

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 414 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในแต่ละด้านรายชื่อ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตนที่มารับบริการจาก สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนออักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

$\bar{x}$	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	=	จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่าง
df	=	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
F	=	ค่าสถิติการแจกแจง F - test
t	=	ค่าสถิติการแจกแจง t - test

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคม เขต พื้นที่ 6

เป็นส่วนที่นำเสนอ จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนที่มารับบริการจาก สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	170	41.10
หญิง	244	58.90
อายุ (ปี)		
15 - 25	103	24.90
26 - 35	174	42.00
36 - 45	79	19.10
46 – 60	58	14.00
สถานภาพสมรส		
โสด	134	32.40
สมรส	225	54.30
หย่า/แยกกันอยู่	29	7.00
หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)	26	6.30
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	13	13.10
ประถมศึกษา	54	13.00
มัธยมศึกษา/ปวช.	93	22.50
อนุปริญญา/ปวส.	80	19.40
ปริญญาตรี	161	38.90
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.10

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ
อาชีพ		
ลูกจ้างส่วนราชการ	23	5.60
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	344	83.10
เจ้าของกิจการ	30	7.20
อื่นๆ	17	4.10
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
1,650 – 5,000	55	13.30
5,001 – 10,000	181	43.70
10,001 – 15,000	113	27.30
มากกว่า 15,000	65	15.70
ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน		
1 – 5 ปี	168	40.60
6 – 10 ปี	170	41.10
มากกว่า 10 ปี	76	18.30
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการจาก สำนักงานประกันสังคมแห่งนี้		
ครั้งแรก	137	33.10
2 -3 ครั้ง	149	36.00
4 – 5 ครั้ง	39	9.40
มากกว่า 5 ครั้ง	89	21.50
รวม	414	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ที่ 6 ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 414 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 244 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.90 และเป็น เพศชายจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาอายุระหว่าง 15-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.90 อายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.10 และผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี

มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.00 สถานภาพของผู้ประกันตนส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 32.40 หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.00 และผู้ที่ เป็นหม้าย(คู่สมรสเสียชีวิต) มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.30 ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 22.50 ระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 19.40 ไม่ได้เรียนหนังสือคิดเป็นร้อยละ 13.10 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.00 และผู้ประกันตนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.10 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 83.10 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 7.20 เป็นลูกจ้างส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.60 และผู้ประกันตนที่มีอาชีพอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.10 ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 10,001-15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 27.30 รายได้มากกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.70 และผู้ประกันตนที่มีรายได้ 1,650-5,000 บาทมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 13.30 ผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมา 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 40.60 และ ผู้ที่เป็นผู้ประกันตนมาแล้ว มากกว่า 10 ปีมีจำนวนน้อย ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.30 ผู้ประกันตนที่เคยมาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม 2-3 ครั้ง คิด เป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาเคยมาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 33.10 ผู้ที่เคยมาใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 21.50 และผู้ที่เคยมาใช้บริการ 4-5 ครั้งมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อย ละ 9.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	5	1.20
น้อย	121	29.20
ปานกลาง	185	44.70
มาก	88	21.30
มากที่สุด	15	3.60
รวม	414	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนมากรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมารับรู้ข้อมูลข่าวสารในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.20 รับรู้ข้อมูลข่าวสารมาก คิดเป็นร้อยละ 21.30 รับรู้ข้อมูลข่าวสารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.60 และรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวม

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวม

ความพึงพอใจในภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.70	0.71	มาก	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.84	0.65	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.67	มาก	1
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.76	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยมีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมามีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการจาก สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในแต่ละด้านรายชื่อ

