

**คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อ
สำนักงานประกันสังคม จังหวัดอุบลราชธานี
Insured Persons' Opinions of Service Quality and
Expectations of at the Social Security Office,
Ubon Ratchathani**

พัชรินทร์ สาตราคม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ต.ในเมือง อ.เมือง จ.อุบลราชธานี 34000
Email: ps.310368@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ตลอดจนศึกษาความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ จำนวน 381 คน โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97 ส่วนแบบสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง โดยสัมภาษณ์ผู้ประกันตนจำนวน 9 คน

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่า การเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน เห็นว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน สำหรับความคาดหวังของผู้ประกันตน พบว่า สำนักงานประกันสังคมควรจะทำให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ โดยปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน ยึดกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ขึ้น และควรเข้าถึงจิตใจของผู้ประกันตน โดยให้ความสำคัญผู้มารับบริการ ประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ และอำนวยความสะดวกให้บริการในสถานที่ห่างไกล ส่วนในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอกับผู้มารับบริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีตู้รับข้อร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคม

Abstract

This research aimed to study the quality of service, compare the opinions of different groups of insured persons regarding this service quality, and explore the expectations of insured persons of the Social Security Office of Ubon Ratchathani. A group of 381 insured persons was obtained by systematic random sampling. Using a questionnaire and interview. The research instruments were a questionnaire with a rating scale of five and a confidence value equivalent to .97, and semi-structured interviews of nine insured persons. The research findings showed the service quality of the office was good. It was found that insured persons of different ages viewed the service quality differently in terms of confidence with a statistical significance of .05, insured persons of different educational levels viewed the service quality differently in terms of understanding the service with a statistical significance of .05, and those of different marital status viewed the service quality differently in response to their needs with a statistical significance of .05. The study found that, in regards to the insured persons' expectations, the office should assure the service recipients by strictly observing standard orders, rules and regulations, service recipients should be given priority, and members of the public's rights should be publicized. Insured persons also expected that the office should try its best to respond to public demand by increasing the number of staff, the staff in charge should do their work with enthusiasm, and there should be a suggestion box for the public to express their opinions.

Keywords: Quality of service: Expectations of service: Insured persons: Social Security Office

บทนำ

การประกันสังคม เป็นอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากลูกจ้างผู้ใช้แรงงาน ล้วนเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการบ้านเมือง จึงต้องมีการสร้างหลักประกันชีวิตให้แก่ลูกจ้าง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีการประกันสังคมเกิดขึ้น ในประเทศไทย มีระบบประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบในปี พ.ศ. 2533 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหลักประกันในการดำเนินชีวิตแก่ลูกจ้างให้เกิดความมั่นคง ตั้งแต่เกิดจนตาย และรูปแบบของการประกันสังคม มีลักษณะเป็นระบบการเฉลี่ยทุกข์-เฉลี่ยสุขซึ่งกันและกัน เงินสมทบที่เก็บไปนั้นจะสะสมเป็นกองทุน ซึ่งจะให้สิทธิประโยชน์เฉพาะผู้ส่งเงินสมทบเท่านั้น และการเก็บเงินสมทบ ถือว่าเป็นภาษีพิเศษ ซึ่งจะเก็บจากบุคคลที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น สำหรับประเทศไทย ได้จัดระบบประกันสังคมเป็น 2 กองทุน คือ กองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน โดยผู้ประกันตนจะได้รับการคุ้มครองเมื่อได้รับอันตรายหรือประสบเหตุการณ์ใดกรณีหนึ่งที่ทำให้เดือดร้อน การช่วยเหลือจะให้เป็นรูปตัวเงิน และบริการทางการแพทย์ (สำนักงานประกันสังคม, 2551)

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติการเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองและหลักประกันในชีวิตแก่ผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม และพระราชบัญญัติกองทุนเงินทดแทน ถึงแม้ว่าระบบประกันสังคมจะมีการสร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับผู้ประกันตน แต่สำนักงานประกันสังคมก็ยังประสบปัญหาด้านการให้บริการอยู่ ซึ่งผู้ประกันตนยังไม่ได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง อีกทั้งผู้ประกันตนยังมีความคาดหวังในบริการที่จะได้รับอยู่ในระดับสูงอีกด้วย(สำนักงานประกันสังคม, 2555) คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังของผู้ประกันตน จะสะท้อนให้เห็นถึงข้อบกพร่องของการให้บริการ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ให้ดียิ่งขึ้น

ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังที่ผู้ประกันตนมีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการ โดยวิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อต้องการทราบระดับคุณภาพการให้บริการ และใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกันตน เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังในบริการที่ต้องการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือคุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้ บริการ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ตลอดจนศึกษาความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Multi-method approach) ระหว่างวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (Bryman, 1998, อ้างโดย นลินี ทองประเสริฐ 2555) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 56,890 คน (ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2556) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน โดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan (1970, อ้างโดย ทองใบ สุดชาติ 2551) ใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่กวดบัตรคิวตามลำดับที่ 1, 3, 5, ... เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1998) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การให้ความมั่นใจต่อผู้ให้บริการ และการเข้าถึงจิตใจของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นผู้ประกันตนจำนวน 9 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากผลการวิจัยเชิงปริมาณในกลุ่มที่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15-30, 31-45 และตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพโสด เครื่องมือที่ใช้เป็นการสัมภาษณ์ เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง ข้อมูลที่ได้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

สมมติฐานในการวิจัยนี้ คือผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ แตกต่างกัน โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ส่วนความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคาดหวังต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานีต่างกัน ใช้วิธีสัมภาษณ์ โดยสุ่มตัวอย่างจากผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำนวน 38 ข้อ ได้นำไปทดสอบกับผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach Coefficient Alpha) ทั้งฉบับ เท่ากับ .97 แบบสอบถามที่ได้นำไปเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี รวม 381 คน ได้รับแบบสอบถามคืนที่สมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน 381 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์ในเชิงลึก เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.80 และเพศชาย ร้อยละ 31.20 มีอายุอยู่ในช่วง 15-30 ปี ร้อยละ 55.10 มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 42.80 การศึกษาระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา ร้อยละ 46.20 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 63

ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี

ลำดับที่	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S	แปลผล
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.02	.66	ดี
2	ด้านความเชื่อถือได้	4.17	.79	ดี
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.01	.82	ดี
4	ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	4.07	.79	ดี
5	ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ	3.95	.79	ดี
รวม		4.05	.70	ดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการ และความคาดหวังต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรม ของ บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อ ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์แสดงใน ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

ตัวแปรอิสระ	ด้านความ เป็นรูป ธรรมของ บริการ	ด้าน ความเชื่อ ถือได้	ด้านการตอบ สอนต่อผู้รับ บริการ	ด้านการ ให้ความ มั่นใจต่อ ผู้รับบริการ	ด้านการเข้า ถึงจิตใจของ ผู้รับบริการ
เพศ	X	X	X	X	X
อายุ	X	X	X	✓(p=.04)*	X
รายได้	X	X	X	X	X
ระดับการศึกษา	X	X	X	X	✓(p=.02)*
สถานภาพสมรส	X	X	✓(p=.04)*	X	X

X = ไม่แตกต่าง

✓= แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และรายได้ ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ไม่ แตกต่างกัน กลุ่มที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อ ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงจิตใจของ ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน และกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังในด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน ผู้ประกันตนมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน และผู้ประกันตนมีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานีด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากดีไปหาควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สามลำดับแรก คือ มีเครื่องกวดบัตรคิวที่ทันสมัย สะดวกต่อการใช้บริการ มีแสงสว่าง และอากาศภายในอาคารที่เหมาะสม และมีแบบฟอร์มต่างๆ ใ้บริการอย่างเพียงพอ ด้านความเชื่อถือได้ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากดีไปหาควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สามลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาด และเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลของผู้ประกันตนไว้เป็นอย่างดี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากดีไปหาควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สามลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีคำถาม หรือข้อสงสัย และมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำบริการอย่างชัดเจน ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากดีไปหาควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สามลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี มีการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดกฎระเบียบเป็นหลักด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากดีไปหาควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สามลำดับแรก คือ มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรให้บริการในช่วงพักกลางวัน เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้ความสำคัญผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน สามารถอภิปรายได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

2.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3. ความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และมีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สามลำดับแรก คือ มีเครื่องกذبดึงดูดที่ทันสมัย สะดวกต่อการใช้บริการ มีแสงสว่าง และอากาศภายในอาคารที่เหมาะสม และมีแบบฟอร์มต่างๆ ใ้คอยบริการอย่างเพียงพอ แสดงให้เห็นว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย อำนวยความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการมารับบริการ มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีการจัดเอกสารอย่างเป็นระเบียบไว้คอยบริการ

1.2 ด้านความเชื่อถือได้ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สามลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ

ข้อสัถย์ สุจริต เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ และเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาด และเรียบร้อย แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกันตนรับรู้ได้ถึงบริการที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สามลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีข้อสงสัย และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำบริการอย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมชาติ ให้ความช่วยเหลือดูแล ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และมีความซื่อสัตย์

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สามลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี มีการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความโปร่งใส เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดกฎระเบียบเป็นหลัก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตไมตรีที่ดี พูดคุยอย่างเป็นกันเอง บริการตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีความโปร่งใสในการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นอย่างดี และยึดกฎระเบียบเป็นหลัก สร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ

