



## ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากพนักงานประกันสังคม จังหวัดนครศรีธรรมราช

**Satisfaction of the public to use the services of social security workers in  
Nakhon Si Thammarat Province.**

กนกศักดิ์ สวัสดิวงศ์\*

Kanokpak Sawatdiwong\*

### บทคัดย่อ

จากการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มารับบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการจำนวน 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ การให้บริการที่ทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลาอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ กรณีมีข้อบกพร่องควรมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

**คำสำคัญ :** เป็นธรรมชาติ ทันเวลา พอเพียง ต่อเนื่อง ก้าวหน้า

---

\*อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช



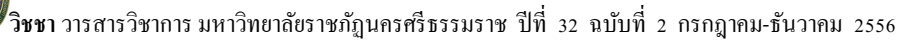
### **Abstract**

The purposes of the research were to study the satisfaction of the public in the providing services of social security workers, to study the factors associated with, and to study the problems and difficulties of the people who were the customers of Social Security Office in Nakhon Si Thammarat Province. The samples of the study consisted of 286 randomly - selected people who used the services. The set of questionnaires which consisted of 5 aspects: fairly service, timely service, sufficient service, continuous service and progressive service was used in the survey research. The statistical methods employed were percentages, arithmetic means, and standard deviation.

The research results revealed that the overall people's satisfaction in using services of Social Security Officers in Nakhon Si Thammarat Province was at the high and when taking each aspect into consideration, it was found that their satisfaction was at a high level in all respective aspects for all of five aspects which are fairly service, timely service, sufficient service, continuous service and progressive service.

The suggestion is the officials should be enthusiasm for services, office supplies should be adequate provision of services, and if a defect should be resolved quickly.

Keyword : Fairly Timely Sufficient Continuous Progressive



ศตวรรษที่ 18 ประเทศเยอรมันนี้ได้เผชิญกับภาวะวิกฤตของสังคมและความตกต่ำทางเศรษฐกิจ ประชากรในขณะนั้นได้แปรสภาพเป็นคนอนาถา คนขอทาน ไม่มีงานทำ คนพิการ และอาชญากรกลาดเคลื่อน เมื่อเกิดการปฏิวัติขึ้นอุตสาหกรรม แรงงานยิ่งถูกกดขี่ ชั่วโมงการทำงานเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ค่าจ้างจ่ายให้เพียงเล็กน้อย และก็ไม่มีสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้ใช้แรงงานเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ทูพพลภาพว่างงาน รัฐบาลเองถึงแม้จะพยายามแก้ไขปัญหาค้นหาแต่ปัญหาดังกล่าวก็คงมีอยู่และทวีความรุนแรงขึ้น (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2547, 36)

ต่อมาคือในปี พ.ศ. 2426 ประเทศเยอรมันก็ได้ตรากฎหมายประกันสังคมฉบับแรกขึ้นบังคับใช้เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง ในเรื่องการรักษาพยาบาล ข้าราชการโรค และให้ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยเมื่อผู้ประกันตนเจ็บป่วย ไม่สามารถทำงานได้เป็นระยะเวลา 13 สัปดาห์ โดยลูกจ้างที่อยู่ในความคุ้มครองจะต้องมีค่าจ้างหรือรายได้ไม่เกิน

2,000 มาร์คต่อปี และลูกจ้างจะต้องจ่ายเงินสมทบเข้าโครงการด้วย 2 ส่วนในขณะที่นายจ้างจ่ายเพียง 1 ส่วนของค่าใช้จ่ายทั้งหมด หลังจากนั้นต่อมาอีกหนึ่งปี ในปี พ.ศ. 2427 การประกันเกี่ยวกับการประสบอันตรายที่เกิดจากการทำงานก็ได้เกิดขึ้น โดยในระยะแรกได้เริ่มใช้ในภาคอุตสาหกรรมบางสาขา ก่อนให้นายจ้างรับผิดชอบต่อการประสบอันตรายที่เกิดจากการทำงานของลูกจ้าง การประกันประเภทนี้ได้ให้ความคุ้มครองในเรื่องของค่าใช้จ่ายกรณีเจ็บป่วยจากการทำงานของลูกจ้าง รวมไปถึงการจ่ายบำนาญให้ในกรณีที่ลูกจ้างสูญเสียสมรรถภาพ และจ่ายบำนาญให้แก่ผู้อยู่ในอุปการะในกรณีที่ลูกจ้างเคราะห์ร้ายเสียชีวิต ซึ่งจะรวมการจ่ายค่าทำศพด้วย ต่อมาอีกห้าปี ในปี พ.ศ. 2432 จึงได้มีการตรากฎหมายให้ความคุ้มครองแก่ผู้ทุพพลภาพและคนชราขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจ่ายบำนาญให้คนงานที่เคยรับเงินเดือนหรือค่าจ้างแล้วต่อมา ได้สูญเสียความสามารถในการทำงานและให้มีการจ่ายเงินบำนาญแก่ผู้ที่มีอายุ 70 ปี แต่อย่างไรก็ตามไม่มีคนงานรายใดที่จะมีชีวิตอยู่จนอายุครบ 70 ปีตามที่กำหนด เพราะมักจะกลายเป็นผู้ทุพพลภาพหรือไม่กี่เสียชีวิตไปก่อน ส่วนอัตราบำนาญในขณะนั้นค่อนข้างต่ำมาก แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าในสมัยนั้นการบริหารงานตามกฎหมายฉบับนี้จะมียกเว้นการบริหารเป็นของตนเอง โดยมีผู้แทนจากนายจ้างและลูกจ้างเป็นผู้บริหารค่าใช้จ่ายที่นำมาใช้จ่ายซึ่งได้มาจากเงินสมทบของนายจ้างครั้งหนึ่งลูกจ้างครั้งหนึ่งโดยมีรัฐบาลให้การอุดหนุนบางส่วนเท่านั้น (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2547, 59)

การประกันสังคมในประเทศไทยกองทุน  
เงินทดแทนนับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทยที่  
ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตราย หรือ  
เจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งนี้  
กองทุนเงินทดแทนเกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรก



เมื่อปี พ.ศ. 2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครอง จะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไป ที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อย ๆ ขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศ ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2531 จนกระทั่งได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับ ความคุ้มครองทั้งในเรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ และตายเนื่องจากการทำงาน โดยรวมไปถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงานเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช นับเป็นหน่วยงานหนึ่งที่รับผิดชอบภารกิจเกี่ยวกับการสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ลูกจ้างในจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่การเกิด แก่ เจ็บ และตาย โดยดำเนินงานในรูปแบบของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนโดยกองทุนประกันสังคม จะให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงานรวมทั้งการคลอดบุตรด้วย สำหรับกองทุนเงินทดแทนนั้นให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายเจ็บป่วยทูพพลภาพ ตายหรือสูญหายอันเนื่องมาจากการทำงานให้แก่ นายจ้าง โดยอาศัยพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2534 ซึ่งการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครศรีธรรมราช เปิดทำการในวันและเวลาราชการทุกวัน โดยจะให้บริการในด้านขอรับประโยชน์ทดแทน ขอรับเงินทดแทน จินตะเบียนจ่ายเงินสมทบและติดต่องานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มารับบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการจากพนักงานประกันสังคม จังหวัดนครศรีธรรมราช ศึกษาปัจจัยที่ ส่งผล ต่อ การ บริการ ของ พนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มารับบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษา ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## 4. กลุ่มประชากร

ประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับการบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งนับ



ผู้ให้บริการในช่วง เดือน มิถุนายน – กันยายน พ.ศ.

2556 จำนวน 1,200 คน

## 5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยและได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มารับบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเองวันละ 20 ชุดโดยขอความร่วมมือจากผู้ที่มาใช้บริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราชหลังจากที่ได้รับบริการเรียบร้อยแล้วและส่งคืนแบบสอบถามในตะกร้าที่จัดเตรียมไว้ให้

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาวิเคราะห์สรุปผล เพื่อดูความสอดคล้องและนำเสนอเป็นผลงานต่อไป

## 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามมาลงรหัส และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับที่ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ในแบบสอบถามตอนที่ 1 การอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล หรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการเสนอข้อมูลในรูปของค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการจากพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวม รายด้าน และรายข้อแล้วแปลความของคะแนนเฉลี่ย การให้คะแนนคำตอบในแบบสอบถาม ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

## 8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

อายุ 31-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา อายุ 41-50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 อายุ 21- 30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

สถานภาพสมรส จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมา โสด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1



รายได้ต่อเดือน 10,001 -15,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมา มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 20,001 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ระดับอนุปริญญา/ปวช. /ปวส. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ระดับปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และน้อยที่สุด ระดับประถมศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ลูกจ้างทั่วไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และน้อยที่สุด อาชีพเกษตรกร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากพนักงานประกันสังคม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม และเป็นธรรมต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือก

ปฏิบัติอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99) และน้อยที่สุด ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ การให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความคล่องตัวและทันเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16) รองลงมา ระยะเวลาการบริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14) ระยะเวลารอคอยในการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และไม่ติดขัด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85) และน้อยที่สุด ได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.33)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ สถานที่บริการมีขนาดสัดส่วนและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.96) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95) ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องเขียน ปากกา ดินสอ ทุกอย่างพร้อมต่อการให้บริการ และจำนวนที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72) และน้อยที่สุด แสงสว่างในสำนักงานมีเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.60)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ มีการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) รองลงมา มีการประสานงานและติดตามผู้รับบริการในกรณีที่ได้นัดหมายไว้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) มีระบบประสานงานภายในที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.61) จำนวนขั้นตอนในการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.52) และน้อยที่สุด การ



บริการมีความต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.45)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ บริการหนังสือพิมพ์ สำหรับผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91) รองลงมา มีบริการถูกต้อง แม่นยำ และทันสมัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84) สถานที่ให้บริการมีเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.69) อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.68) และน้อยที่สุด มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.65)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการจากพนักงานประกันสังคม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) รองลงมา สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่องาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ห้องน้ำอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) สถานที่ให้บริการ มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และน้อยที่สุด มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.46)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ ป้าย (ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่) วางไว้ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.19) รองลงมา มีคู่มือหรือคำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16) ค่อยให้คำแนะนำช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์ม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเพื่อประโยชน์

ในการติดต่อของผู้รับบริการ อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99) และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่มีการให้คำปรึกษาต่อผู้ที่มาติดต่ออย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ มีความกระตือรือร้น และตั้งใจทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10) ผู้ให้บริการให้ความสนใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05) มีการดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01) และน้อยที่สุด ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ สำนักงานมีบรรยากาศในการทำงานที่แจ่มใส ร่าเริง ไม่ตึงเครียด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22) รองลงมา จัดเก็บ กวาดขยะภายในภายนอกอาคารสะอาด เรียบร้อย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.19) สำนักงานมีแสงสว่างพอ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18) ภูมิทัศน์ของภายใน นอกอาคาร สะอาด ร่มรื่น สวยงาม อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) และน้อยที่สุด สำนักงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีเสียงหรือกลิ่นรบกวน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามที่กำหนด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17) รองลงมา ได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14) มีการบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.03) และน้อย



ที่สุด มีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค ของประชาชน ที่มารับบริการจากพนักงานประกันสังคม จังหวัด นครศรีธรรมราช

ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มารับ บริการจากพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ ขาดป้าย ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.33) รองลงมา ไม่มีการให้บริการน้ำดื่ม สำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.29) สถานที่ให้บริการขาดความสะอาด สวยงาม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.21) มีห้องน้ำไม่ สะอาดและไม่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.12) และน้อยที่สุด สถานที่บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ไม่สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.97)

ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มารับ บริการจากพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ ขาดการ ดูแลเอาใจใส่ และขาดความเต็มใจให้บริการ อยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.06) รองลงมา ให้บริการ ด้วยความไม่สุภาพ และไม่เป็นมิตรอยู่ในระดับปาน กลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.99) ขาดความกระตือรือร้น และ ขาดความตั้งใจทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย = 2.97) ไม่มีคำแนะนำช่วยเหลือในการกรอก แบบฟอร์มหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็นอยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.86) และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ไม่ให้เกียรติ และไม่ให้ความสำคัญกับ ประชาชนที่มารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.75)

ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มารับ บริการจากพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ ขาดความ ประทับใจในการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.65) รองลงมา การให้บริการไม่เป็นไป

ตามเป้าหมายที่วางไว้ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.54) มีการให้บริการไม่ถูกต้องและไม่ ครบถ้วน อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย = 3.45) การ ให้บริการเป็นไปอย่างไม่โปร่งใสและไม่เป็นธรรม อยู่ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.13) และน้อยที่สุด มี ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.07)

ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มารับ บริการจากพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ การรอคอย แต่ละขั้นตอน มีระยะเวลาที่ไม่เหมาะสมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.20) รองลงมาการบริการไม่ เป็นไปตามลำดับบัตรคิวอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.17) มีระยะเวลาในการบริการไม่ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย = 3.15) การบริการไม่ ต่อเนื่องและติดขัด อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย = 3.09) และน้อยที่สุดคือขาดความรวดเร็วในการ บริหารระยะเวลาในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= 3.06)

ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มารับ บริการจากพนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับ ขาดการ อธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อ ต่างๆ อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.07) รองลงมา ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.92) ไม่ มีการคิดป้ายที่ทำการให้บริการอย่างเห็นได้ชัด อยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.89) ไม่มีการแนะนำ และแจ้งเงื่อนไข ในการบริการให้ทราบอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.87) และน้อยที่สุด ขาด คำแนะนำเกี่ยวกับการจ่ายเงินค่าธรรมเนียม อยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.63)



## เอกสารอ้างอิง

- กิตติมา ปรีดีลภ. (2534). **ทฤษฎีการบริหารบุคคล**. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- คงพัชร ไซศรี. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ การเมืองและการบริหารจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันจิรา จูทะสร. (2549). **นโยบายของรัฐและกฎหมายคานาในประเทศไทย**. ชลบุรี: วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรรณ น้อยบัวทิพย์. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษากรณีอำเภอตระการพืชผลจังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวลิต ธนิตกุล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติช่วง ภิรมย์. (2538). **ความพึงพอใจของลูก้าต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษา : เฉพาะกรณีทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นภค สารีบุตร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประจักษ์ พึ่งอุป. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุงจังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.



- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). **ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา: ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาวิณี พิมพ์ศิริ. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Card) ของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภูษิต สายกิมชวน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล.** รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มังกร ชูระพันธ์. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). **พฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง.** การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลัคนา แสนภักดี. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยหว้า อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม.** การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.