

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 เป็นการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive Research) ประเภทวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ระดับของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการประกันสังคม สำหรับตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร (Population) เป็นผู้ประกันตนที่มารับบริการ จากสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ซึ่งเป็นเขตศูนย์กลางการให้บริการแก่ผู้ประกันตนจากพื้นที่เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา โดยมีขนาดตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณได้จากสูตรของ Yamane จะได้จำนวนตัวอย่างจำนวน 414 คนโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95%

**1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 โดยจะเลือกจากคนที่ 5, 10, 15, 20, 25....ตามลำดับจนครบ 414 ราย

**1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาดำรงและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปรับปรุงเพิ่มเติมจากแบบสอบถามในวิทยานิพนธ์หลายเล่มซึ่งแบบสอบถามมีคำถามรวมทั้งสิ้น 42 ข้อ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

**1.2.4 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม** แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ (1) การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยศึกษาค้นคว้าและปรับปรุงเพิ่มเติมจากแบบสอบถามในวิทยานิพนธ์หลายเล่ม และได้นำเสนอผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตลอดจนผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านแล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - Out) กับผู้ประกันตน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (2) การหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาช (Cronbach 's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9667

**1.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล** (1) ขอนหนังสือออกจากมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราชถึงผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลและแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ประกันตนที่มารับบริการ (2) ผู้วิจัยทำการอธิบายและชี้แจงทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์ให้ผู้ช่วยวิจัยที่จะทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 450 ชุด ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ได้จำนวน 414 ชุดคิดเป็นร้อยละ 92

**1.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการคำนวณหาค่าสถิติ (1) ค่าร้อยละใช้วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (2) ค่าเฉลี่ย ใช้วิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในแต่ละด้าน (3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อการกระจายของน้ำหนักคำตอบ (4) ค่า T Test และ F Test ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการ

**1.3 ผลการวิจัย** ขอนำเสนอตามวัตถุประสงค์และข้อสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

#### **1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มารับบริการ**

ผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 414 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.90 และเป็นเพศชายร้อยละ 41.10 เพศหญิงมากกว่าเพศชาย ในสัดส่วนร้อยละ 17.80 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุดร้อยละ 42.00 อายุระหว่าง 46-60 ปี น้อยที่สุดร้อยละ 14.00 อายุต่ำสุด 15 ปีและอายุสูงสุด 60 ปี มีสถานภาพสมรส

มากที่สุดร้อยละ 54.30 หมายมีน้อยที่สุดร้อยละ 6.30 การศึกษาปริญญาตรีมีมากที่สุด ร้อยละ 38.90 รองลงชั้นมัธยมศึกษา/ปวช ร้อยละ 22.50 สูงกว่าปริญญาตรีมีน้อยที่สุดร้อยละ 3.10 มีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชนมากที่สุดร้อยละ 83.10 รองลงมาก็คือเจ้าของกิจการร้อยละ 7.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5001-10000 บาทมากที่สุดร้อยละ 43.70 รองลงมามีรายได้ 10001-15000 บาทร้อยละ 27.30 รายได้ 1650-5000 บาทมีน้อยที่สุดร้อยละ 13.3 ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน 6-10 ปี มีมากที่สุดร้อยละ 41.10 มากกว่า 10 ปีมีน้อยที่สุดร้อยละ 18.30 เคยมาใช้บริการ 2-3 ครั้งร้อยละ 36.00 และเคยมาใช้บริการ 4-5 ครั้งมีน้อยที่สุดร้อยละ 9.40 ผู้ประกันตนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.70 รองลงมารับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย ร้อยละ 29.20 และรับรู้ข้อมูลข่าวสารในระดับน้อยที่สุดร้อยละ 1.20

### 1.3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในภาพรวม

พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดเท่ากับ 3.91 รองลงมาก็คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 และด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมต่ำสุดเท่ากับ 3.70 แต่ก็ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### 1.3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการในแต่ละด้าน รายข้อ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจรายข้อด้านกระบวนการให้บริการพบว่า การที่สำนักงานประกันสังคมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ อย่างพอเพียง ทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.81 รองลงมาก็คือหลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสมไม่มากเกินความจำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และการที่สำนักงานจัดให้มีแผ่นป้ายประกาศมีเอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.57 แต่ก็ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า การที่เจ้าหน้าที่จัดระเบียบในการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลังไม่มีการแซงคิว ทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาก็คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ประกันตนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.65 แต่ก็ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า อาคารสถานที่ของสำนักงานกว้างขวางมีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.17 รองลงมาก็คือการจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดน่า

เข้ามาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนห้อยน้ำสะอาดนำใช้หาง่ายมีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.64 แต่ก็ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### 1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

- 1) เพศของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.1
- 2) อายุของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.2
- 3) สถานภาพสมรสของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.3
- 4) ระดับการศึกษาของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.4
- 5) อาชีพของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.5
- 6) รายได้ของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.6
- 7) ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.7
- 8) จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.8
- 9) ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.9

## 2. อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน นำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

### 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในภาพรวม

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวมพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน โดยเฉพาะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งอภิปรายผลการวิจัยรายด้าน ได้ ดังนี้

#### 2.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนในการติดต่องานกับฝ่ายต่างๆ อย่างพอเพียงและหลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสมไม่มากเกินไปจนเกิดความจำป็นและขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อนสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องใช้เวลารอนาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545:44) ที่พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรีในระดับมากมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 2.63 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีป้ายแสดงทิศทางชัดเจน มีประชาสัมพันธ์แนะนำบริการ

