

DC



ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ
ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

ของ

นางสาวนลินี แซ่เป้

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วัน เดือน ปี..... 24 ก.ย. 2550

ลงทะเบียน..... 00210016

เลขเรียกหนังสือ..... 362.4

..... 2549

..... 2



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

พ.ศ. 2549

ISBN: 974-373-554-2

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**A Study Satisfaction of the Beneficiaries towards Social Insurance
: A Case Study of the Social Security office Area 7 (Bang Bon)**

Miss.Nalinee Sae-bae

**A thesis Submitted in Partial fulfillment of the requirements
For the Master of Arts (Social Sciences for Development)**

At Bansomdejchaopraya Rajabhat University

Academic Year 2006

ISBN: 974-373-554-2

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ
ในสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

นางสาวนลินี แซ่เบ๊

สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

รองศาสตราจารย์ ดร. นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุปผา แซ่มประเสริฐ

อาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ

92

..... ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

Thaxip -

..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร. สายหยุด จำปาทอง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุปผา แซ่มประเสริฐ)

(อาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทวิภา ดิลกสัมพันธ์)

..... กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์สุปัญญา เสนะวิวัฒน์)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงโดยสมบูรณ์ขึ้นมาได้นั้น เพราะได้รับความเมตตาจาก ศาสตราจารย์ ดร. สายหยุด จำปาทอง ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และคณะที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และที่สำคัญมีอาจลืมนได้คือความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุปผา เข้มประเสริฐ และอาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทรีวิภา ดิลกสัมพันธ์ กรรมการ ท่านอาจารย์สุปัญญา เสนะวิณิน กรรมการและเลขานุการ ซึ่งท่านได้ช่วยเหลือให้คำปรึกษาอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกๆ ท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาทุกท่านที่ได้ให้ความรู้และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือของการวิจัยและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และ ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงสำหรับผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการสละเวลาของท่านมาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ และครอบครัว ที่ได้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการศึกษา นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รุ่น 3 และเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาทุกท่านที่คอยช่วยเหลือประสานงาน ตลอดจนเป็นกำลังใจในระหว่างศึกษาจนประสบความสำเร็จ ขอระลึกถึงพระคุณของคุณพ่อ และนางสาวสุดาภรณ์ แซ่เบ๊ หลานสาวที่ล่วงลับไปแล้ว

ประโยชน์ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอบแต่ทุกท่านที่กล่าวนามมา และท่านผู้อ่าน ด้วยความเคารพอย่างสูง

นางสาวนลินี แซ่เบ๊

นลินี แซ่เบ๊ . (2549) ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) .วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : รศ.ดร. นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ , ผศ. บุญผา แซ่มประเสริฐ ,อ.ทวิศักดิ์ จงประดับเกียรติ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการให้บริการ และเพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนและการวินิจฉัย ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำนวน 369 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t — test และ F — test กรณีการทดสอบด้วยสถิติ F — test ถ้าพบความแตกต่างจะดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน ของผู้ใช้บริการที่จำแนกตามอายุ สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ใช้บริการที่จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้ใช้บริการที่จำแนกตาม เพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตามผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (เชฟเฟ) พบว่าบางคู่ไม่มีความแตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) พบว่า ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) เสนอแนวทางในการให้บริการเกี่ยวกับการบริการข่าวสารข้อมูลและแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมอย่างละเอียดชัดเจน และถูกต้องตามเป้าหมายของผู้รับบริการมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ อ่อนหวานและควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ และควรจัดทำเอกสาร วารสาร ข่าวสารต่าง ๆ หรือเอกสารเกี่ยวกับสถานพยาบาล ฯลฯ แจกให้แก่ผู้รับบริการ

Abstract

A Thesis entitled "The Beneficiaries's Satisfaction towards the Social Insurance Services: A Case study of Social Insurance Services Department (area 7, Bang Bon) aims to study the level of satisfaction of those who come to received the Social Insurance Services at the Social Insurance Department, area 7, Bang Bon. The study also compares the level of satisfaction towards the Social Insurance services by Sex, Age, Education, family Status, Income/month years of employed in the services. It also studies the measures to render an appropriate Social Insurance Services of Social Services Insurance Department.

The sampling group selected by method of questionnaires for the studies, are those who come for Social Insurance Services area 7, Bang Bon, to receive the services totally 369 cases. The statistical method were used to analyse the data the data, using percentage, Means, Standard Deviation, T-Test, F-Test.

The findings are as follows-

1. The Satisfaction of the beneficiaries towards Social Insurance Services area 7, Bang Bon in the aspect of services comfortability, Mannerism and in other aspects are a high level.
 2. The study on the co-relation between the satisfaction of Social Insurance Services (in aspects of services, comfortability , the behavior/mannerism) with the variables such age, family status, Income/month, year of working experience it was found out that it was different, however the education, the sex of those
 3. beneficiaries are different at level of significant 0.1 and 0.5 respectively. When there was comparative study of the difference of the pair (cheffe), it was found out that, there was no difference among them.
 4. The study propose for the appropriate services such as the provision for the more Detail information about the services such as Health Centre facilities etc. to enable the beneficiaries to get their need met. It also suggested that the personal working in the Social Insurance Services Department should be nice and polite In treating the beneficiaries as well.
-

สารบัญ

ประกาศศุณูปการ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ฉ
	หน้า
บทที่ 1	
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	7
บทที่ 2	
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดระบบความมั่นคงทางสังคม.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม.....	9
โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน).....	13
แนวคิดการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	24
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
การพัฒนารอบความคิดสำหรับการวิจัย.....	32
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขต พื้นที่ 7 (บางบอน)	38
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการใน สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7(บางบอน).....	40
ตอนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บาง บอน) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการรับบริการ	47
ตอนที่ 4 การศึกษาแนวทางการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 7(บางบอน)	57
บทที่ 5	
สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผลการวิจัย.....	60
การอภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	66
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	
หนังสือเรียนผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	72
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	75
ประวัติผู้วิจัย.....	80

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	สถานภาพส่วนตัวของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน).....	38
ตารางที่ 2	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน.....	40
ตารางที่ 3	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	41
ตารางที่ 4	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ.....	43
ตารางที่ 5	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ.....	45
ตารางที่ 6	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7(บางบอน) จำแนกตามเพศซึ่งจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน.....	47
ตารางที่ 7	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7(บางบอน) จำแนกตามอายุซึ่งจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน.....	48
ตารางที่ 8	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7(บางบอน) จำแนกตามระดับการศึกษาซึ่งจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน.....	49
ตารางที่ 9	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกันสังคมด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
ตารางที่ 11 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกันสังคมโดยรวมทุกด้านจำแนกตามระดับการศึกษา.....	52
ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7(บางบอน) จำแนกตามสถานภาพ ทางครอบครัวซึ่งจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน.....	53
ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7(บางบอน) จำแนกตามรายได้ต่อ เดือนซึ่งจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน.....	54
ตารางที่ 14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกันสังคมด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน.....	55
ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7(บางบอน) จำแนกตาม ประสบการณ์ในการรับบริการซึ่งจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม ทุกด้าน.....	56
ตารางที่ 16 แนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน).....	57

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1	กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย.....	7
แผนภาพที่ 2	แสดงขอบข่ายความรับผิดชอบกลุ่มงานให้บริการ 1 สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 7 (บางบอน).....	14
แผนภาพที่ 3	แสดงขอบข่ายความรับผิดชอบกลุ่มงานให้บริการ 2 สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 7 (บางบอน).....	15
แผนภาพที่ 4	แสดงขอบข่ายความรับผิดชอบกลุ่มงานปฏิบัติการ 1 สำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน).....	16
แผนภาพที่ 5	แสดงขอบข่ายความรับผิดชอบกลุ่มงานปฏิบัติการ 2 สำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน).....	17
แผนภาพที่ 6	แสดงขอบข่ายความรับผิดชอบกลุ่มงานปฏิบัติการ 3 สำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน).....	18

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานราชการให้ความสำคัญกับเรื่องการบริการประชาชนเป็นอย่างยิ่งในอดีตการบริการประชาชนมีหลายขั้นตอน แต่ในปัจจุบันหลายหน่วยงานบริการแบบ One stop service บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ การให้บริการที่ดีต้องมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อตัวเอง ผู้ให้บริการต้องมีความภูมิใจต่อประชาชนผู้รับบริการ เพราะประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้รัฐบาล ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมองประชาชนอย่างเสมอภาคกัน การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายในการให้บริการ เพราะประชาชนมีความคาดหวังในการให้บริการ เช่น ไปร้านอาหารย่อมมีความคาดหวัง ในการรับประทานอาหารให้อร่อย การบริการที่ดี ปริมาณมาก พนักงานบริการ แต่งกายเรียบร้อย หรือไปธนาคาร ประชาชนต่างคาดหวังฝากเงินได้ดอกเบี้ยในอัตราสูง รวดเร็ว กู้เงินได้ สถานที่สะดวกสบาย พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ หรือไปสำนักงานเขต ประชาชนคาดหวังที่จะสะดวกในเรื่องของใช้บริการง่าย ติดต่อด่วน ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร อีกทั้งยังต้องการความปลอดภัย เสียค่าใช้จ่ายน้อย ได้รับเกียรติตามสมควร แก้ไขปัญหาได้ นอกจากนี้การบริการที่ดีต้องไม่คิดว่าผู้ให้บริการจะรู้ทุกอย่าง เพราะการให้บริการที่ดีต้องมีทักษะในการพูด การถามและการฟัง การให้บริการที่ดีต้องมีการให้บริการที่เกินความคาดหวัง และที่สำคัญที่สุดการบริการที่ดีนั้นสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องตรงต่อเวลา และพร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา

สำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง ซึ่งได้ตั้งเป้าหมายองค์กรในการเป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการด้านประกันสังคม ซึ่งภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคม คือการให้บริการแก่นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน โดยสำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินงานประกันสังคมมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 จนถึงปัจจุบัน มีการขยายความคุ้มครองจนครบสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณี ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน และขยายความคุ้มครองกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 โดยที่สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน มีวิสัยทัศน์ ภารกิจที่กว้างไกล และมีความมุ่งหวังให้องค์กรสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้จริง สำนักงานประกันสังคมจึงได้กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายหลักไว้ดังนี้ วิสัยทัศน์เป็นองค์กรชั้นนำในการบริการทางด้านประกันสังคมอันเป็นที่ต้องการของสังคม ซึ่งจะบรรลุได้โดยมีการบริหารองค์กรที่ดี

มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทั่วประเทศ มีบุคลากรที่มีทักษะสูง มีการบริหาร
 กองทุนที่มีประสิทธิภาพ พันธกิจ ภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคมคือให้บริการทางด้าน
 ประกันสังคมที่มีคุณภาพสูง แก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งจะก่อประโยชน์ต่อประเทศและสังคม
 โดยรวม อุดมการณ์ร่วมของสำนักงานประกันสังคม คือจิตสำนึกในการให้บริการ การทำงานร่วมกัน
 มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ คุณธรรม และความซื่อสัตย์ (สำนักงานประกันสังคม, 2547) จะเห็นได้ว่า
 เป้าหมายที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคม คือการบริการให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว
 มีความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ผู้มารับบริการเข้าใจขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานของ
 สำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างดี อีกทั้งนโยบายของสำนักงานประกันสังคม ได้กำหนดทิศทางการ
 ดำเนินงานประกันสังคมในปี พ.ศ. 2548 ในเรื่องการปรับปรุงการบริการ จากการสำรวจความ
 พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ รวมไปถึงสำนักงานประกันสังคมจังหวัด
 และสาขาทั่วประเทศประจำปี 2547 พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน
 ประกันสังคมต่าง ๆ ร้อยละ 76.23 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายมาตรฐานการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์
 ซึ่งกำหนดไว้ที่ร้อยละ 80 (กองวิจัยและพัฒนา, 2548.)

จากข้อมูลสถิติในปี พ.ศ. 2537 มีจำนวนผู้ประกันตนทั่วประเทศ 4,970,805 ราย จนมาถึง
 ข้อมูลผู้ประกันตน ในเดือนพฤศจิกายน 2547 มีจำนวน 8,046,255 ราย (กองเงินสมทบ, 2547.)
 จากจำนวนผู้ประกันตนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ สำนักงานประกันสังคมจึงได้ปรับปรุงโครงสร้าง
 องค์การและระบบบริหารงานใหม่ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในสำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานบริการใน
 เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 เขต เพื่อสนับสนุนการบริการประกันสังคมและมีสถานประกอบการที่
 ขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 131,649 แห่ง ผู้ประกันตน
 2,831,955 ราย จำนวนผู้ประกันตนมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนปี พ.ศ. 2545 จำนวน
 399,399 ราย และในปี พ.ศ. 2546 มีจำนวน 464,256 ราย (กองวิจัยและพัฒนา, 2547.) ซึ่งมี
 จำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี จากการที่ผู้ประกันตนมากขึ้นสำนักงานประกันสังคมจึงได้พยายาม
 พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด แต่ยังคงพบว่าผู้รับบริการยัง
 ไม่พอใจในการให้บริการ เพราะต่างเกิดความคาดหวังกันมากว่าจะได้รับการที่ดีจากสำนักงาน
 ประกันสังคม แต่เมื่อไปใช้บริการต่าง ๆ กลับพบปัญหาและอุปสรรคบางประการที่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้
 ไม่สอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคมที่ว่า การให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มี
 คุณภาพสูง มีความคล่องตัว มีการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาด้านบริการ

อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมต่างคาดหวังว่าจะได้รับการที่ดีจากสำนักงานประกันสังคม เพราะการประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งของงานสวัสดิการสังคมมีเจตนารมณ์ในการสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตให้ลูกจ้างผู้ประกันตนที่เป็นสมาชิกของกองทุนประกันสังคม โดยสมาชิกจะต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมส่วนหนึ่ง และเมื่อสมาชิกผู้นั้นได้รับความเดือดร้อน กองทุนประกันสังคมจะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้การช่วยเหลือสมาชิกที่ได้รับความเดือดร้อน ตามหลักเกณฑ์และระเบียบที่กำหนด นับว่าการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิกทุกคนว่าเมื่อตนได้รับความเดือดร้อนจะได้รับการดูแลโดยระบบประกันสังคม แต่ปรากฏว่าเมื่อไปใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมกลับเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งปัญหาเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมรวมทั้งมีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการและเป็นผู้ประกันตนโดยลักษณะงานต้องติดต่อและใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) และเห็นว่าสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 มีประชาชนไปใช้บริการเป็นอย่างมาก ปัจจัยแรกน่าจะมาจากสถานที่สะดวกสบาย อีกทั้งยังมีเขตความรับผิดชอบจำนวน 5 เขต ได้แก่บางบอน บางขุนเทียน จอมทอง ท่งครุ ราชบุรีบูรณ จำนวนสถานประกอบการ 13,057 แห่ง จำนวนผู้ประกันตน 264,353 ราย และมีผู้รับบริการมาขอรับประโยชน์ทดแทนและการวินิจฉัยในปี พ.ศ. 2548 มากกว่า 4,500 รายต่อเดือน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมโดยเลือกศึกษาที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) โดยมุ่งที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยบุคคล อันจะนำไปสู่ข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการรับบริการ
3. เพื่อนำผลจากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1.ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนและการวินิจฉัย ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำนวน 4,883 ราย

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้รับบริการที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนและการวินิจฉัยในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 369 รายซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระแบ่งเป็นดังนี้

- 2.1.1 เพศ
- 2.1.2 อายุ
- 2.1.3 ระดับการศึกษา
- 2.1.4 สถานภาพทางครอบครัว
- 2.1.5 รายได้ต่อเดือน
- 2.1.6 ประสบการณ์ในการรับบริการ

2.2 ตัวแปรตามได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อรรถาธิบายของผู้ให้บริการ

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึงประชาชนที่มาใช้บริการในการขอรับประโยชน์ทดแทนและการวินิจฉัยในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

ผู้ให้บริการ หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึงความรู้สึกทัศนคติด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในที่นี้ ได้แก่ความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกที่มีต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) 3 ด้าน ซึ่งได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อรรถาธิบายของผู้ให้บริการ

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึงผู้รับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ได้รับความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันในเรื่องของการปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคน ใช้คำพูดสุภาพ ช่วยเหลือด้วยความยินดีโดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนใด ๆ และให้บริการอย่างตามลำดับก่อนหลัง

ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ได้รับความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอยอย่างเหมาะสม และความสะอาดภายในสถานที่ในการให้บริการ

อัธยาศัยของผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ได้รับความพึงพอใจต่อกริยาอาการต่าง ๆ ที่แสดงออกมา ของผู้ให้บริการในท่าทางที่ดีเป็นกันเอง และแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการ

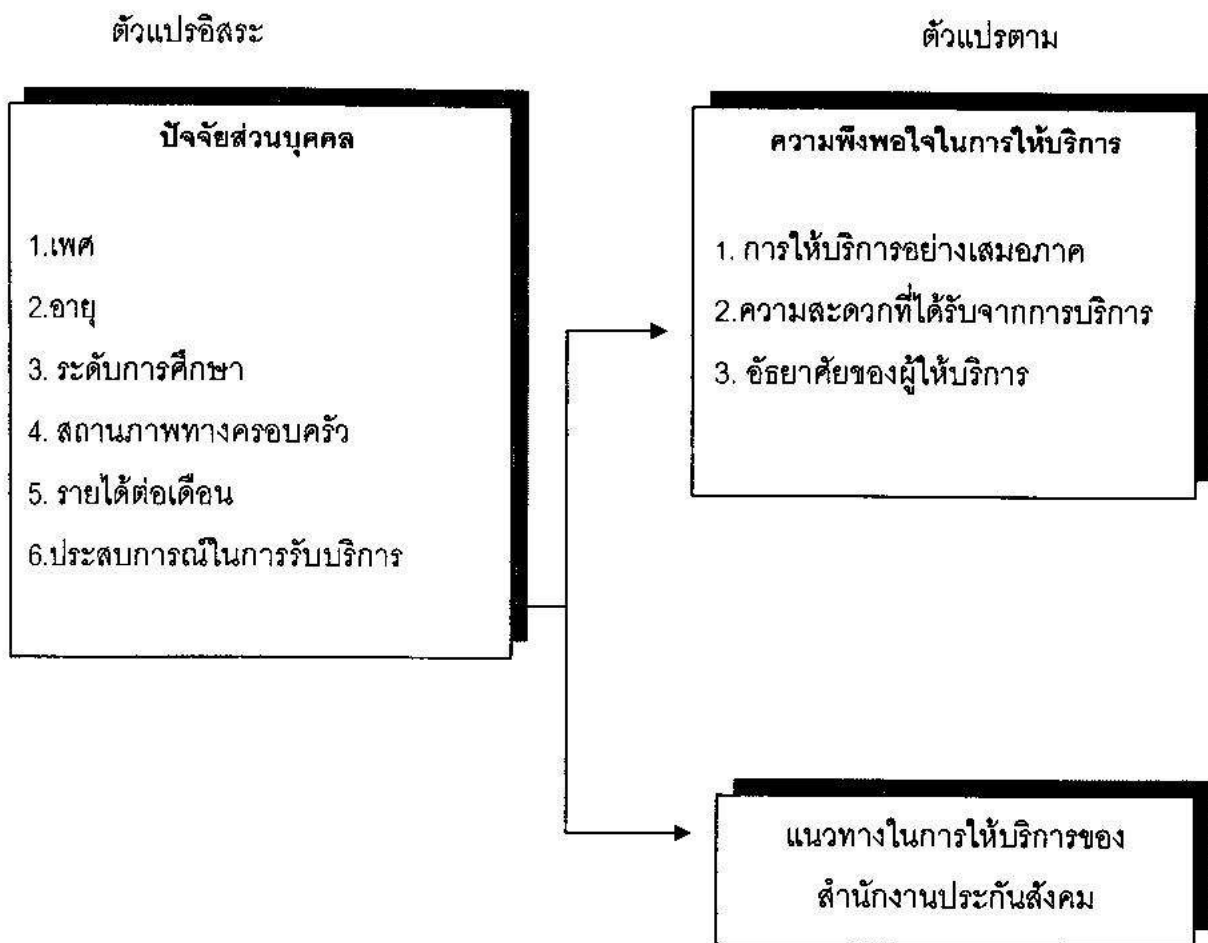
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)
2. ทราบแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)
3. นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนางาน ด้านการบริการของสำนักงานประกันสังคมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย (ดังแผนภาพที่ 1) ดังนี้

1. จากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ทบทวนสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนด เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการรับบริการ เป็นตัวแปรอิสระ
2. จากการศึกษาแนวคิดเรื่องความพึงพอใจ และแนวคิดการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยสรุปคำนิยามความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) รวม 3 ด้าน จากแนวคิดของ John D. Millett :1954 ได้แก่การให้บริการอย่างเสมอภาค และจาก Aday and Andersen : 1975 (อ้างในธนิดา มีต้องปิ่น ,2538 น. 57-60) ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ และด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของ ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ผู้วิจัยขอนำเสนอเนื้อหาที่เป็นเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับชั้นดังนี้

1. แนวคิดระบบความมั่นคงทางสังคมและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม
2. โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)
3. แนวความคิดการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. การพัฒนากรอบแนวความคิดในการวิจัย

แนวคิดระบบความมั่นคงทางสังคมและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม

1. แนวคิดระบบความมั่นคงทางสังคม

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ (2533, น. 26 — 27) ระบบความมั่นคงทางสังคม คือระบบสวัสดิการสังคมระบบหนึ่งของรัฐบาลซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันแก่ประชาชนว่าจะได้รับความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจในระบบหนึ่งเมื่อเขาต้องประสบกับการสูญเสียรายได้ การไม่มีรายได้ การมีรายจ่ายเพิ่มขึ้น และการมีรายได้ไม่เพียงพอในการดำรงชีวิตอันเนื่องมาจากการเสี่ยงภัยทางสังคม ซึ่งนอกเหนือความสามารถในการควบคุมและช่วยเหลือตนเองในระดับบุคคล ระบบความมั่นคงทางสังคมจึงเป็นมาตรการของรัฐบาล เพื่อสร้างความมั่นคงทางรายได้ของบุคคล ครอบครัว และการรักษามาตรฐานในการดำรงชีวิตในระดับตามควรแก่อัตภาพ ลักษณะสำคัญของระบบความมั่นคงทางสังคม จึงต้องประกอบด้วย

1.1 ระบบความมั่นคงทางสังคมมีกฎหมายรองรับ การดำเนินการใดๆ จึงต้องมีการออกกฎหมายและกฎระเบียบโดยรัฐ หรือองค์กรของรัฐบาล เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและผู้ได้รับความคุ้มครองจะต้องมีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

1.2 ภัยพิบัติที่ได้รับการคุ้มครองภายใต้ระบบความมั่นคงทางสังคม อาจมีความแตกต่างกันในแต่ละมาตรการและแต่ละประเภท แต่ส่วนใหญ่แล้วจะได้รับความคุ้มครองภาวะการว่างงาน การเจ็บป่วย การเกษียณอายุ การเป็นหม้าย การไร้ความสามารถ การเกิดของทารกและการตาย ตลอดจนการให้บริการด้านสุขภาพอนามัย

1.3 การคุ้มครองรายได้ภายใต้ระบบความมั่นคงทางสังคมจะอยู่ในระดับขั้นต่ำหรือการขาดรายได้ทดแทนในระดับรายได้เดิม ซึ่งการให้ความคุ้มครองรายได้ในระดับนั้นขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายความมั่นคงทางเศรษฐกิจและความสามารถในการบริหารระบบ ตลอดจนนโยบายสังคมของแต่ละประเทศ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม

การประกันสังคมของประเทศไทยจัดให้มีขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 โดยกฎหมายได้กำหนดให้มีผลใช้บังคับกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป และได้ขยายผลการใช้บังคับกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2536 และปัจจุบันกฎหมายได้ขยายผลการใช้บังคับกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 เป็นต้นไป จากพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 หมวด 2 มาตรา 19 ให้จัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้(สำนักงานประกันสังคม, กองนิติการ. 2543, น.7)

- (1) ปฏิบัติงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการอื่น และคณะอนุกรรมการตามพระราชบัญญัติ
- (2) เก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคม
- (3) จัดทำทะเบียนนายจ้าง และผู้ประกันตนซึ่งต้องส่งเงินสมทบเข้ากองทุน
- (4) ปฏิบัติการตามที่พระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน
- (5) การทำกิจกรรมอย่างอื่นตามที่รัฐมนตรี คณะกรรมการ คณะกรรมการอื่นหรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

สำนักงานประกันสังคมได้จัดให้มีกองทุนประกันสังคมขึ้น เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตน เมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน โดยผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม 7 กรณี คือ

- (1) ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
- (2) ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร
- (3) ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ
- (4) ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย
- (5) ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
- (6) ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ
- (7) ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

โดยในระยะแรกของกฎหมายประกันสังคม กำหนดให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทน 4 กรณี คือ กรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ และกรณีตาย ต่อมาเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541 สำนักงานประกันสังคมได้ขยายประโยชน์ทดแทนเพิ่มอีก 2 กรณี คือ กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ ส่วนกรณีว่างงาน เริ่มบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 เป็นต้นไป

ประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนจะได้รับ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 จำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1. ประโยชน์ทดแทนในรูปเงินสด (In Cash) ซึ่งเป็นการจ่ายเมื่อลูกจ้างผู้ประกันตนสูญเสียรายได้เนื่องจากการประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตาย ที่ไม่เนื่องจากการทำงาน กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ

2. ประโยชน์ทดแทนในรูปบริการ (IN Kind) ซึ่งได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ (Medical Care) โดยผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ ในสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคม ที่ผู้ประกันตนเลือกใช้บริการไว้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้แพทย์จะต้องให้การรักษายานาผู้ประกันตนตามมาตรฐานทางการแพทย์จนถึงสิ้นสุดการรักษา และการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ประกันตนกรณีเป็น ผู้ทุพพลภาพ (อำพล สิงห์โกวินท์, 2537, น.4)

2.1 เป้าหมายของสำนักงานประกันสังคม (Goal)

เป้าหมายหลักในระยะยาวสำหรับการพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ต้องการ ของสำนักงานประกันสังคมสามารถจำแนกออกเป็นเป้าหมายหลักใน 5 ด้านด้วยกัน คือ

1. เป้าหมายหลักของการพัฒนาบริการสำนักงานประกันสังคมให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็วและมีความเป็นธรรมสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการและเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตแก่ผู้ประกันตน โดยมีการขยายความคุ้มครองให้ครอบคลุมกลุ่มประชาชนตามที่กฎหมาย กำหนด

