

SERVICE QUALITY AFFECTING PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD THE SOCIAL SECURITY OFFICE IN RAYONG PROVINCE

Chomkwan THONGTABTIM¹

1 Graduate School of Management Studies, Sripatum University, Chonburi Campus, Thailand

ARTICLE HISTORY

Received: 16 February 2024

Revised: 8 March 2024

Published: 15 March 2024

ABSTRACT

This article is a quantitative research article. The objectives are to study 1) the service quality level of the Social Security Office, Rayong Province, 2) the level of satisfaction of service recipients, and 3) the satisfaction of service recipients from the Social Security Office, Rayong Province. The sample group was 412 service recipients from the Social Security Office, Rayong Province. The evaluation tool was a questionnaire. The statistics used in the evaluation were mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance (one-way ANOVA and multiple regression analysis

The results show that 1) Satisfaction of service recipients from the Social Security Office, Rayong Province The average is at the highest level, and each aspect was at the highest level in every aspect. 2) Satisfaction of service recipients from the Rayong Provincial Social Security Office was overall at the highest level, and 3) the quality of services provided by the Social Security Office of Rayong Province consists of information security, reliability, ampathy of officials, assurance and responsiveness, from the Social Security Office, Rayong Province.

Keywords: Insurance Office, Satisfaction, Service Quality

CITATION INFORMATION: Thongtabtim, C. (2024). Service Quality Affecting People's Satisfaction toward the Social Security Office in Rayong Province. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(3), 6

คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงาน ประกันสังคมในจังหวัดระยอง

ชมขวัญ ทองทับทิม¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง จำนวน 412 คน เครื่องมือในการประเมิน คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการประเมิน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยองโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) คุณภาพการให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ประกอบด้วย ความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร ความน่าเชื่อถือของบริการ การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความมั่นใจในกระบวนการ และความตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง

คำสำคัญ: สำนักงานประกันสังคม, ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลอ้างอิง: ชมขวัญ ทองทับทิม. (2567). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมในจังหวัดระยอง. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(3), 6

บทนำ

สำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตน หรือลูกจ้างของหน่วยงานที่ขึ้นทะเบียนที่ได้รับอันตรายหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานและไม่เนื่องมาจากการทำงาน เช่น อุบัติเหตุจากการเดินทาง ซึ่งภารกิจของสำนักงานคือการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคม การสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และบอกต่อการบริการ ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นตัวชี้วัดถึงการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปรากฏจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการ การดำเนินงานจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือว่าจะช่วยให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการรับบริการ โดยส่งมอบบริการที่เป็นเลิศ มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ งานบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญที่สุด การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการและเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ งานบริการสู่ความเป็นเลิศ การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยของ สุขุม พันธุ์รงค์ และ พิมลพรรณ บุญยะเสนา (2564) เรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม พัทธินทร์ ศาตราคม (2557) เรื่องคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังที่ผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ธีระวิทย์ วงศ์เพชร, ฤดาเดช เกิดวิชัย และ ดวงสมร โสภณธาดา (2565) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน เอกศิริ นิยมศิลป์, อนงค์ รุ่งสุข, ทิววรรณ เลิศอรธรกรกิจ และ นิชชา ฤทธิขจร (2565) เรื่องค่านิยมองค์กรและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี กนกภักดิ์ สวัสดิ์ดวงศ์ (2556) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช งานวิจัยนี้ไว้ขยายขอบเขตจากงานวิจัยที่ผ่านมาโดยงานวิจัยชิ้นนี้จะมุ่งเน้นการศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพของบริการของบริการของสำนักงานประกันสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดระยอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

