

มาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ Service Quality Standards of Chiang Mai Provincial Social Security Office

pongศรี กันทะลีก และ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุรยา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Pongsri Kunthaluek and Siripong Ladavalya Na Ayuthya

Chiangmai University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: pongsri_kun@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการ 3) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่นๆ ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ 4) สำรวจหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 88 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้วิธีของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม มีคุณภาพมาตรฐานค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.07$) 2) ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.628$) ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศ และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการในระดับปานกลาง ค่า $r = 0.425$, $r = 0.415$ และ $r = 0.532$ ตามลำดับ ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านผลผลิตและบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ระดับค่อนข้างต่ำ ค่า $r = 0.302$ และ $r = 0.393$ ตามลำดับ 3) ปัญหาและอุปสรรคที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพบมากที่สุดจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา คือ อัตรากำลังของบุคลากรที่ไม่เพียงพอ 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่คาดหวังให้มีการดำเนินการมากที่สุด คือ การจัดหาอัตรากำลังเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ

คำสำคัญ: มาตรฐานการให้บริการ; คุณภาพการบริการ; สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

* วันที่รับบทความ : 21 กุมภาพันธ์ 2566; วันแก้ไขบทความ 19 มีนาคม 2566; วันตอบรับบทความ : 20 มีนาคม 2566

Abstracts

The purposes of this research were 1) to assess the Chiang Mai Social Security Office's level of service quality standards. 2) Analyze the factors that are related to the operation of operators according to service quality standards. 3) to assess problems and difficulties with the service provided by the Chiang Mai Social Security Office in terms of personnel, equipment, the information technology system, and other components. 4) to resolve problems and difficulties caused by many circumstances.

This study implemented a qualitative research methodology. A questionnaire was employed as the primary data collection technique to gather information from 88 service employees of the Social Security Office in Chiang Mai Province. The statistics used in data analysis to analyze the correlation based on Pearson's method were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that: 1) The overall quality and service standards of the Chiang Mai Social Security Office are quite high ($\bar{X} = 3.07$) 2) The location and facility factors demonstrated a significant correlation ($r = 0.628$). Personnel, communication channels, information systems, and processes for providing services showed a moderate correlation with the service quality standards ($r = 0.425$, $r = 0.415$, and $r = 0.532$, respectively). The Chiang Mai Social Security Office's service quality standards have a moderate relationship with the equipment, communication channels, information system factors, and service process ($r = 0.302$ and $r = 0.393$, respectively). 3) The most common problems and difficulties encountered by the operators from their prior experiences were insufficient manpower. 4) The recommendation for solving these problems and difficulties would be that the agency should provide manpower to be sufficient for services and facilities. Thus, it is statistically significant at .01 ($R = 0.302^{**}$) and is associated with high levels of service quality standards.

Keywords: Service Standards; Quality of Service; Chiang Mai Provincial Social Security Office

บทนำ

แผนยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580 ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีการปรับเปลี่ยนการบริหารภาครัฐโดยยึดหลัก“ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม”มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัล เข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยมีเป้าหมาย 2 ประการคือ (1) บริการของภาครัฐ มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และ (2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ (แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565), 2565 : ออนไลน์)

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกระทรวงแรงงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารกองทุนสองกองทุนได้แก่ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกองทุนเงินทดแทน พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตามลำดับ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580 สำนักงานประกันสังคมได้มีกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ของสำนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับการเชื่อมโยงสังคมแรงงานด้วยเครือข่ายดิจิทัล และเครือข่ายการสื่อสาร เพื่อสร้างการเข้าถึงและให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน โดยสำนักงานประกันสังคมมีการพัฒนาระบบการบริการประชาชน นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนมาโดยตลอด เพื่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีคุณภาพมาตรฐานที่ดี (แผนปฏิบัติราชการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565), 2565 : ออนไลน์)

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคของสำนักงานประกันสังคม มีอำนาจหน้าที่ตามภารกิจหลัก คือ การให้บริการแก่นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบของจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง ประกอบด้วยฝ่ายบริหารงานทั่วไปและ 3 กลุ่มงานหลักได้แก่ กลุ่มงานเงินสมทบและงานทะเบียน กลุ่มงานสิทธิประโยชน์ และ กลุ่มงานการเงินและบัญชี แต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายและมีการทำงานที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน การร่วมมือกันทำงาน หรือการประสานงานระหว่างฝ่ายเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ปัจจุบันมีอัตรากำลัง ประกอบด้วยข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 112 คน มีจำนวนสถานประกอบการในการดูแลรับผิดชอบ จำนวน 17,668 แห่ง รวมจำนวนผู้ประกันตนทั้งสิ้น 324,562 ราย แบ่งเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 214,650 คน ผู้ประกันตนมาตรา 39 จำนวน 109,912 คน และผู้ประกันตน มาตรา 40 จำนวน 90,500 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่, 2565 : 8-14)

