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์และเอกสารในการขอรับบริการต่างๆ โดยผู้ที่มีอายุมากกว่าจะมีความเข้าใจในเรื่องต่างๆมากกว่า

ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองทันที และด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ใช้บริการมีวุฒิศึกษาที่มากกว่านั้นจะมีการหาข้อมูลในการดำเนินการ

เรื่องต่างๆ เป็นการเบื้องต้นก่อนการรับบริการที่สำนักงานประกันสังคม จึงมีการรับบริการจากทางเจ้าหน้าที่ น้อยกว่าผู้ที่วุฒิการศึกษาน้อย ซึ่งจะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในทุกขั้นตอนอย่างใส่ใจเนื่องจากบางท่าน ไม่มีความเข้าใจและขาดการเตรียมตัวมาก่อน ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่าจึงมีโอกาสที่จะได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่มากกว่า จึงมีการรับรู้คุณภาพการบริการที่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่า

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าหรือแยกกันอยู่ มีการรับรู้คุณภาพการบริการที่น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดและสมรส ได้แก่ด้านความไว้วางใจ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าหรือ แยกกันอยู่ ไม่มีความมั่นใจในการรับบริการ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะขาดความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ของ ตัวเองที่เปลี่ยนไปจากสถานภาพที่เปลี่ยน ข้อมูลที่อาจจะต้องมีการแก้ไขเมื่อมีการเปลี่ยนสถานภาพซึ่งมีผล ต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 ขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้ น้อยกว่าในด้านความไว้วางใจ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการเอาใจใส่ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนสูง นั้นส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้บริการที่มีความรู้ความเข้าใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั้งใน ส่วนของระเบียบและวิธีการปฏิบัติ โดยการค้นคว้าหาข้อมูลล่วงหน้า และมีการสอบถามเพียงบางประเด็นเท่านั้น ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 9,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการ มากกว่าทุกกลุ่มรายได้สูง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีรายได้น้อยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาน้อยขาดความ เข้าใจในวิธีปฏิบัติ จึงมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ในทุกขั้นตอน ซึ่งส่งผลต่อการ รับรู้คุณภาพการบริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 9,000 บาท

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มาตรา 39 มาตรา 40 และทายาท มีการรับรู้ คุณภาพการบริการน้อยกว่านายจ้าง ในด้านความไว้วางใจ ความเชื่อถือได้ ทั้งนี้เนื่องจากนายจ้างมีผู้รับมอบ อำนาจหรือฝ่ายบุคคลที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับงานประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้นายจ้างมีความ ไว้วางใจและเชื่อใจในกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม จึงส่งผลให้นายจ้างมีการรับรู้ คุณภาพการบริการทั้งสองด้านมากกว่าทุกกลุ่ม ยกเว้นด้านการเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมการ บริการ เนื่องจากเป็นเรื่องเฉพาะตัว เช่น การขอเบิกรับสิทธิประโยชน์ การเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง การสมัคร เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 เป็นต้น การดำเนินการเองจะทำให้การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้ประกันตนได้ครบถ้วนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพของบริการได้มากกว่านายจ้างในทั้งสองด้านนี้

ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน/ระยะเวลาในการเป็นนายจ้างผู้ประกันตน ที่มีระยะเวลา ในการประกันตนหรือมีระยะเวลาในการเป็นนายจ้างผู้ประกันตนมากกว่า 7 ปี และ 1-3 ปี มีการรับรู้คุณภาพ การบริการมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลา 5-7 ปี ในด้านความไว้วางใจและด้านความเชื่อถือได้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มี ระยะเวลาประกันตนหรือเป็นนายจ้างมากกว่า 7 ปี มีประสบการณ์ในการใช้บริการเป็นเวลายาวนานมีผลต่อ ความไว้วางใจและมีความเชื่อถือได้ ในส่วนของการเตรียมเอกสาร การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล การรับสิทธิ ประโยชน์ต่างๆ ดังนั้นจึงส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในทั้งสองด้านได้เป็นอย่างดี ส่วน

ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลา 1-3 ปี เนื่องจากเริ่มใช้สิทธิประกันสังคมจึงมีการได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบริการของเจ้าหน้าที่ที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลต่างๆ จึงทำให้มีการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 5-7 ปี ในขณะที่ ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี จะมีการรับรู้การบริการด้านการตอบสนองทันทีมากกว่าทุกกลุ่มอายุ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เป็นผู้ประกันตนรายใหม่ เมื่อได้รับการบริการในเรื่องสิทธิประโยชน์ที่ตนพึงได้และได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างใกล้ชิด จึงส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่ากลุ่มอื่น

