บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลมีวัตถุประสงค์การทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และสถานะของผู้ใช้บริการ

3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการให้แก่สำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากนั้นทำการสรุปผลการวิจัยในรูปของของตารางและการบรรยายประกอบ แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

3. การทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

n หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างย่อย

$\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

SD หมายถึง ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

df หมายถึง ชั้นของความเป็นอิสระ

SS หมายถึง ค่าความแปรปรวน

MS หมายถึง ค่าความแปรปรวน

F หมายถึง ค่าสถิติแจกแจงเอฟ

t หมายถึง ค่าคำนวณจาการทดสอบที (*t* test)

* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ที่มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ การศึกษา และสถานะของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ชาย	183	45.7
หญิง	217	54.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 และเพศชายจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.2
21 - 30 ปี	164	41.0
31 - 40 ปี	106	26.5
41 - 50 ปี	80	20.0
51 – 60 ปีขึ้นไป	41	10.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 ลำดับที่รองลงมาคืออายุ 31 – 40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุ 51 – 60 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และลำดับสุดท้ายอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	108	27.0
สมรส	245	61.3
หม้าย / หย่าร้าง	47	11.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาคือโสด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และหม้าย / หย่าร้าง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	43	10.8
มัธยมต้น	86	21.5
มัธยมปลาย / ปวช.	89	22.3
อนุปริญญา (ปวส.)	51	12.8
ปริญญาตรี	106	26.5
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคือระดับมัธยมปลาย / ปวช. จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ระดับมัธยมต้น จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ระดับอนุปริญญา (ปวส.) จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ระดับประถมศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 7,500 บาท	127	31.7
7,501 - 10,000 บาท	102	25.5
10,001 - 15,000 บาท	60	15.0
15,001 - 20,000 บาท	68	17.0
20,001 บาทขึ้นไป	43	10.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 7,500 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคือ 7,001 – 10,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

สถานะของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39)	124	31.0
ผู้ประกันตนที่เป็นพนักงานของสถานประกอบการ (มาตรา 33)	219	54.7
ญาติหรือบุคคลที่ได้รับมอบฉันทะให้กระทำการแทนจากผู้ประกันตน	57	14.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีสถานะเป็นผู้ประกันตนที่เป็นพนักงานของสถานประกอบการ (มาตรา 33) จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39) จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และน้อยที่สุดคือญาติหรือบุคคลที่ได้รับมอบฉันทะให้กระทำการแทนจากผู้ประกันตน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ

ในการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ โดยแสดงเป็นรายด้าน และรวมทุกด้านดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$	*SD*	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.71	0.60	มาก	1
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	3.65	0.61	มาก	2
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	3.06	0.93	ปานกลาง	3
โดยรวม	3.46	0.61	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่า โดยรวมแล้วผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.46 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในลำดับที่ 1 ด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 และด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ ในลำดับที่ 2 ด้วยค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนในด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในลำดับที่ 3 ด้วยค่าเฉลี่ย 3.06

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\overline{X}$	*SD*	ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการทันทีด้วยความรวดเร็ว	3.82	0.72	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข่าวสารที่ให้บริการอยู่ และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	3.89	0.68	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้ตรงตามความต้องการ	3.81	0.75	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ้อนน้อมให้บริการด้วยความเอาใจใส่	3.69	0.78	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ	3.67	0.77	มาก	6
6. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และติดต่องาน	3.49	0.84	มาก	8

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\overline{X}$	*SD*	ระดับ	ลำดับที่
7. ได้รับทราบรายละเอียดและขั้นตอนในเรื่องที่ท่านต้องการจะติดต่อจากเจ้าหน้าที่	3.62	0.81	มาก	7
8. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	3.69	0.78	มาก	4
รวม	3.71	0.60	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า โดยรวมแล้วผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาตามรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข่าวสารที่ให้บริการอยู่ และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี อยู่ในลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการทันทีด้วยความรวดเร็ว อยู่ในลำดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้ตรงตามความต้องการ อยู่ในลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ้อนน้อมให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในลำดับที่ 4โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 ได้รับทราบรายละเอียดและขั้นตอนในเรื่องที่ท่านต้องการจะติดต่อจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และติดต่องาน อยู่ในลำดับที่ 8 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านระบบการบริการ	$\overline{X}$	*SD*	ระดับ	ลำดับที่
1. คุณภาพของระบบบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.62	0.81	มาก	6
2. มีการจัดลำดับก่อนหลังในการบริการเป็นอย่างดี	3.85	0.82	มาก	1
3. มีตัวอย่าง และขึ้นตอนของการให้บริการแจ้งไว้ให้ทราบเพื่อให้ผู้มาขอรับบริการสามารถตรวจสอบดูได้	3.66	0.86	มาก	5
4. งานที่ได้รับบริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการดำเนินการ	3.47	0.80	ปานกลาง	7

