

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยจะสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกันตนในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30,301 คน ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5% และระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ ให้ครบตามจำนวน 395 คน โดยเป็นผู้รับบริการภาครัฐ จำนวน 130 คน และภาคเอกชน จำนวน 265 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือเป็นแบบสอบถามผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยขึ้นเองโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ประกันตนในเขตอำเภอคูเมือง จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ .7590

3. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ให้กับผู้รับบริการที่มารับบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ แบบสอบถามจำนวน 395 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 395 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. **การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

4.2 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าได้ดังนี้คือ ด้านระบบงาน ด้านคุณภาพการบริการ และด้านการเข้าถึงบริการ ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนมากที่สุดคือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาคือ เวลาการให้บริการควรจะมีวันเสาร์ – อาทิตย์ และควรได้รับข่าวสารที่ทันสมัย ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อหาแนวทางที่จะส่งเสริมและพัฒนาการ การให้บริการด้าน

การขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบงาน โดยภาพรวมผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจระดับมาก ทั้งนี้เพราะรัฐบาลมีนโยบายให้พนักงานลูกจ้างทั้งของรัฐบาลและเอกชนให้มีหลักประกันสังคมที่ดี ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดูแลเอาใจใส่ในการบริการประชาชนอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับผลการวิจัยของกาญจนา กลิ่นทอง (2539:130) พบว่า ทักษะคติของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.1 ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ให้มีความรู้ความสามารถจัดเป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยให้คำแนะนำการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดทำแผนผัง และป้ายบอกวิธีการรับบริการอย่างชัดเจน ชัดแย้งกับแนวคิดการเข้าถึงบริการของปิยพร โนดา (2535:122) พบว่าผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องความสะดวก แต่การใช้บริการโรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับสิทธิด้านการรักษาพยาบาลอื่น ๆ ดังนั้นโรงพยาบาลควรจะมีการให้บริการสวัสดิการด้านอื่น ๆ ร่วมด้วยเพราะจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการ

2.2 ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิ ความรู้ ความสามารถรับผิดชอบงานทดแทนกันได้ และมีจำนวนมากพอกับการให้บริการ มีการจัดพิมพ์เอกสารที่เป็นข้อมูลความรู้ และมีเครื่องมือที่ทันสมัย ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของรัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535:13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการที่ดีและมีคุณภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ ลักษณะของงานบริการที่ดีและองค์ประกอบของงานบริการ ในลักษณะดังนี้

1. ลักษณะของงานบริการ ต้องมีลักษณะของการให้บริการคือ

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ

ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดงานปริมาณล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อในวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

2. องค์ประกอบของงานบริการงานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

2.3 ด้านระบบงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จและครบวงจรมีระบบบริการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนทันสมัย ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา กลิ่นทอง (2539:130) ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับระบบประกันสังคมในด้านความพึงพอใจของนายจ้างและผู้ประกันตน โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับดี ยกเว้นในเรื่องการต้อนรับและความรวดเร็วในการให้บริการ

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือสถานที่จอดรถไม่เพียงพอทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันผู้มารับบริการมีปริมาณมากขึ้น และส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมาด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลจึงทำให้สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดกับการบริการของ คอทเลอร์ (Kotler; 2000 : 15-16) กล่าวว่า การบริการสถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวก ให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ห้องน้ำและสถานที่จอดรถควรมีให้เพียงพอกับผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ ทำให้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านระบบงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่กับผู้มารับบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์อย่างต่อเนื่อง

1.2 ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีที่นั่งติดตามข่าวสารทางโทรทัศน์ ที่อ่านหนังสือพิมพ์และเอกสารอย่างเพียงพอขณะรอรับการบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ต้องปรับปรุงให้มีที่นั่งเพิ่มเติมเพื่อรองรับผู้มาติดตามนั่งติดตามข่าวสารทางโทรทัศน์ ที่อ่านหนังสือพิมพ์และเอกสารอย่างเพียงพอขณะรอรับการบริการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยรูปแบบและความพึงพอใจการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบ

2.2 ควรมีการวิจัยปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดอื่น ๆ

2.3 ควรมีการวิจัยรูปแบบและความพึงพอใจการให้บริการด้านอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์