จากจำนวนผู้ให้บริการและผู้รับบริการดังกล่าวข้างต้น ส่งผลต่อการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ผู้รับบริการต้องใช้เวลารอคอยยาวนาน เช่น กลุ่มงานเงินสมทบและงานทะเบียน 25 นาที/คน กลุ่มงานการเงินและบัญชี 15 นาที/คน และกลุ่มงานสิทธิประโยชน์ 45 นาที/คน สาเหตุสำคัญประการหนึ่งอาจเกิดจากจำนวนผู้ให้บริการ และผู้รับบริการไม่สมดุลกันดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และระยะเวลาารอคอยในการรับบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2564

กลุ่มงาน	ผู้รับบริการ (คนต่อปี)	ผู้รับบริการเฉลี่ย (คน/วัน)	ระยะเวลาารอคอย (นาที/คน)	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (คน)
เงินสมทบและงาน ทะเบียน	57,008	260	25 นาที/คน	22
งานการเงินและ บัญชี	54,842	250	15 นาที/คน	4
สิทธิประโยชน์	37,213	170	45 นาที/คน	12

ที่มา : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ , 2565 : 1-10

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และระยะเวลาการรอคอยทั้ง 3 กลุ่มงาน แสดงให้เห็นว่าการให้บริการยังมีปัญหาเรื่องคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะการรอคอยเป็นเวลายาวนานในการรับบริการ เนื่องจากมีผู้ประกันตน นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้มีสิทธิมาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน จึงมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ต่อคุณภาพการให้บริการในปี พ.ศ. 2564 ในรูปของการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการผ่านสายด่วน 1506 สำนักงานประกันสังคม ทั้งสิ้นจำนวน 43 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพและความไม่พอใจในการบริการ (สำนักงานประกันสังคม, 2565 : ออนไลน์)

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อคุณภาพการบริการและ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการในด้านต่างๆ และ แนวทางการปรับปรุงแก้ไข เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการของหน่วยงาน และเพื่อให้การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ สามารถให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามที่คาดหวัง (Expected Service) ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานตามคุณภาพมาตรฐานการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่นๆ ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ สามารถให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามที่คาดหวัง ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยที่มีขอบเขตและรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 112 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างขึ้นจากประชากรที่ทำการศึกษา ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการทั้งหมดจากอัตรากำลังในส่วนของกลุ่มงานเงินสมทบและงานทะเบียน กลุ่มงานการเงินและบัญชี และกลุ่มงานสิทธิประโยชน์ รวมทั้งสิ้น 88 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) ส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถ บุคลากร ระบบสารสนเทศ จิตสำนึกการให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ รูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ และ ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยใช้คำถามแบบจัดลำดับ (Rank Question) เพื่อให้

ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามลำดับความสำคัญของปัญหา โดยแบบสอบถามผู้วิจัยได้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient of Alpha : α -coefficient) ตามแบบของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.884

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้ 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ 2) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2546 : 162 อ้างถึงใน นรภัทร เขตต์วัฒน์, 2556 : 58) โดยทำการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและช่วงค่าคะแนนเฉลี่ยการแปลผลไว้ ดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับการให้คะแนน และเกณฑ์การแปล