3.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ
ผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้าน
กระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1.สำนักงานจัดให้มีแผ่นป้ายประกาศมี เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการ ติดต่อ งานกับฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน	3.57	0.85	มาก	10
2.สำนักงานจัดให้มีเอกสารแนะนำการขอรับ สิทธิประโยชน์กรณีต่างๆ อ่านแล้วเข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง	3.61	0.79	มาก	7
3.สำนักงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอย ให้ คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนในการ ติดต่อกับ ฝ่ายต่างๆ อย่างพอเพียง	3.81	0.73	มาก	1
4.หลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบขอรับ สิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสม ไม่ มากเกินไปจนจำเป็น	3.69	0.75	มาก	2
5.ขั้นตอนในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน ในกรณีต่างๆ การกรอกแบบฟอร์ม การตรวจ หลักฐาน การพิจารณาอนุมัติ การจ่ายเงิน ทดแทนมีความเหมาะสมดี	3.64	0.76	มาก	5

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
6. แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับ สิทธิประโยชน์ทดแทนมี ความชัดเจนกรอกง่าย	3.65	0.81	มาก	4
7. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนิน การจนถึงการ แจ้งผลการ พิจารณาสหสิทธิประโยชน์ ทดแทนมี ความเหมาะสม ชัดเจนดีแล้ว	3.62	0.80	มาก	6
8. การตรวจสอบเอกสารขอรับ สิทธิประโยชน์ทดแทนมี ระบบข้อมูลที่สามารถตรวจ สอบได้ถูกต้องรวดเร็ว	3.61	0.82	มาก	8
9. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ ซับซ้อนสะดวก รวดเร็ว ไม่ ต้องใช้เวลาารอนาน	3.69	0.78	มาก	3
10. วิธีการจ่ายเงินทดแทน มีให้ เลือกหลายวิธีทำให้ท่านได้ รับเงินสะดวกรวดเร็ว	3.58	0.88	มาก	9
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.70	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมาก โดยเฉพาะในเรื่องการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ อย่างพอเพียง (ข้อคำถามที่ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ในเรื่องหลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบ

ขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไปจนความจำเป็น (ข้อคำถามที่ 4) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อนสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องใช้เวลารอนาน (ข้อคำถามที่ 9) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และผู้ประกันสังคมมีระดับความพึงพอใจมากเป็นลำดับสุดท้ายในเรื่องสำนักงานจัดให้มีแผ่นป้ายประกาศ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานกับฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน (ข้อคำถามที่ 1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานแห่งนี้ให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมรยาท สุภาพ เรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ	3.81	0.72	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่	3.75	0.74	มาก	8
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ ความต้องการของผู้มารับบริการและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน	3.79	0.71	มาก	6
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ขยันขันแข็งและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.71	0.72	มาก	9
5. ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ	3.78	0.70	มาก	7
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ประกันตนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ	3.85	0.67	มาก	2

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
7. เจ้าหน้าที่จัดระเบียบในการเข้ารับ บริการ ตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการ แซงคิว	3.98	0.68	มาก	1
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	3.80	0.70	มาก	4
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ต่างด้วยความ สะดวก รวดเร็วในการขอรับสิทธิ ประโยชน์ทดแทนกรณีต่างๆ	3.79	0.71	มาก	5
10. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความ เหมาะสมเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้ บริการ	3.65	0.83	มาก	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.84	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในระดับมาก โดยเฉพาะมีความพึงพอใจมากในเรื่องการจัดระเบียบในการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลังไม่มีการแซงคิว (ข้อคำถามที่ 7) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมามีความพึงพอใจมากในเรื่อง การให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ (ข้อคำถามที่ 6) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยกิริยามารยาท สุภาพ เรียบร้อย หน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ (ข้อคำถามที่ 1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับสุดท้ายในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ (ข้อคำถามที่ 10) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในจุดที่ท่านเดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวก	4.04	0.77	มาก	3
2. อาคารสำนักงานมีป้ายชื่อ ป้ายบอกทางชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	3.69	0.91	มาก	6
3. อาคารสถานที่ของสำนักงานกว้างขวาง มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	4.17	0.74	มาก	1
4. การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดน่าเข้ามาใช้บริการ	4.04	0.69	มาก	2
5. ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิ และแสงสว่างเพียงพอมีความปลอดโปร่ง บรรยากาศดี ไม่อึดอัด	4.01	0.71	มาก	4
6. ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ	3.93	0.75	มาก	5
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการผู้ประกันตน เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะอย่างพอเพียง	3.66	0.83	มาก	9