1.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สามลำดับแรก คือ มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรให้บริการในช่วงพักกลางวัน เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้ความสำคัญผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ แสดงให้เห็นถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การมีจิตบริการที่ดีให้บริการตลอดระยะเวลาทำการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน ให้ความคิดเห็นกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ในรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไสริยา พูลเกษ (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการมีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31–45 ปี มีความคิดเห็นด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15–30 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ซึ่งผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31–45 ปี เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพร เขียวเขิน (2553) ที่วิจัยเรื่องความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ลำพูน) พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอายุต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ในรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ยะ บุญรอด (2550) เรื่องความคาดหวังของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิในอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา พบว่ารายได้ของผู้ป่วยไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิในอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา

2.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งกลุ่มนี้ให้ความสำคัญด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิสยา เกติวงศ์ (2550) เรื่องความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาตินิคมอุตสาหกรรมเกรงกระหวงสาธารณสุข พบว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการแตกต่างจากผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสจะให้ความสำคัญด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทรีา จันทรัฐ (2552) เรื่องความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เกี่ยวกับวินภายในประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการ

บริการด้านทัศนคติการตอบสนองที่รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะส่วนที่มีความแตกต่าง อภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีความคิดเห็นด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15-30 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ซึ่งผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการในเรื่องของความโปร่งใส และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15-30 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ในเรื่องของแนวปฏิบัติที่ยึดกฎระเบียบเป็นหลัก การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ การปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนการช่วยเหลือปัญหา และอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่าง

3.2 ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งกลุ่มนี้ให้ความสำคัญด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ในเรื่องของการเอาใจใส่ผู้รับบริการ การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน และการให้บริการตามอำเภอที่ห่างไกล ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ในเรื่องของการรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ การประชาสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่าง

3.3 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสจะให้ความสำคัญด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด โดยจากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มนี้มีความคาดหวังในด้านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วในการรับบริการ และอยากได้คำแนะนำที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่โดยเพิ่มทักษะการสื่อสารให้มากขึ้น ควรยึดกฎระเบียบเป็นหลักในการให้บริการผู้ประกันตน และกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนทุกงาน
2. ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ควรจัดให้มีการออกหน่วยเคลื่อนที่และมีการประชาสัมพันธ์ไปยังอำเภอที่ห่างไกล จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานทุกงานภายในฝ่าย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ควรปรับปรุงแก้ไขการทำงานตามข้อเสนอแนะในแนวทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการควรจัดให้มีตู้รับข้อร้องเรียน และตู้แสดงความคิดเห็น เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และตรงต่อเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี
2. การศึกษาการจัดรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่สร้างความเข้าใจให้กับผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานีอย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา ดูแลเอาใจใส่จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นลินี ทองประเสริฐ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัยรดา พรเจริญ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจสอบ และให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย และได้ให้คำปรึกษา แนะนำในแง่คิดที่ดีเกี่ยวกับวิธีการสร้างเครื่องมือ และการวิเคราะห์ข้อมูล ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- จตุพร เขียวเขิน. 2553. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาซอยนิคมอุตสาหกรรม
ภาคเหนือ (ลำพูน) ปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
ทองใบ สุดซึ้ง. 2551. การวิจัยธุรกิจ ; ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา. อุบลราชธานี :
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- นลินี ทองประเสริฐ. 2555. “บทบาทของสังคมออนไลน์ต่อสำนักทางการเมืองของ
นิสิต นักศึกษามหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง”. วารสาร มจร.
วิชาการ.16,31 (กรกฎาคม- ธันวาคม 2555): 65-74.
- ปณิสยา เกตวิงศ์. 2550. ความคาดหวังของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของ
ฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์
กระทรวงสาธารณสุข.วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.
- ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์. 2556. **ฐานข้อมูลผู้ประกันตนจังหวัด
อุบลราชธานี**. ประชุมหัวหน้าฝ่าย สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี
ณ 1 กรกฎาคม 2556.
- ศักดิ์ยะ บุญรอด. 2550. ความคาดหวังของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการของ
หน่วยบริการปฐมภูมิในอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร-
มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานประกันสังคม. 2551. **คู่มือผู้ประกันตน**. นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม
กระทรวงแรงงาน.
- สำนักงานประกันสังคม. 2555. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากสำนักงานประกันสังคม. กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม
กระทรวงแรงงาน.
- โสธยา พูลเกษ. 2550. ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพบริการของ
โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- อินทรา จันทร์รัฐ. 2552. ความคาดหวัง และการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการสายการบิน
ต้นทุนต่ำ เทียบบินภายในประเทศ. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1998. **SERQUAL: A multiple-item scale for
measuring customer perception of service quality**. of retailing
64:12-40.