

นวัตกรรมการจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

Management Innovation to Develop the Quality of Public Services at the

Social Security Office, Bangkok Area 7

พีรภรณ์ บัวทอง*

Peeraporn Buathong *

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

College of Innovative Management, Rajamangala University of Technology Ratanakosin Thailand

E-mail: peeraporn.bua@rmutr.ac.th

Retrieved; 17-04-2025; Revised; 31-07-2025. Accepted; 20-08-2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้แก่ ผู้ประกันตนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ ของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวน ทางเดียวและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบคุณภาพ การให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ที่แตกต่างกัน และ (3) ด้านการจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: คุณภาพ ; การให้บริการ ; ประชาชน ; สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่

Abstract

This research had three objectives: (1) to evaluate the level of service quality of the Social Security Office of Bangkok Area 7, (2) to compare the quality of service of the Social Security Office of Bangkok Area 7 classified by personal factors, and (3) to test the relationship between management and service quality of the Social Security Office of Bangkok Area 7. This research was quantitative research. The sample consisted of 400 insured persons in the area under the responsibility of the Social Security Office of Bangkok Area 7. Data were collected by using a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way variance, and Pearson correlation. The results of the research (1) in terms of the level of service quality of the Social Security Office of Bangkok Area 7 was at a high level. (2) in terms of comparing the quality of service of the Social Security Office of Bangkok Area 7 classified by personal factors, it was found that different levels of education and income had different opinions on the quality of service of the Social Security Office of Bangkok Area 7. (3) in terms of management, there was a positive relationship with the quality of service of the Social Security Office of Bangkok Area 7, with a relatively high positive relationship.

Keywords: Quality, providing service, people, social security office, Bangkok area 7

บทนำ

การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการ เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการบริการได้โดยง่ายสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน และประชาชนไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยออกแบบแนวทาง ขั้นตอนรูปแบบการให้บริการให้เป็นรูปแบบดิจิทัลและวางแผนให้มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์โดยพัฒนาบริการเดิม และสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัต สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2533 โดยมีความรับผิดชอบในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตน หรือลูกจ้างซึ่งได้รับอันตราย หรือเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากการทำงานและไม่เนื่องจากการทำงาน การให้บริการประชาชนภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมจะแยกตามประเภทของกองทุน ซึ่งมีด้วยกัน 2 กองทุน คือ กองทุนเงินทดแทนที่ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 และกองทุนประกันสังคมเป็นกองทุนที่ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จึงศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 เพื่อนำผลการวิจัยไปเสนอหน่วยงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน การประเมินการให้บริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใดจึงเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ชี้วัดระดับการให้บริการว่าสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้ดีเพียงใด คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องซับซ้อนต้องอาศัยการรับรู้หรือขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ใช้บริการ การประเมินคุณภาพการให้บริการจะเกิดขึ้นระหว่างกระบวนการส่งมอบบริการและผล การประเมินก็มาจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ คุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด จึงจะทำให้การบริการนั้นมีคุณภาพ การให้บริการที่มีคุณภาพ จึงหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมาใช้บริการในเวลาใด ก็ยังได้รับการให้บริการที่ไม่ต่างไปจากเดิม(บุญมี ยอมพันธ์, 2561) โดยพาราซุรามาน ซีแทม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)ได้นำเสนอตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้ประเมินคุณภาพการหรือเรียกว่า SERVQUAL โดยSERVQUAL เป็นตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ผ่านตัววัด 5 ด้านหลัก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