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
8. ห้องน้ำสะอาดน่าใช้ ง่าย มีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ	3.64	0.86	มาก	10
9. เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.66	0.81	มาก	8
10. มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการผู้ประกันตน	3.68	0.87	มาก	7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในเรื่องอาคารสถานที่ของสำนักงานกว้างขวางมีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ (ข้อคำถามที่ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากในเรื่องการจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด น่าเข้ามาใช้บริการ (ข้อคำถามที่ 4) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และทำเลที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในจุดที่สามารถเดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวก (ข้อคำถามที่ 1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับท้ายสุดในเรื่องห้องน้ำสะอาดน่าใช้ ง่าย มีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ (ข้อคำถามที่ 8) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตนที่มารับ
บริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ตารางที่ 4.7 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ
การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามเพศของผู้ประกันตน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	T	d.f.	P	Sig
1. กระบวนการให้บริการ						
เพศชาย	3.67	0.72	-0.60	412	0.55	0.05
เพศหญิง	3.71	0.70				
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
เพศชาย	3.80	0.65	-0.93	412	0.35	0.05
เพศหญิง	3.86	0.66				
3. สิ่งอำนวยความสะดวก						
เพศชาย	3.94	0.65	-0.78	412	0.44	0.05
เพศหญิง	3.89	0.68				
4. ความพึงพอใจในภาพรวม						
เพศชาย	3.75	0.67	-0.41	412	0.68	0.05
เพศหญิง	3.75	0.66				

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ประกันตนเพศหญิงและเพศชายที่มาใช้บริการที่สำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน สำหรับรายด้านพบว่า
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ทั้งด้านกระบวนการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกันระหว่าง
เพศชายกับเพศหญิง แต่อย่างใด

ตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.49	3	1.16	2.36	0.07
	ภายในกลุ่ม	202.17	410	0.49		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.26	3	0.75	1.77	0.15
	ภายในกลุ่ม	174.58	410	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.97	3	0.66	1.48	0.22
	ภายในกลุ่ม	181.73	410	0.44		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.68	3	0.89	2.03	0.11
	ภายในกลุ่ม	180.12	410	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ประกันตนที่มี อายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกันตนไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไร

ตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มสถานภาพสมรสกับ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.24	3	1.75	3.57	0.01
	ภายในกลุ่ม	200.41	410	0.49		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.61	3	0.54	1.26	0.29
	ภายในกลุ่ม	175.22	410	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.41	3	1.14	2.58	0.05
	ภายในกลุ่ม	180.28	410	0.44		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.45	3	1.15	2.63	0.05
	ภายในกลุ่ม	179.35	410	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบ ความแตกต่างของ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประกันตนที่มี สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ($F=2.63$, $P=0.05$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ประกันตนในด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ($F=3.57$, $P=0.01$; $F=2.58$, $P=0.05$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หย่า / แยกกันอยู่	หมายเหตุ
โสด	3.72			0.23	0.37* (Sig. = 0.01)
สมรส	3.75				0.41* (Sig. = 0.01)
หย่า / แยกกันอยู่	3.48				
หมายเหตุ	3.35				

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยวิธี Scheffe เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างจากกลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย (Sig. = 0.01) และกลุ่มที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างจากกลุ่มสถานภาพหม้าย (Sig. = 0.01)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หย่า / แยกกันอยู่	หม้าย
โสด	4.02		0.14* (Sig. = 0.05)	0.33* (Sig. = 0.05)	0.18
สมรส	3.88				
หย่า / แยกกันอยู่	3.69				
หม้าย	3.85				

