

คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดอุบลราชธานี

Service Quality and Expectation of Insured of Social Security Office, Ubon Ratchathani

พัชรินทร์ สาตราคม¹ นลินี ทองประเสริฐ¹

Received: May, 2014; Accepted: September, 2014

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ 2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส 3. ศึกษาความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม ใช้ทั้งวิธีเชิงปริมาณ และคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัย พบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี 2. เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่า การเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน เห็นว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน 3. สำหรับความคาดหวังของผู้ประกันตน พบว่า สำนักงานประกันสังคมควรจะทำให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ โดยปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน ยึดกฎ ระเบียบในการปฏิบัติงาน

¹ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

E - mail : ps.310368@hotmail.com

และช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น และควรเข้าถึงจิตใจของผู้ประกันตน โดยให้ความสำคัญผู้มารับบริการ ประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ และอำนวยความสะดวกให้บริการในสถานที่ทางไกล ส่วนในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอกับผู้มารับบริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีคู่แสดงความคิดเห็น

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; ความคาดหวังของผู้รับบริการ; ผู้ประกันตน; สำนักงานประกันสังคม

Abstract

This research aimed 1. To study the quality of service 2. To compare the service quality of the Social Security Office of Ubon Ratchathani 3. To explore the expectations of the insured towards the Social Security Office under study. This research examines the mixed. Using both quantitative and qualitative methods. The samples used in this study include the insured's social security Ubon Ratchathani, obtained by a systematic random sampling. Using a questionnaire and interview.

The research findings were as the follows :

1. The service quality of the Social Security Office in the study was good.
2. Concerning a comparison of the service quality, it was found that the insured who had a different age viewed the service quality in terms of creating a confidence for the recipients differently with a statistical significance of .05. The insured who had a different educational level viewed that the quality in terms of understanding the service recipients was different with a statistical significance of .05. The insured who had a different marital status viewed that the service quality in response to the service recipients' needs was different with a statistical significance of .05.

3. The expectations of the insured, the following were found: The Social Security Office should assure the service recipient by strictly observing a standard order, rules and regulations; the service recipients should be given a priority; publicity should be made for the public members regarding their rights; the insured held expectations that the office in question would try its best to respond to the public demand by sufficiently increasing the number of the officials for the task to be discharged; the officials in charge should do their work with enthusiasm; there should be a suggestion box for the public to express their opinions.

Keywords : Quality of service; Expectations of service; The Insured; Social Security Office

บทนำ

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

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติการเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองและหลักประกันในชีวิตแก่ผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม และพระราชบัญญัติกองทุนเงินทดแทน ถึงแม้ว่าระบบประกันสังคม จะมีการสร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับผู้ประกันตน แต่สำนักงานประกันสังคมก็ยังประสบปัญหาด้านการให้บริการอยู่ ซึ่งผู้ประกันตนยังไม่ได้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง อีกทั้งผู้ประกันตนยังมีความคาดหวังในบริการที่จะได้รับอยู่ในระดับสูงอีกด้วย คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังของผู้ประกันตน จะสะท้อนให้เห็นถึงข้อบกพร่องของการให้บริการ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ให้ดียิ่งขึ้น

ด้วยเหตุดังกล่าวนี้นี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังที่ผู้ประกันตนมีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการ โดยวิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อต้องการทราบระดับคุณภาพการให้บริการ และใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกันตน เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังในบริการที่ต้องการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาคุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ตลอดจนศึกษาความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน ระหว่างวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยการใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของ

บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ซึ่งศึกษาจากผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 56,890 คน (ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์, 2556) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน โดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan (อ้างถึงใน ทองใบ, 2551) ใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 9 คน ใช้วิธีสัมภาษณ์ 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 ด้านความเชื่อถือได้ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการและด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ แตกต่างกัน โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยโดยสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำนวน 38 ข้อ ได้นำไปทดสอบกับผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach Coefficient Alpha) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เท่ากับ .90 ด้านความเชื่อถือได้ เท่ากับ .88 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เท่ากับ .92 ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ เท่ากับ .92 และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ เท่ากับ .88 แบบสอบถามที่ได้นำไปเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี รวม 381 คน ได้รับแบบสอบถามคืนที่สมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน 381 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	119	31.20
	หญิง	262	68.80
รวม		381	100.00