ระดับความคิดเห็น	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ	ช่วงคะแนน	เกณฑ์การแปลผล
เห็นด้วยมาก/ทุกครั้ง	4	1	3.26 – 4.00	มาก/มีมาก/ดีมาก/มีคุณภาพสูง
เห็นด้วยค่อนข้างมาก / เกือบทุกครั้ง	3	2	2.51 – 3.25	มีค่อนข้างมาก/ค่อนข้างดีมาก/เกือบทุกครั้ง/ มีคุณภาพค่อนข้างสูง
เห็นด้วยค่อนข้างน้อย / นานๆ ครั้ง	2	3	1.76 – 2.50	ค่อนข้างน้อย/ไม่ค่อยดี / มีคุณภาพค่อนข้างต่ำ
เห็นด้วยน้อย / ไม่เคย	1	4	1.00 – 1.75	มีน้อย/น้อย/ไม่เคย/มีคุณภาพต่ำ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (F) ร้อยละ (P) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (F) ร้อยละ (P) คะแนนเฉลี่ย (M) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ 3) การวิเคราะห์ ปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถ บุคลากร ระบบสารสนเทศ จิตสำนึกการให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ รูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ และ ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ใช้คำถามแบบจัดลำดับ (Rank Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามลำดับความสำคัญ หลังจากนั้น นำมาคำนวณคะแนน โดยการใช้การถ่วงน้ำหนักตามคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจากลำดับแรกถึงลำดับสุดท้าย 4) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้สถิติ One Sample t-test ที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อทดสอบระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ กับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (2.50 ระดับค่อนข้างน้อย) โดยมีสมมติฐานการทดสอบ คือ $H_0: \mu \geq 2.50$ และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านผลผลิตและบริการ กับมาตรฐานคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlative Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กำหนดเกณฑ์การอธิบายขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงเส้นของเพียร์สัน (Correlation, Pearson, Product Moment Coefficient, r) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq +1$ โดยกำหนดเกณฑ์การอธิบายขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ((Bartz, 1999 อ้างถึงใน สมถวิล วิจิตรวรรณภา, 2565 : 1-15) ดังนี้

- ค่า r มีค่า ± 0.81 ขึ้นไป แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันสูง-สูงมาก
- ค่า r มีค่า $\pm 0.61 - 0.80$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง
- ค่า r มีค่า $\pm 0.41 - 0.60$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันปานกลาง
- ค่า r มีค่า $\pm 0.21 - 0.40$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างต่ำ
- ค่า r มีค่า $\pm 0.00 - 0.20$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันต่ำ-ต่ำมาก

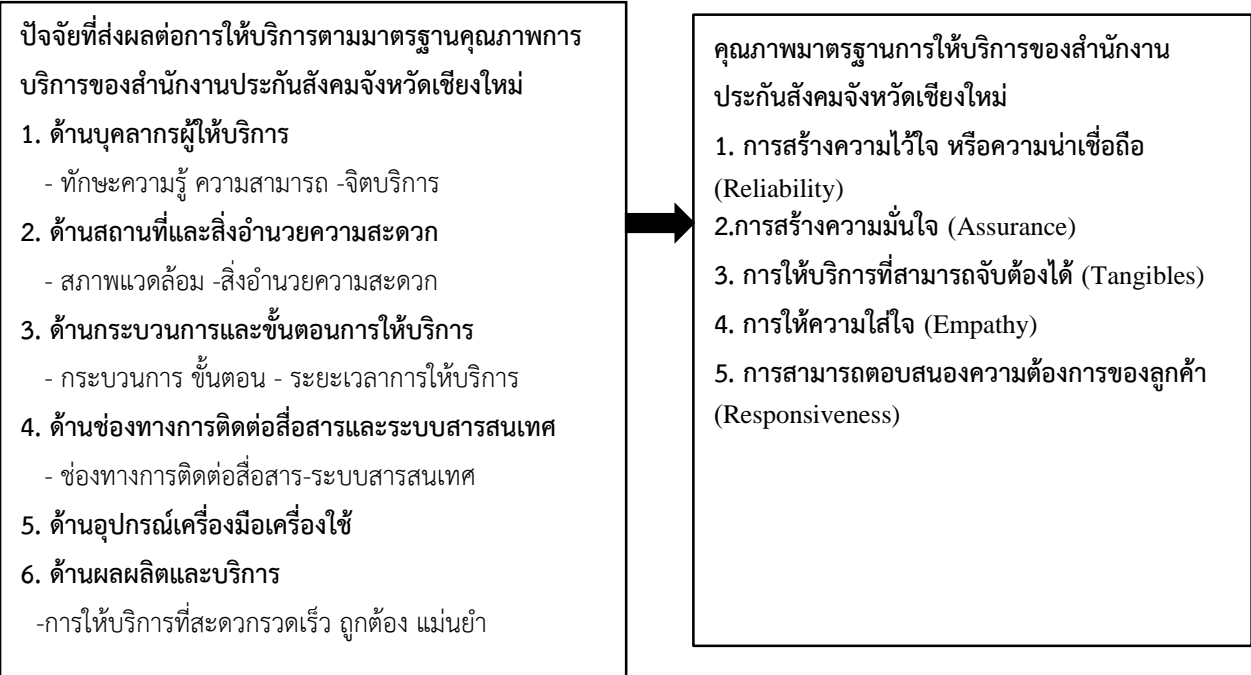
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสร้างกรอบคิด ผู้วิจัยได้นำ แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และเอกสารที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