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านระบบการบริการ	$\overline{X}$	*SD*	ระดับ	ลำดับที่
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่จะใช้ในการดำเนินงานให้แก่ผู้มารับบริการทราบ	3.36	0.92	ปานกลาง	8
6. แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีอยู่มีความเหมาะสมและกรอกข้อมูลได้ง่าย	3.77	0.76	มาก	2
7. อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และพร้อมที่จะใช้งาน	3.75	0.78	มาก	3
8. ระบบงานโดยรวมของสำนักงานทันสมัย และรวดเร็ว	3.71	0.76	มาก	4
รวม	3.65	0.61	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า โดยรวมแล้วผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการระบบและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาตามรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของมีการจัดลำดับก่อนหลังในการบริการเป็นอย่างดี อยู่ในลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีอยู่มีความเหมาะสมและกรอกข้อมูลได้ง่าย อยู่ในลำดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานทันสมัยและพร้อมที่จะใช้งาน อยู่ในลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 ระบบงานโดยรวมของสำนักงานทันสมัยและรวดเร็ว อยู่ในลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 มีตัวอย่าง และขึ้นตอนของการให้บริการแจ้งไว้ให้ทราบ เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการสามารถตรวจสอบดูได้ อยู่ในลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 คุณภาพของระบบบริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 งานที่ได้รับบริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการดำเนินการ อยู่ในลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 และมีการแจ้งระยะเวลาที่จะใช้ในการดำเนินงานให้แก่ผู้มารับบริการทราบ อยู่ในลำดับที่ 8 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ

ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	$\overline{X}$	*SD*	ระดับ	ลำดับที่
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานประกันสังคม มีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อ	3.35	1.01	ปานกลาง	1
2. คำชี้แจง และป้ายต่าง ๆ ในสำนักงานมีแจ้งไว้อย่างทั่วถึง	3.23	1.06	ปานกลาง	3
3. ที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการมีความเพียงพอ	3.08	1.11	ปานกลาง	5
4. อากาศภายในอาคาร-สำนักงาน มีความเย็นที่พอเหมาะ	3.34	1.18	ปานกลาง	2
5. ห้องน้ำสะอาด	3.03	1.13	ปานกลาง	6
6. มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการ	2.83	1.11	ปานกลาง	8
7. มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือเอกสารข่าวสารต่าง ๆ ไว้ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ	2.94	1.13	ปานกลาง	7
8. มีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ	2.59	1.13	ปานกลาง	9
9. ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่อาคารภายในสำนักงานโดยรวม	3.18	1.12	ปานกลาง	4
รวม	3.06	0.93	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 พบว่า โดยรวมแล้วผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.06 เมื่อพิจารณาตามรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของสถานที่ตั้งของสำนักงานประกันสังคม มีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อ อยู่ในลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 อากาศภายในอาคาร-สำนักงาน มีความเย็นที่เหมาะสม อยู่ในลำดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 คำชี้แจง

และป้ายต่าง ๆ ในสำนักงานมีแจ้งไว้อย่างทั่วถึง อยู่ในลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.23 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่อาคารภายในสำนักงานโดยรวม อยู่ในลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.18 ที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการมีความเพียงพอ อยู่ในลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08 ห้องน้ำสะอาด อยู่ในลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.03 มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือเอกสารข่าวสารต่าง ๆ ไว้ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ อยู่ในลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 2.94 มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในลำดับที่ 8 โดยมีค่าเฉลี่ย 2.83 และมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ อยู่ในลำดับที่ 9 โดยมีค่าเฉลี่ย 2.59