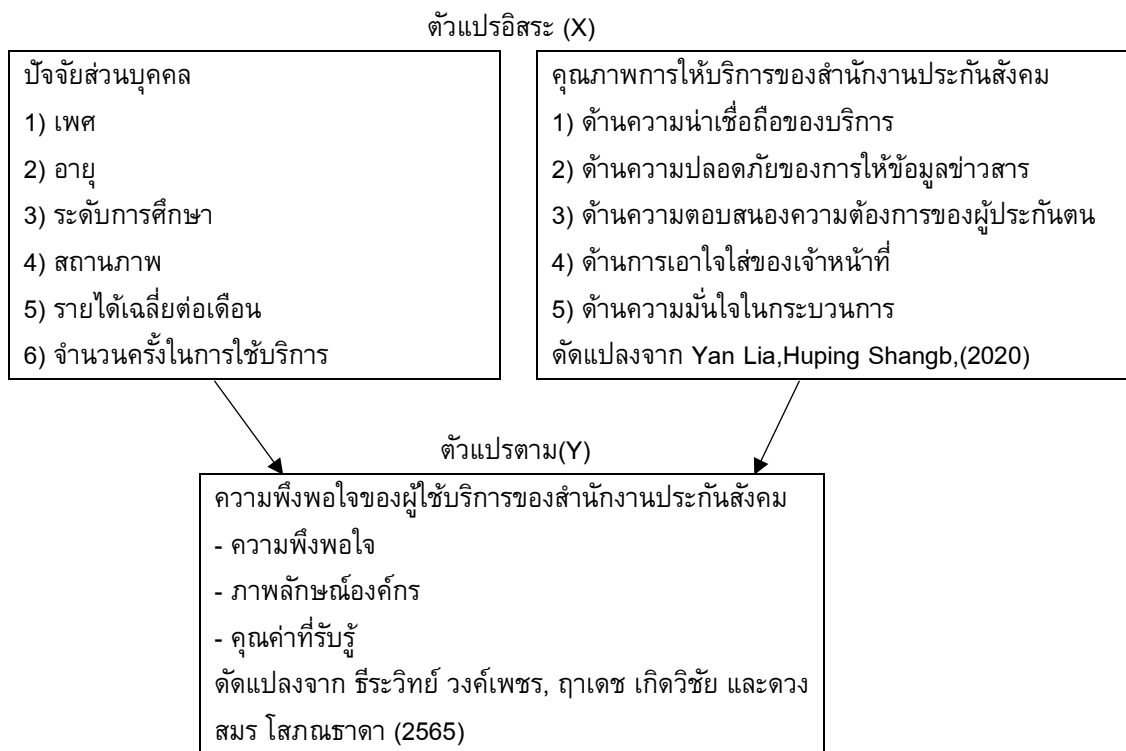
- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง
- 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง
- 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยองซึ่งสรุปออกมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงประมาณ

ประชากร ได้แก่ ผู้ประกันตนจากสถานประกอบการที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมในจังหวัดระยอง
กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน จำนวน 412 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง โดยมีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการคำนวณหาค่าดัชนีความ สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruency: IOC) ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ($IOC \geq 0.5$) และการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's coefficient of alpha α) มีค่าเท่ากับช่วง 0-0

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

- 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (review data) ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูลและสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์บทความต่างๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (field data) ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการลงพื้นที่ที่ได้ทำการสุ่มไว้ และเมื่อได้แบบสอบถามครบ จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	N = 412		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1) ด้านความปลอดภัยของการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.43	0.71	มากที่สุด	1
2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.33	0.82	มากที่สุด	2
3) ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.32	0.84	มากที่สุด	3
4) ด้านความมั่นใจในกระบวนการ	4.32	0.84	มากที่สุด	4
5) ด้านความตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	4.19	0.87	มาก	5
รวม	4.32	0.76	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจแบบสอบถามภาพรวมการรับรู้ต่อคุณภาพของบริการ โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นเห็นด้วยกับคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) แล้วเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัยของการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) อันดับสาม คือ ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) อันดับสี่ คือ ด้านความมั่นใจในกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) และอันดับห้า คือ ด้านความตอบสนองของผู้ประกันตน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ด้านภาพลักษณ์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
จากการถดถอย	220.10	3	73.36	947.66	0.00*
จากแหล่งอื่นๆ	31.58	408	0.07		
รวม	251.69	411			

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (multiple correlation, R) = 0.93

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (coefficient of determination, R^2) = 0.87

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ด้านความไว้วางใจ ($R^2 = 0.87$) สามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 43.00 ส่วนอีกร้อยละ 57.00 เป็นตัวแปรอื่น