ผู้ใช้บริการในสำนักงานที่มาติดต่อ ผู้ใช้บริการงานทะเบียนประกันตนมีการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่าทุกส่วนงานในด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองทันที และด้านรูปธรรมการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากงานทะเบียนผู้ประกันตนเป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลนายจ้าง ลูกจ้างในการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงต่างๆ และมีระบบอินเตอร์เน็ตที่สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าในทุกส่วนงาน นอกจากนี้งานเงินสมทบและการตรวจสอบ เป็นอีกส่วนงานที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่าส่วนงานการเงินและงานสิทธิประโยชน์ ทั้งในด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเอาใจใส่ เนื่องจากเป็นส่วนงานที่มีความสำคัญในการตรวจสอบเงินสมทบเพื่อใช้ในการเบิกจ่าย ส่วนด้านการตอบสนองทันทีนั้น ส่วนเงินสมทบและการตรวจสอบ เป็นส่วนงานที่มีการรับรู้คุณภาพน้อยกว่างานสิทธิประโยชน์และงานการเงิน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากการเป็นการตรวจสอบความถูกต้องด้วยเอกสาร เงินสมทบที่นำส่งสำนักงานประกันสังคมซึ่งต้องมีความละเอียดรอบคอบเพื่อให้ข้อเท็จจริงทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน จึงส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่น้อยกว่าทั้งสองส่วนงานที่กล่าวมา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน ทางผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากงานวิจัย ดังนี้

1. ด้านความไว้วางใจ ทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนควรมีการติดตั้งแผนผังแสดงขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ ตลอดจนระยะเวลาในแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน รวมถึงการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะการทำงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการตระหนักถึงการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. ด้านความเชื่อถือได้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนควรมีการจัดจุดให้บริการ One Stop Service ให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ตั้งแต่จัดชุดเอกสาร การตรวจสอบสิทธิ ให้แล้วเสร็จในจุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่องานและการจัดลำดับการรับบริการในแต่ละช่องบริการเพื่อความรวดเร็ว สะดวก

3. ด้านความเอาใจใส่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนควรมีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางอื่นที่นอกเหนือการมาติดต่อ ณ สำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็นการลดภาระในเรื่องการเดินทาง เนื่องจาก สำนักงานจะมีที่ตั้งในแต่ละจังหวัดๆ ละ 1 แห่ง ซึ่งยังไม่ครอบคลุมในทุกพื้นที่ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อให้กับผู้ใช้บริการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และข้อมูลจากหน่วยงาน ได้อย่างทั่วถึง

4. ด้านการตอบสนองทันที สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิเช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันในการชำระเงิน โดยสามารถจ่ายเงินผ่านระบบบัตรเครดิต หรือตัดบัญชีธนาคาร เช่นเดียวกับการซื้อของออนไลน์ที่สามารถทำได้ทุกที่ ดังที่กรมสรรพากรได้พัฒนารูปแบบการชำระเงินภาษีให้ผู้เสียภาษีสามารถเลือกจ่ายเงินได้หลากหลายช่องทาง เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการ

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สำนักงานประกันสังคมควรมีการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องของการเป็นหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ของนายจ้างและลูกจ้าง เนื่องจาก ยังมีการเข้าใจผิดคิดว่าเป็นหน่วยงานเอกชนที่ขายประกันชีวิต พร้อมทั้งสร้างการจดจำในเรื่องของเครื่องแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ แลดูภูมิฐาน

ข้อเสนอแนะจากผลการทดสอบ

1. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15-25 ปี และ 26-35 ปี เป็นกลุ่มที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ดังนั้น ทางหน่วยงานควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มนี้ได้ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เพื่อเป็นการเผยแพร่ข่าวสาร สร้างการรับรู้และการขอรับบริการที่รวดเร็วที่สามารถตอบสนองการใช้ชีวิตของคนในวัยดังกล่าว

2. ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย มีการรับรู้ในด้านความเชื่อถือได้และความไว้วางใจน้อยกว่าทุกกลุ่มระดับการศึกษา หน่วยงานควรที่จะมีการเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่ผู้เข้ารับบริการมีการจัดลำดับคิวและแสดงลำดับการรับบริการมีการแนะนำในเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร ตอบข้อคำถามอย่างครบถ้วน ชัดเจนแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจในการรับบริการ

3. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยกว่าทุกกลุ่ม ในด้านคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ ดังนั้นหน่วยงานควรที่จะมีการแนะนำเอกสารในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงชื่อ สกุล หรือการขอรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อลดปัญหาความไม่ไว้วางใจ และเป็นการเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมของหน่วยงานด้วย

4. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆทั้งในด้านคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการเอาใจใส่ ดังนั้นทางหน่วยงานควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการด้านต่างๆ รวมถึงการแจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน

5. ผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจและสถานะทายาทหรือผู้มีสิทธิ์ เป็นกลุ่มที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการประกันตนภาคบังคับซึ่ง

ไม่เต็มใจในการเข้าสู่ระบบ ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจในระบบ ประกันสังคมและตระหนักถึงหน้าที่และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อลดปัญหาในการเข้าใจผิดซึ่งนำไปสู่การ เสียสิทธิในระบบประกันสังคมและเป็นการลดปัญหาในเรื่องคุณภาพการให้บริการ

6. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการประกันตน ระยะเวลาานาน 5-7 ปี จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการ น้อยกว่า ในด้านความไว้วางใจ และด้านเชื่อถือได้ ทั้งนี้หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่คนกลุ่มนี้อย่างสม่ำเสมอ อาทิเช่น มีการส่งจดหมายแจ้งยอดเงินสมทบกรณีชราภาพให้แก่ผู้ประกันตน ทุกปี เพื่อเป็นการย้ำเตือนถึงเงินสมทบอันพึงมีของตนเอง

7. ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อจำแนกตามการรับบริการตามส่วนงาน จากการศึกษาส่วนงานการเงินและสิทธิ ประโยชน์มีรับรู้คุณภาพการบริการน้อยกว่าส่วนอื่นๆ ทั้งนี้ อาจจะด้วยเป็นส่วนงานที่ต้องมีการตรวจสอบ เอกสารอย่างละเอียดรอบคอบก่อนการเบิกจ่าย ดังนั้นควรมีการจัดทำแผนผัง ขั้นตอน กระบวนการต่างๆ และเอกสารประกอบในแต่ละกรณี หรือการอำนวยความสะดวกในกรณีที่หลงลืมหรือจัดเตรียมเอกสารไม่ ครบ เพื่อลดปัญหาในการเดินทางติดต่อราชการหลายครั้ง พร้อมทั้งสร้างการรับรู้และเข้าใจให้กับ ผู้ประกันตน/นายจ้าง จะได้เป็นการลดปัญหาที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ประกันตนที่มีรูปแบบการประกันตนตามมาตราที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยความแตกต่างและความต้องการที่สอดคล้องกับผู้ประกันตนในแต่ละกลุ่ม

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของประชาชนทั่วไป ในการเข้าสู่ระบบ ประกันสังคมภาคสมัครใจตามมาตรา 40 เนื่องจากภาครัฐมีการส่งเสริมให้ประชาชน ได้มีสวัสดิการภาครัฐ ในการดูแลในด้านต่างๆ เช่นการขาดรายได้ ทูพพลภาพ เสียชีวิต เป็นต้น เพราะแรงงานนอกระบบเป็น ประชากรกลุ่มใหญ่ที่ยังไม่สามารถสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 และ มาตรา 39 เนื่องจาก ขาดคุณสมบัติ ในการเป็นผู้ประกันตน จึงเข้าสู่ระบบประกันสังคมไม่ได้ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและปัจจัยในการเข้าสู่ ระบบประกันสังคมและเป็นการส่งเสริมผู้ประกันตนให้มีความมั่นคงของชีวิตในปัจจุบันและยามเกษียณ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จินตนา เรื่องเพชร และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพิษณุโลก*. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 17.

ณัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป. (2560). *คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดหนองคาย*. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*: ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2561)

- ปรีชญา นกแก้ว. (2561). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด
โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุสดี แสนเสนาะ. (2556). คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน
อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพ
พรรณี.
- พัชรินทร์ สาตราคม. (2556). คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงาน
ประกันสังคม จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ฉบับ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์: ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2557.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน ของ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริรัตน์ ชีร์ชัยสกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุวชัย ศิวิจิตร และภริดา ชัยรัตน์. (2561). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน
กรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง. วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: ปีที่ 3
ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2559)
- สำนักงานประกันสังคม. (2562). รายงานจำนวนสถานประกอบการและสาขา/นายจ้างและผู้ประกันตน/
ลูกจ้างจำแนกรายจังหวัด ณ ตุลาคม 2562. ลำพูน: กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม.
(เอกสารไม่ตีพิมพ์).
- Lovelock and Wirtz. (2011). *Services Marketing-People, Technology, and Strategy*. 7th Edition, Pearson
Prentice Hall.
- Nguyen, Minh & Ha, Nguyen & Anh, Phan & Matsui, Yoshiki. (2015). Service Quality and Customer
Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam. *Journals Asian Social Science*: Vol. 11,
No. 10 (2015)
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1990). *Delivering Quality Service - Balancing Customer
Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- William G. Cochran. (1997). *Sampling Techniques, 3rd Edition*. New York: John Wiley & Sons.