

**ความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ
ของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี**
**SATISFACTIONS AFFECTING SERVICE EFFICIENCY OF PERSONNEL OF THE GOVERNMENT
EASY CONTACT CENTER, SOCIAL SECURITY OFFICE, LOPBURI PROVINCE**

ธนินัช พุ่มรัมย์ไทร

Thaninat Pumromsai

6427952419@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฯ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฯ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เข้ารับบริการในศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จำนวน 214 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านอธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ 2) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการใช้เวลาในดำเนินงาน 3) ปัจจัยของประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .870 และทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .847

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / ประสิทธิภาพการให้บริการ

ABSTRACT

The study on the research on satisfaction affecting service efficiency of personnel of the Government Easy Contact Center, Social Security Office, Lopburi Province had the objective is to as follows. 1) to study the satisfaction of service users in the services of personnel of the Government Easy Contact Center, Social Security Office, Lopburi Province. 2) To study the service efficiency of personnel in the Government Easy Contact Center, Social Security Office, Lopburi Province. 3) To study the satisfaction of service users affecting the service efficiency of personnel of the Government Easy Contact Center, Social Security Office, Lopburi Province. This research was quantitative and exploratory study methods were used and questionnaire was used as a tool to gather information. The sample used in the study was those who received services in the Government Easy Contact Center, Social Security Office, Lopburi Province for 214 people. Using descriptive statistics to analyze the data.

The results of the research showed that 1) the satisfaction of service recipients with the personnel of the Government Easy Contact Center, Social Security Office, Lopburi Province as a whole was at a high level. The aspect that was most average was the hospitality and attentiveness of the service providers. 2) Results of the analysis of service efficiency of personnel at the Government Convenience Center, Social Security Office, Lopburi Province. Overall, it is at a high level. The most average aspect is In terms of time spent in operations. 3) Factors of service efficiency of personnel Has a positive relationship with service user satisfaction. Statistically significant at 0.01 with a correlation coefficient of .870. And hypothesis testing by analyzing multiple regression, it was found that service efficiency was related to the satisfaction of service recipients. Statistically significant at the 0.01 level, with satisfaction affecting the service efficiency of personnel at the Government Convenience Center, Social Security Office, Lopburi Province. The aspect with the highest average was the quality of work. with a correlation coefficient of .847

Keyword : Satisfaction / Service Efficiency

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร ศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี

**นักศึกษาหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลเร่งรัดให้ส่วนราชการ มีการปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ดังนั้น การให้บริการประชาชนที่ดีจึงต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีเป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และประชาชนในพื้นที่ มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสร้างหลักประกันที่มั่นคงและให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างและผู้ประกันตนทั้งในระบบและนอกระบบ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก ทัวถึง จึงต้องมีการปรับปรุงทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด มติที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 จึงได้ให้หน่วยงานราชการจัดตั้งเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อให้ประชาชนได้รับ "ความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย" ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การบริการของทุกหน่วยงานของรัฐมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเมื่อปีพุทธศักราช 2564

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าของหน้าที่ในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จึงมีความสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการหาแนวทางปรับปรุงบริการและวางมาตรการต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีเป็นอย่างไร
2. ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรในศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีเป็นอย่างไร
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรในศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet (1954) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความเสมอภาค 2) การตรงต่อเวลา 3) บริการที่เพียงพอ 4) การให้บริการโดยต่อเนื่อง 5) การให้บริการด้วยความก้าวหน้า

Maslow (1970) ได้ให้แนวคิดว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้นขึ้นตอนจากต่ำไปสูง ดังนี้ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง 3) ด้านสังคม 4) ด้านที่ได้รับการยอมรับนับถือ 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

Aday & Andersen (1971) กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจพื้นฐาน 6 ประเภท ที่สามารถช่วยประเมินระบบของการบริการ มี 6 ประเภท ได้แก่ 1) ความสะดวกที่ได้รับ 2) การประสานงาน 3) ข้อมูลที่ได้รับ 4) อธิบายและการแสดงความสนใจจากผู้ให้บริการ 5) คุณภาพของบริการ 6) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

Parasuraman, Zeitham & Berry (1990) ได้กำหนดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ SERVQUAL เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้ 1) สิ่งสัมผัสได้ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนอง 4) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ 5) การเอาใจใส่