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	15 - 30 ปี	210	55.10
	31 - 45 ปี	141	37.00
	46 ปีขึ้นไป	30	7.90
	รวม	381	100.00
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	50	13.10
	5,001 - 10,000 บาท	163	42.80
	10,001 - 15,000 บาท	107	28.10
	15,001 - 20,000 บาท	37	9.70
	20,001 บาทขึ้นไป	24	6.30
	รวม	381	100.00
4. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา	176	46.20
	ปวช./ปวส.	92	24.10
	ปริญญาตรีขึ้นไป	113	29.70
	รวม	381	100.00
5. สถานภาพสมรส	โสด	111	29.10
	สมรส	240	63.00
	ม่าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	30	7.90
	รวม	381	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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 63.00

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี

ด้านที่	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

จากตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.05$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการจากดีไปหาควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.17$) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.01$) ส่วนค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการต่ำสุด คือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส

ตัวแปรอิสระ	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ด้านความเชื่อถือได้	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ
เพศ	p=.88	p=.96	p=.29	p=1.00	p=.64
อายุ	p=.17	p=.20	p=.09	p=.04*	p=.32
รายได้	p=.10	p=.60	p=.24	p=.58	p=.06
ระดับการศึกษา	p=.08	p=.10	p=.07	p=.25	p=.02*
สถานภาพสมรส	p=.42	p=.10	p=.04*	p=.16	p=.25

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ประกันตนที่มีเพศ และรายได้ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน กลุ่มที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันและกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังในด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน ผู้ประกันตนมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน และผู้ประกันตนมีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน

การอภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานีด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากดีไปหาควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สามลำดับแรก คือ มีเครื่องกวดบัตรคิวที่ทันสมัย สะดวกต่อการใช้บริการมีแสงสว่าง และอากาศภายในอาคารที่เหมาะสม และมีแบบฟอร์มต่างๆ ไว้อย่างเพียงพอ ด้านความเชื่อถือได้ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากดีไปหาควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สามลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาดและเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลของผู้ประกันตนไว้เป็นอย่างดี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากดีไปหาควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สามลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความช่วยเหลือเมื่อท่านมีคำถาม หรือข้อสงสัย และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำบริการอย่างชัดเจนด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากดีไปหาควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สามลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี มีการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดกฎระเบียบเป็นหลักด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากดีไปหาควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สามลำดับแรก คือ มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรให้บริการในช่วงพักกลางวัน เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ และให้ความสำคัญผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส สามารถอภิปรายได้ดังนี้ ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานีในรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการ ได้รับการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ และได้รับการตอบสนองความต้องการด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับที่ตรงตามความคาดหวัง จึงทำให้ผู้รับบริการทั้งหญิงและชาย เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทรา จันทรัฐ

(อินทรา, 2552) เรื่องความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เทียบบินภายในประเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันเห็นว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เทียบบินภายในประเทศไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี มีความคิดเห็นด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ซึ่งผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ เพราะผู้ประกันตนกลุ่มนี้ ให้ความสำคัญในเรื่องความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในขณะที่ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในเรื่องของแนวปฏิบัติที่ยึดกฎระเบียบเป็นหลักการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ การปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนการช่วยเหลือปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทรา จันทรัฐ (อินทรา, 2552) เรื่องความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เทียบบินภายในประเทศ พบว่า ลูกค้ายที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อสายการบินต้นทุนต่ำเทียบบินภายในประเทศ แตกต่างกัน ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ในรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์กฤษะ บุญรอด (ศักดิ์กฤษะ, 2550) เรื่องความคาดหวังของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิในอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา พบว่ารายได้ของผู้ป่วยไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิในอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานีแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งกลุ่มนี้ให้ความสำคัญด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ เพราะว่าผู้ประกันตนกลุ่มนี้ต้องการได้รับการเอาใจใส่การบอกถึงสิทธิประโยชน์ ที่ตั้งสำนักงานเหมาะสม และการให้บริการตามอำเภอที่ทางไกล ในขณะที่ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ต้องการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพร เขียวเงิน (จตุพร, 2553) ที่วิจัยเรื่องความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ลำพูน) พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อการพัฒนาการให้บริการในด้านความมีตัวตน ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันและ ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกับ

ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสจะให้ความสำคัญด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการสูงกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด ซึ่งกลุ่มนี้มีความคาดหวังในด้านของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ ส่วนผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด ให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วในการรับบริการ และอยากได้คำแนะนำที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทรา จันทรัฐ (อินทรา, 2552) เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เทียบวินภายในประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการด้านทัศนคติการตอบสนองที่รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี สามารถอธิบายได้ดังนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุในช่วงนี้มีความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการในเรื่องของความโปร่งใส และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ในเรื่องของแนวปฏิบัติที่ยึดกฎระเบียบเป็นหลัก การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ การปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนการช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่าง สำหรับผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ในเรื่องของการเอาใจใส่ผู้รับบริการการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน และการให้บริการตามอำเภอที่ห่างไกล ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ในเรื่องของการรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ การประชาสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างส่วนผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส มีความคาดหวังในด้านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ และผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสดให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วในการรับบริการ และอยากได้คำแนะนำที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่าง

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ควรสร้างความมั่นใจให้ผู้ประกันตนโดยพัฒนาระบบการตรวจสอบข้อมูลให้ผู้ประกันตนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้อย่างง่าย เจ้าหน้าที่ยึดกฎระเบียบเป็นหลักในการให้บริการผู้ประกันตน กำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนทุกงาน และบริการด้วยความเป็นธรรม

2. ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ควรจัดให้มีการออกหน่วยเคลื่อนที่และมีการประชาสัมพันธ์ไปยังอำเภอที่ห่างไกล จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานทุกงานภายในฝ่าย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ควรปรับปรุงแก้ไขการทำงานตามข้อเสนอแนะในแนวทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการควรจัดให้มีผู้รับข้อร้องเรียน และดูแลแสดงความคิดเห็นเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และตรงต่อเวลา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี

2. ควรทำการศึกษาการจรรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่สร้างความเข้าใจให้กับผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานีอย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา ดูแลเอาใจใส่จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นลินี ทองประเสริฐ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัยรดา พรเจริญ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงความรักความอบอุ่น ที่อาจารย์มีต่อลูกศิษย์ โดยการเอาใจใส่ตรวจสอบวิทยานิพนธ์เพื่อความสมบูรณ์ทุกขั้นตอน และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจสอบ และให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย และได้ให้คำปรึกษา แนะนำในแง่คิดที่ดีเกี่ยวกับวิธีการสร้างเครื่องมือ และการวิเคราะห์ข้อมูล ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- จตุพร เขียวเขิน. (2553). ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาซอยนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ลำพูน). ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ทองใบ สุดซารี. (2551). การวิจัยธุรกิจ; ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- นลินี ทองประเสริฐ. (2555). บทบาทของสังคมออนไลน์ต่อสำนักทางการเมืองของนิสิต นักศึกษา มหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วารสาร มจร.วิชาการ. ปีที่ 16. ฉบับที่ 31. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2555) หน้า 65-74
- ปณัสยา เกิดวงศ์. (2550). ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์. (2556). ฐานข้อมูลผู้ประกันตนจังหวัดอุบลราชธานี. ประชุมหัวหน้าฝ่ายสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ณ 1 กรกฎาคม 2556

- พิรุชญาณ์ อัครวิระพัฒน์. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการต่อการตรวจเบื้องต้นทาง
ทันตกรรมจัดฟัน โดยใช้แนวคิดช่วงความคาดหวังคุณภาพบริการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ศักดิ์กษะ บุญรอด. (2550). ความคาดหวังของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิใน
อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สำนักงานประกันสังคม. (2551). คู่มือผู้ประกันตน. นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน
- อินทรา จันทรรัฐ. (2552). ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบิน
ภายในประเทศ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- Parasuraman, A., L. L. Bery, et al., (1990). An empirical examination of relationships
in an extended service quality model. Dambridge, Mass., Marketing Science
Institute.