ตอนที่ 3

การทดสอบสมมติฐานที่ 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้มาใช้บริการ	**ชาย** n = 183		**หญิง** n = 217		*t*	*p*
	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.74	0.64	3.68	0.57	0.99	.321
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	3.68	0.65	3.62	0.59	1.09	.276
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	2.96	0.94	3.15	0.90	-1.98*	.048
รวม	**3.46**	**0.62**	**3.48**	**0.58**	-0.31	.755

*p<.05

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ

การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้มาใช้บริการ	**ต่ำกว่า 20 ปี**		**21 – 30 ปี**		**31 – 40 ปี**		**41 – 50 ปี**		**51 – 60 ปี ขึ้นไป**	
	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.66	.65	3.67	.59	3.78	.65	3.69	.54	3.72	.61
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	3.68	.42	3.64	.62	3.65	.65	3.59	.60	3.79	.56
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	3.61	.71	3.18	.82	3.07	.99	2.80	.99	2.95	1.00
รวม	**3.65**	**.58**	**3.50**	**.58**	**3.50**	**.62**	**3.60**	**.59**	**3.49**	**.63**

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมจำแนกตามอายุมีค่าเฉลี่ยดังนี้ อายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อายุระหว่าง 51 – 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ

การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้มาใช้บริการ		*df*	*SS*	*MS*	*F*	*p*
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	.81	.20	.55	.692
	ภายในกลุ่ม	395	144.53	.36		
	รวม	399	145.35			
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.12	.28	.73	.570
	ภายในกลุ่ม	395	151.96	.38		
	รวม	399	153.09			
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	10.85	2.71	3.19*	.013
	ภายในกลุ่ม	395	335.14	.84		
	รวม	399	345.99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.48	.37	1.01	.398
	ภายในกลุ่ม	395	144.50	.36		
	รวม	399	145.99			

*p<.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปีขึ้นไป
	$\overline{X}$	**3.61**	**3.18**	**3.07**	**2.80**	**2.95**
ต่ำกว่า 20 ปี	**3.61**	-	.43	.53	.81*	.65
21 – 30 ปี	**3.18**	-	-	.10	.37*	.22
31 – 40 ปี	**3.07**	-	-	-	.27*	.11
41 – 50 ปี	**2.80**	-	-	-	-	-.15
51 – 60 ปีขึ้นไป	**2.95**	-	-	-	-	-

*p<.05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ

การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้มาใช้บริการ	**โสด**		**สมรส**		**หม้าย / หย่าร้าง**	
	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.63	.60	3.74	.59	3.72	.63
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	3.63	.60	3.65	.61	3.70	.68
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	3.18	.81	3.00	.95	3.10	1.03
รวม	**3.48**	**.58**	**3.46**	**.60**	**3.51**	**.67**

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ โสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 สมรส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และหม้าย/หย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ

การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้มาใช้บริการ		*df*	*SS*	*MS*	*F*	*p*
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	.79	.39	1.09	.337
	ภายในกลุ่ม	397	144.56	.36		
	รวม	399	145.35			
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.16	.08	.21	.808
	ภายในกลุ่ม	397	152.92	.38		
	รวม	399	153.09			
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.59	1.29	1.50	.224
	ภายในกลุ่ม	397	343.39	.86		
	รวม	399	345.99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.10	.05	.14	.866
	ภายในกลุ่ม	397	145.88	.36		
	รวม	399	145.99			

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริการของสำนักงานประกันสังคมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้มาใช้บริการ	ประถมศึกษา		มัธยมต้น		มัธยมปลาย/ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.92	.71	3.65	.57	3.73	.58	3.75	.60	3.62	.63	3.69	.28
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	4.03	.64	3.69	.54	3.71	.58	3.67	.58	3.44	.66	3.42	.42
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	3.69	.71	3.41	.59	3.28	.83	3.10	.90	2.54	.93	2.13	.87
รวม	**3.88**	**.64**	**3.58**	**.49**	**3.58**	**.57**	**3.51**	**.59**	**3.20**	**.59**	**3.08**	**.38**

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ ประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มัธยมต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 มัธยมปลาย / ปวช. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ปวส.มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้มาใช้บริการ		*df*	*SS*	*MS*	*F*	*p*
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	5	3.01	.60	1.66	.141
	ภายในกลุ่ม	394	142.34	.36		
	รวม	399	145.35			
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	12.78	2.55	7.17*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	140.32	.35		
	รวม	399	153.09			
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	81.85	16.37	24.41*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	264.14	.67		
	รวม	399	345.99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	20.80	4.16	13.09*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	125.18	.31		
	รวม	399	145.99			