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง

คุณภาพการให้บริการ	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย คะแนนมาตรฐาน (β)	ลำดับที่	t	P
ค่าคงที่ (constant)	0.65	0.13		4.94	0.00*
1) ความน่าเชื่อถือของบริการ	0.21	0.06	0.22	3.50	0.00*
2) ความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร	0.12	0.05	0.11	2.39	0.01*
3) ความตอบสนองของผู้ประกันตน	0.21	0.04	0.24	4.84	0.00*
4) การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	0.28	0.05	0.30	4.74	0.00*
5) ความมั่นใจในกระบวนการ	0.22	0.07	0.26	3.52	0.00*

*p<.05

จากตารางที่ 3 สามารถสร้างสมการถดถอยเพื่อพยากรณ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง = $0.65 + 0.21(\text{ความน่าเชื่อถือของบริการ}) + 0.12(\text{ความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร}) + 0.21(\text{ความตอบสนองของผู้ประกันตน}) + 0.28(\text{การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่}) + 0.22(\text{ความมั่นใจในกระบวนการ})$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ภาพรวม สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ อันดับหนึ่ง ความน่าเชื่อถือของบริการ ($\beta = 0.06$) อันดับสอง การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ($\beta = 0.05$) อันดับสาม ความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร ($\beta = 0.05$) อันดับสี่ ความตอบสนองของผู้ประกันตน ($\beta = 0.04$) และอันดับห้า ความมั่นใจในกระบวนการ ($\beta = 0.07$) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงอนุมานได้ดังต่อไปนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ภาพรวม สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ อันดับหนึ่ง ความน่าเชื่อถือของบริการ ($\beta = 0.06$) อันดับสอง การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ($\beta = 0.05$) อันดับสาม ความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร ($\beta = 0.05$) อันดับสี่ ความตอบสนองของผู้ประกันตน ($\beta = 0.04$) และอันดับห้า ความมั่นใจในกระบวนการ ($\beta = 0.07$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

- 1) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอน บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามหรือชี้แจง ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับบริการได้อย่างชัดเจน และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวมถึงรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไข
- 2) ด้านความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร ในการบริการต้องปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการและคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ
- 3) ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ การบริการควรมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ

4) ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความเต็มใจในการให้บริการและตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหา ควรรับฟังความต้องการและปัญหา และคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ

5) ด้านความมั่นใจในกระบวนการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ จัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนจำนวนมาก การแต่งกายที่สุภาพของเจ้าหน้าที่ เรื่องของอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยภายในหน่วยงานต่างๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องสุขา อินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการเครื่องดื่ม และอาหารว่าง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ให้บริการจริง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือวิธีการอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก ที่สามารถนำไปต่อยอดในการศึกษาครั้งต่อไปได้

2) ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการส่วนราชการที่เป็นเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดมุมมองในหลายมิติสามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการของหน่วยงานต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น

3) ใช้หลัก "SSO TRUST" โดยเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม บุญสงค์ ทัพชัยยุทธ์ เป็นนโยบายการบริหารงานสำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานประกันสังคมไปสู่ความสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่น และไว้วางใจ ในการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิต ร่วมกันทำงานด้วยความรัก สามัคคี กล่อมเกล่า หลอมรวมความเป็นหนึ่งเดียวให้กับสำนักงานประกันสังคม และให้ความสำคัญกับทุกคนเท่าเทียมกัน

4) การขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้เป็นข้อมูลในการคัดเลือกผู้ที่มีความพร้อมในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นในการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

กนกภักดี สวัสดิดวงศ์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช*.

ธีระวิทย์ วงศ์เพชร, ฤาเดช เกิดวิชัย และ ดวงสมร โสภณธาดา. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน*.

พัชรินทร์ ศาตราคม. (2557). *คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังที่ผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี*.

สุขุม พันธุ์ณรงค์ และ พิมลพรรณ บุญยะเสนา. (2564). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม*.

เอกศิริ นิยมศิลป์, อนงค์ รุ่งสุข, ทิพวรรณ เลิศอรธกรกิจ และ ณิชชา ฤทธิ์ขจร. (2565). *ค่านิยมองค์กรและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี*.

Yan Lia, Huping Shangb. (2020). *Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China*.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).