2. เป้าหมายหลักของการบริหารกองทุน สำนักงานประกันสังคมมีกองทุนที่มั่นคง และมีเสถียรภาพ มีการบริหารกองทุน ที่โปร่งใส สามารถนำเงินไปลงทุนให้ได้ผลตอบแทนสูง ภายใต้ระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและสามารถจัดเก็บเงินสมทบได้ครบถ้วนถูกต้อง

3. เป้าหมายหลักของการพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคมมีข้อมูล นายจ้าง ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีระบบเครือข่ายที่ได้รับการพัฒนาให้สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างรวดเร็ว

4. เป้าหมายหลักของการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร สำนักงานประกันสังคม มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัว ทำให้องค์กรได้รับการยอมรับและเชื่อถือ จากสังคม มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็งมั่นคง เติบโตอย่างต่อเนื่องในอนาคต

5. เป้าหมายด้านการพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม มีบุคลากรที่สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้าน ทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านความมีคุณธรรม นอกจากนี้ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม จะต้องได้รับการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานด้วยการจัดระบบการตอบแทนที่เหมาะสม และเป็นธรรม

2.2 กลยุทธ์ในการพัฒนา

เพื่อให้ให้องค์กรสามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์ ปี พ.ศ. 2553 และการปฏิบัติงานเป็นไปตาม เป้าหมายหลักที่กล่าวข้างต้น สำนักงานประกันสังคมจำเป็นต้องกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน และแนวทางในการดำเนินงานในช่วงแผนประกันสังคม ฉบับที่ 2 ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 9 กลยุทธ์ หลัก ได้แก่

1. กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
2. กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบริการทางการแพทย์
3. กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพการประชาสัมพันธ์
4. กลยุทธ์การเพิ่มเสถียรภาพกองทุน
5. กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ
6. กลยุทธ์การพัฒนาระบบการบริหาร
7. กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากร
8. กลยุทธ์การควบคุมค่าใช้จ่าย
9. กลยุทธ์การขยายความคุ้มครอง

2.3 ทิศทางการดำเนินงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานประกันสังคมปี พ.ศ. 2548 ประกอบด้วย 3 แนวทางหลัก คือ

1. ขยายความคุ้มครองแรงงานนอกระบบกลุ่มผู้รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. การเพิ่มสิทธิประโยชน์ด้านการแพทย์ การสงเคราะห์บุตร และบำนาญชราภาพ
3. การปรับปรุงระบบบริการและบริหารงาน

จำลอง ศรีประสารณ์ (2531, น.12) การประกันสังคม คือ มาตรการหนึ่งในการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อคุ้มครองป้องกันประชาชนที่มีรายได้ประจำมิให้เดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิต เมื่อต้องสูญเสียรายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพ

สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ (2534, น.1) การประกันสังคมเป็นความพยายามในอันที่จะก่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคม (Social Security) โดยสมาชิกในสังคมจะมีหลักประกันในการที่จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีสวัสดิภาพและเป็นสุข

วิไลเดือน พรอนันต์ (2535,น.25) ประกันสังคม หมายถึง ระบบที่ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลได้เข้ามามีส่วนร่วมกันดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกจ้าง โดยทั้งสามฝ่ายเข้าร่วมส่งเงินสมทบเข้ากองทุน ซึ่งมีลักษณะเป็นการออมทรัพย์ ทั้งนี้กองทุนจะมีการบริหารงานในรูปที่ทั้งสามฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วม ส่วนประเภทของการประกันอาจครอบคลุมไปถึงการคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร การเจ็บป่วย การพิการหรือทุพพลภาพ การชราภาพ การฌาปนกิจ และการว่างงาน แล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละประเภท

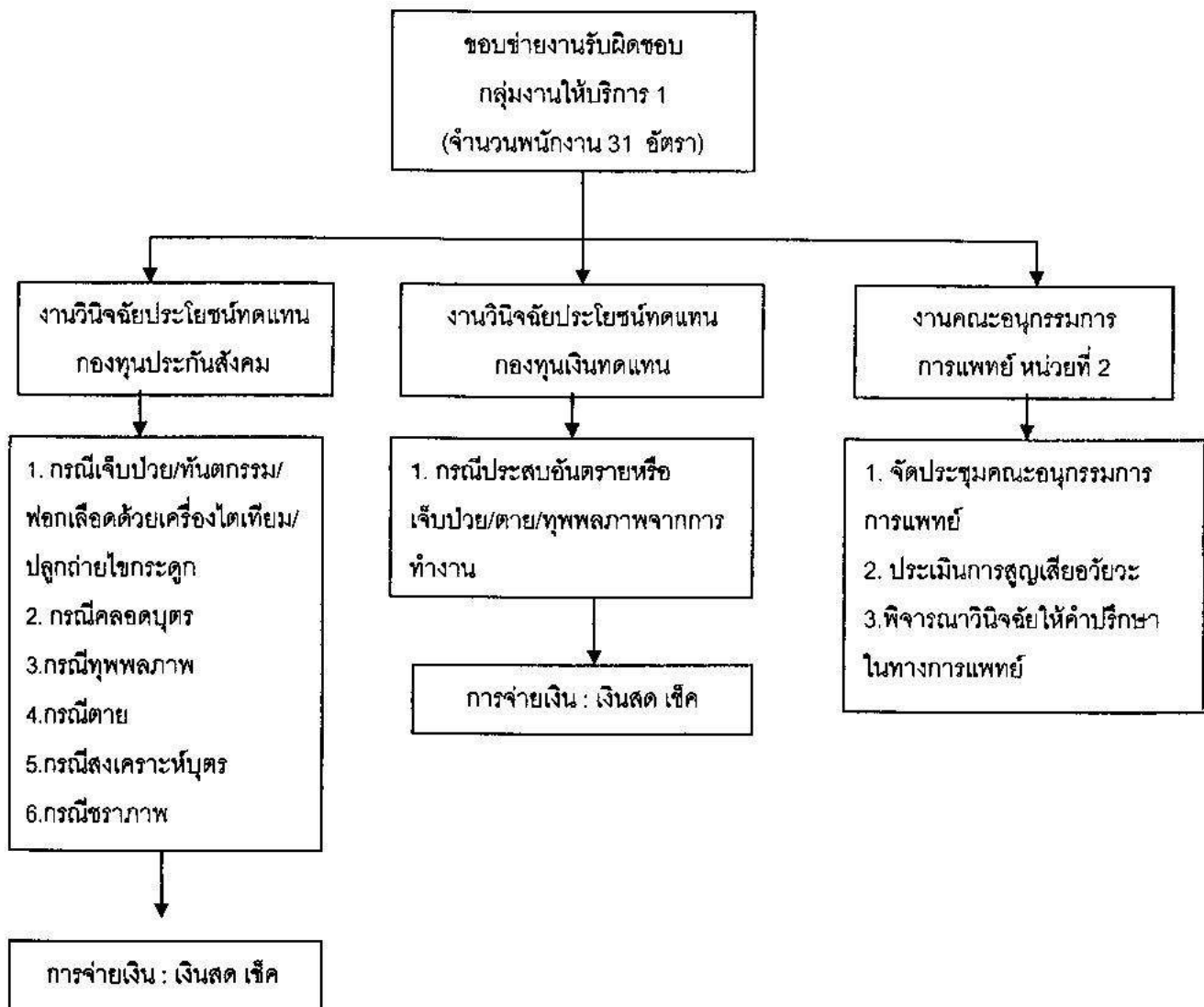
สรุปได้ว่าการประกันสังคม คือสวัสดิการทางสังคมที่ลูกจ้าง นายจ้างและรัฐบาลได้เข้ามามีส่วนร่วมกันดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของลูกจ้าง โดยทั้ง 3 ฝ่ายร่วมส่งเงินสมทบทุนประกันสังคม เพื่อให้กองทุนมีเงินมากเพียงพอต่อการนำมาใช้จ่ายบำบัดความเดือดร้อนของลูกจ้าง ในกรณีที่เกิดการเจ็บป่วย การคลอดบุตร การตาย ทุพพลภาพ ตลอดจนถึงการสงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน

โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

สำนักงานประกันสังคมตั้งเป้าหมายองค์กรในการเป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการประกันสังคม โดยที่สำนักงานประกันสังคมมีวิสัยทัศน์กว้างไกล และมีความมุ่งหวังให้องค์กรสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้จริง จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์คือเป็นองค์กรชั้นนำในการบริการทางด้านประกันสังคมอันเป็นที่ต้องการของสังคม ซึ่งจะบรรลุได้โดยมีการบริการองค์การที่ดี มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทั่วประเทศ มีบุคลากรที่มีทักษะสูง มีการบริหารกองทุนที่มีประสิทธิภาพ พันธกิจของสำนักงานประกันสังคมคือ ให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูง แก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งจะก่อประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม อุดมการณ์ร่วมของสำนักงานประกันสังคม คือจิตสำนึกในการให้บริการ การทำงานร่วมกัน มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ คุณธรรมและความซื่อสัตย์ ซึ่งภาระกิจหลักของสำนักงานประกันสังคมคือ การให้บริการแก่นายจ้าง ลูกจ้างและผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจึง ได้ดำเนินการขยายความคุ้มครองออกไปอย่างต่อเนื่องทำให้มีนายจ้างและลูกจ้างอยู่ในความ คุ้มครองของสำนักงานประกันสังคมเป็นจำนวนมาก สำนักงานประกันสังคมจึงมีนโยบายขยายหน่วยงานการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และได้แบ่งหน่วยงานเพื่อออกไปให้บริการแก่ประชาชนในกรุงเทพมหานคร สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ให้บริการสำหรับสถานประกอบการและผู้ประกันตนที่ทำงานในเขตบางขุนเทียน บางบอน จอมทอง ราชบุรีบวรณะ ห้วยครุ รวม 5 เขต สถานที่ตั้ง 7/1-8 หมู่ 5 ถ.กาญจนาภิเษก แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150. โทรศัพท์ 0-2415-0533, 0-2415-0544, 0-2415-0470,

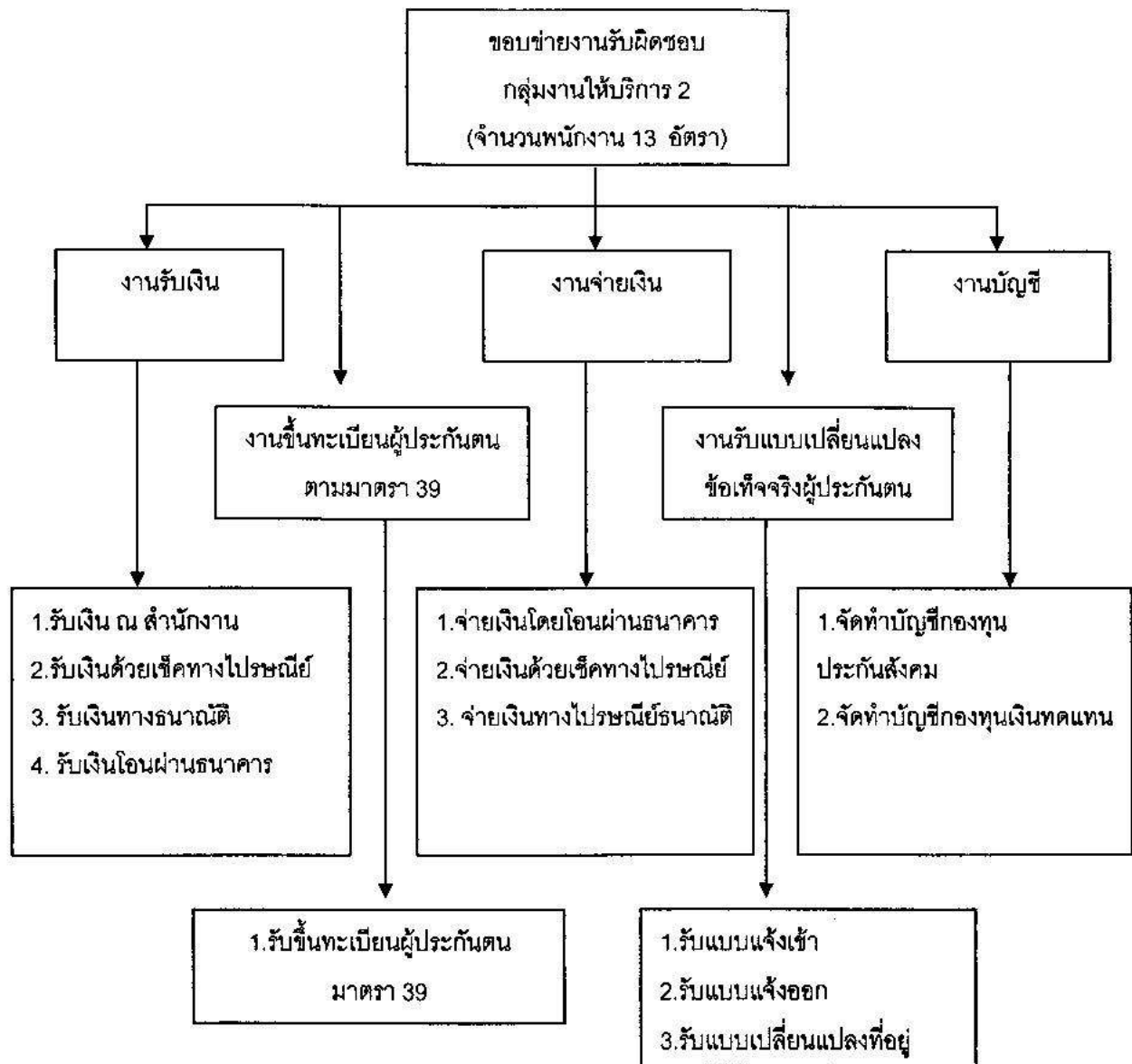
0-2415-2618, 0-2415-1618 โทรสาร 0- 2415-8488, 0-2415-5039 จำนวนสถานประกอบการ 13,057 แห่ง จำนวนผู้ประกอบการ 264,353 ราย อัตรากำลัง 101คน (สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 ข้อมูลวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2548) สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 แบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงานเป็นกลุ่มงานให้บริการและกลุ่มงานปฏิบัติการ โดยมีรายละเอียดและขอบข่ายงานรับผิดชอบดังนี้

1. กลุ่มงานให้บริการ 1



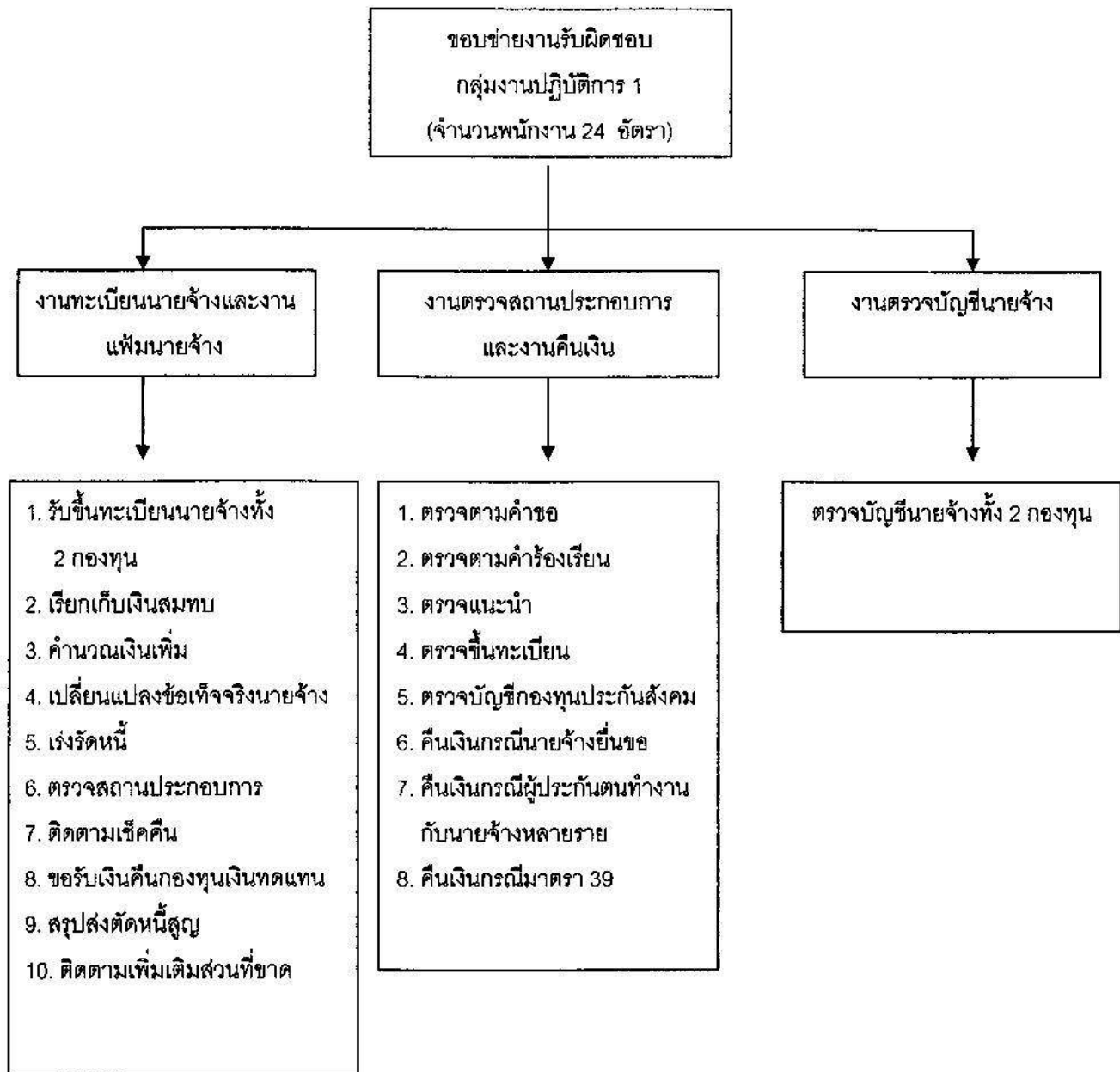
แผนภาพที่ 2 แสดงขอบข่ายความรับผิดชอบกลุ่มงานให้บริการ 1 สำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

2. กลุ่มงานให้บริการ 2



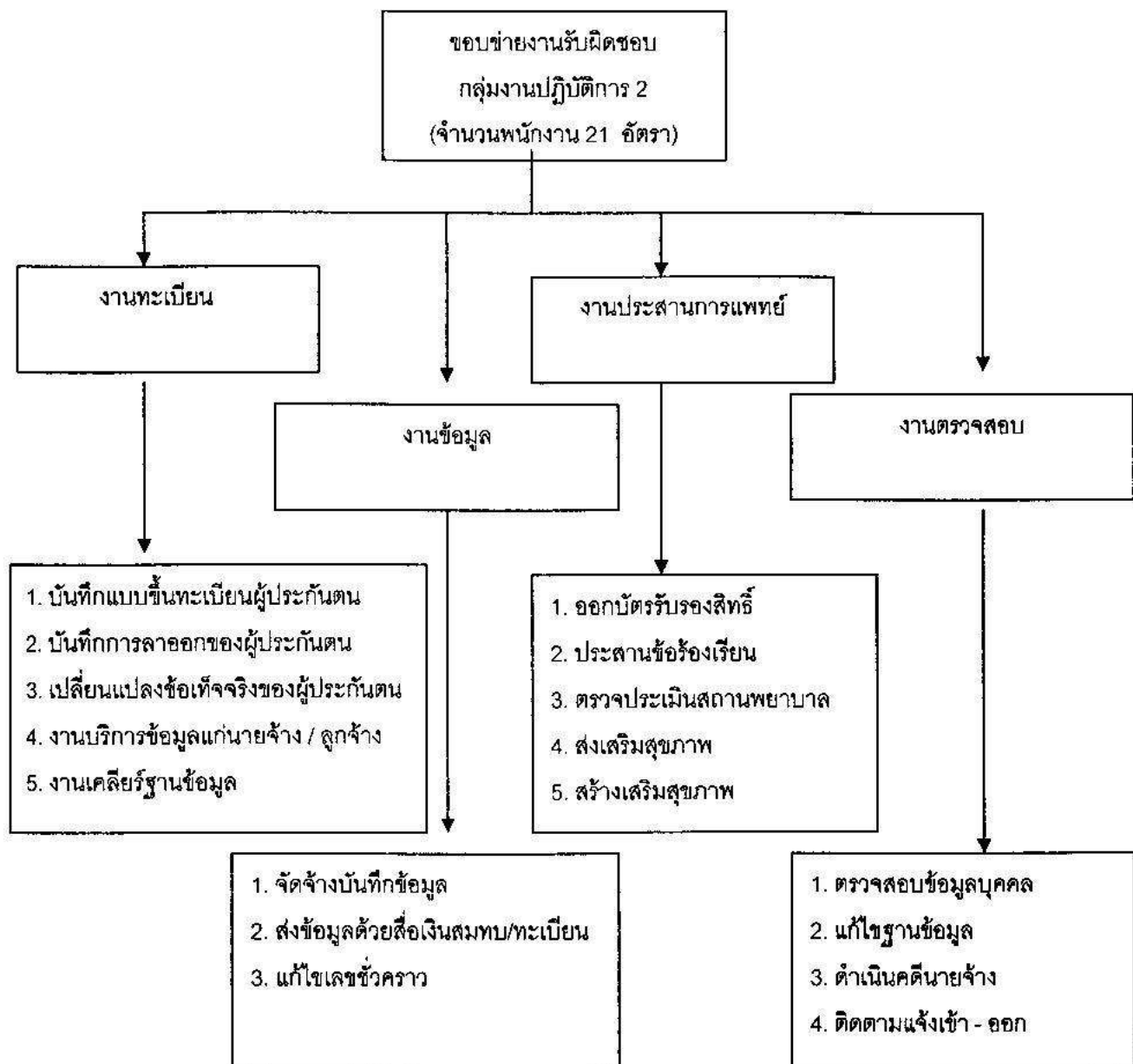
แผนภาพที่ 3 แสดงขอข่ายความรับผิดชอบกลุ่มงานให้บริการ 2 สำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

3. กลุ่มงานปฏิบัติการ 1



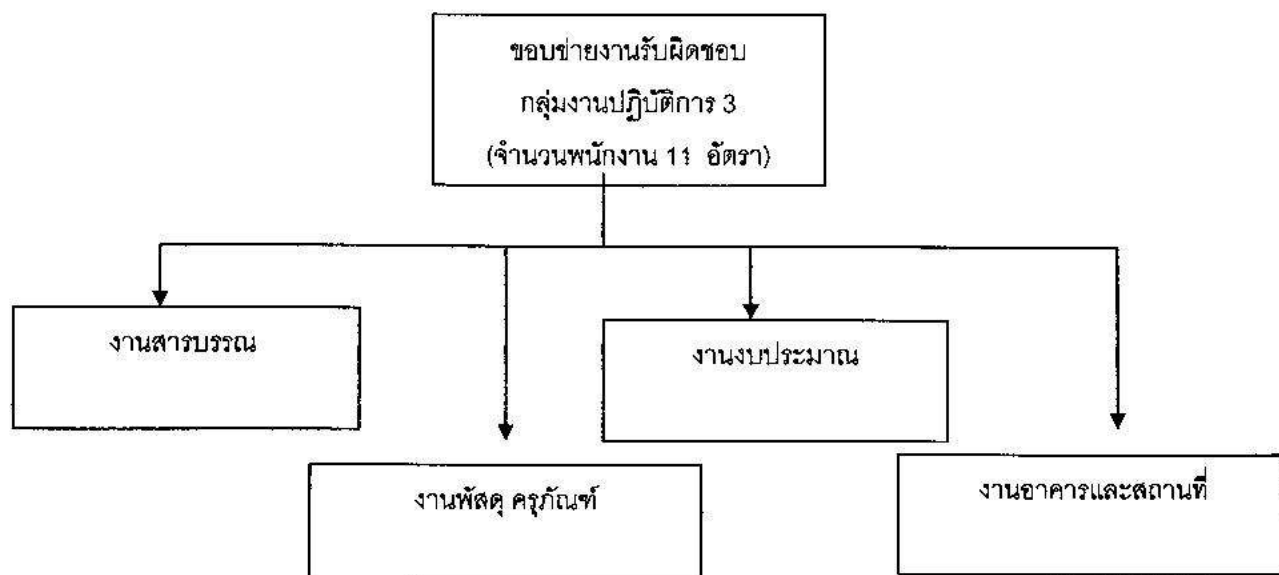
แผนภาพที่ 4 แสดงขอขยายความรับผิดชอบกลุ่มงานปฏิบัติการ 1 สำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

4. กลุ่มงานปฏิบัติการ 2



แผนภาพที่ 5 แสดงขอขยายความรับผิดชอบกลุ่มงานปฏิบัติการ 2 สำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

5. กลุ่มงานปฏิบัติการ 3



แผนภาพที่ 6 แสดงขอบข่ายความรับผิดชอบกลุ่มงานปฏิบัติการ 3 สำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

แนวคิดการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการที่ให้ผู้รับเกิดความพึงพอใจนั้น มีผู้ให้นิยามความหมายเกี่ยวกับการบริการ เช่น การบริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์, 2542:2)

คอตเลอร์ (Kotler, 1988:477) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวจะรวมหรือไม่อยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

พีรสิทธิ์ คำวนอนศิลป์ (2541) ได้กล่าวถึง การบริการว่าเป็นการปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และการบริการที่ดีควรยึดหลัก "หน้าไม่อวด รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู"

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายการให้บริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการให้ผู้ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงแรม โรงพยาบาล เป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539:45)

จากความหมายของการบริการตามทีกล่าวนมา สรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งระหว่างผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบของการบริการ

การบริการ ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม ปฏิบัติตอบสนองที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอนบริการ เงื่อนไขบริการการบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม

3. ระบบสนับสนุนบริการ ประกอบด้วยนโยบายมาตรฐาน การสนับสนุนด้านทรัพยากร และการติดตามประเมินผล (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2545, ออนไลน์)

การบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพ

2. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายได้เป็นอย่างดี และความพึงพอใจในงานบริการ หรือคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ กล่าวคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะพอใจที่ได้รับสิ่งที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ (ปราณี กิริติธร, 2543:25-28)

2.1 ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้

2.2 การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะบริการ ความพร้อมที่จะบริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

2.3 ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

2.4 การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลาคายน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและสถานที่ที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ

2.5 ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย แสดงความสุภาพและบุคลิกภาพที่ดีต่อ ผู้ใช้บริการ

2.6 การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารที่แจ่มชัด และลักษณะของงาน บริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

2.7 ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

2.8 ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์

2.9 ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจ ใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

2.10 การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และการจัดสถานที่ ให้บริการสวยงาม สะอาด

3. ลักษณะของการบริการ

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้กล่าวถึงลักษณะงานของการบริการ แบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ (ศิริวรรณ เสงี่ยม, 2539)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ การให้บริการสามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะซื้อหรือก่อนได้รับบริการ ดังนั้นการบริการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสาร สัญลักษณ์และราคา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.1 สถานที่ ต้องสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้บริการ เช่น ออกแบบสถานที่บริการให้โล่งเกิดความคล่องตัวแก่ผู้ให้บริการ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดีทั้งเสียงดนตรีประกอบ

1.2 บุคคล พนักงานที่ทำหน้าที่บริการต้องแต่งตัวเหมาะสม บุคลิกดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นในบริการ

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการที่รวดเร็ว และผู้รับบริการพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร สื่อประชาสัมพันธ์และเอกสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการและเหมาะสมกับผู้ให้บริการ

1.5 สัญลักษณ์ คือ ชื่อตรา เครื่องหมายตรา หรือเครื่องหมายที่ใช้บริการ เพื่อให้ ผู้รับบริการเรียกชื่อได้อย่างถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการ

1.6 ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการอย่างชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3.ไม่แน่นอน ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้นผู้รับบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถาม ผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ส่วนผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพโดยทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลผู้รับบริการและการเปรียบเทียบ ทำให้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

3.3 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอการให้บริการไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้ให้บริการ

ลักษณะของการบริการนอกเหนือจากที่กล่าวมานั้นยังมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ (ปราณี กิริติธ,2543)

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคที่เกิดขึ้นพร้อมกัน กล่าวคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การให้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ให้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำนอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการลงมือปฏิบัติในทันทีดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและตรงตามกำหนด

การให้บริการผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ จะต้องมึลักษณะของการบริการที่ดีซึ่งคุณลักษณะของบริการที่ดีมีลักษณะดังนี้ (รีน ช่างสาร, 2537:1-8)

1. สะดวก รวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่เรา
3. ใ้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
5. ทำงานตรงเวลา
6. สถานที่สะดวก สบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ไกลนัก หรือรวบรวมบริการไว้ในจุดเดียวกัน
7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจแก่ประชาชนและพยายามสนองตอบความต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ
8. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน
9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญและเจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

4.ประสิทธิภาพของการบริการ

การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสามารถทำได้ 6 วิธี คือ

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
2. เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น ลดเวลาให้บริการแต่ละรายเพื่อเพิ่มปริมาณ
3. เปลี่ยนบริการเป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐานในการให้บริการ
4. การให้บริการที่ปลดการให้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด
5. การให้บริการที่ปลดการให้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการให้บริการในการรักษาพยาบาลลง

6. การให้สิ่งจูงใจสินค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของหน่วยงานเช่นร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง (ปราณี กิริติธร, 2543)

หน่วยงานที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของการบริการ รวมทั้งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยและเอตซีโอนี่ (Amitai Etzioni, 1964 : 37) ได้เสนอความคิดในการพิจารณาประสิทธิผลขององค์กรไว้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นเครื่องชี้วัดความมีประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างหนึ่ง

จากแนวความคิดของการให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า การบริการเป็นงานที่ประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการจะมีหน้าที่ในการให้ข้อมูล ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใช้บริการอย่างเต็มความสามารถตามข้อกำหนดและมาตรฐานจากองค์กร เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความกระจ่างและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความรู้สึกประทับใจพึงพอใจรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย

แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538, น.18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

มณีวรรณ ต้นไทย (อึ้งโนโกธร แก้วกล้า 2540 :19) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

- ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการมารับบริการสาธารณะได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ทัศนคติ สถานภาพทางสังคม การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อรรถาภัยดีเป็นกันเอง บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเสมอภาค ความสะดวกจากระบบงาน ความรวดเร็ว ระยะเวลาในการดำเนินงาน ความพร้อมของการบริการ ลักษณะของเขต และความสะดวกของอาคารสถานที่

แนวคิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลต John D.Millett. :1954 (อ้างในธนิดา มีต้องปัน ,2538 น. 57-60) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน และความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า บริการที่ให้นั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ให้พิจารณา

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable) หมายถึง ความยุติธรรมที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนควรจะได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่ตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะและมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ที่สร้างความยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก เช่น ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานว่าจะเปิดและปิดเวลาใด

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการมีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อเดย์ และ แอนเดอร์เซน Aday and Andersen :1975 (อ้างในธนิดา มีต้องปัน ,2538 น. 57-60) ได้พิจารณาเกี่ยวกับการจัดองค์กรสาธารณะสุขในด้านระบบการให้บริการ และลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งระบบการให้บริการเหล่านี้จะมีผลต่อการให้บริการสุขภาพ ความพึงพอใจของการให้บริการและลักษณะของผู้รับบริการ หรือประชากรกลุ่มเสี่ยง

ลักษณะของประชาชนผู้ให้บริการหรือประชากรกลุ่มเสี่ยง (Characteristics of Population at Risk) เป็นปัจจัยทางด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคมจิตวิทยาของผู้ให้บริการ ได้แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยนำ (Predisposing Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรคือ อายุ เพศ ปัจจัยโครงสร้างสังคม คือ เชื้อชาติ ศาสนา ระดับการศึกษา และค่านิยมเกี่ยวกับสุขภาพและการเจ็บป่วย

2. ปัจจัยสนับสนุน (Enabling Factors) เป็นปัจจัยที่สนับสนุนหรือเกื้อกูลให้บุคคลสามารถไปใช้บริการได้ ปัจจัยด้านนี้ ได้แก่ รายได้หรือทรัพยากรของครอบครัวและแหล่งบริการที่จัดไว้ในชุมชนที่ประชาชนจะไปใช้บริการได้เมื่อต้องการ

3. ปัจจัยความต้องการด้านสุขภาพ (Needs for Services) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลรับรู้ว่าการเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน และเมื่อเจ็บป่วยแล้วจะต้องให้ความสำคัญของการให้บริการที่เหมาะสมด้วย ปัจจัยด้านนี้ ได้แก่ การรับรู้ด้านสุขภาพและการประเมินการเจ็บป่วย

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Consumer Satisfaction) ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ได้แก่

1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ

1.2 การได้รับการบริการดูแลเมื่อมีความต้องการ

1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ได้แก่

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานบริการแห่งหนึ่ง คือ ผู้ป่วยสามารถ

ขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย

2.2 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ

2.3 ได้มีการติดตามผลการรักษา

3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดง

อรรถาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้จากบริการ ได้แก่

4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของการเจ็บป่วย

4.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย เช่นการปฏิบัติตนของผู้ป่วยและ

การให้ยา เป็นต้น

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการรักษาและการดูแล
ทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของสถานบริการแห่งนั้น

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไป
กับค่ารักษาพยาบาล

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการหรือไม่ เพียงใด นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและการวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการอาจกระทำได้
หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไชยสมบัติ, 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการ
ขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มคน ที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
คำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่
หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการบริการ สถานที่ ระยะเวลา และพนักงานที่ให้บริการ
 เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการหนึ่งที่ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่ง
เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์
ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด
และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้
โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนรับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังการรับบริการแล้ว เช่น
การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความ
พึงพอใจวิธีนี้ ผู้สังเกตจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินค่า
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสามารถวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ
ปัจจัยต่าง ๆ เช่นความเหมาะสม ความสะดวก จุดมุ่งหมาย และขนาดของกลุ่มประชากร ที่จะส่งผล
ให้การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือได้การบริการที่ประทับใจเป็นสิ่ง
สำคัญยิ่งขององค์กรและผู้รับบริการก็จะได้รับสิ่งที่เป็นคุณค่าตามที่ตนเองคาดหวัง ดังนั้น ผู้ที่
กำหนดและทำให้ประสบผลสำเร็จตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย ด้วยความพึงพอใจ ก็คือผู้ให้บริการและ
ผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบของการปฏิบัติเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานบริการเป็นสำคัญ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญญรักษ์ เลิศกุล (2543, น.1) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่มีลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของตนเองในเรื่องการเคยใช้บริการทางทันตแพทย์ พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการทางทันตแพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐมาก่อน โดยการให้บริการแบบผู้ป่วยนอก และผู้ที่เคยใช้บริการทางทันตแพทย์มาก่อนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเมื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการตระหนักถึงเรื่องความสะดวก ด้านเทคนิคอุปกรณ์เครื่องมือพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความทันสมัย ความสะดวกและความปลอดภัยของเครื่องมือ และด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการ ความสะดวกของสาธารณูปโภค

เกษราภรณ์ มักสกุล (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการรักษาพยาบาลตามสิทธิของผู้ประกันตนในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียม ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานงานของการบริการ อธิยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับการบริการ คุณภาพของการรักษา และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 57.4 เป็นเพศหญิง มีจำนวน 97 คน ร้อยละ 47.3 มีอายุอยู่ระหว่าง 25 — 34 ปี ร้อยละ 36.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.6 มีรายได้อยู่ในเกณฑ์ 4,001— 8,000 บาท ร้อยละ 35.5 ของกลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการเดินทางจากที่พักอาศัยถึงโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ใน

ช่วงเวลา 30 นาที - 1 ชั่วโมง จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.694 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.511 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การประสานงานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.646 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อธิยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.646 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.820 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อธิยาศัยความสนใจอยู่ในระดับมาก คุณภาพของการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.840 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.724 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ (2544, น. 1) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนและพื้นที่เทศบาลเมืองราชบุรี จำนวน 15 ชุมชน จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และใช้สถิติค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และเปรียบเทียบความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ประกอบการพรรณนา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-45 ปี สมรสแล้วและยังไม่มีบุตร จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 - 6 คน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้ไม่น้อยโดยเฉลี่ย 3,000-5,000 บาท ประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้าง ผลการศึกษากการรับรู้บริการของประชาชน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่จะรับรู้งานที่ตนได้สัมผัสโดยตรง อาทิจานด้านการส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมที่มีการรับรู้มากที่สุด และรับรู้งานบริการทั่วไปน้อยที่สุด สำหรับด้านความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในกลุ่มสาธารณูปโภคในระดับปานกลาง กลุ่มงานสาธารณสุขการส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม และกลุ่มงานบริการทั่วไปมีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนบุคคลกับการรับรู้ พบว่า เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ ไม่มีผลต่อการรับรู้ส่วนความพึงพอใจของประชาชน พบว่า เพศ รายได้ อาชีพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกัน ยกเว้น อายุ และการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจ

สะไกร กันกางกุล (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทอง ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการสามสิบบาท) ต่อการบริการด้านสุขภาพใน โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมา แนวคิดและปรัชญาของโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ศึกษาความรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทอง เพื่อนำแนวทางไปปรับปรุงแก้ไขระบบบริการของโรงพยาบาลชุมชน ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บัตรทองที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอยู่ในกลุ่มอายุ 16 - 30 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มีอาชีพเป็นเกษตรกร รายได้ต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเดือน เป็นผู้ที่เคยนำบัตรทองมาใช้บริการแล้วและเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท ระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลไม่เกิน 30 นาที ผลการศึกษาความรู้เกี่ยวกับโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคของผู้ใช้บัตรทองมีความรู้ในระดับปานกลางทั้งในด้านการขึ้นทะเบียนมีบัตรทอง การขอรับบริการในสถานบริการ และด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรทอง ผลการศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บัตรทองมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความปลอดภัย พึงพอใจต่ำที่สุดในการตอบสนองผู้รับบริการทันที เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตัวแปรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทอง พบว่า ประสิทธิภาพที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระยะเวลาในการเดินทางมาใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความรู้เกี่ยวกับโครงการ 30 บาท ไม่มีความสำคัญกับความพึงพอใจความสะดวกสบายของระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความเพียงพอทั่วถึงของระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความปลอดภัยของระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 การตอบสนองผู้รับบริการทันทีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 การเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สมรรถนะของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสนใจเอาใจใส่ของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 การให้ข้อมูลที่จำเป็นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ขวัญเรือน วงษ์มณี (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต (I.C.U) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานวิกฤต โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์, ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย กับระดับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน, ความต้องการของญาติ และข้อเสนอแนะในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง

31 — 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สมรสแล้ว มีอาชีพรับราชการ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท / เดือน เป็นบุตรของผู้ป่วยไม่เคยมีประสบการณ์ในการให้บริการในหน่วยงานวิกฤต ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต ในด้านผู้ให้บริการ พบว่า ญาติผู้ป่วยที่มารับบริการในหน่วยงานวิกฤตมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านระบบบริการ ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านสภาพแวดล้อม ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 จากการศึกษา เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษากับระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน คือด้านผู้ให้บริการ พบว่า ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, อาชีพ, ระดับรายได้, ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย และความถี่ในการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ,ด้านระบบบริการ พบว่า ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, ระดับรายได้, ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจด้านระบบบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 , ส่วนด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัญหาที่พบด้านผู้ให้บริการ คือ การพูดจาที่ไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ด้านระบบบริการที่พบมากคือ บริการช้า รอนาน ด้านสภาพแวดล้อม พบมากคือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติไม่เพียงพอ

เยาวนิจ เอ้าวตุณกุล (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป ผลการศึกษา พบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 33 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. / ปวส. ประกอบอาชีพในบริษัท / ธุรกิจเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 2,001 — 8,000 บาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการสมัครงาน / นัดพบแรงงาน เมื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นรายด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องสามารถเดินทางสะดวกเพื่อมาใช้บริการในโครงการในด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ กิริยาท่าทางเป็นไมตรี ในด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้บริการมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน และสามารถให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการในส่วนของหน่วยงานให้บริการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สำนักงานแรงงานจังหวัด

สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือความเพียงพอ และความสะดวกของสถานที่จอดรถ จากการเปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจทุกด้านในขณะที่เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม และด้านผู้ให้บริการโดยที่การศึกษาและรายได้ ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจทุกด้าน

วินัย รำพรรณ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารตามองค์ประกอบ 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ส่วนผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่าบางคู่ไม่มีความแตกต่างกัน

การพัฒนารอบแนวความคิดในการวิจัย

ผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้นำเสนอเบื้องต้นผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ระบบประกันสังคมเป็นระบบที่รัฐมุ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันให้ความคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงทางสังคม โดยสำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลัก คือ การให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูง เพื่อประชาชนจะได้รับประโยชน์สูงสุดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพและแนวคิดของความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทัศนคติด้านบวกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และได้้นำแนวคิดการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ มาอ้างอิงสนับสนุนในครั้งนี้นี้ด้วย นอกจากนี้แนวคิดความพึงพอใจ ของ John D. Millett และ แนวคิดของ Aday and Andersen (อ้างในธนิดา มีต้องปัน, 2538 น. 57-60) ซึ่งมีองค์ประกอบชักนำหลายอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ แต่เลือกเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงพิจารณากำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการรับบริการ เป็นตัวแปรอิสระ และ ความพึงพอใจในการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรตาม ขึ้นเป็นกรอบแนวความคิดของการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ดังปรากฏในกรอบแนวคิดในการทำวิจัยในหน้าที่ 7

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)” มีวิธีการศึกษาตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนและการวินิจฉัย ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ประจำเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2549 จำนวน 4,883 ราย (ข้อมูลจากตารางแสดงการขอรับประโยชน์ทดแทนและการวินิจฉัย : สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 บางบอน)

2.) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนและการวินิจฉัย ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำนวน 369 ราย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane : 1966 กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4,883}{1 + 4,883 (0.02)^2} = 369$$

เมื่อ	N	แทน	ขนาดของประชากร
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 ด้วยตนเองกับผู้รับบริการที่พบเห็น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการรับบริการ จำนวนคำถามมี 6 ข้อ โดยเลือกคำตอบตามข้อเท็จจริงเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของค่าบริการ จำนวน 30 ข้อโดยเลือกคำตอบตามข้อเท็จจริงเพียงคำตอบเดียวการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

	<u>ข้อความที่เป็นบวก</u>	<u>ข้อความที่เป็นลบ</u>
พึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน
พึงพอใจมาก	4 คะแนน	2 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิดให้ผู้รับบริการเขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของค่าบริการ และข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการประกันสังคมอื่น ๆ จำนวน 4 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษากรอบแนวความคิดกับประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษา ตัวแปรที่ต้องการศึกษาและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาสร้างเป็นแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมประเด็นที่ศึกษาโดยผู้ตอบสามารถตอบข้อเท็จจริงได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
3. นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม แล้วนำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษา
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่อื่น ๆ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ถึงผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการขอรับประโยชน์ทดแทนและการวินิจฉัยจำนวน 30 วัน ที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้แจกแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 399 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.75 โดยมีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนจำนวน 30 ฉบับ และได้แบบสอบถามที่ตอบคำตอบสมบูรณ์มาวิเคราะห์ผลได้จำนวน 369 ฉบับครบตามจำนวนที่ระบุในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาประมวลผลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแต่ละส่วนดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม โดยรวมและจำแนก

เป็นรายโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD. เกณฑ์การแปลคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ค่าระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ค่าระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ค่าระดับน้อย

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการรับบริการ โดยใช้สถิติ t – test และ F – test กรณีการทดสอบด้วยสถิติ F – test ถ้าพบความแตกต่างจะดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe)

4. วิเคราะห์แนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ” ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t — distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F — distribution
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน

ตอนที่ 4 การศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

สถานภาพส่วนตัวของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน และประสิทธิภาพในการเข้ารับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในตารางประกอบบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	212	57.45
1.2 หญิง	157	42.55
รวม	369	100.00
2. อายุ		
2.1 อายุ 15 – 30 ปี	151	40.92
2.2 อายุ 31 – 45 ปี	173	46.88
2.3 อายุ 45 ปีขึ้นไป	45	12.20
รวม	369	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	152	41.19
3.2 สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี	95	25.75
3.3 ปริญญาตรีขึ้นไป	122	33.06
รวม	369	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
4. สถานภาพทางครอบครัว		
4.1 โสด	159	43.09
4.2 สมรส	187	50.68
4.3 หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	23	6.23
รวม	369	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	38	10.30
5.2 ระหว่าง 5,000 บาท แต่ไม่เกิน 10,000 บาท	174	47.15
5.3 10,000 บาท ขึ้นไป	157	42.55
รวม	369	100.00
6. ประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ		
6.1 จำนวน 1 ครั้ง	75	20.33
6.2 จำนวน 2 ครั้ง	42	11.38
6.3 จำนวน 3 ครั้งขึ้นไป	252	68.29
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.45 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.55 มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.88 จบระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 41.19 มีสถานภาพทางครอบครัวสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.68 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 บาท แต่ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.15 และมีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ จำนวน 3 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 68.29

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ
ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกเป็นรายด้านและ
โดยรวมทุกด้าน

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกัน
สังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม	$\bar{X}$	s.d.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.85	0.79	มาก
ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ	3.67	0.88	มาก
ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ	3.75	0.85	มาก
รวม	3.76	0.85	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการใน
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมอยู่ในระดับมากทุกด้านโดย
ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา คือ ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$) และด้านความสะดวกที่รับ
จากการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.67$)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับท่านอย่างดีเหมือนผู้รับบริการท่านอื่นในการไปรับบริการแต่ละครั้ง	3.67	0.77	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพต่อท่านเหมือนกับที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการท่านอื่น	3.67	0.79	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจข้อมูลของท่านเหมือนกับผู้รับบริการท่านอื่น	3.70	0.77	มาก
4. ท่านได้รับการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันกับผู้รับบริการท่านอื่น	3.80	0.72	มาก
5. ท่านได้รับความช่วยเหลือด้วยความยินดี และเต็มใจจากเจ้าหน้าที่ เท่าเทียมกันกับผู้รับบริการท่านอื่น	3.79	0.77	มาก
6. การบริการของสำนักงานเป็นไปตามลำดับ ไม่มีการแซงกัน	4.12	0.83	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นธรรม โดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนใดๆ จากผู้เข้ามาใช้บริการทุกคน	4.26	0.72	มาก
8. หากพบปัญหา ข้อสงสัยท่านสามารถปรึกษาหรือขอรายละเอียดจากเจ้าหน้าที่ในสำนักงานได้เท่าเทียมกันกับผู้รับบริการท่านอื่น	3.81	0.81	มาก
9. ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนได้โดยเสมอภาคกันทุกคน หากการบริการไม่เป็นไปตามบัญญัติที่วางไว้	3.79	0.80	มาก
10. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และยุติธรรมทุกครั้งที่มาใช้บริการ	3.89	0.75	มาก
รวม	3.85	0.79	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นธรรมโดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนใด ๆ จากผู้เข้ามาใช้บริการทุกคนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมา คือ การบริการของสำนักงานเป็นไปตามลำดับ ไม่มีการแซงกัน ($\bar{x} = 4.12$) และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสมและยุติธรรมทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.89$) ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับท่านอย่างดีเหมือนผู้รับบริการท่านอื่นในการไปรับบริการแต่ละครั้ง และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพต่อท่านเหมือนกับที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการท่านอื่น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.67$)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้เวลาที่เหมาะสมกับการให้บริการแต่ละครั้ง	3.77	0.84	มาก
2. สำนักงานมีสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสมกับการให้บริการ	3.88	0.84	มาก
3. สำนักงานจัดสถานที่ต้อนรับ เพื่อรอการเข้ามารับบริการเป็นอย่างดี	3.88	0.73	มาก
4. สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีมืดทึบเหมาะแก่การให้บริการ	3.91	0.79	มาก
5. ช่วงเวลาที่ให้บริการของสำนักงานมีความเหมาะสมสะดวกต่อการเข้ามารับบริการ	3.82	0.81	มาก
6. สำนักงานมีห้องน้ำที่สะอาดและสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.42	0.94	ปานกลาง
7. สำนักงานมีสถานที่จอดรถสะดวกกว้างขวาง และปลอดภัย	3.41	0.93	ปานกลาง
8. สำนักงานมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยให้บริการ	3.44	0.93	ปานกลาง
9. สำนักงานมีหนังสือพิมพ์ หรือเอกสารให้ความรู้ไว้ให้อ่านระหว่างรอรับบริการ	3.43	0.91	ปานกลาง
10. สำนักงานมีเครื่องมือที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	3.75	0.83	มาก
รวม	3.67	0.88	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้เวลาที่เหมาะสมกับการให้บริการแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 3.77$) สำนักงานมีสถานที่กว้างขวางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$) สำนักงานจัดสถานที่ต้อนรับเพื่อรอการเข้ารับบริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.88$) สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีดทึบเหมาะแก่การให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$) ช่วงเวลาที่ให้บริการของสำนักงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้ามาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.82$) และสำนักงานมีเครื่องมือที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.75$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ สำนักงานมีห้องน้ำที่สะอาดและสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.42$) สำนักงานมีสถานที่จอดรถ สะดวกกว้างขวางและปลอดภัย ($\bar{X} = 3.41$) สำนักงานมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยให้บริการ และสำนักงานมีหนังสือพิมพ์หรือเอกสารให้ความรู้ไว้ให้อ่านระหว่างรอรับบริการ ($\bar{X} = 3.43$)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ

ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับท่านด้วยวาจาสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง	3.80	0.88	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับท่านอย่างเป็นมิตร	3.80	0.85	มาก
3. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างดี เมื่อแรกพบ	3.72	0.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจต่อผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภาระกิจ	3.68	0.86	มาก
5. เมื่อท่านประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี	3.75	0.79	มาก
6. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของท่าน และแก้ไขปัญหาให้ท่าน ทันทิ	3.68	0.83	มาก
7. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เชื้ออาหารต่อท่านในทุก ๆ ปัญหา	3.67	0.93	มาก
8. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการทันทีที่ ท่านมาติดต่อขอรับบริการ	3.62	0.88	มาก
9. เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม จัดหาเอกสารและข้อมูลให้ผู้เข้า รับบริการ เพื่อประกอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ ประกันสังคมด้วยความเต็มใจ	3.79	0.81	มาก
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่	4.01	0.76	มาก
รวม	3.75	0.85	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกัน สังคมอยู่ในระดับอยู่มากทุกข้อ โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับท่านด้วยวาจาสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับท่านอย่างเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.80$) และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามจัดหาเอกสารและข้อมูลให้ผู้เข้ารับบริการเพื่อประกอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.79$) ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการทันทีที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.62$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของ
ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามเพศ
อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์
ในการรับบริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการใน
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามเพศ ซึ่งจำแนกเป็นรายด้าน
และโดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ชาย	212	39.14	5.75	2.40*
	หญิง	157	37.64	6.12	
ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ	ชาย	212	37.20	6.15	1.79
	หญิง	157	36.06	5.90	
ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ	ชาย	212	38.26	6.77	2.31*
	หญิง	157	36.54	7.52	
รวม	ชาย	212	114.60	16.63	2.43*
	หญิง	157	110.24	17.51	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของ
ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7(บางบอน) จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้ บริการ และ
โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการประกันสังคมสูงกว่าเพศหญิง ส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่รับจากการ
บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการใน
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามอายุ ซึ่งจำแนกเป็นรายด้าน
และโดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	19.59	2	9.80	0.28
	ภายในกลุ่ม	12998.66	366	35.52	
	รวม	13018.25	368		
ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	126.89	2	63.45	1.73
	ภายในกลุ่ม	13411.79	366	36.64	
	รวม	13538.69	368		
ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	29.75	2	14.88	0.29
	ภายในกลุ่ม	18732.20	366	51.18	
	รวม	18761.95	368		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	401.33	2	200.67	0.68
	ภายในกลุ่ม	107548.23	366	293.85	
	รวม	107949.56	368		

จากตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7(บางบอน) จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการใน
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามระดับการศึกษาซึ่งจำแนก
เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	89.36	2	44.68	1.27
	ภายในกลุ่ม	12928.89	366	35.32	
	รวม	13018.25	368		
ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1546.53	2	773.26	23.60**
	ภายในกลุ่ม	11992.16	366	32.77	
	รวม	13538.69	368		
ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	902.48	2	451.24	9.23**
	ภายในกลุ่ม	17859.47	366	48.80	
	รวม	18761.95	368		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6159.92	2	3079.96	11.07**
	ภายในกลุ่ม	101789.64	366	278.11	
	รวม	107949.56	368		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เนื่องจากการความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ ผลปรากฏดังตาราง 9 – 11

ตารางที่ 9 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือ ต่ำกว่า	สูงกว่า มัธยมศึกษาตอน ปลายแต่ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป
		38.46	37.62	33.84
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	38.46	-	0.84	4.62**
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย แต่ต่ำกว่าปริญญาตรี	37.62		-	3.78**
ปริญญาตรีขึ้นไป	33.84			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมที่จบระดับการศึกษา
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่ากับผู้รับบริการที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และ
ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมที่จบระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายแต่ต่ำกว่า
ปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประกันสังคม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.01 โดยผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า
และผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการประกันสังคมสูงกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนผู้อื่น ๆ ไม่พบ
ความแตกต่าง