*p<.05

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\overline{X}$	**4.03**	**3.69**	**3.71**	**3.67**	**3.44**	**3.42**
ประถมศึกษา	**4.03**	-	.34*	.31*	.35*	.58*	.61*
มัธยมต้น	**3.69**	-	-	-.02	.01	.24*	.27*
มัธยมปลาย / ปวช.	**3.71**	-	-	-	.04	.27*	.29*
ปวส.	**3.67**	-	-	-	-	.23*	.25
ปริญญาตรี	**3.44**	-	-	-	-	-	.02
สูงกว่าปริญญาตรี	**3.42**	-	-	-	-	-	-

*p<.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น มัธยมปลาย / ปวช. ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมต้น และมัธยมปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\overline{X}$	**3.69**	**3.41**	**3.28**	**3.10**	**2.54**	**2.13**
ประถมศึกษา	**3.69**	-	.28	.41*	.58*	1.15*	1.55*
มัธยมต้น	**3.41**	-	-	.12	.30*	.86*	1.27*
มัธยมปลาย / ปวช.	**3.28**	-	-	-	.17	.73*	1.14*
ปวส.	**3.10**	-	-	-	-	.56*	.97*
ปริญญาตรี	**2.54**	-	-	-	-	-	.40*
สูงกว่าปริญญาตรี	**2.13**	-	-	-	-	-	-

*p<.05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมปลาย / ปวช. ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมต้น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมปลาย / ปวช. และปวส.มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\overline{X}$	**3.88**	**3.58**	**3.58**	**3.51**	**3.20**	**3.08**
ประถมศึกษา	**3.88**	-	.29*	.30*	.36*	.67*	.80*
มัธยมต้น	**3.58**	-	-	.00	.07	.38*	.50*
มัธยมปลาย / ปวช.	**3.58**	-	-	-	.06	.37*	.49*
ปวส.	**3.51**	-	-	-	-	.30*	.43*
ปริญญาตรี	**3.20**	-	-	-	-	-	.12
สูงกว่าปริญญาตรี	**3.08**	-	-	-	-	-	-

*p<.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมต้น มัธยมปลาย / ปวช. ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมต้น มัธยมปลาย / ปวช. และปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้

การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้มาใช้บริการ	น้อยกว่า 7,500 บาท		7,501 – 10,000 บาท		10,001 – 15,000 บาท		15,001 – 20,000 บาท		20,001 บาท ขึ้นไป	
	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	.61	3.67	.62	3.64	.65	3.75	.53	3.61	.58
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	3.80	.57	3.63	.66	3.58	.61	3.61	.59	3.38	.58
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	3.54	.65	3.12	.88	3.04	.86	2.40	.92	2.58	.97
รวม	**3.70**	**.54**	**3.48**	**.62**	**3.42**	**.60**	**3.25**	**.52**	**3.19**	**.59**

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ น้อยกว่า 7,500 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 7,501 – 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้

การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้มาใช้บริการ		*df*	*SS*	*MS*	*F*	*p*
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	1.44	.36	.99	.413
	ภายในกลุ่ม	395	143.91	.36		
	รวม	399	145.35			
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.19	1.54	4.16*	.003
	ภายในกลุ่ม	395	146.89	.37		
	รวม	399	153.09			
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	70.08	17.52	25.08*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	275.91	.69		
	รวม	399	345.99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	13.58	3.95	10.12*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	132.41	.33		
	รวม	399	145.99			

*p<.05

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

รายได้		น้อยกว่า 7,500 บาท	7,501 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
	$\overline{X}$	**3.80**	**3.63**	**3.58**	**3.61**	**3.38**
น้อยกว่า 7,500	**3.80**	-	.16*	.21*	.18*	.41*
7,501 – 10,000	**3.63**	-	-	.04	.01	.24*
10,001 – 15,000	**3.58**	-	-	-	-.02	.20
15,001 – 20,000	**3.61**	-	-	-	-	.23
20,001 บาทขึ้นไป	**3.38**	-	-	-	-	-

*p<.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 7,500 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 7,501 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 7,501 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการในด้านระบบการบริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