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามสถานภาพด้วยวิธี Scheffe เป็นรายคู่พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากกลุ่มที่สมรสแล้ว (Sig. = 0.05) และกลุ่มที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากกลุ่มที่มีสถานภาพหย่า / แยกกันอยู่ (Sig. = 0.05)

ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มระดับการศึกษากับ
ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.93	2	.97	1.95	0.14
	ภายในกลุ่ม	203.72	411	0.50		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.14	2	6.94	0.16	0.85
	ภายในกลุ่ม	176.69	411	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.44	2	1.22	0.03	0.97
	ภายในกลุ่ม	183.67	411	0.45		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.27	2	0.13	0.30	0.74
	ภายในกลุ่ม	182.53	411	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนที่มี การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไร

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มอาชีพกับปัจจัยที่มีผล
ต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.33	3	0.78	1.57	0.20
	ภายในกลุ่ม	203.32	410	0.50		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.48	3	0.83	1.95	0.12
	ภายในกลุ่ม	174.35	410	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.72	3	0.57	1.29	0.28
	ภายในกลุ่ม	181.97	410	0.44		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.83	3	0.28	0.62	0.60
	ภายในกลุ่ม	181.97	410	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไร

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มรายได้กับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3	0.10	0.21	0.89
	ภายในกลุ่ม	205.34	410	0.50		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.77	3	0.26	0.60	0.62
	ภายในกลุ่ม	176.06	410	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.10	3	0.70	1.58	0.19
	ภายในกลุ่ม	181.59	410	0.44		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.18	3	5.93	0.13	0.94
	ภายในกลุ่ม	182.62	410	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างใด

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.60	2	0.30	0.60	0.55
	ภายในกลุ่ม	205.05	411	0.50		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.54	2	2.27	0.05	0.95
	ภายในกลุ่ม	176.79	411	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.26	2	0.13	0.29	0.75
	ภายในกลุ่ม	183.43	411	0.45		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.42	2	0.21	0.48	0.62
	ภายในกลุ่ม	182.38	411	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน พบว่า กลุ่มระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างใด

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มจำนวนครั้งในการใช้บริการของผู้ประกันตนกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.01	3	0.67	1.35	0.26
	ภายในกลุ่ม	203.64	410	0.50		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.29	3	9.58	0.22	0.88
	ภายในกลุ่ม	176.54	410	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.82	3	0.27	0.61	0.61
	ภายในกลุ่ม	182.88	410	0.45		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.08	3	0.36	0.81	0.49
	ภายในกลุ่ม	181.73	410	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มจำนวนครั้งในการใช้บริการของผู้ประกันตน พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการของผู้ประกันตนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการของผู้ประกันตน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างใด

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	50.57	2	25.29	67.01	0.00
	ภายในกลุ่ม	155.08	411	0.38		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	29.71	2	14.85	41.49	0.00
	ภายในกลุ่มว่าง	147.13	411	0.36		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	20.87	2	10.44	26.34	0.00
	ภายในกลุ่ม	162.82	411	0.40		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	45.43	2	22.72	67.96	0.00
	ภายในกลุ่ม	137.37	411	0.33		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ($F = 67.96$, $P = 0.00$) และถ้าวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ($F = 67.01$, $P = 0.00$; $F = 41.49$, $P = 0.00$; $F = 26.34$, $P = 0.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นรายคู่

ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการ	$\bar{x}$	มาก	ปานกลาง	น้อย
มาก	4.17		0.41* (Sig. = 0.00)	0.93* (Sig. = 0.00)
ปานกลาง	3.75			0.52* (Sig. = 0.00)
น้อย	3.23			

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้วยวิธี Scheffe เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมมาก มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง (Sig. = 0.00) ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการมากมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00) และผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลางมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นรายคู่

ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการ	$\bar{x}$	มาก	ปานกลาง	น้อย
มาก	4.22		0.37* (Sig. = 0.00)	0.72* (Sig. = 0.00)
ปานกลาง	3.85			0.35* (Sig. = 0.00)
น้อย	3.50			

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมด้วยวิธี Scheffe เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง (Sig. = 0.00) ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00) และผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลางมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นรายคู่