การประเมินคุณภาพการบริการ ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดคุณภาพการบริการ ของ Parasuraman , Zeithaml and Berry, 1990: 28 ; Lovelock, 1996 : 464-466 อ้างถึงใน วัชรภรณ์ อารีรัตนศักดิ์, 2563 : 96-98) ที่ได้กล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้านได้แก่ ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) บริการที่ผู้รับบริการแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจว่ามีความถูกต้องเที่ยงตรง ด้านที่ 3 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการได้ตามต้องการ ด้านที่ 4 การให้ความมั่นใจ (Assurance) มีความรู้และมีอัธยาศัยที่ดีทำให้ผู้รับบริการเชื่อมั่นในการใช้บริการ และด้านที่ 5 การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) คำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการ และนำมาตราฐานการปฏิบัติงานให้บริการตามคู่มือสำหรับ

ประชาชนของสำนักงานประกันสังคม ตาม พรบ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 จำนวน 36 กระบวนงาน โดยมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการให้บริการในแต่ละหมวดมาใช้ควบคู่กัน

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการตามคุณภาพมาตรฐานการบริการ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ได้นำผลการศึกษาของ วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์ (2559 : 1-2) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการภาครัฐ กรณีศึกษาศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (OSOS พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของศูนย์ประสานการด้านการลงทุน ได้แก่ 1) การสนับสนุนของผู้บริหาร 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ 4) ด้านทำเลที่ตั้ง ส่วน ปัญหาอุปสรรคคือ 1) ข้อจำกัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 2) ข้อจำกัดจากลักษณะของบริการ 3) ความไม่เป็นแบบแผนเดียวกันของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และแบบฟอร์มเอกสาร และ 4) ปัญหาด้านโครงสร้างและอัตราค่าจ้าง นอกจากนี้ได้นำผลงานวิจัยของ วรชมา เบนนอ (2561 : 1-2) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมกรรมที่ดิน : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการ ได้แก่ 1.จัดบุคลากรให้มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการและฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและสร้างจิตสำนึกการให้บริการ มีรางวัลให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับคำชมเชยจากประชาชนเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 2.จัดระบบงานให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอน มีความโปร่งใส เป็นธรรม ถูกต้อง 3. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศที่ทันสมัย 4.จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่พร้อมให้บริการ จากการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้สร้างเป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “มาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 67 คน (ร้อยละ 76.10) อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 35 คน (ร้อยละ 39.80) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน (ร้อยละ 81.80) ระยะเวลาการทำงานของมีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปไม่เกิน 20 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 27.30) และทำงานในกลุ่มงานเงินสมทบและงานทะเบียน จำนวน 48 คน (ร้อยละ 54.55)

2. คุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ แสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพมาตรฐานการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น (n=88)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการสร้างความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.06	0.44	ค่อนข้างสูง
2. ด้านการสร้างความมั่นใจ (Assurance)	2.99	0.69	ค่อนข้างสูง
3. ด้านการให้บริการที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)	3.16	0.71	ค่อนข้างสูง
4. ด้านการให้ความใส่ใจ (Empathy)	3.10	0.70	ค่อนข้างสูง
5. ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)	3.05	0.61	ค่อนข้างสูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07	0.63	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.07$) และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกาะกลุ่มไปในแนวทางเดียวกันอย่างมากมาก (S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านมีมาตรฐานบริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ดังนี้ **ด้านการให้บริการที่สามารถจับต้องได้** ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.71) เช่น สถานที่ให้บริการมีมาตรฐานสูง มีการจัดที่นั่งสะดวกสบายเพียงพอ ($\bar{X} = 3.68$) สถานที่กว้างขวาง ที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X} = 3.53$) มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอ ($\bar{X} = 3.49$) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อากาศถ่ายเทค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.20$) มีระบบ

เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสมค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.13$) มีการจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ที่เหมาะสม เพียงพอต่อการใช้งานค่อนข้างมาก($\bar{X} = 3.07$) ด้านการให้ความใส่ใจมีค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.70) เช่น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังดีมาก ($\bar{X} = 3.53$) มีโอกาสนำปัญหาที่พบจากการให้บริการมาปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.02$) ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.00$) ด้านการสร้างควมไว้วางใจความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.44) เช่น สามารถปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดดีมาก ($\bar{X} = 3.06$) สร้างความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.06$) ให้บริการได้อย่างถูกต้องค่อนข้างมาก($\bar{X} = 2.95$) ปฏิบัติงานได้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานการให้บริการ 36 กระบวนงานค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.95$) และ มีการบันทึกข้อมูลต่างๆ ในระบบสารสนเทศ ผิดพลาดค่อนข้างน้อย($\bar{X} = 3.05$) ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.61) เช่น สามารถตอบข้อซักถามผู้รับบริการได้ทุกข้อค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.15$) แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้ค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.0$) ยินดีช่วยเหลือผู้รับบริการ กรณีมีปัญหาอย่างทันท่วงที่ได้ค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.92$) รู้สึกเบื่อหน่ายและไม่เต็มใจในการให้บริการน้อย ($\bar{X} = 3.32$) และ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ($\bar{X} = 2.99$, S.D.= 0.69) เช่น ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนเป็นมิตรอย่างมาก ($\bar{X} = 3.47$) มีความมั่นใจทุกครั้งในการให้บริการอย่างมาก($\bar{X} = 3.35$) ทักชะความรู้ทักษะในงานเฉพาะด้านมีค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.30$)

3. ปัจจัยการให้บริการตามมาตรฐานการบริการของของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น (n=88)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	2.92	0.77	ค่อนข้างมาก
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.46	0.71	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	3.31	0.71	มาก
4. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศ	3.12	0.77	ค่อนข้างมาก
5. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	3.10	0.83	ค่อนข้างมาก
6. ด้านผลผลิตและบริการ	2.96	0.73	ค่อนข้างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14	0.75	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 3 เป็นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่มีการบริหารจัดการด้านบุคลากร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และ ผลผลิตและบริการ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดีมาก ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาการบริหารจัดการแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีการบริหารจัดการค่อนข้างดีมาก ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.77) เช่น มีบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณงานค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.17$) ความรู้ ทักษะ และความชำนาญของเจ้าหน้าที่มีค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.07$) การสอนงาน ทำงานเป็นทีมมีค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.10$) การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อสร้างประสบการณ์ที่หลากหลายให้พนักงานมีค่อนข้างน้อย ($\bar{X} = 2.48$) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ** โดยรวมมีการบริหารจัดการดีมาก ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.71) เช่น มีการให้บริการ 8.30-16.30 น. ไม่หยุดพักเที่ยงดีมาก ($\bar{X} = 3.68$) ระบบกดบัตรคิวเพื่อรับบริการจากผู้ให้บริการโดยตรงดีมาก ($\bar{X} = 3.50$) การบริการรับฝากเอกสารที่จุดประชาสัมพันธ์เหมาะสมมาก ($\bar{X} = 3.32$) การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ 36 กระบวนงาน เหมาะสมมาก ($\bar{X} = 3.27$) การส่งต่อคิวระหว่างงานเหมาะสมค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.85$) **ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศ** โดยรวมมีการบริหารจัดการค่อนข้างดีมาก ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.77) เช่น จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ Call Center ของสำนักงานฯ ได้ดีมาก ($\bar{X} = 3.27$) จัดเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามทาง Line Official, Page Facebook ของสำนักงานฯ ค่อนข้างดีมาก ($\bar{X} = 3.19$) มีช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการค่อนข้างดีมาก ($\bar{X} = 3.18$) ระบบสารสนเทศในการให้บริการเช่นระบบ sapiens ข่าและระบบออนไลน์ไม่เสถียรมีค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.77$) **ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้** โดยรวมมีการบริหารจัดการค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.12$, 3.10 S.D. = 0.83) เช่น การจัดสรรอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จากส่วนกลาง เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์มีค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.13$) การประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.09$) **ด้านผลผลิตและบริการ** โดยรวมมีการบริหารจัดการได้ดี ($\bar{X} = 2.96$, 3.10 S.D. = 0.73) เช่น ความถูกต้องแม่นยำในการคำนวณเงิน เช่น เงินบำเหน็จชราภาพ เงินสมทบ ฯลฯ ดีมาก ($\bar{X} = 3.28$) การจัดระบบการค้นหาเอกสารมีค่อนข้างดีมาก ($\bar{X} = 2.91$) การปรับเปลี่ยนระบบ sapiens เป็นระบบออนไลน์ในการให้บริการมีค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.88$)

4. ปัญหา อุปสรรค ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่นๆ ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

จากการสอบถามถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ จากประสบการณ์พบกับปัญหา ในการทำงานที่ผ่านมา ที่มีความความรุนแรง ลำดับที่ 1 ได้แก่ ด้านอัตรากำลังของบุคลากร ลำดับที่ 2 ได้แก่ ด้านระบบสารสนเทศ ลำดับที่ 3 ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรลำดับที่ 4 ได้แก่ ด้านจิตสำนึกการให้บริการ ลำดับที่ 5 ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ลำดับที่ 6 ได้แก่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ลำดับที่ 7 ได้แก่ ด้านรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการและลำดับสุดท้าย คือ ปัญหาอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน , ข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับล่างในเรื่องการใช้ user ในการเข้าใช้งานระบบเพื่อการปฏิบัติงาน

5. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ สามารถให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามที่คาดหวังของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

จากการสำรวจหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ สามารถให้บริการที่มีคุณภาพข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีคาดหวังและต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ลำดับแรก จัดหาอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการให้บริการ ลำดับที่ 2 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ลดขั้นตอน ระเบียบปฏิบัติต่างๆที่ไม่สำคัญ และเน้นการบริการแบบ one Stop service ลำดับที่ 3 การพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ลำดับที่ 4 พัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ลำดับที่ 5 มีแผนผังกระบวนการทำงานขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและ เข้าใจง่าย เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ลำดับที่ 6 มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เข้าถึงได้ง่าย ลำดับที่ 7 จัดสรรอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ กระดาษ อุปกรณ์เครื่องเขียน ที่เพียงพอ ลำดับที่ 8 จัดให้มีการศึกษาดูงานเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ให้เจ้าหน้าที่ และลำดับสุดท้าย มีการมอบรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับคำชมเชยจากประชาชน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพการบริการในระดับค่อนข้างน้อย”

การทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการบริการเพื่อทดสอบสมมติฐาน และหาค่าประมาณแบบช่วงของค่าเฉลี่ยประชากรเดียว (One – Sample t Test) โดยใช้สมมติฐานทางสถิติ ดังนี้ $H_0: \mu \geq 2.50$, $H_1: \mu < 2.50$

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบกับค่าสถิติที่ (T - Value) ของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพการให้บริการ	Test Value = 2.50				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่า Sig. (2-tailed)	ค่า t
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	3.08	0.23	0.000	23.586

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่า Sig (2-tailed)= 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 และค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตาราง มากกว่าค่าที่กำหนดไว้ คือ 2.50 และค่า t มีค่าเป็นบวก (t=23.586) ดังนั้น จากการคำนวณค่าทางสถิติพบว่ายอมรับ H_0 ที่ว่า คุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ไม่ได้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ปฏิเสธ H_1 ที่ว่าคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ว่า คุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านผลผลิตและบริการ กับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านผลผลิตและบริการ กับระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	ระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่	
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	Pearson Correlation	r = 0.425(**)
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	88
ปัจจัย	ระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่	
ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	Pearson Correlation	r = 0.628(**)
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	88
ปัจจัย	ระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่	
ปัจจัยด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	Pearson Correlation	r = 0.532 (**)
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	88
ปัจจัย	ระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่	
ปัจจัยด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและ ระบบสารสนเทศ	Pearson Correlation	r = 0.415(**)
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	88
ปัจจัย	ระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่	
ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	Pearson Correlation	r = 0.302(**)
	Sig. (2-tailed)	0.004
	N	88
ปัจจัย	ระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่	
ปัจจัยด้านผลผลิตและบริการ	Pearson Correlation	r = 0.393 (**)
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	88

** Sig < .01 * Sig < .05

จากตารางที่ 5 เป็นผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านผลผลิตและบริการ กับ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlative Coefficient) พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig.= 0.000) โดยมีความ แกร่งของความสัมพันธ์แตกต่างกันดังนี้

ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.628$) โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก สำหรับ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบ สารสนเทศ และ ปัจจัยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพมาตรฐานการ ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ในระดับปานกลาง ค่า $r=0.425, r= 0.415$ และ $r= 0.532$ ตามลำดับ โดยทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 (Sig.= 0.000) นอกจากนี้ ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และปัจจัยด้านผลผลิตและบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับ คุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ มีความแกร่งของความสัมพันธ์ ระดับค่อนข้างต่ำ ค่า $r = 0.302$ และ $r = 0.393$ ตามลำดับโดยมีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 (Sig.= 0.000)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาที่มีประเด็นที่น่าสนใจ ที่ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายผลดังนี้

