

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อระบบการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี  
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 5 ประชาชน,  
สำนักงานประกันสังคม  
ชื่อผู้เขียน : นางปราณี มุคตาหารัช  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2544

## การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์อยู่ 3 ประการ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตน ที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 5 ประชาชน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 5 ประชาชน
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ประกันตน ของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 5 ประชาชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 5 ประชาชน จำนวน 150 คน โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืน 150 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t - test

## ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพทางครอบครัวส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 7,000 บาท ระยะเวลาทำงานช่วง 1 – 10 ปี ส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง และใช้บริการด้านกรณีคลอดบุตรมากกว่ากรณีอื่นๆ โดยทราบข้อมูลจากแผ่นพับของสำนักงานประกันสังคม
2. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการขอรับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ

สูงกว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการเล็กน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.99 และ 3.73 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการรับเงินทดแทนจากสำนักงานโดยวิธีการจ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของการส่งจ่ายเงินทางธนาณัติ เรื่องของหลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบของรับสิทธิประโยชน์ทดแทนของสำนักงานมีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และในเรื่องของคุณภาพการให้บริการต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ ผู้ประกันตนให้ความเห็นว่า การให้บริการบางจุดจำเป็นต้องรอนาน สำหรับในด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก ในเรื่องของกริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีเพียงเรื่องการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยประทับใจและเป็นกันเองที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

The research paper had three following objectives:

1. to study the satisfaction of insured persons on the service system of Social Security Office Area 5 (Prachachuen).
2. to study the facts affecting with the satisfaction of insured persons on the service system of Social Security Office Area 5 (Prachachuen).
3. to use the result as the information on policy determination and recommendation on the improvement of the Office's service delivery system.

The sample groups were 150 insured persons who received services from the Social Security Office Area 5 (Prachachuen). The data were collected by using questionnaires with the returning of 150 questionnaires (100%). The data were analyzed by using statistics including percentage, mean, standard deviation and t – test.

## Result

1. Most of the sampling populations were women, aged between 26 – 35 years old, married and graduated bachelor degree. Their average monthly income ranged from 5,001 – 7,000 baht. They had 1 – 10 years of working experience. The research found that they had used the service more than 5 times. The popular service was maternity benefit and they acknowledge of the service from the office's pamphlet

2. The Sampling population was satisfied with the service at a high level. They satisfied both with the service procedure and the service officers. The average mean of the satisfaction with the service procedure is higher than the satisfaction to the service (3.99 and 3.73 respectively)

For the service procedure, mean of satisfaction could be ranged from high to medium level as following;

- the high satisfaction is the procedure of benefit payment both by cash and bank transfer
- the medium satisfactions are; mail order benefit payment, the excessive supplementary of the quality of the service.

For the service officers, the sampling group was highly satisfied with the manner, politeness and fairness but medium satisfied with the hospitality.