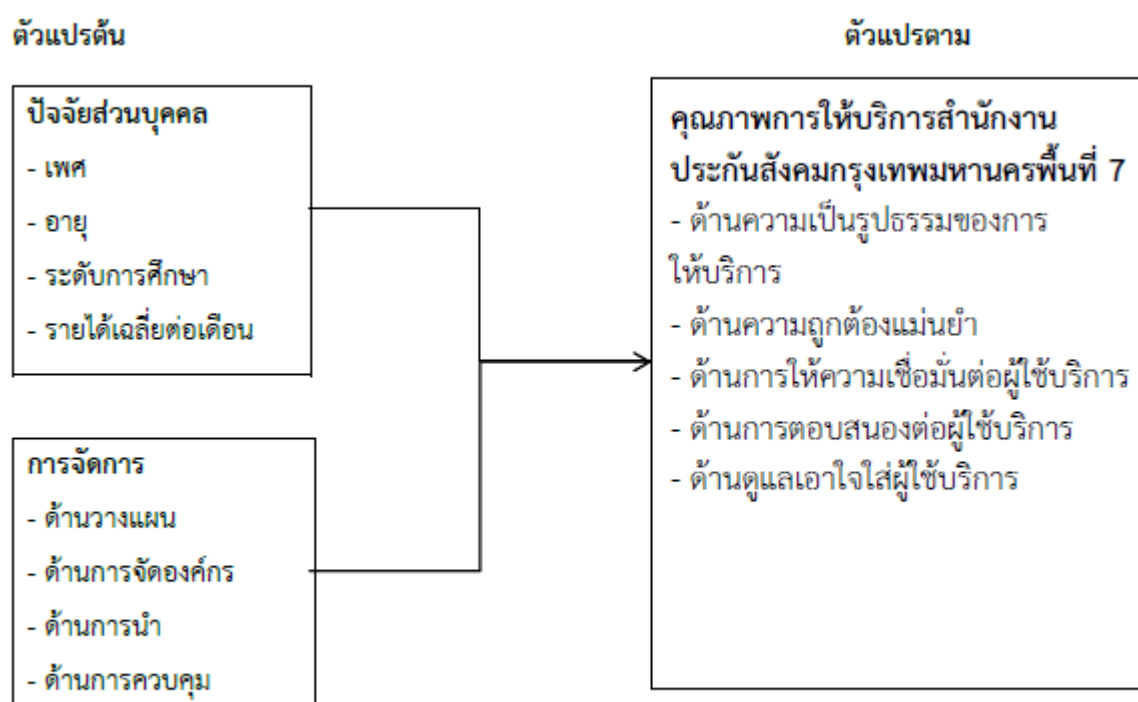
ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ตามแนวคิดของ (Allen, 1958) ได้เสนอทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรใส่ใจในกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การนำ และการควบคุม (POLC) (สุภาพร เพียรดี, 2554) เป็นการให้ความสำคัญกับการนำซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ข้อดีของ POLC ก็คือการสร้างมาตรฐานในทุกรายละเอียดเน้นปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้อย่างเคร่งครัดทำให้องค์กรมีผลการประเมินที่ชัดเจนสามารถวัดประสิทธิภาพของการทำงานได้ดี ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การโน้มนำ (leading/influencing) และการควบคุม (controlling) อย่างไรก็ตามงานในแต่ละส่วนของกระบวนการจัดการที่กล่าวข้างต้นนี้มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้แนวคิดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการ ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ประกอบด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ แสดงในภาพดังต่อไปนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกันตนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำนวน 400 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกันเพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำนวน 464,642 คน (ข้อมูลจากกองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม ณ วันที่ 16 ตุลาคม 2567)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำนวน 400 คน โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น(Stratified Random Sampling) และกำหนดขนาดตัวอย่างตามกฎของ Taro Yamane(จินต์จุฑา จันทรประสิทธิ์, 2559) เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. รายได้(บาท/เดือน) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 3 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามการจัดการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ประกอบด้วย 1. ด้านการวางแผน 2. ด้านการจัดองค์กร 3. ด้านการนำ 4. ด้านการควบคุม จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ประกอบด้วย 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2. ด้านความถูกต้องแม่นยำ 3. ด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ 4. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 5. ด้านดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จำนวน 15 ข้อ โดยที่แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ถึง ส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อของ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert, 1961) และได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ โดยข้อคำถามมีลักษณะเชิงบวก

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการให้ความ

เชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ เป็นมิตร และมีความเข้าใจประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งทางสำนักงานประกันสังคมให้บริการประชาชนโดยยึดถือผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลักทำให้ประชาชนมีความไว้วางใจในการใช้บริการโดยเจ้าหน้าที่ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับการบริการประชาชนและปฏิบัติงานตามหลักกฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 จึงทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบข้อมูลที่ถูกต้องนอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมสามารถบริการประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้งที่บริการอย่างสุภาพ และให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องแม่นยำ สำหรับด้านที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทั้งนี้จุดบริการประชาชนอาจจะยังมีน้อย และไม่ชัดเจน ประกอบกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมยังคงมีความซับซ้อน ไม่สามารถให้บริการได้อย่างสมบูรณ์ในขั้นตอนเดียวได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสินี จงกลพิช (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัดพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในรายด้านและภาพรวม โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตามลำดับและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต ผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเปาโล รังสิต มีความคิดเห็นในภาพรวมในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ นั้นอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 นั้นสามารถสรุปได้เป็นรายด้าน ดังนี้

