

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึง ผลสรุปการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะของการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การบริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีแนวทางในการค้นคว้าดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และสถานะของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ ให้แก่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานะแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน โดยวิธี  $t$  test
4. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis Of Variance: ANOVA) และทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโปรแกรม SPSS

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานะของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ได้ผลสรุปดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนร้อยละ 54.3 และเป็นเพศชาย จำนวนร้อยละ 45.7

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคืออายุ 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

3. สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาคือโสด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

4. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 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

5. รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 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

6. สถานะของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีสถานะ เป็น ผู้ประกันตนที่เป็นพนักงานของสถานประกอบการ (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** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 3 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ

มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าโดยรวมแล้วผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ ส่วนในด้านอาคารสถานที่ ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในข่าวสารที่ให้บริการอยู่ และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการทันทีด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถให้ ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้ตรงตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี

เป็นกันเองกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ได้รับทราบรายละเอียดและขั้นตอนในเรื่องที่ท่านต้องการ จะติดต่อจากเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการและติดต่อ

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม แล้วผู้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการระบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ของมีการจัดลำดับก่อนหลังในการบริการเป็นอย่างดี แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีอยู่มีความเหมาะสมและ กรอกข้อมูลได้ง่าย อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และพร้อมที่จะใช้งาน ระบบงาน โดยรวมของสำนักงานทันสมัย และรวดเร็ว มีตัวอย่างและขั้นตอนของการให้บริการแจ้งไว้ให้ ทราบ เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการสามารถตรวจสอบดูได้ คุณภาพของระบบบริการมีความสะดวก รวดเร็ว งานที่ได้รับบริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการดำเนินการ และมีการแจ้งระยะเวลา ที่จะใช้ในการดำเนินงานให้แก่ผู้มารับบริการทราบ

4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ โดยรวมแล้ว ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม ใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน เรื่องของสถานที่ตั้งของสำนักงานประกันสังคม มีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อ อากาศภายในอาคาร-สำนักงาน มีความเย็นที่เหมาะสม ค่าชี้แจง และป้ายต่าง ๆ ในสำนักงานมีแจ้ง ไว้อย่างทั่วถึง ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่อาคารภายในสำนักงานโดยรวม ที่นั่งสำหรับผู้มา ขอรับบริการมีความเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์หรือเอกสารข่าวสารต่าง ๆ ไว้ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการ และมีที่สำหรับจอดรถ อย่างเพียงพอและเป็นระเบียบ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 1** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

**ผลการศึกษาพบว่า** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

**ผลการศึกษาพบว่า** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของ สำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ให้บริการ โดยพบว่า

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี

**การทดสอบสมมติฐานที่ 3** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความแตกต่างกัน

**ผลการศึกษาพบว่า** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**การทดสอบสมมติฐานที่ 4** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

**ผลการศึกษาพบว่า** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของ สำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยพบว่า

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ สูงกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. ปวส.ปริญญาตรี และสูงกว่า

ปริญญาตรี ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมต้น และมัธยมปลาย / ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมปลาย / ปวช. ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมต้น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมปลาย / ปวช. และปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมต้น มัธยมปลาย / ปวช. ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมต้น มัธยมปลาย / ปวช. และปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

**การทดสอบสมมุติฐานที่ 5** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

**ผลการศึกษาพบว่า** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในด้านกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยพบว่า

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 7,500 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านระบบการบริการ 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 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านระบบการบริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

- 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

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 7,500 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 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 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

**การทดสอบสมมุติฐานที่ 6** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

**ผลการศึกษาพบว่า** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39) มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33) และผู้รับมอบฉันทะ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33)

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้รับมอบฉันทะ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านระบบการบริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33)

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39) มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านอาคาร-สถานที่ ให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33) และผู้รับมอบฉันทะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33)

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39) มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33) และผู้รับมอบฉันทะ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน (มาตรา 33)