Shelly (1995) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งระบบความพึงพอใจเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ทั้งนี้ ความพึงพอใจจะถูกแสดงออกมาในรูปแบบของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ และความรู้สึกทางบวกนี้ สามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจที่มากขึ้นได้ด้วย

Swan and Combs (1976) ได้นำความพึงพอใจของลูกค้าเชื่อมโยงกับการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากสินค้าและบริการจริงกับความคาดหวัง ซึ่งก่อให้เกิดสถานการณ์ 3 ประการคือ 1) กรณีที่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พอใจ 2) กรณีลูกค้ารู้สึกว่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าสูงกว่าความคาดหวังก่อให้เกิดความพอใจ 3) กรณีที่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าเท่ากับความคาดหวังในกรณีนี้ลูกค้าจะรู้สึกเฉยๆ อยู่ในสถานะกลาง

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Peterson and Plowman (1953) ได้สรุปว่าประสิทธิภาพมีองค์ประกอบ 4 ข้อ ได้แก่ 1) คุณภาพของงานต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้รับความคุ้มค่า สิ่งที่ได้รับมีประโยชน์ และได้รับความพึงพอใจ 2) ปริมาณงานมีความเหมาะสม หน่วยงานมีการระบุจำนวนงานที่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3) การใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ถูกต้องตรงตามหลักการแผนงานที่กำหนด สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย 4) การใช้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต้องสอดคล้องกับงานโดยวิธีการต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรหรือมีประโยชน์ด้วยเช่นกัน

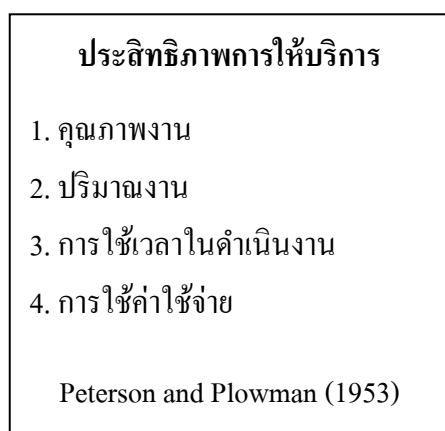
Harrington (1996) ได้กำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่อการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะลดความสับสนเปลืองในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) การกำหนดจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน 2) หลักการเหตุผลทั่วไป 3) คำแนะนำที่ดี 4) วินัย 5) ความยุติธรรม 6) ความเหมาะสม 7) ความรวดเร็วของการจัดตั้ง 8) มาตรฐานและตารางเวลา 9) สภาพมาตรฐาน 10) รักษามาตรฐาน 11) มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน 12) การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ

Katz and Kahn (1978) ได้ศึกษาถึงสิ่งที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และได้กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า ประสิทธิภาพเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ทั้งนี้ ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น จะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานด้วย

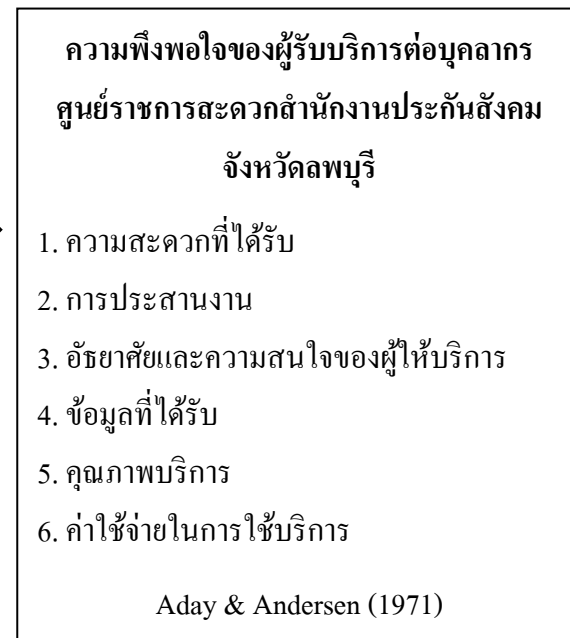
Edgar L, Morphet (1980) ได้เสนอหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้ 1) การมีผู้บริหารเพียงคนเดียว 2) องค์กรมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพ 3) มีเอกภาพในการบังคับบัญชา 4) มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน 5) มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบ 6) มีมาตรฐานการทำงานชัดเจน 7) มีการควบคุมดูแลที่เหมาะสม 8) มีเสถียรภาพการดำเนินงาน 9) เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ในองค์กร 10) ทำให้คนในองค์กรเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัย 11) ขอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ 12) การประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในบุคคล/องค์กร