รายได้		น้อยกว่า 7,500 บาท	7,501 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
	$\overline{X}$	**3.54**	**3.12**	**3.04**	**2.40**	**2.58**
น้อยกว่า 7,500	**3.54**	-	.42*	.50*	1.14*	.96*
7,501 – 10,000	**3.12**	-	-	.07	.72*	.54*
10,001 – 15,000	**3.04**	-	-	-	.64*	.46*
15,001 – 20,000	**2.40**	-	-	-	-	-.18
20,001 บาทขึ้นไป	**2.58**	-	-	-	-	-

*p<.05

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 7,500 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 7,501 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 7,501 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านอาคารสถานที่ให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้		น้อยกว่า 7,500 บาท	7,501 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
	$\overline{X}$	**3.70**	**3.48**	**3.42**	**3.25**	**3.19**
น้อยกว่า 7,500	**3.70**	-	.22*	.28*	.44*	.51*
7,501 – 10,000	**3.48**	-	-	.05	.22*	.28*
10,001 – 15,000	**3.42**	-	-	-	.16	.22*
15,001 – 20,000	**3.25**	-	-	-	-	.06
20,001 บาทขึ้นไป	**3.19**	-	-	-	-	-

*p<.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 7,500 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 7,501 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 7,501 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 0 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้มาใช้บริการ	**ผู้ประกันตนเอง** (มาตรา 39)		**ผู้ประกันตน** (มาตรา 33)		**ผู้รับมอบฉันทะ**	
	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	.61	3.63	.58	3.86	.59
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	3.70	.62	3.58	.61	3.80	.62
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	3.34	.89	2.86	.91	3.24	.89
รวม	**3.60**	**.61**	**3.36**	**.57**	**3.63**	**.61**

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ สถานะของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ผู้ประกันตน (มาตรา 33) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ผู้รับมอบฉันทะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานะของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แก่ผู้มาใช้บริการ		*df*	*SS*	*MS*	*F*	*p*
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	3.04	1.52	4.24*	.015
	ภายในกลุ่ม	397	142.31	.35		
	รวม	399	145.35			
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.56	1.28	3.38*	.033
	ภายในกลุ่ม	397	150.52	.37		
	รวม	399	153.09			
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	20.21	10.10	12.31*	.000
	ภายในกลุ่ม	397	325.78	.82		
	รวม	399	345.99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	6.41	3.20	9.11*	.000
	ภายในกลุ่ม	397	139.58	.35		
	รวม	399	145.99			

*p<.05

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ สำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

สถานะของผู้ใช้บริการ		ผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39)	ผู้ประกันตน (มาตรา 33)	ผู้รับมอบฉันทะ
	$\overline{X}$	**3.77**	**3.63**	**3.68**
ผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39)	**3.77**	-	.13*	-.09
ผู้ประกันตน (มาตรา 33)	**3.63**	-	-	-.23*
ผู้รับมอบฉันทะ	**3.68**	-	-	-

*p<.05

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39) มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33) และผู้รับมอบฉันทะ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33)

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

สถานะของผู้ใช้บริการ		ผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39)	ผู้ประกันตน (มาตรา 33)	ผู้รับมอบฉันทะ
	$\overline{X}$	**3.70**	**3.58**	**3.80**
ผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39)	**3.70**	-	.11	-.09
ผู้ประกันตน (มาตรา 33)	**3.58**	-	-	-.21*
ผู้รับมอบฉันทะ	**3.80**	-	-	-

*p<.05

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้รับมอบฉันทะ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33)

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

สถานะของผู้ใช้บริการ		ผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39)	ผู้ประกันตน (มาตรา 33)	ผู้รับมอบฉันทะ
	$\overline{X}$	**3.34**	**2.86**	**3.24**
ผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39)	**3.34**	-	.47*	.09
ผู้ประกันตน (มาตรา 33)	**2.86**	-	-	-.37*
ผู้รับมอบฉันทะ	**3.24**	-	-	-

*p<.05

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39) มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33) และผู้รับมอบฉันทะ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33)

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

สถานะของผู้ใช้บริการ		ผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39)	ผู้ประกันตน (มาตรา 33)	ผู้รับมอบฉันทะ
	$\overline{X}$	**3.60**	**3.36**	**3.63**
ผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39)	**3.60**	-	.24*	.03
ผู้ประกันตน (มาตรา 33)	**3.36**	-	-	-.27*
ผู้รับมอบฉันทะ	**3.63**	-	-	-

*p<.05

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39) มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33) และผู้รับมอบฉันทะ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33)