ตารางที่ 10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม
ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ต่ำกว่า	สูงกว่า มัธยมศึกษาตอน ปลายแต่ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป
		38.64	38.61	35.30
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	38.64	-	0.03	3.33**
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย แต่ต่ำกว่าปริญญาตรี	38.61		-	3.01**
ปริญญาตรีขึ้นไป	35.30			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมที่จบระดับการศึกษา
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่ากับผู้ที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และ
ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมที่จบระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายแต่ต่ำกว่า
ปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประกันสังคม ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย
ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า และผู้มี
ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการประกันสังคมสูงกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบ
ความแตกต่าง

ตารางที่ 11 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม
โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ต่ำกว่า	สูงกว่า มัธยมศึกษา ตอนปลายแต่ต่ำ กว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{X}$	115.91	115.14	106.95
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	115.91	-	0.77	8.96**
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย แต่ต่ำกว่าปริญญาตรี	115.14		-	8.19**
ปริญญาตรีขึ้นไป	106.95			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมที่จบระดับการศึกษา
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่ากับผู้รับบริการที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และ
ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมที่จบระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายแต่ต่ำกว่า
ปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประกันสังคม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการใน
สำนักงานประกันสังคมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมสูงกว่า ผู้รับบริการ
ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความ
แตกต่าง

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการใน
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามสถานภาพทางครอบครัว
ซึ่งจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	170.30	2	85.15	2.43
	ภายในกลุ่ม	12847.95	366	35.10	
	รวม	13018.25	368		
ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	105.56	2	52.78	1.44
	ภายในกลุ่ม	13433.13	366	36.70	
	รวม	13538.69	368		
ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	189.53	2	94.76	1.87
	ภายในกลุ่ม	18572.42	366	50.74	
	รวม	18761.95	368		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1322.18	2	661.09	2.27
	ภายในกลุ่ม	106627.38	366	291.33	
	รวม	107949.56	368		

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามสถานภาพทางครอบครัวพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการใน
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนซึ่งจำแนก
เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	42.48	2	21.24	0.60
	ภายในกลุ่ม	12975.76	366	35.45	
	รวม	13018.25	368		
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	312.20	2	156.10	4.32*
	ภายในกลุ่ม	13226.49	366	36.14	
	รวม	13538.69	368		
ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	199.46	2	99.73	1.97
	ภายในกลุ่ม	18562.49	366	50.72	
	รวม	18761.95	368		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	922.77	2	461.39	1.58
	ภายในกลุ่ม	107026.79	366	292.42	
	รวม	107949.56	368		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามรายได้ต่อ
เดือน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เนื่องจากความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบ
ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่
โดยใช้วิธีของเชฟเฟ ผลปรากฏดังตาราง 15

ตารางที่ 14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 5,000 บาท	ระหว่าง 5,000 บาท แต่ไม่เกิน 10,000 บาท	10,000 บาท ขึ้นไป
	$\bar{X}$	37.58	37.49	35.65
ต่ำกว่า 5,000 บาท	37.58	-	0.08	1.93
ระหว่าง 5,000 บาท แต่ไม่เกิน 10,000 บาท	37.49		-	1.84*
10,000 บาท				
10,000 บาท ขึ้นไป	35.65			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 บาท แต่ไม่เกิน 10,000 บาท กับผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 บาท แต่ไม่เกิน 10,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท ขึ้นไป ส่วนผู้อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการใน
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามประสบการณ์ในการรับ
บริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	15.50	2	7.75	0.22
	ภายในกลุ่ม	13002.75	366	35.53	
	รวม	13018.25	368		
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	91.63	2	45.81	1.25
	ภายในกลุ่ม	13447.06	366	36.74	
	รวม	13538.69	368		
ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	84.14	2	42.07	0.82
	ภายในกลุ่ม	18677.82	366	51.03	
	รวม	18761.95	368		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	236.65	2	118.32	0.40
	ภายในกลุ่ม	107712.91	366	294.30	
	รวม	107949.56	368		

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของ
ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามประสบการณ์ในการรับ
บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้านแตกต่าง
กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 การศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

ตารางที่ 16 แนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรให้บริการข่าวสารข้อมูล และแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการของสำนักงานประกันสังคมอย่างละเอียดชัดเจนและถูกต้องตามเป้าหมายของผู้รับบริการ	51	13.82
2. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนหวาน และควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ	45	12.20
3. ควรจัดทำเอกสาร วารสาร ข่าวสารต่าง ๆ หรือเอกสารเกี่ยวกับสถานพยาบาล อัตราดอกเบี้ย ฯลฯ แจกให้แก่ผู้รับบริการ	39	10.57
4. ควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ในการให้บริการมากขึ้น พร้อมทั้งมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ในการให้บริการข่าวสารข้อมูลทางโทรศัพท์	28	7.59
5. ควรปรับปรุงบริเวณทางเดิน ขยายพื้นที่จอดรถ และควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีกว่าเดิม	21	5.69
6. จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ	18	4.89
7. ควรมีจุดพักผ่อนบริการ และประกอบด้วยหนังสือพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ และบริการน้ำดื่มให้เพียงพอ	9	2.44
8. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 ควรจัดทำเว็บไซต์ให้บริการการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน แจงการลา และการเปลี่ยนสถานพยาบาล เป็นต้น	5	1.36

จากตารางที่ 16 พบว่า แนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) มากที่สุด คือ ควรให้บริการข่าวสารข้อมูล และแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการบริการของสำนักงานประกันสังคมอย่างละเอียดชัดเจน และถูกต้องตามเป้าหมายของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 13.82 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนหวาน และควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 12.20 และควรจัดทำเอกสาร วารสาร ข่าวสารต่าง ๆ หรือเอกสารเกี่ยวกับสถานพยาบาล อัตราดอกเบี้ย ฯลฯ แจกให้แก่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 10.57

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)” สรุปได้ตามหัวข้อวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการรับบริการ
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนและการวินิจฉัย ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำนวน 4,883 ราย
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนและการวินิจฉัย ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ในเดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 369 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจำนวน 1 ฉบับ รวม 40 ข้อ โดยสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .94

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาสถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม โดยรวมและจำแนก

เป็นรายด้านโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD. เกณฑ์การแปลคะแนนเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ค่าระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ค่าระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ค่าระดับน้อย

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพในการรับบริการ โดยใช้สถิติ t – test และ F – test กรณีการทดสอบด้วยสถิติ F – test ถ้าพบความแตกต่างจะดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

4. วิเคราะห์แนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 7 (บางบอน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าความพึงพอใจ ทั้ง 3 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และด้านความสะดวก ที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นธรรมโดยไม่เรียกร้อยค่าตอบแทนใด ๆ อยู่ในระดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือการบริการของสำนักงานเป็นไปตามลำดับ ไม่มีการแทรกแซง และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสมและยุติธรรมทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ

1.2 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมเกี่ยวกับสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีติดขัดเหมาะแก่การให้บริการ อยู่ในระดับสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.91$) รองลงมาคือสำนักงานมีสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสมกับการให้บริการ และสำนักงานจัดสถานที่ต้อนรับเพื่อรอการเข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี

1.3 ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ อยู่ในระดับสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.01$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับท่านด้วยวาจาสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับท่านอย่างเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามจัดหาเอกสารและข้อมูลให้ผู้มารับบริการเพื่อประกอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมด้วยความเต็มใจ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการรับบริการ จำแนกเป็นรายด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน

2.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ
ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามเพศ พบว่าความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการประกันสังคมด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการและโดยรวม
ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการประกันสังคมสูงกว่าเพศหญิง ส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่รับรู้จากการบริการ
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ
ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามอายุ พบว่าความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านธรรมาศัยของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามสถานภาพทางครอบครัว พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ
ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าความพึงพอใจต่อ
การให้บริการประกันสังคม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านอัตราค่าของของผู้ให้บริการ
และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ
ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ พบว่า
ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่
ได้รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของค่าบริการ และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) พบว่า ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) เสนอแนวทางในการให้บริการเกี่ยวกับการบริการข่าวสารข้อมูลและแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมอย่างละเอียดชัดเจน และถูกต้องตามเป้าหมายของผู้รับบริการมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนหวานและควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ และควรจัดทำเอกสาร วารสาร ข่าวสารต่าง ๆ หรือเอกสารเกี่ยวกับสถานพยาบาล ฯลฯ แจกให้แก่ผู้รับบริการ

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) โดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจ (Mission) ของสำนักงานประกันสังคม คือ “ให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัวที่จะก่อประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม” อีกทั้งยังสอดคล้องกับอุดมการณ์ร่วม (Core Value) ของสำนักงานประกันสังคมคือ “จิตสำนึกในการให้บริการการทำงานร่วมกันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ คุณธรรมและความซื่อสัตย์” และยังสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ 2005 ของสำนักงานประกันสังคมคือ “เป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการทางด้านประกันสังคมอันเป็นที่ต้องการทางสังคม ซึ่งจะบรรลุผลโดย มีการบริการองค์กรที่ดี มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทั่วประเทศ มีบุคลากรที่มีทักษะสูง มีการบริหารกองทุนที่มีประสิทธิภาพ” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นธรรมโดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนใดๆ อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือบริการของสำนักงานเป็นไปตามลำดับ ไม่มีการแข่งขัน และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสมและยุติธรรมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับrien ช่างสาร (2537, น.1-8) ได้กล่าวถึงการให้บริการผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจนั้นจะต้องมีลักษณะของการบริการที่ดี 12

ประการ ประการหนึ่งกล่าวคือ บริการด้วยความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ใครมาก่อนจะได้รับบริการก่อน ใครมาทีหลังจะได้รับบริการทีหลัง อีกประการหนึ่งกล่าวถึงการให้บริการผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจจะต้องมีลักษณะของการบริการที่ดี คือการบริการที่ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน ทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เชื่อถือ ไว้วางใจ การติดต่อใด ๆ ถ้าเกิดความรู้สึกน่าเชื่อถือได้ ไว้วางใจได้ จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เช่นความจริงใจในการช่วยเหลือ การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์สุจริต และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญรักษ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่าในด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการ กล่าวคือ งานบริการจะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้ให้บริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยผู้ให้บริการควรมีจิตสำนึกในงานบริการและตระหนักว่าจะต้องเป็นผู้สร้างความประทับใจกับลูกค้าโดยเสมอหน้า โดยไม่แบ่งลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้าทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

1.2 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมเกี่ยวกับสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีตึกที่เหมาะสมแก่การให้บริการ อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ สำนักงานมีสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสมกับการให้บริการ และสำนักงานจัดสถานที่ต้อนรับ เพื่อรอการเข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของการบริการของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการ 4 ประการ ประการหนึ่งที่กล่าวถึงในเรื่องของสถานที่ คือ สถานที่ต้องสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดกับผู้รับบริการ เช่น ออกแบบสถานที่ให้มีความโอ่โง่งคล่องตัวแก่ผู้มารับบริการ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อยังพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง คือ สำนักงานมีห้องน้ำที่สะอาดและสะดวกแก่ผู้มารับบริการ สำนักงานมีสถานที่จอดรถสะดวกกว้างขวางและปลอดภัย สำนักงานมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยให้บริการ และสำนักงานมีหนังสือพิมพ์หรือเอกสารให้ความรู้ไว้ให้อ่านระหว่างรอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวนิช เอ้าวุฒิกุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือความเพียงพอ และความสะดวกของสถานที่จอดรถ จะเห็นได้ว่าสำนักงานประกันสังคมควรพิจารณาเลือกสถานที่ที่มีบริเวณพื้นที่เหมาะสม และสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการที่มีจำนวนมาก

1.3 ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับท่านด้วยวาจาสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับท่านอย่างเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามจัดหาเอกสารและข้อมูลให้ผู้มารับบริการ เพื่อประกอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวนิช เอ้าวุฒิกุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่าในด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ กิริยาท่าทางเป็นไมตรี เช่นเดียวกับปราณี กิรติธร (2543 ,น. 25-28) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ 10 ประการ ประการหนึ่งที่กล่าวถึงคือความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ฟังอีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษธรรมาภรณ์ มักสกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษายาบาลของ ผู้ประกันตน ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลการศึกษาพบว่าด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่า ความสนใจและตั้งใจในการให้บริการเช่น การสนใจไต่ถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร การแสดงอรรถาธิบายที่ดีเป็นกันเอง แสดงความเป็นมิตร และรับผิดชอบต่องาน การมีสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ จะสามารถทำให้งานบริการประสบผลสำเร็จผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และยังทำให้เกิดการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้สำนักงานประกันสังคมควรมีการพัฒนาศูนย์บริการที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะพัฒนาระบบงาน ระบบการให้บริการ มีหัวใจในการให้บริการต่อประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้เกิดประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อประชาชน และสังคมโดยรวมต่อไป

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามเพศ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการและโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมสูงกว่าเพศหญิง ส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่รับจากการบริการแตกต่างกัน

อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามอายุพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามสถานภาพทางครอบครัว พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่าบางคู่ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย ไร่พรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบในลักษณะนี้เช่นกัน

3. ผลการศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) พบว่า สำนักงานประกันสังคมควรให้บริการข่าวสารข้อมูลและแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมอย่างละเอียดชัดเจน และถูกต้องตามเป้าหมายของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนหวานและควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ และควรจัดทำเอกสาร วารสาร ข่าวสารต่าง ๆ หรือเอกสารเกี่ยวกับสถานพยาบาล ฯลฯ แจกให้แก่ผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความต้องการในเรื่องการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างมาก ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้งานประกันสังคม โดยสื่อและวิธีการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งข้อความในการเผยแพร่ควรเป็นข้อความที่กระชับเข้าใจง่าย และรูปแบบของการประชาสัมพันธ์อาจเป็นรูปแบบต่าง ๆ เช่นในรูปแบบของแผ่นพับเอกสาร จดหมายข่าว โปสเตอร์ ออกสปรตโฆษณา รายการวิทยุ โทรทัศน์ รวมไปถึงปริมาณในการแจกเอกสารควรแจกอย่างทั่วถึง และมีนโยบายติดตามผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากแต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ในหัวข้อสำนักงานมีห้องน้ำที่สะอาดและสะดวกแก่ผู้รับบริการ สำนักงานมีสถานที่จอดรถสะดวกกว้างขวางและปลอดภัย สำนักงานมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยให้บริการ สำนักงานมีหนังสือพิมพ์ หรือเอกสารให้ความรู้ไว้ให้อ่านระหว่างรอรับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) จำแนกตามเพศพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมสูงกว่าเพศหญิง ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยในการนำผลวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการประกันสังคมให้กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยสื่อและวิธีการต่าง ๆ จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นจำนวนร้อยละ 41.19 ดังนั้นการประชาสัมพันธ์โดยสำนักงานประกันสังคม จึงควรใช้ถ้อยคำ ข้อความในการเผยแพร่ความรู้ให้กระชับเข้าใจง่ายในทุกสื่อ และในการประชาสัมพันธ์ควรเผยแพร่ความรู้ด้านการประกันสังคมและสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับจากประกันสังคมอย่างละเอียด เนื่องจากความรู้และความเข้าใจที่ผู้รับบริการได้รับจะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความสนใจความเข้าใจในการประกันสังคมมากขึ้น อีกทั้งควรส่งเสริมในเรื่องการจัดทำป้ายข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการโดยภาพรวม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจอันดีในเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าจากผลการวิจัยในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ในหัวข้อสำนักงานมีหนังสือพิมพ์ หรือเอกสารให้ความรู้ไว้ให้อ่านระหว่างรอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้เกิดข้อค้นพบจากการวิจัยว่าผู้รับบริการมีความสนใจและมีความต้องการข้อมูลข่าวสารหรือเอกสารความรู้ความเข้าใจจากการประกันสังคม

1.2 ผลการวิจัยในด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ในหัวข้อสำนักงานมีห้องน้ำที่สะอาด และสะดวกแก่ผู้รับบริการ สำนักงานมีสถานที่จอดรถสะดวกกว้างขวางและปลอดภัย และสำนักงานมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้เกิดข้อเสนอแนะในการวิจัยคือ สำนักงานประกันสังคมควรพิจารณาเลือกสถานที่ที่มีบริเวณพื้นที่เหมาะสมและสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการที่มีจำนวนมาก อย่างไรก็ตามหากผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ดีทั้งในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ จนทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แล้วองค์กรควรคำนึงถึงองค์ประกอบในการบริการด้านอื่น ๆ ด้วยเช่นด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งซึ่งเมื่อองค์กรเห็นความสำคัญของการให้บริการในทุก ๆ ด้านแล้วย่อมจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด และการบริการก็จะประสบผลสำเร็จ

1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมสูงกว่าเพศหญิง จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการเพศชายที่มีถึงร้อยละ 57.45 ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ควรส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีในการพัฒนาระบบบริการแบบยั่งยืน ควรใช้กลยุทธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานระดับปฏิบัติการได้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการทำงานเป็นทีม เนื่องจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานแล้วไม่ว่าสถานภาพของผู้รับบริการจะเป็นอย่างไรผู้ให้บริการย่อมที่สามารถจะแก้ไขปัญหา และเกิดการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประกันสังคมในด้านอื่น เช่นการมาจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม หรือการขึ้นทะเบียนนายจ้างการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน เป็นต้น

2.2 ศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการในกลุ่มต่าง ๆ เนื่องจากผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมมีหลายกลุ่มเช่น ลูกจ้าง นายจ้าง ผู้รับมอบอำนาจ หรือผู้มีสิทธิ เพื่อที่จะได้นำผลที่ได้รับมาพัฒนาให้ครอบคลุมในการให้บริการต่อไป

2.3 ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการประกันสังคมเป็นระยะ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

เกษรภรณ์ มักสกุล . ความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน .

ศึกษากรณีผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาภรณ์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคม
สงเคราะห์ศาสตร์สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2544.

ขวัญเรือน วงษ์มณี . ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยวิกฤต (I.C.U)

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์
ศาสตร์สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช, 2538.

จำลอง ศรีประสาธน์. สวัสดิการสังคมกับการประกันสังคม. นิตยสารการประชาสงเคราะห์
(พฤษภาคม – มิถุนายน 2531).

ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ . ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง
ชลบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์สาขาการบริหารและ
นโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

นิคม จันทวิฑูร . การประกันสังคม : 30ปีแห่งการรอคอย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทมส์
คิมทอง, 2528.

ปราณี กิรติธร. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.

พีรสิทธิ์ คำวนคิดปี. การบริหารจัดการโครงการพัฒนาสังคมแบบก้าวหน้า. ขอนแก่น :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.

เยาวนิจ เข้าอุณิกุล . ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ.สารนิพนธ์มหาบัณฑิต

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

วิไลเดือน พรอนันต์ .ความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติของผู้ประกันตนต่อการได้รับความคุ้มครองกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.

2533 ในจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิชา

บริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล , 2535 .

วิชัย โสสุวรรณจินดา. การแก้กฎหมายประกันสังคม . เอกสารประกอบการสัมมนา สมาคม

กฎหมายแรงงาน, 2535 สำนักงานประกันสังคม, กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2540.

วินัย รำพรรณ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาธนาคารออมสิน

สำนักงานใหญ่ . วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2546.

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์. ระบบความมั่นคงทางสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2533.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2539.

สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. การปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร : ม.ท.ป. , 2545.

สะไกร กันกางกุล . ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

(โครงการสามสิบบาท) ต่อการบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัด

หนองบัวลำภู . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ. สถาบันพัฒนาข้าราชการ

พลเรือน, 2545.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.mahadthai.com/html>, 2545.

สำนักงานประกันสังคม.สำนักงานเลขาธิการกรม.แผนการปฏิบัติงานของสำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด ประจำปี 2545 . กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม , 2545

สำนักงานประกันสังคม.กองนิติการ.พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม
โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.
2542. กรุงเทพฯ : 2543.

สำนักงานประกันสังคม.กองวิจัยและพัฒนา . กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม,2548.

สำนักงานประกันสังคม. 10 ปี ประกันสังคม.กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม , 2543

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.rajabhat.ac.th>, 2545.

อมร รักษาสัตย์. การสร้างความมั่นคงในสังคมด้านการจัดการสวัสดิการและการประกัน
สังคม :แนวคิดปรัชญา. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท. , 2533.

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนัก
ทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยศรีปทุม. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2542.

อำพล สิงห์โกวิท. การประกันสังคมในประเทศไทย.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทหารผ่านศึก,
2537.

Kotler , Peter. Markting Management. 6 th ed. Englewood Cliffts, New Jersey : Prentice –
Hall , 1988.

Etzinoni Amitai. Modern Organization. Engle Wood Cliffts,New Jersey : Prentice – Hall,
1964.

ภาคผนวก



ที่ ศธ.0564.11/496

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

9 มกราคม 2549

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.จันทร์วิภา คิลกสัมพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวณิณี แซ่เบ๊ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.บุปผา แซ่มประเสริฐ | กรรมการ |
| 3. อ.ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สรายุทธ์ เสรฐชูขจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

งานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 1810



ที่ ศธ.0564.11/497

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

9 มกราคม 2549

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คร.วิเชียร อินทรสมพันธุ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวณิลินี แซ่เบ๊ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.บุปผา แซ่มประเสริฐ | กรรมการ |
| 3. อ.ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ เครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สราวุธ เศรษฐขจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

งานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 1810



ที่ ศธ.0564.11/498

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี

เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

9 มกราคม 2549

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน นางสาวสิริเพ็ญ เทพพิทักษ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
- 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
 - 2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวณลินี แซ่เปี๊ยะ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.นุปผา แซ่มประเสริฐ | กรรมการ |
| 3. อ.ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ตราวุธ เศรษฐขจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

งานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 1810



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ
ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
 - ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
2. แบบสอบถามทั้งหมดนี้ท่านสามารถตอบได้อย่างอิสระ ตามความเป็นจริง
3. กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

ด้วยความขอบคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวนลินี แซ่เบ๊ (ผู้วิจัย)

นักศึกษาปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง (.....) ซึ่งเป็นคำตอบที่ตรงกับความจริงของท่าน

1. เพศ

(.....) 1. ชาย

(.....) 2. หญิง

2. อายุ (นับปี พ.ศ.)

(.....) 1. อายุ 15 - 30 ปี

(.....) 2. อายุ 31- 45 ปี

(.....) 3. อายุ 45 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

(.....) 1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า

(.....) 2. สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี

(.....) 3. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. สถานภาพทางครอบครัว

(.....) 1. โสด

(.....) 2. สมรส

(.....) 3. หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่

5. รายได้ต่อเดือน

(.....) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

(.....) 2. ระหว่าง 5,000 แต่ไม่เกิน 10,000 บาท

(.....) 3. 10,000 ขึ้นไป

6. ประสบการณ์ในการเข้ารับบริการของสำนักงานประกันสังคม

(.....) 1. จำนวน 1 ครั้ง

(.....) 2. จำนวน 2 ครั้ง

(.....) 3. จำนวน 3 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง (.....) ซึ่งเป็นคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับท่านอย่างดีเหมือนผู้รับบริการท่านอื่นในการไปรับบริการแต่ละครั้ง					
2.	เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพต่อท่านเหมือนกับที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการท่านอื่น					
3.	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจข้อมูลของท่านเหมือนกับผู้รับบริการท่านอื่น					
4.	ท่านได้รับบริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันกับผู้รับบริการท่านอื่น					
5.	ท่านได้รับความช่วยเหลือด้วยความยินดี และเต็มใจจากเจ้าหน้าที่ เท่าเทียมกันกับผู้รับบริการท่านอื่น					
6.	การบริการของสำนักงานเป็นไปตามลำดับ ไม่มีการแซงกัน					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นธรรม โดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนใดๆ จากผู้เข้ามารับบริการทุกคน					
8.	หากพบปัญหา ข้อเสนอแนะท่านสามารถปรึกษาหรือขอรายละเอียดจากเจ้าหน้าที่ในสำนักงานได้เท่าเทียมกันกับผู้รับบริการท่านอื่น					
9.	ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนได้โดยเสมอภาคกันทุกคน หากการบริการไม่เป็นไปตามบัญญัติที่วางไว้					
10.	เจ้าหน้าที่ในสำนักงานให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และยุติธรรมทุกครั้งที่มาใช้บริการ					
	ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ					
1.	เจ้าหน้าที่ให้เวลาที่เหมาะสมกับการให้บริการแต่ละครั้ง					
2.	สำนักงานมีสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสมกับการให้บริการ					
3.	สำนักงานจัดสถานที่ต้อนรับ เพื่อรอการเข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
4.	สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีมืดทึบเหมาะแก่การให้บริการ					

ข้อที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	ช่วงเวลาที่ให้บริการของสำนักงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้ามาใช้บริการ					
6.	สำนักงานมีห้องน้ำที่สะอาดและสะดวกแก่ผู้มารับบริการ					
7.	สำนักงานมีสถานที่จอดรถสะดวกกว้างขวาง และปลอดภัย					
8.	สำนักงานมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยให้บริการ					
9.	สำนักงานมีหนังสือพิมพ์ หรือเอกสารให้ความรู้ไว้ให้อ่านระหว่างรอรับบริการ					
10.	สำนักงานมีเครื่องมือที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
	ด้านอธยาศัยของผู้ให้บริการ					
1.	เจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับท่านด้วยวาจาสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง					
2.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับท่านอย่างเป็นมิตร					
3.	เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเมื่อแรกพบ					
4.	เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจต่อผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภาระกิจ					
5.	เมื่อท่านประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี					
6.	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของท่าน และแก้ไขปัญหาทันที					
7.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เอื้ออาทรต่อท่านในทุก ๆ ปัญหา					
8.	เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการทันทีที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ					
9.	เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม จัดหาเอกสารและข้อมูลให้ผู้เข้ารับบริการ เพื่อประกอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมด้วยความเต็มใจ					
10.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 7 (บางบอน)

ในประเด็นเหล่านี้อะไรบ้าง

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1.1.....

1.2.....

1.3.....

2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

1.1.

1.2.

1.3.

3. ด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ

1.1

1.2

1.3

4. ข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการประกันสังคมอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ — นามสกุล	นางสาวนลินี แซ่เบ๊	
วัน เดือน ปี เกิด	5 กรกฎาคม พ.ศ. 2509	
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร	
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบางมดวิทยา	พ.ศ. 2524
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น วิทยาลัยพาณิชยการเชตุพน	พ.ศ. 2528
	ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	พ.ศ. 2534
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	ฝ่ายบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัดเอ็ม.พี. เทรดิง	พ.ศ. 2536 — ปัจจุบัน