

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9*

THE SERVICE QUALITY OF THE SOCIAL SECURITY OFFICE, BANGKOK AREA 9

ปณณญา พรพัฒนางกูร*, ชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา

Punyapa Pornpattananangkul*, Chinnaso Visitnitikija

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Master of Business Administration Program, Kasembundit University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: pornpattana.a@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 2) ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 4) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท เข้ารับบริการในช่วงเวลา 12.31 - 14.30 น. และความถี่ในการใช้บริการปีละ 1 - 3 ครั้ง โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นประเภทงานที่มาใช้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจในการใช้บริการ, สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9, การประเมินผลบริการภาครัฐ, ผู้ใช้บริการ

Abstract

This research article aims to study: 1) The service quality of the Social Security Office, Bangkok Area 9, 2) The satisfaction of users with the services provided by the Social Security Office, Bangkok Area 9, 3) The comparison of satisfaction classified by personal demographic data, and 4) The service quality factors that influence user satisfaction with the services provided by the Social Security Office, Bangkok Area 9. The sample consisted of 400 service users. A questionnaire was

*Received April 1, 2025; Revised April 20, 2025; Accepted April 25, 2025

used as a tool for data collection. The data were analyzed using descriptive statistics, including percentages and means, as well as inferential statistics, such as t-tests, F-tests (One-way ANOVA), and multiple regression analysis. The results indicated that the majority of the sample were female, aged between 31 - 40 years, employed in the private sector, single, with a bachelor's degree, and an average monthly income exceeding 25,000 baht. The majority accessed services between 12:31 and 14:30, and the frequency of service use was 1 - 3 times per year. Overall, both the service quality and user satisfaction were rated as high. The comparison of satisfaction according to personal demographic characteristics such as gender, age, occupation, education level, average monthly income, service time, and frequency of service use revealed no statistically significant differences, except for the type of service received, which showed a statistically significant difference at the .05 level. Furthermore, the various service quality factors, including tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, were found to have a statistically significant impact on user satisfaction at the .01 level.

Keywords: Service Quality, Service Satisfaction, Social Security Office Bangkok Area 9, Public Service Evaluation, Service Users

บทนำ

ในปัจจุบัน ภาครัฐของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐควบคู่กับการสร้างความพึงพอใจในการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน รัฐบาลจึงกำหนดแนวนโยบายการพัฒนากระบวนการที่มุ่งเน้นการบริการที่มีความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และคุ้มค่ากับภาษีของประชาชน พร้อมทั้งส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผล และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564)

สำนักงานประกันสังคม ถือเป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลและส่งเสริมความมั่นคงด้านสวัสดิการแรงงานภาคเอกชน ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 และมีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายนของปีเดียวกัน โดยในระยะเริ่มแรก ครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป (ผู้ประกันตนตามมาตรา 33) ต่อมาได้ขยายขอบเขตไปยังสถานประกอบการขนาดเล็กลงในปีพ.ศ. 2536 และพ.ศ. 2545 ปัจจุบัน ระบบประกันสังคมให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ทั้งสิ้น 7 กรณี ได้แก่ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ เสียชีวิต การคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร ชราภาพ และกรณีว่างงาน โดยมีแหล่งเงินทุนจากการสมทบของนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล อีกทั้งยังมีกฎหมายกองทุนเงินทดแทน สำหรับดูแลลูกจ้างที่ได้รับอันตราย หรือเสียชีวิต จากการทำงาน (สำนักงานประกันสังคม, 2565)

คุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรและธุรกิจในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะในภาคบริการซึ่งมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดความต้องการบริการที่มีคุณภาพเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตในมุมมองของผู้รับบริการ คุณภาพบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง หากผลการบริการตรงหรือเกินความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการซ้ำ คุณภาพการบริการจึงถือเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพิ่มความเชื่อมั่นในองค์กร และส่งผลต่อความสำเร็จในระยะยาว การวัดและประเมินคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบจะช่วยให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รัชนาท บัวเงิน, 2562)



แม้ว่าระบบประกันสังคมจะมีบทบาทสำคัญในด้านสวัสดิการและความมั่นคงทางสังคม แต่ในทางปฏิบัติยังพบข้อจำกัดบางประการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ เช่น ความล่าช้าในกระบวนการดำเนินงาน ความไม่ชัดเจนของข้อมูล และความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้น การศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 เพื่อประเมินระดับการให้บริการในแต่ละมิติ และนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงแนวทางการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9

จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 ราย ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากคุณสมบัติเฉพาะของผู้ที่มีประสบการณ์ตรงในการใช้บริการจากหน่วยงานดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งมุ่งศึกษาการรับรู้จริงจากผู้มีประสบการณ์โดยตรง ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองใช้แบบสอบถาม (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 เช่นเดียวกัน เพื่อประเมินคุณภาพของเครื่องมือก่อนการนำไปใช้จริง โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายข้อด้วยวิธีการวิเคราะห์รายการ (Item Analysis) และหาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.971 แสดงถึงระดับความเชื่อถือได้ในระดับสูง โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการเชิงพรรณนาโดยจัดแสดงผลผ่านตารางและอธิบายผลในลักษณะพรรณนา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 โดยใช้แนวคิดกรอบแนวคิด SERVQUAL Model ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ Parasuraman (Parasuraman, A. et al., 1990) สามารถแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsive) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) และอาศัยแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของ Millet (Millet, J. D., 1954) ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 จำนวน 400 ราย ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ตรงกับการใช้บริการของหน่วยงาน และสามารถสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการ

ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 ในช่วงเวลาที่มีการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้หลักการคำนวณ ของ W. G. Cochran ซึ่งเหมาะสมสำหรับกรณีที่ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้อย่างแท้จริง โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนี้

$$\text{สูตร } n = P(1-P)(Z^2)/(e^2)$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าความน่าจะเป็นของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ (ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% z มีค่าเท่ากับ 1.96)

$$\text{แทนค่า } n = (.50)(1-.50)(1.96^2)/(.05^2)$$

$$n = (.5)(.5)(3.8416)/.0025$$

$$n = .9604/.0025$$

$$n = 384.16$$

ในการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสม คือ 385 ราย แต่เพื่อป้องกันปัญหาข้อมูลไม่สมบูรณ์ และเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ราย

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาศึกษา ตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม 2567 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2568

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทงานที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้ 5 = สำคัญมากที่สุด, 4 = สำคัญมาก, 3 = สำคัญปานกลาง, 2 = สำคัญน้อย, 1 = สำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 เป็นข้อคำถามที่วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 5 = พอใจมากที่สุด, 4 = พอใจมาก, 3 = พอใจปานกลาง, 2 = พอใจน้อย, 1 = พอใจน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามฉบับร่างได้รับการพิจารณาและประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นอาจารย์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหาร การวัดผล การวิจัยทางสังคมศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการสอนไม่น้อยกว่า 10 ปี ทำหน้าที่ประเมินและตรวจสอบเพื่อหาค่า Validity โดยใช้ IOC ซึ่งจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.5 ซึ่งผลการประเมิน พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรง IOC เท่ากับ .940

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้รับบริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 40 ราย ด้วยวิธีของ Cronbach (Cronbach, L. J., 1990) พบว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ .971



การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองแบบเจาะจงกับผู้ที่มาใช้บริการ และรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อสรุปลักษณะข้อมูลเบื้องต้นและแสดงระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการในแต่ละมิติ
2. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงแนวโน้มและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ
3. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมิติเชิงคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยตรวจสอบข้อสมมติของการวิเคราะห์ ได้แก่ ความเป็นเส้นตรง (Linearity), ความเป็นอิสระของข้อผิดพลาด (Independence of Errors), ความแปรปรวนของข้อผิดพลาดคงที่ (Homoscedasticity), และการไม่มีภาวะร่วมเส้นตรง (Multicollinearity) เพื่อให้มั่นใจในความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .01

ผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน (64%) อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 106 คน (27%) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 182 คน (45%) สถานภาพโสด จำนวน 241 คน (60%) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 231 คน (58%) มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 136 คน (34%) โดยส่วนใหญ่มาใช้บริการชำระเงินสมทบ จำนวน 112 คน (28%) ช่วงเวลา 12.31 - 14.30 น. จำนวน 131 คน (33%) และมาใช้บริการปีละ 1 - 3 ครั้ง จำนวน 184 คน (46%) จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคคลวัยทำงาน มีการศึกษาและรายได้ระดับปานกลางถึงสูง อีกทั้งยังมีพฤติกรรมการใช้บริการที่สม่ำเสมอ

ตารางที่ 1 แสดงระดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.28	.58	มาก	5
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.37	.58	มาก	2
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	4.37	.60	มาก	1
4	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	4.37	.57	มาก	3
5	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ	4.34	.60	มาก	4
ผลรวม		4.35	.59	มาก	

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .59) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = .60) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = .58) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = .57) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = .60) และด้านมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .58) ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 มีการให้บริการในทุกมิติอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ประชาชนให้ความสำคัญสูงสุด และควรรักษาไว้เป็นจุดแข็งขององค์กร ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่อาจเป็นจุดที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความสมดุลของคุณภาพบริการในทุกมิติ

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9

ข้อที่	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1	การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.40	.59	มาก	1
2	การให้บริการอย่างตรงเวลา	4.33	.61	มาก	4
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.33	.60	มาก	3
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.39	.56	มาก	2
5	การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.26	.63	มาก	5
ผลรวม		4.34	.60	มาก	

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = .60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .59) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = .56) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .60) การให้บริการอย่างตรงเวลา ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .61) และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .63) ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการรับรู้และพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงการให้บริการที่มีมาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถดูแลผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม การให้บริการอย่างก้าวหน้าอาจเป็นด้านที่ควรส่งเสริมเพิ่มเติม เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือแนวทางบริการแบบดิจิทัลมาใช้เพื่อยกระดับคุณภาพให้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการในอนาคต

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ		Sig	ผลการทดสอบ
	T	F		
เพศ	.707		.480	ไม่แตกต่าง
อายุ		2.072	.084	ไม่แตกต่าง
อาชีพ		.908	.437	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ		2.096	.124	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา		1.198	.310	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		.108	.980	ไม่แตกต่าง
ประเภทงานที่มาใช้บริการ		2.301	.044*	แตกต่าง
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		1.549	.201	ไม่แตกต่าง
ความถี่ในการใช้บริการ		2.003	.113	ไม่แตกต่าง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 ที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 ไม่แตกต่างกัน ส่วนประเภทงานที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ยกเว้น ประเภทงาน ที่มาใช้บริการ ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความแตกต่างในขั้นตอน การให้บริการ เช่น การขึ้นทะเบียนนายจ้าง หรือการแจ้งเข้า-ออกงาน อาจต้องใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก มีขั้นตอนที่ซับซ้อน และใช้เวลานาน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่ำกว่า ในขณะที่การชำระเงินสมทบ หรือขอรับ คืนเงินสมทบ เป็นงานที่มีระบบขั้นตอนการดำเนินงานที่สั้น สะดวก รวดเร็ว จึงทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่า

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	p-value
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่	.245	.081		3.036	.003
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.155	.030	.160	5.249	.000*
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.142	.047	.148	3.030	.003*
ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	.154	.049	.166	3.155	.002*
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	.197	.057	.203	3.481	.001*
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ	.294	.051	.313	5.741	.000*

$R^2 = .875$, adjusted $R^2 = .874$ $F = 552.581$, $P < .05$

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แสดงให้เห็นว่า คุณภาพ การให้บริการทั้ง 5 ด้าน ของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะในมิติของ ด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (Beta) สูงที่สุดเท่ากับ 0.313 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญ กับการได้รับการดูแลแบบเข้าใจ เข้าใจ มีการสื่อสารที่เหมาะสม การรับฟัง และความสามารถในการตอบสนองต่อ ความต้องการเฉพาะรายอย่างมีประสิทธิภาพจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกมิติ ทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ สะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานสามารถดำเนินการตามมาตรฐานการบริการที่ครอบคลุม