1.ระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ จาก การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.07$) และทุกด้าน ได้แก่ ด้านการ ให้บริการที่สามารถจับต้องได้ ด้านการให้ความใส่ใจ ด้านการสร้างควมไว้วางใจความน่าเชื่อถือ ด้านการสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ ด้านการสร้างควมมั่นใจ มีมาตรฐานบริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่สามารถให้บริการทุกด้านได้ค่อนข้าง ดีมากจึงส่งผลให้คุณภาพมาตรฐานบริการโดยรวมมีระดับมาตรฐานค่อนข้างสูง ผลการศึกษานี้เป็นไปตาม แนวคิดของ Parasuraman , Zeithaml and Berry, 1990 : 28 ; Lovelock, 1996 : 464-466 อ้างถึงใน วัชรภรณ์ อาริรัตน์ศักดิ์, 2563 : 96-98) ได้สรุปไว้ว่า ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการมี 5 ประการคือ 1) ความ เป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เช่น สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบายและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ ทันสมัย เป็นต้น 2) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึก ไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง 3)การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) มีความรู้และอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และ 5) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) โดยคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละบุคคล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ สาตราคม (2557 : 68-69) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ตลอดจนศึกษาหาความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เช่นเดียวกัน

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig.= 0.000) โดย ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.628$) ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศ และ ปัจจัยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการในระดับปานกลาง ค่า $r=0.425$, $r = 0.415$ และ $r = 0.532$ ตามลำดับ ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และปัจจัยด้านผลผลิตและบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ระดับค่อนข้างต่ำ ค่า $r = 0.302$ และ $r = 0.393$ ตามลำดับโดยมีความสัมพันธ์กันทางบวก แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการของสำนักงานประกันสังคมในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกดีมาก ($\bar{X} = 3.46$) จึงส่งผลให้มีคุณภาพบริการในระดับค่อนข้างสูง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีการบริหารจัดการค่อนข้างดีมาก ($\bar{X} = 2.92$) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศ มีการบริหารจัดการค่อนข้างดีมาก ($\bar{X} = 3.12$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ มีการบริหารจัดการดีมาก ($\bar{X} = 3.31$) ส่วนด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ มีการบริหารจัดการค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.12$) ด้านผลผลิตและบริการ มีการบริหารจัดการได้ดี ($\bar{X} = 2.96$) ทั้งนี้เนื่องจากหากต้องการยกระดับมาตรฐานบริการที่สูงขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการยกระดับการบริหารจัดการทุกด้านให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุณทรัพย์ ราชวังเมือง (2559 : 1-2) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จในการบริการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่ 1) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี 3) หน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคนิคในการแก้ไขปัญหา 4) มีการวัดผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และ 5) ผู้บริการให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา

เรื่องร้องเรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรธมา เบนนอ (2561: 1-2) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี พบว่า ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลผลิตและบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เช่นเดียวกัน

3. ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ผลของการจัดลำดับความสำคัญและความรุนแรงของปัญหาอุปสรรคที่พบ 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 ด้านอัตราค่าจ้างของบุคลากร ลำดับที่ 2 คือ ด้านระบบสารสนเทศ ลำดับที่ 3 ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก อัตราค่าจ้างของบุคลากรในแต่ละกลุ่มงานมีจำนวนไม่สอดคล้องและเหมาะสมกับปริมาณงานตามภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน และด้านการให้บริการ บางครั้งมีจำนวนผู้ให้บริการน้อย ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ผู้รับบริการต้องรอคอยเป็นระยะเวลายาวนาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มงานตามภารกิจของหน่วยงาน ระบบสารสนเทศยังไม่สอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบันเท่าที่ควร ระบบสารสนเทศมีการประมวลผลข้อมูลล่าช้าและไม่มีความเสถียร และบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้เฉพาะงานที่ตนเองรับผิดชอบ ทำให้ขาดทักษะความรู้ความเข้าใจในงานที่ไม่ใช่ของตนเอง อาจมีสาเหตุมาจากบุคลากรไม่มีการหมุนเวียนหน้าที่การทำงานเพื่อเพิ่มทักษะ เพิ่มพูนความรู้ในงานด้านอื่นที่อยู่ในภารกิจของสำนักงานประกันสังคม ดังนั้น ถ้าต้องการยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง และเป็นรูปธรรม และผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของวิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์ (2559 : 1-2) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการภาครัฐ กรณีศึกษาศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน พบว่า ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (OSOS) ประกอบด้วย ความเป็นแบบแผนเดียวกันของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และแบบฟอร์มเอกสารสำคัญต่างๆ ปัญหาด้านโครงสร้างและอัตราค่าจ้าง เช่นเดียวกัน ดังนั้น ถ้าต้องการยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม

4. จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ สามารถให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามที่คาดหวังของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ กล่าวคือ มีความคาดหวังและต้องการให้มีการดำเนินการมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ ลำดับแรก ควรมีการจัดหาอัตราค่าจ้างเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ แนวปฏิบัติที่ไม่

สำคัญ และเน้นการบริการแบบ one Stop service และลำดับที่ 3 จัดให้มีการพัฒนา การเพิ่มศักยภาพ เจ้าหน้าที่ การฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการใหม่ ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่เป็นเช่นนี้เพราะ สอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและประสบการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการของหน่วยงาน และเพื่อให้การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ สามารถให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามที่คาดหวัง (Expected Service) ของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ และผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรินทร์ สาตราคม (2557 : 68-69) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัด อุบลราชธานี พบว่า สำนักงานประกันสังคมควรเข้าถึงจิตใจของผู้ประกันตน โดยให้ความสำคัญผู้มารับบริการ ประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ และอำนวยความสะดวกให้บริการในสถานที่ห่างไกล ส่วนในด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอกับผู้มารับบริการ มีความ กระจือร้อ้นในการให้บริการ และมีผู้รับข้อร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรธรรมา เบนนอ (2561 : 1-2) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี ที่ให้ข้อเสนอแนะจากปัญหาและอุปสรรคการ ให้บริการ ได้แก่ 1. จัดบุคลากรให้มีจำนวนเพียงพอ ต่อการเอาใจใส่ดูแล ผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความ ประทับใจ และฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและสร้างจิตสำนึกการให้บริการ มีการให้รางวัลแก่ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับคำชมเชยจากประชาชนเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ 2. มีแผนผังกระบวนการ ทำงาน ขั้นตอนในการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ลดขั้นตอน เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส เป็น ธรรม 3. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศที่ทันสมัย 4. พร้อมให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เพื่อให้เกิดการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการ บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านอัตราของบุคลากร เป็นปัญหามากที่สุด จึงควรมีการจัดหาอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการ ให้บริการ มีการวางแผนด้านการจัดสรรจำนวนอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละภารกิจของ หน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณภาพในการให้บริการสูงขึ้น

2. ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเน้นการบริการแบบ one Stop service

3. จัดโครงการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโลกทัศน์และเพิ่มศักยภาพการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่ ด้วยการฝึกอบรมภาคทฤษฎีและปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ การศึกษาดู
งานยังสถานที่ที่มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์และสร้างความตระหนักรู้ในการมี
จิตบริการพร้อมอุทิศตนให้กับงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแบบเชิงลึกเกี่ยวกับด้านอัตรากำลังของแต่ละกลุ่มงานเมื่อเปรียบเทียบกับภารกิจของแต่ละ
กลุ่มงาน เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาถึงจิตสำนึก ความตระหนักรู้ และทัศนคติ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน
ประกันสังคม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- นรภัทร เขตต์วัฒน์. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล วังสรรพรส อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏบูรพา.
- พัชรินทร์ สาตราคม. (2557). *คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดอุบลราชธานี*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 5 (2), 68-69.
- พูนทรัพย์ ราชวังเมือง. (2559). *ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรษมา เบนนอ. (2561). *คุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี*. บทความจากการค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชรภรณ์ อารีรัตน์ศักดิ์. (2563). *การจัดการคุณภาพการบริการ*. อดิเรก : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิจิตร เอี่ยมสมบูรณ์. (2559). *การพัฒนาการให้บริการภาครัฐ กรณีศึกษา : ศูนย์ประสานการบริหารด้านการลงลงทุน*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมถวิล วิจิตรวรรณ. (2565). *สถิติความสัมพันธ์ : เลือกใช้อย่างไร*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ. 8 (2), 1-15.

สำนักงานประกันสังคม (2565) . แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคมระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565)
ฉบับทบทวน ปี 2565. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา: https://www.sso.go.th/wpr/assets/upload/files_storage/sso_th/1fb894ce67e5a9dd0abddf388e225e85.pdf.

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่. (2565). *ข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2565*. เชียงใหม่: สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่.

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่. (2565). *ข้อมูลสถิติการกรรับคิว เพื่อรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่.