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ	$\bar{x}$	มาก	ปานกลาง	น้อย
มาก	4.28		0.43* (Sig. = 0.00)	0.59* (Sig. = 0.00)
ปานกลาง	3.85			0.16 (Sig. = 0.00)
น้อย	3.69			

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมด้วยวิธี Scheffe เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารมากมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง (Sig. = 0.00) ผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารมาก มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00) และผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลางมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00)

ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน แสดงว่าทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.9

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

จากการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 414 คนในส่วนของคำถามปลายเปิด 4 ข้อ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน มีรายละเอียด ดังนี้

6.1 ด้านกระบวนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

6.1.1 การให้บริการยังมีความล่าช้าและยุ่งยาก เช่น เรื่องการทำงาน เรื่องการเบิกจ่ายเงิน หรือกรณีมีการย้ายที่ทำงาน ย้ายสถานที่แจ้งเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์เช่น กรณีรับเงินสงเคราะห์บุตร ยังต้องใช้เวลานานและมีความยุ่งยาก

6.1.2 ควรลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง

6.1.3 ควรแจ้งหรืออาจทำป้ายบอกลำดับขั้นตอนกระบวนการทำงานในแต่ละเรื่องว่าจะแล้วเสร็จให้ผู้ใช้บริการทราบ

6.1.4 ควรแจ้งเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการมาติดต่องานให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ประกันตนจะได้ไม่ต้องเสียเวลามาติดต่อหลายครั้ง

6.1.5 ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากประกันสังคมให้ผู้ประกันตนทราบทั่วกัน

6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผู้ประกันตนให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.2.1 เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม แจ่มใสและทำงานให้เร็วขึ้น

6.2.2 เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจและกระตือรือร้นในการให้บริการและแก้ไขปัญหให้กับผู้ประกันตนที่เข้ามาใช้บริการให้มากกว่านี้

6.2.3 เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากกว่านี้

6.2.4 เจ้าหน้าที่ขาดความรอบคอบและแม่นยำในการการพิจารณาจ่ายเงินในกรณีต่างๆ ทำให้บางครั้งจ่ายเงินขาด-เกินบ่อยครั้ง

6.2.5 ควรจัดเจ้าหน้าที่เป็นฝ่ายต้อนรับมากกว่า 2 คนขึ้นไป โดยมีการให้คำแนะนำแต่ละแผนกให้ผู้ประกันตนมีความรู้ความเข้าใจ มากยิ่งขึ้น

6.2.6 เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะในวันที่ 15 และ 29 ของทุกเดือน

6.2.7 เจ้าหน้าที่ บางครั้งทำงานซ้ำซ้อนกัน

6.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ประกันตน ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.3.1 มีป้ายบอกทางและรายละเอียดน้อย อีกทั้งไม่มีป้ายบอกจุดอำนวยความสะดวกที่ชัดเจน

6.3.2 ใช้เวลาเดินทางนานพอสมควร

6.3.3 ควรเพิ่มที่นั่งพักและน้ำดื่มให้พอเพียงกับความต้องการของผู้มารับบริการ

6.4 ด้านอื่นๆ มีผู้ประกันตนให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.4.1 ควรปรับปรุงให้ผู้ประกันตนได้รับผลประโยชน์มากขึ้น

6.4.2 เบอร์โทร. 1506 ไม่ค่อยมีคนรับสาย

6.2.3 หลักการในการจ่ายค่าทดแทนไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ควรให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ในค่าทดแทนตามจริงและง่ายขึ้นกว่าเดิม

6.2.4 ในการ โอนเงินเข้าบัญชี ควรมีจำนวนธนาคารหลากหลายมากกว่านี้

6.2.5 ควรมีคู่มือผู้ประกันตนฉบับใหม่พร้อมการประชาสัมพันธ์

6.2.6 ต้องการให้ส่งเอกสารเกี่ยวกับประกันสังคมให้ทุกเดือน