ทั้งด้านกายภาพ พฤติกรรมของบุคลากร และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดิ์ยิ่ง ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งผา อำเภอบ้านผาง จังหวัดขอนแก่น (เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดิ์ยิ่ง, 2565) และพบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กาญจนา คำตัน และคณะ ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา บางกะปิ (กาญจนา คำตัน และคณะ, 2565) ซึ่งรายงานว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี (ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด, 2563) และงานวิจัยของ พัฒนดา เรืองฤทธิ์ ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช (พัฒนดา เรืองฤทธิ์, 2563) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้านเช่นเดียวกัน เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยในต่างประเทศ ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boyne, G. A. ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรัฐบาลท้องถิ่นในสหราชอาณาจักร (Boyne, G. A., 2002) โดยพบว่า มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษานี้ ที่พบว่า ทุกมิติของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 อยู่ในระดับมาก และมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงาน มีการบริหารจัดการด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐนนท ทวีสิน และคณะ ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย (ณฐนนท ทวีสิน, 2566) พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในลักษณะเดียวกันกับผลการวิจัยในครั้งนี้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Van Ryzin, G. G. ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะในประเทศสหรัฐอเมริกา (Ryzin, G. G., 2004) โดยพบว่า ประชาชนจะมีระดับความพึงพอใจสูงเมื่อได้รับการที่มีความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า มิติของการให้บริการอย่างตรงเวลา เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งในบริบทของประเทศไทยและต่างประเทศ

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

จากผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มประชากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน



มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานฯ ในระดับใกล้เคียงกัน สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานฯ มีมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทกา สายสวาท และคณะ ที่อธิบายไว้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน (นันทกา สายสวาท และคณะ, 2563) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มในทิศทางเดียวกันกับผลวิจัยในครั้งนี้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด ที่อธิบายไว้ว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี (ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด, 2563) พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่ส่งผลต่อความแตกต่างในระดับความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการในทุกมิติ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กล่าวคือ หากสำนักงานสามารถยกระดับคุณภาพในแต่ละมิติได้ ก็จะช่วยส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวธิดา สุริจกหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง ที่อธิบายไว้ว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น (เยาวธิดา สุริจกหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง, 2565) พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความความพึงใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้บริการที่ดีในทุกด้าน โดยเฉพาะในแง่ของการตอบสนองและความเข้าใจผู้ใช้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 อยู่ในระดับมากในทุกมิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานด้านการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในแต่ละมิติ ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานให้มีความทันสมัย เพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน เช่น การจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่มีเทคโนโลยีทันสมัย การปรับปรุงพื้นที่พักคอย ห้องสุขา และพื้นที่จอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ พร้อมทั้งจัดให้มีระบบกำกับดูแลที่เข้มงวดและมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน และสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพของการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ควรส่งเสริมการอบรมและพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ให้สามารถให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาระบบสื่อสารและข้อมูลข่าวสารให้สามารถเข้าถึงง่าย ครอบคลุม และตอบสนองต่อข้อสงสัยหรือความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มพูนความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะในการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของหน่วยงาน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ควรส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง และนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดจากการศึกษาที่มุ่งเฉพาะพื้นที่กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 ซึ่งอาจไม่สะท้อนภาพรวมของประเทศ อีกทั้งการใช้แบบสอบถามปลายเปิดและการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง อาจส่งผลต่อความหลากหลายของมุมมองที่ได้รับ ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังสำนักงานในภูมิภาคอื่นเพื่อเปรียบเทียบในระดับประเทศ พัฒนาเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล และนำวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก มาใช้เพื่อให้เข้าใจบริบทและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้อย่างรอบด้านยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา คำตัน และคณะ. (2565). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 12(2), 208-220.
- ณฐนท ทวีสิน. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชน ผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย. ใน การประชุมระดับชาติและนานาชาติเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 6 ปี 2566. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นันทกา สายสวาท และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก, 6(3), 262-269.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- พัฒน์ดา เรืองฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เยาวธิดา สุริจกหงส์ และรัชดา รักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการ Journal of Roi Kaensarn Academi, 7(11), 1-16.
- รัชนาท บัวเงิน. (2562). คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. ใน การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปี 2563. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2564 - 2565. เรียกใช้เมื่อ 11 เมษายน 2568 จาก <https://www.opdc.go.th/>
- สำนักงานประกันสังคม. (2565). รายงานประจำปี. เรียกใช้เมื่อ 26 กรกฎาคม 2567 จาก <https://www.sso.go.th/wpr/>
- Boyne, G. A. (2002). Public service performance: What do the public think? Public Administration, 80(4), 681-703.
- Cronbach, L. J. (1990). Essentials of psychological testing. (3rd ed.). New York: Harper & Collins.
- Millet, J. D. (1954). Management in the public service. McGraw-Hill: Scientific Research.



- Parasuraman, A. et al. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press.
- Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433-448.