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้อ้างอิงจากค่าเฉลี่ยข้อมูลจำนวนผู้เข้ารับบริการตั้งแต่เดือนมกราคม - สิงหาคม 2566 จำนวน 459 คน ซึ่งใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 214 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านการประสานงาน 3) ด้านอธิษาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ 4) ด้านข้อมูลที่ได้รับ 5) ด้านคุณภาพของบริการ 6) ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณของงาน 3) ด้านการใช้เวลาในดำเนินงาน 4) ด้านการใช้ค่าใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า

3. เครื่องมือที่ใช้การวิจัย ใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทของผู้รับบริการ ช่องทางการเข้ารับบริการ หมวดกระบวนการที่รับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำนวน 20 ข้อ

4. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

4.1 การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

4.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 ราย ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้เท่ากับ 0.942 ซึ่งถือได้ว่าแบบทดสอบมีความคงที่ น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วแจกให้กับผู้ที่เข้ารับบริการในศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีโดยตรง เพื่อทำการสำรวจ ในเดือนตุลาคม 2566 จำนวน 214 คน

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามครบแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง แล้วนำไปประมวลผลวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการนำค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ด้วยการวิเคราะห์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการศึกษาอิทธิพลใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานะในการมารับบริการ ช่องทางรับบริการ และการติดต่อขอรับบริการในสำนักงาน จำนวน 214 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัท เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มารับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี และมาติดต่องานขอรับเงินประโยชน์ทดแทน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ด้านคุณภาพของบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านการใช้เวลาในดำเนินงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านการใช้ค่าใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยของประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านการใช้เวลาในดำเนินงาน และด้านการใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .870

และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถสรุปผลได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพงาน การใช้เวลาในดำเนินงาน และปริมาณงาน ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .847 .805 และ .757 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี น้อยที่สุด คือ การใช้ค่าใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .690 โดยสรุปผลได้ว่า ถ้าปัจจัยด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านการใช้เวลาในการดำเนินงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการเพิ่มขึ้น จะทำให้มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี โดยรวมเพิ่มขึ้นเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานควรมีการดำเนินงานโดยการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความสูญเปล่าน้อยที่สุด เกิดปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดีและมีความสุขในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

- 1) ควรมีการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จัดรูปแบบการบริการให้เป็นระบบแบบแผน การประหยัดวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงาน
- 2) ผู้ให้บริการควรมีการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอน นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีศักยภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือเชิงปฏิบัติการ

- 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของงาน ควรมีการปรับปรุงการคิดค้นและแสวงหาวิธีการใหม่ ที่สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพอย่างสูงสุด
- 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านปริมาณงาน ควรมีการปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้มีจำนวนครั้งที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการใช้เวลาในดำเนินงาน ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่รักษาเวลาการนัดหมายให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการใช้ค่าใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนักงานฯ ควรกำชับกระบวนการกำกับดูแล นโยบายการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีฯ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม เจาะลึก สำหรับความพึงพอใจของผู้บริการในแต่ละจังหวัด เนื่องจากในแต่ละเขตพื้นที่การให้บริการต่างกัน จะมีประสิทธิภาพตลอดจนการให้บริการที่แตกต่างกัน

2) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความคาดหวัง และคุณภาพบริการของประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรเป็นระยะ ๆ เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ย่อมมีผลให้ความความพึงพอใจ คาดหวัง และคุณภาพบริการต่างกันได้

3) ควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงปัญหาตลอดจนเข้าใจถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ รุจิวร โชติ. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. ส่วนราชการ สำนักงานพยาบาล และการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- กฤติมา เสรีรัฐ. (2563). คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- ขวัญชนก บวกเอี้ยว. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมลพิษทางกลิ่นของฟาร์มสุกรที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน : กรณีศึกษา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม.
- คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2559). สำนักงานกฤษฎมนตรี. สืบค้นจาก <https://www.opm.go.th> > opmportal.
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และคณะ. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, ปรัชญาคุณภูมิบัณฑิต.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ชุตติกาญจน์ ไจมา. (2564). คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนา
นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- ฉิรนุช นรินทร์. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนศรีเมือง สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาของ เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงพร ธิบแจ่ม. (2557). การพัฒนาชุดกิจกรรมคำภาษาต่างประเทศที่ใช้ในภาษาไทย ชั้นมัธยมศึกษา
ปีที่ 3 โรงเรียนสวนบุญ โฉมปลั่ง จังหวัดลำพูน. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ตระกูล อมรนาถ. (2559). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุ้ย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา, ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
- ชนกฤต สุทธินันท์โชติ (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี.บริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ธานี นทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS
(พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสิเนสเซอร์แอนด์ดี.
- นันทพร อารมณัฐ. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการสถานพยาบาลเอกชน ของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม :
มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ
สาธารณะ.
- นาดยา เบ็ญจพันธ์. (2565). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
จังหวัดสมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. การค้นคว้าอิสระ. มหาสารคาม : สำนัก
วิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นุชนารถ ชื่นฤดี. (2560). ความพึงพอใจในชีวิตของชาวชุมชนกองขะในจังหวัดจันทบุรี :
กรณีศึกษาย่านล่างพุนทรัพย์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี,
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น.

- บุญมี ขอมพันธ์. (2561). บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลที่จัดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, สาขาวิชา
อุตสาหกรรมศิลป์และเทคโนโลยี.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน. จังหวัดนครราชสีมา.
- พรรณิศา คำานา. (2562). ปัจจัยที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยศิลปากร : มหาวิทยาลัยศิลปากร, วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แบบ 2.1.
- ไพรวลัย รัตนมา. (2560). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, วารสารวิชาการ ปีที่ 8
ฉบับที่ 1.
- ภักจิรา วิถี. (2561). ขวัญกำลังใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัด
กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 29 : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ชลวรรณ มีเมศกุล. (2564). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้า
ระหว่างประเทศ : มหาวิทยาลัยมหิดล, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ. (2565). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (ในช่วงเวลาการแพร่
ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019) : สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย
ไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการ
ปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2561.
- สำนักงานประกันสังคม. (2566). แผนปฏิบัตินโยบายสำนักงานประกันสังคม (พ.ศ. 2566-2570)
งบประมาณ พ.ศ. 2566.

- สิทธิสาต เลิศศิริมงคลชัย. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการในยุค 4.0 ของภาครัฐ
กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, รัฐศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร.
- สุกัญญา พิมพ์เรือ (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมความเป็น สมาชิก
ที่ดีขององค์การพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อมรา อินทรวงศ์. (2557). พฤติกรรมความพึงพอใจต่อการใช้บริการประกันสุขภาพถ้วนหน้า
งานทันตกรรมของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เศรษฐศาสตร์-
มหาบัณฑิต.
- อักรเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- อิสริย์ ศรีอ่อนเลิศ. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานใน
ส่วนกลาง สังกัดกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, วิทยาลัย
บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- อรัยวรรณ แสงแก้ว. (2562). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ
มนุษย์ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- Ahmad Kassim, N. (2019). Evaluating users' satisfaction on academic library
Performance : Curtin University
- Aday , Lu Ann, and R. Andersen. Ronald. Development of induces of Access to Medical Care.
Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1971.
- Development of Induce of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor : Health Administration
Press, 1975.
- Cronbach, L. J. (1990). Essentials of psychological testing (5th ed.). New York : Harper & Row.
- John D. Millet. (1954). Management in the Public Service. New York : Mc Graw Hill Book,
Company.

- Mensah, I., & Mensah, R.D. (2018). Effects of service quality and customer satisfaction on repurchase intention in restaurants on University of Cape Coast Campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(1), 27-36.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1990). *Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Petersen E. & Plowman E. G. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). ILL: R.D. Irwin.
- Simon, H. A., Donald W. S., & Victor A. T. (1960). *Public Administration*. New York : Alfred A. Knopf.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York : Harper and Row.