#### 2.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ซึ่งผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดระเบียบในการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมรยาทสุภาพ เรียบร้อย หน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบัญชา วิจิตรพานิชกุล(2545:45)ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ป่วยนอก

ตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรีในระดับมาก โดยพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่จัดระเบียบในการเข้ารับการตรวจจากแพทย์ตามลำดับก่อนหลังไม่มีการแซงคิว

### 2.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานประกันสังคมจัดให้ในระดับมาก ซึ่งผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากในเรื่องอาคารสถานที่กว้างขวางมีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด น่าเข้ามาใช้บริการ ทำให้ที่ตั้งสำนักงานอยู่ในจุดที่สามารถเดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวกซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเขาวนิจ เอื้ออุฏธิกุล (2547:44) ที่พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรปราการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากในเรื่องสามารถเดินทางมาใช้บริการของโครงการได้สะดวก

## 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตนที่มารับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

### 2.2.1 เพศ

พบว่าผู้ประกันตนเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ไม่แตกต่างกับเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปรียา ภิรมะคร่า (2538:104) ที่พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

### 2.2.2 อายุ

พบว่าผู้ประกันตนที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรรณี ลินธิประภา(2548:96) ที่พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

### 2.2.3 สถานภาพสมรส

พบว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสดจะได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสซึ่งจะได้รับสิทธิประโยชน์ในเรื่องการคลอดบุตร เงินค่าช่วยเหลือ

บุตรซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรณี สีนุประภา(2548:96)ที่พบว่าสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

#### 2.2.4 ระดับการศึกษา

พบว่าผู้ประกันตนที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเยาวนิญ เ้าวุฒิกุล (2547:44)ที่พบว่าระดับการศึกษาของประชาชนที่มาใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

#### 2.2.5 อาชีพ

พบว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มี ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบัญชา วิจิตรพานิชกุล(2545:79)ที่พบว่าอาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

#### 2.2.6 รายได้

พบว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกันมี ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเยาวนิญ เ้าวุฒิกุล (2547:44)ที่พบว่ารายได้ของประชาชนที่มาใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

#### 2.2.7 ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน

พบว่าระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรณี สีนุประภา(2548:96)ที่พบว่าระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

#### 2.2.8 จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

พบว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แสดงให้เห็นว่าระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมมีขั้นตอนการให้บริการที่มีมาตรฐานผู้ประกันตนที่มาใช้บริการจึงได้รับการบริการที่เหมือนกันทุกครั้งไม่ว่าจะมารับบริการเป็นครั้งแรกหรือหลายครั้งซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรณี สีนุประภา(2548:96)ที่พบว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

### 2.2.9 ระดับของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการประกันสังคม

พบว่าระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เนื่องจากผู้ประกันตนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมปานกลางถึงมากจะมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในระดับมาก แต่ผู้ประกันตนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมน้อยจะมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทางสำนักงานประกันสังคมจึงควรแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้ประกันตนได้รับทราบมากยิ่งขึ้นและควรจัดการอบรมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนหรือใช้สื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนรับทราบข้อมูลได้หลายช่องทางจะทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของสะไกร ก้นางกูร(2545:41)ที่พบว่าทำให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการบัตรทองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## 3. ข้อเสนอแนะ

### 3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นข้อบ่งบอกถึงมาตรฐานในการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและถ้านำผลการวิจัยไปพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพก็อาจจะทำให้การให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 สนองตอบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไปซึ่งจากผลการศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 3.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

- 1) ในการตรวจสอบเอกสารขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนควรมีข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ถูกต้องรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่
- 2) ควรปรับปรุงวิธีการจ่ายเงินทดแทนให้ผู้ประกันตนสามารถเลือกได้หลายวิธีเพื่อให้ได้รับเงินสะดวกรวดเร็วขึ้น
- 3) สำนักงานประกันสังคมควรจัดให้มีแผ่นป้ายประกาศ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆอย่างชัดเจนมากขึ้น



4) ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากประกันสังคมให้ผู้ประกันตนทราบอย่างทั่วถึง

### 3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้ความสนใจใส่ใจและกระตือรือร้นในการให้บริการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประกันตนที่เข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยืนหยัดและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

3) ควรจัดเจ้าหน้าที่เป็นฝ่ายต้อนรับมากกว่า 2 คนขึ้นไป คอยให้คำแนะนำในการติดต่อแต่ละแผนกและแนะนำการกรอกแบบฟอร์มต่างๆให้ผู้ประกันตนมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

4) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะในวันที่ 15 และวันสิ้นเดือนเนื่องจากมีผู้มาใช้บริการมากกว่าวันอื่น

### 3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการให้มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

2) ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ อย่างพอเพียงกับความต้องการของผู้ประกันตน

3) ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดน่าใช้ ง่าย และมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

## 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรจะมีการทำวิจัยความพึงพอใจเฉพาะด้านให้ชัดเจน เช่น ศึกษาเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อจะสามารถจัดทำแผนการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีศักยภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรจะมีการทำวิจัยเปรียบเทียบการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 กับสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่อื่นๆเพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานที่ยังมีข้อบกพร่องเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีและสามารถแข่งขันในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ประกันตน