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคั้งนี้มีเพศชาย และเพศหญิง โดยมีอัตราเฉลี่ยเพศชายคิดเป็นร้อยละ 45.7 และเพศหญิงร้อยละ 54.3 ผู้ใช้บริการที่มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี เป็นช่วงที่มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 โดยส่วนใหญ่สมรสแล้ว ร้อยละ 61.3 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 26.5 มีรายได้ไม่น้อยกว่า 7,500 บาท ร้อยละ 31.7 สถานะของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนที่เป็นพนักงานของสถานประกอบการ (มาตรา 33) ร้อยละ 54.7 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่มาให้บริการสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงาน ทำให้มีโอกาสได้รับการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วยต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเกิดจากการทำงานหรือมีไข้เนื่องจากการทำงาน ดังนั้นทำให้ผู้ที่มีสิทธิตามสิทธิที่ได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการมากขึ้นตามลำดับ และโดยรวมแล้วผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก



การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์แบ่งได้ดังนี้

- จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจมีสาเหตุมาจากผู้ใช้บริการทั้งเพศหญิงและเพศชายอาจได้รับบริการที่ดีและเท่าเทียมกัน ไม่แตกต่างกัน จึงมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเหมือน ๆ กัน

- จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี เมื่อไปใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมที่มีการจัดการที่เป็นระบบและมีความรวดเร็ว จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมไม่แตกต่างกัน

- จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจมีสาเหตุมาจากผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน แต่อาจได้รับการบริการได้ด้วยความเอาใจใส่เท่าเทียมกัน จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

- จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. และปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นกลุ่มที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะระดับการศึกษามีส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- จำแนกตามรายได้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความรู้สึกที่ดี พอใจ และประทับใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน

- จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตามรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่สถานะของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน มีความรู้สึกต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และเขตพื้นที่ทั่วประเทศ ได้นำทฤษฎีห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Model) ของ Michael E. Porter มาประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และพัฒนา เพื่อสร้างคุณค่าและเพิ่มระดับของความพึงพอใจ การศึกษานี้ครอบคลุมประเด็นด้านคุณภาพการบริการใน 4 ด้าน คือ ระบบงานบริการ สถานที่ตั้ง วัสดุ อุปกรณ์ งานประชาสัมพันธ์ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และเขตพื้นที่ทั่วประเทศ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมและเปอร์เซ็นต์ของความพึงพอใจรวม โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุด ซึ่งตรงกับทฤษฎี คุณภาพของงานบริการ (Service Quality Model) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, pp. 12-40) บริการที่ประสบความสำเร็จต้องมีองค์ประกอบหลัก ๆ ดังนี้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ และการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการบริการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

จากผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรใช้คำพูดที่สุภาพ เอาใจใส่และยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรชี้แจงผู้มาติดต่อให้ชัดเจน ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยดูแลผู้ใช้บริการที่ไม่รู้หนังสือ ขอให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาพักเที่ยง ป้ายบอกทางเข้า-ออก สถานที่ตั้งและที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับสูตรสำเร็จ V-SERVE (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2548, หน้า 21) V คือ Vision หรือการมีวิสัยทัศน์แห่งบริการ S คือ Skills หรือทักษะในงานบริการ E คือ Empathy หรือความเข้าใจผู้มาใช้บริการ R คือ Responsiveness หรือการตอบสนองอย่างเต็มใจและรวดเร็ว V คือ Vigor หรือการสร้าง ความเข้มแข็งในงานบริการ E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ ซึ่งเมื่อผู้ใช้บริการไม่ได้รับสิ่งที่เขามุ่งหวัง จึงไม่เกิดความพึงพอใจและเห็นว่ามีปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการเกิดขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เป็นด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่มีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ และเป็นระเบียบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นสำนักงานประกันสังคม ควรมีการจัดสถานที่สำหรับจอดรถไว้ให้มากกว่านี้

2. ในเรื่องของระบบการบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากก็จริง แต่ในรายข้อมีการแจ้งระยะเวลาที่จะใช้ในการดำเนินงานให้แก่ผู้มารับบริการทราบ และงานที่ได้รับบริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการดำเนินการ แต่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวมรายได้ ประกอบกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการให้ความเห็นว่า บางจุดชำรุดต้องรอนาน ดังนั้นควรมีการปรับปรุงให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อความรวดเร็วไม่ล่าช้าในการทำงาน

## ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. การศึกษารั้งนี้ ศึกษาเฉพาะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ และอาคารสถานที่ให้บริการ ดังนั้นการศึกษารั้งต่อไป ควรศึกษาการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม การให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุนทดแทนด้วย เพื่อให้การพัฒนา การให้บริการไปแนวทางเดียวกัน

2. ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นระยะเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง