

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ในเดือนมกราคม ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2558 จำนวน 500 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) จากกลุ่มประชากร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 คน

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ที่มาของรายได้ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ
2. ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อหลักการและแนวทางการให้บริการ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านความพอเพียง ด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความสะดวกรวดเร็วเชื่อถือได้ ด้านมาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 27 ข้อ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ด้วยวิธีตามสะดวก (convenience selection) จำนวน 217 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 217 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  $t$ -test,  $F$ -test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อหลักการและแนวทางการให้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของคะแนนความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อหลักการและแนวทางการให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้  $t$ -test และ  $F$ -test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของคะแนนความคิดเห็นต่อหลักการและแนวทางการให้บริการของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.60 อายุ 25 -35 ปี ร้อยละ 35.90 รองลงมา อายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 35.50 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 49.78 รองลงมา โสด ร้อยละ 43.32 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.60 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 31.30 รายได้จากการประกอบอาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 86.20 รองลงมา ครอบครัวยุติการช่วยเหลือ

ร้อยละ 7.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 40.60 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 31.30

## 2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงาน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงาน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย** ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.56 - 3.74$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. แนะนำวิธีชำระเงินสมทบ
2. ชี้แจงและแจ้งเตือนการชำระเงินสมทบ
3. การอธิบายสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย
4. ชี้แจงการตรวจสอบชำระเงินสมทบ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง ทุกสถานภาพสมรส อายุ 25 – 35 ปี และอายุ 36 – 45 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวท/ปวส.ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ทุกรายการที่มาของรายได้ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

**ด้านความพอเพียง** ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.65 - 4.12$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีบัตรคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง
2. มีแบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้องเพียงพอ
3. การให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่มีการรอคอยนาน
4. อุปกรณ์ เครื่องมือบริการต่างๆเพียงพอและพร้อมใช้งาน
5. มีที่จอดรถสะดวกเพียงพอ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง ทุกสถานภาพสมรส อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 – 35 ปี และอายุ 36 - 45 ปี ทุกระดับการศึกษา ทุกรายการที่มาของรายได้ และทุกระดับรายได้

**ด้านความเท่าเทียม** ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.93 - 3.96$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ

2. การให้บริการอย่างเสมอภาค
3. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกัน
4. ให้บริการผู้ประกันตนทุกพื้นที่ที่รับผิดชอบ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิงทุกสถานภาพสมรส อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 – 35 ปี และอายุ 36 - 45 ปี ทุกระดับการศึกษา ทุกรายการที่มาของรายได้ และทุกระดับรายได้ ด้านความรวดเร็วและเชื่อถือได้ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.73 - 3.78$ ) ทุกรายการ คือ

1. งานเสร็จตามกำหนดที่รอกอย
2. มีระเบียบแบบแผนที่ทำให้บริการที่แน่นอน
3. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง ทุกสถานภาพสมรสอายุ 25 – 35 ปี และอายุ 36 -45 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช, อนุปริญญา/ปวท/ปวส, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ทุกรายการที่มาของรายได้ และทุกระดับรายได้

มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.76 - 3.83$ ) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง
2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ระเบียบและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายระเบียบ แนวปฏิบัติ และวิชาการ

เพียงพอ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง ทุกสถานภาพสมรสอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 – 35 ปี และอายุ 36 - 45ปี ทุกระดับการศึกษา ทุกรายการที่มาของรายได้ และทุกระดับรายได้

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.82 - 3.93$ ) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาสุภาพ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่
4. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง ทุกสถานภาพอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 – 35 ปี อายุ 36 - 45 ปีทุกระดับการศึกษา ทุกรายการที่มาของรายได้ และทุกระดับรายได้

**3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงาน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์**

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงาน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการประกันตนตามมาตรา 39 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย** ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การอธิบายสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย

**ด้านความพอเพียง** ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีแบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพียงพอ

ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีบัตรคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง
2. มีแบบฟอร์ม เอกสารที่เกี่ยวข้องเพียงพอ
3. อุปกรณ์ เครื่องมือบริการต่าง ๆ เพียงพอและ พร้อมใช้งาน
4. การให้บริการมีความรวดเร็วไม่มีการรอคอยนาน

**ด้านความเท่าเทียม** ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค

ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างเสมอภาค

**ด้านความรวดเร็วและเชื่อถือได้** ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีระเบียบแบบแผนที่ให้บริการแน่นอน

2. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีระเบียบแบบแผนที่ให้บริการแน่นอน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

**ด้านมาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ** ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ระเบียบ และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง

ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ระเบียบ และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายระเบียบ แนวปฏิบัติ และวิชาการเพียงพอ

2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อย่างถูกต้อง

**ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

2. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาสุภาพ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
2. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.60 อายุ 25 -35 ปี ร้อยละ 35.90 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 49.78 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.60 มีรายได้จากการประกอบอาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 86.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 40.60 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากคือ ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านความพอเพียง ด้านความเท่าเทียม ด้านความสะดวกรวดเร็วเชื่อถือได้ ด้านมาตรฐานเทคนิคและวิชาการ และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาณี หิรัญสมบุรณ์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลไม่พบว่า เพศ อาชีพ สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อการตัดสินใจ ส่วนอายุและการศึกษาพบว่าในด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการไม่แตกต่างกันเป็นไปตามแนวคิดสมิต สัจฉกร (2550, หน้า 51) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการอันเป็นการช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือกระทำประโยชน์แก่ผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของตนเองซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการบริการมีข้อค้ำนี้ ดังนี้

1. ความสอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น
3. ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วน การปฏิบัติในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์
4. ให้บริการอย่างเหมาะสมแก่สถานการณ์ โดยบริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามกำหนดระยะเวลา



5. ไม่ทำให้การบริการก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงาน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงาน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $X = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 มีความคิดเห็น ด้านความเท่าเทียม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านความพอเพียง ด้านมาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ ด้านความรวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย อยู่ในระดับมาก ( $X = 3.94, 3.86, 3.82, 3.80, 3.75, 3.58$  ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิศมัย ยศไตรศรีวิรัตน์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธรด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้านในระดับพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จูริญา ผลพลอย (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านมาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการและด้านความเท่าเทียม

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงาน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อข้าราชการและพนักงาน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การอธิบายสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศสมนวรรณ ชาญชุติวาณิช (2553, บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการบริหารการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ด้านหนึ่ง คือ ด้านความรู้ความชำนาญเจ้าหน้าที่

**ด้านความพอเพียง** ผู้ประกันตนคนตามมาตรา 39 ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีแบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพียงพอ

ผู้ประกันตนคนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. บัตรคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง
2. มีแบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้องเพียงพอ
3. อุปกรณ์ เครื่องมือบริการต่างๆเพียงพอและพร้อมใช้งาน
4. การให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่มีการรอคอยนาน

**ด้านความเท่าเทียม** ผู้ประกันตนคนตามมาตรา 39 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค

ผู้ประกันตนคนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. บริการอย่างมีคุณภาพและทั่วถึงเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างเสมอภาค

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิสมัช ยศไตรศรีวิรัตน์ (2553, บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านความเสมอภาคในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ด้านความรวดเร็วและเชื่อถือได้** ผู้ประกันตนคนตามมาตรา 39 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีระเบียบแบบแผนที่ให้บริการแน่นอน

2. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือมีระเบียบแบบแผนที่ให้บริการแน่นอน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือการบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศสมนวรรณ ชาญชุติวาณิช (2553,บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการบริหารการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการด้านความรู้ความชำนาญเจ้าหน้าที่ และด้านประสานงาน โดยปัญหาด้านการบริหารจัดการเป็นสิ่งกีดขวางการให้บริการไม่ให้บริการไม่ให้บริการมากที่สุด และมีทัศนคติต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งปัญหาที่พบในการบริหารจัดการคือ คอมพิวเตอร์ของสำนักงานประกันสังคมทำงานล่าช้า โทรศัพท์ของสำนักงานไม่สามารถใช้โทรศัพท์ทางราชการติดต่อมือถือได้ทำให้การติดต่อไม่สะดวก

ด้านมาตรฐานทางเทคนิควิชาการ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ระเบียบ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง

ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ระเบียบ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติ และวิชาการเพียงพอ

2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่
2. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
  2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่
- และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
2. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้พบว่าปัจจัยหนึ่งที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของข้าราชการและพนักงาน สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 คือปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทำให้มีผลต่อการอธิบายสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย มีผลต่อความพึงพอใจหลังการได้รับบริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 แตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดของมณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 66) ได้ให้แนวคิดระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลบริการที่ได้รับจากการบริการ และแนวคิดจรัส สุวรรณมาลา (2539, หน้า 10) กล่าวถึงหลักการและแนวทางในการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่นำมาใช้กำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง การบริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. ความพอเพียง หมายถึง บริการมีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยนาน
3. ความเท่าเทียม หมายถึง การบริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน มีคุณภาพอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อกเว้น
4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นผู้บริการจะต้องได้รับการบริการต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความสะดวก คือ สามารถเลือกใช้บริการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากความสะดวกพิจารณาจากระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดรับบริการเพียงจุดเดียว (one stop service) เป็นต้น

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องการบริการทันที ไม่ต้องรอคิวคอยนาน

4.3 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอน เป็นที่พึงของผู้ใช้บริการได้เสมอ และมีโอกาสผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ด้านมาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ หมายถึง การให้บริการต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิค หรือทางวิชาการ เช่น การบริการทางกฎหมาย เป็นต้น บริการดังกล่าวจะมีคุณภาพดีต่อเมื่อบุคลากร และกระบวนการให้บริการมีมาตรฐาน

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้บริการ ในกรณีนี้จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยการให้บริการ ที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สำนักงานประกันสังคมควรมีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความชำนาญ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลวิเคราะห์รายละเอียด ในงานที่รับผิดชอบ และงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ กระตือรือร้น และสามารถเข้าใจ ค้นหาความต้องการของผู้บริการ

2. สำนักงานประกันสังคม มีแนวทางการปฏิบัติงาน ระเบียบ และข้อกฎหมายที่ปรับปรุง แก้ไข ตามสถานการณ์ต่างๆ เป็นระยะให้เกิดความสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการอบรมข้อกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติอย่างทั่วถึง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และถือปฏิบัติ ได้อย่างถูกต้อง

3. ข้อกฎหมายของสำนักงานประกันสังคม มีความเกี่ยวข้องกับเงื่อนไข เช่น การชำระเงินสมทบ ต้องชำระภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป เป็นต้น ผู้บริการส่วนมากจะชำระเงินสมทบ ในวันที่ 15 เท่านั้น ในวันที่นั้นจะมีผู้บริการเป็นจำนวนมาก อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในวันที่ 15 ไม่เพียงพอและเหมาะสมกับผู้บริการ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์

ด้านช่องการชำระเงินสมทบเพิ่มขึ้น แจงข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และ  
สม่ำเสมอ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย

4. ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี ของสำนักงานประกันสังคม ควรปรับปรุงให้  
มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

5. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม ต้องให้บริการและปฏิบัติต่อทุกคน  
อย่างเสมอภาคกัน เต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ยินดีต้อนรับบุคคลทุกระดับ และอธิบาย  
ขั้นตอนในการให้บริการอย่างถูกต้องชัดเจน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการและพนักงาน สำนักงานประกันสังคม  
เขตพื้นที่และจังหวัด เนื่องจากการบริการเกิดจากปัจจัยหลายประการและเกิดขึ้นจากความร่วมมือ  
ของทุกคนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบและให้บริการอย่างมี  
คุณภาพ

2. การศึกษาทัศนคติของข้าราชการและพนักงาน ของสำนักงานประกันสังคม  
เกี่ยวกับวิสัยทัศน์พันธกิจ และอุดมการณ์ร่วมขององค์กร เนื่องจากลักษณะงานของสำนักงาน  
ประกันสังคมเป็นงานบริการสาธารณะเชิงบังคับ จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ  
มีความซื่อสัตย์ และยึดถือประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