

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- $\bar{X}$  แทนค่า ค่าเฉลี่ย  
S.D. แทนค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ทำการวิเคราะห์จำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบงาน
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะตัวแปร	ประชาชนผู้ใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	395	100.00
<b>เพศ</b>		
ชาย	250	63.30
หญิง	145	36.70
<b>อายุ</b>		
15 – 29 ปี	23	5.80
30 – 39 ปี	190	48.10
40 – 49 ปี	128	32.40
50 – 60 ปี	54	13.70
<b>การศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	49	12.40
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	86	21.80
ปริญญาตรี	190	48.10
สูงกว่าปริญญาตรี	70	17.70
<b>อาชีพ</b>		
พนักงานของรัฐ	184	46.60
รัฐวิสาหกิจ	102	25.80
บริษัท/เอกชน	39	9.90
ธุรกิจส่วนตัว	70	17.70
<b>รายได้/เดือน</b>		
1,650 – 5,000 บาท	36	9.10
5,001 – 10,000 บาท	74	18.70
10,001 – 15,000 บาท	196	49.60
มากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป	89	22.50

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 395 คนเมื่อจำแนกเพศปรากฏว่า เป็นชาย จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 และเป็นหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.70

เมื่อจำแนกตามอายุ ปรากฏว่า มีช่วงอายุ 15-29 ปี จำนวน 23 คน 30-39 ปี จำนวน 190 คน 40-49 ปี จำนวน 128 คน และ 50-60 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.80, 48.10, 32.40 และ 13.70 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏว่า ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 49 คน มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. จำนวน 86 คน ปริญญาตรี จำนวน 190 คน สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40, 21.80, 48.10 และ 17.70 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอาชีพปรากฏว่า อาชีพพนักงานของรัฐ จำนวน 184 คน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 102 คน บริษัท/เอกชน จำนวน 39 คน ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60, 25.80, 9.90 และ 17.70 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนปรากฏว่า 1,650-5,000 บาท จำนวน 36 คน 5,001-10,000 บาท จำนวน 74 คน 10,001-15,000 บาท จำนวน 196 คน และ มากกว่า 15,001 ขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10, 18.70, 49.60 และ 22.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับ  
ประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ดังแสดงในตาราง 3-6 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม  
และรายด้าน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการเข้าถึงบริการ	4.08	.81	มาก
2. ด้านคุณภาพการบริการ	4.14	.79	มาก
3. ด้านระบบงาน	4.19	.82	มาก
รวมเฉลี่ย	4.15	.71	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับ  
ประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{x}=4.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียง  
จากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาลำดับต่ำได้ดังนี้คือ ด้านระบบงาน ( $\bar{x}=4.19$ ) ด้านคุณภาพการบริการ  
( $\bar{x}=4.14$ ) และด้านการเข้าถึงบริการ ( $\bar{x}=4.08$ ) ตามลำดับ

**ตาราง 3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเข้าถึงบริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>			
1. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยให้คำแนะนำในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.72	.52	มากที่สุด
2. มีการจัดบัตรคิวในการให้บริการและมีที่นั่งรอรับบริการอย่างทั่วถึง	4.38	.48	มากที่สุด
3. มีการชี้แจงขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.22	.77	มากที่สุด
4. มีแผนผังและป้ายบอกวิธีการรับบริการอย่างชัดเจน	3.88	.71	มาก
5. มีที่นั่งติดตามข่าวสารทางโทรทัศน์ ที่อ่านหนังสือพิมพ์และเอกสารอย่างเพียงพอขณะรอรับบริการ	3.71	1.13	มาก
6. มีแผนผังบอกเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน	3.94	.94	มาก
7. มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.92	.85	มาก
8. มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.98	.88	มาก
9. ความสะอาดเป็นระเบียบของสำนักงาน	3.95	1.03	มาก
10. ที่ตั้งของสำนักงานหาง่ายและเดินทางเข้ารับบริการด้วยความสะดวก	4.12	.86	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.08</b>	<b>.81</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเข้าถึงบริการโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X}=4.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1,2 และข้อ 3 อยู่ใน ระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 มีเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ ช่วยให้การคำแนะนำในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X}=4.72$ ) รองลงมาคือข้อ 2 มีการจัดบัตรคิวในการให้บริการและมีที่นั่งรองรับบริการอย่างทั่วถึง ( $\bar{X}=4.38$ ) และข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ 5 มีที่นั่งติดตามข่าวสารทางโทรทัศน์ ที่อ่านหนังสือพิมพ์และเอกสาร อย่างเพียงพอขณะรอรับการบริการ ( $\bar{X}=3.71$ )

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
<b>ด้านคุณภาพการบริการ</b>			
11. เมื่อท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ผู้ให้บริการสามารถให้คำตอบที่ชัดเจนแก่ท่านได้	4.48	.71	มากที่สุด
12. ผู้ให้บริการแสดงท่าทีสุภาพ อ่อนโยน พุดจาไพเราะให้ความเป็นกันเอง	4.26	.61	มากที่สุด
13. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น สนใจและเต็มใจที่จะรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	4.27	.75	มากที่สุด
14. จำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ	4.20	.66	มาก
15. เจ้าหน้าที่มีวุฒิ ความรู้ รับผิดชอบงานและสามารถทดแทนกันได้	4.19	.70	มาก
16. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและสะอาดสวยงาม	4.29	.88	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลและช่วยเหลือท่านอย่างสม่ำเสมอจนกระทั่งรับบริการเสร็จ	3.99	1.06	มาก
18. เจ้าหน้าที่อธิบายถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการจนเข้าใจ และนำความรู้ช่วยเหลือผู้อื่นได้	3.90	.81	มาก
19. มีการเก็บเอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้ ทันสมัยให้ผู้รับบริการที่ต้องการทราบเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น	4.12	.97	มาก
20. เจ้าหน้าที่ให้การเอาใจใส่ช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกัน	3.47	.82	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.14</b>	<b>.79</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับ  
ประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านคุณภาพการบริการ  
โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 11,12,13 และ  
ข้อ 16 อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 11 เมื่อท่าน  
มีข้อสงสัยเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ผู้ให้บริการสามารถให้คำตอบที่ชัดเจนแก่ท่านได้ ( $\bar{X}=4.48$ )  
รองลงมาคือข้อ 15 เจ้าหน้าที่มีวุฒิ ความรู้ รับผิดชอบงานและสามารถทดแทนกันได้ ( $\bar{X}=4.29$ )  
และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ 20 เจ้าหน้าที่ให้การเอาใจใส่ช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกัน  
( $\bar{X}=3.47$ )



ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านระบบงาน โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านระบบงาน</b>			
21. มีการจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว	4.44	.76	มากที่สุด
22. การให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จและครบวงจร	4.11	.77	มาก
23. มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย	4.42	.69	มากที่สุด
24. มีป้ายบอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.31	.80	มากที่สุด
25. มีป้ายชื่อ – สกุล ของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ	4.61	.74	มากที่สุด
26. ระยะเวลาในการคอยรอรับบริการ	4.11	1.11	มาก
27. ปริมาณ วารสาร เอกสาร แผ่นพับที่ให้ข้อมูลชัดเจนเตรียมไว้สำหรับผู้มาติดต่อและมีจำนวนที่พอเพียง	3.60	1.02	มาก
28. การตรวจสอบเอกสารที่ใช้ในการรับประโยชน์ทดแทนมีความสะดวกรวดเร็วทุกขั้นตอน และมีการจัดเก็บเอกสารที่ถูกต้อง	4.05	.81	มาก
29. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนทันสมัยจากสำนักงานประกันสังคม	4.40	.71	มากที่สุด
30. มีการแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม	3.93	.87	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.19</b>	<b>.82</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านระบบงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 21, 23, 24, 25 และข้อ 29 อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 25 มีป้ายชื่อ – สกูลของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ ( $\bar{X}=4.61$ ) รองลงมาคือข้อ 21 มีการจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.44$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ 27 ปริมาณ วารสาร เอกสาร แผ่นพับที่ให้ข้อมูลชัดเจนจัดเตรียมไว้สำหรับผู้มาติดต่อและมีจำนวนที่พอเพียง ( $\bar{X}=3.60$ )

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ปรากฏผลดังตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	68	47.55
2	เวลาการให้บริการควรจะมีวันเสาร์ – อาทิตย์	40	27.97
3	ควรได้รับข่าวสารที่ทันสมัย	35	24.48
	รวม	143	100

จากตาราง 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนมากที่สุดคือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 47.55 รองลงมาคือ เวลาการให้บริการควรจะมีวันเสาร์ – อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 27.97 และควรได้รับข่าวสารที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 24.48 ตามลำดับ