ผู้ประกันตนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพการให้บริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญณ์พัชร เหมือนจินดา (2563) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงินงานการเงินและบัญชี มหาลัยราชภัฏนครปฐม โดยผลจากการเปรียบเทียบ พบว่า นักศึกษาที่มาใช้บริการของจุดชำระเงินงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันและงานวิจัยของช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลธนบุรีที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ ผู้ประกันตนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า อายุไม่ใช่ตัวกำหนดหรือบ่งชี้ว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุมาก จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากหรือน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรกร พิงสุจริต (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง โดยผลการวิจัยพบว่า อายุที่ต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง และงานวิจัยของ กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงินงานการเงินและบัญชี มหาลัษราชภัฏนครปฐม ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่มาใช้บริการของจุดชำระเงินงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา ผู้ประกันตนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าระดับการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการรับรู้หรือมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎ์ลภณ การมิตริ (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทเมืองไทยแคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยท่าเรือจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันและงานวิจัยของ วัชรกร พิงสุจริต (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบังผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

การจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ซึ่งปัจจัยการจัดการ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำและด้านการควบคุม ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งอธิบายได้ว่าผู้ประกันตนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 มีความคิดเห็นในด้านการจัดการในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การจัดการสามารถทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ได้ และส่งผลให้เจ้าหน้าที่ หรือสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ในการสร้างประโยชน์ให้กับประชาชน ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีวรรณ จินตะสะวิน (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการออกใบรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ผลการวิจัยพบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและคุณภาพการให้บริการออกใบรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ของสำนักงานอุตสาหกรรม

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและคุณภาพการให้บริการออกใบรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของกลุ่มประชากรผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

สำนักงานประกันสังคม ควรมีการกำหนดกิจกรรมหรือแผนงานที่เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการประชาชนให้ชัดเจน มีการปรับปรุง พัฒนา คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งองค์กร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการควบคุมและตรวจสอบอยู่เสมอ สำนักงานประกันสังคม ควรมีจุดการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่แสดงถึงขั้นตอนการเข้าใช้บริการเพื่อให้ประชาชนเข้าใจการบริการของสำนักงานสำนักงานประกันสังคมควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการประชาชนในการเข้ารับบริการ ตั้งแต่ขั้นตอนการกรอกเอกสาร หรือมีเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษากับประชาชนที่มีข้อสงสัย หรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสำนักงานประกันสังคมควรจัดให้มีกิจกรรมให้กำลังใจกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่เป็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มุมมอง และข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเมื่อได้สัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการจะได้ข้อมูลที่หลากหลายเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ควรมีการขยายพื้นที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

บรรณานุกรม

- กฤษฎีกุลถนอม การสิดิธี. (2566). ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา จังหวัดลพบุรี [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา]. Etheses Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. <http://etheses.aru.ac.th/thesisdetail.php?id=2143>
- กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา. (2563). คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม].
- จินต์จุฑา จันทรประสิทธิ์. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พื้นที่ภาคที่ 1 เขตที่ 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ไม้ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ชอดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม].
- ดิเรก ธรรมารักษ์. (2563). *บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ].
- ธเนศพล อินทร์จันทร์. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต].มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รัชกร พึ่งสุจริต. (2565). *คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. Burapha University Research Information.
- วิลาสณี จงกลพีช. (2563). *คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ การณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- สุภาพร เพียรดี. (2554). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ*. <https://www.gotoknow.org/posts/4483372>
- อารีวรรณ จินตะสะวิน. (2563). *การจัดการคุณภาพการให้บริการออกใบรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนของสำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- Allen, L. A. (1958). *Management and organization*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Ziethaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.