

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคานิพนธ์ : 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 เรื่องของหลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบของรับสิทธิประโยชน์ทดแทนของสำนักงานมีมากเกินไป และในเรื่องของคุณภาพการให้บริการต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ ผู้ประกันตนให้ความเห็นว่า การให้บริการบางจุดชำรุดต้องรอนาน สำหรับในด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก ในเรื่องของกริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีเพียงเรื่องการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยประทับใจและเป็นกันเองที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง