

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
รัตติกาล สิริหงส์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
พฤษภาคม 2553

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
รัตติกาล สิริหงส์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ

พฤษภาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
รัตติกาล สิริหงส์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
พฤษภาคม 2553

รัตติกาล สิริหงส์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3*
ดินแดง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ สม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้งที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากร สภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ไคสแควร์ (Chi-Square) ที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี สถานภาพ โสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการในแต่ละครั้ง ต่ำกว่า 100 บาท ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.94 และ 3.87 ตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร กับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคมเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านระดับการศึกษามีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครกับเรื่องที่มาติดต่อ รับบริการประกันสังคมเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาชีพมีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร กับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคมเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เพื่อชำระเงินสมทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อติดตามงานบัตรรับรองสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยทางเศรษฐกิจด้านรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการ ประกันสังคม กับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคมเพื่อติดตามงานบัตรรับรองสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการ ประกันสังคม เพื่อติดตามงานบัตรรับรองสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

FACTORS THAT AFFECT SERVICE OF SOCIAL SECURITY OFFICE SERVICE IN AREA 3
(DINDEANG) BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
RATTIKARN SIRIHONGSE

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements For the
Master of Economics degree in Managerial Economics
at Srinakharinwirot University
May 2010

Rattikam Sirihongse. (2010). *Factor Affect Service of Social Security Office Service In Area3 (Dindang)*. Bangkok. Master's project M.Econ. (Managerial Economic). Bangkok: Graduated School: Srinakarinwirot University. Project Advisor: Mr.Maitri Abhibhatanamontri.

The purpose of this research was to study personal factors consisted of gender, age, marital status, education level, occupation that affected with service of Social Security Office of Dindang Bangkok brunch. To study the economy factors consist of salary income per month, average expenses per month, expenses in the travel comes to use service that affected with service of Social Security Office of Dindang Bangkok brunch. To study the service factors consist of process step of services, character of service provider, Environmental / facilities that affected with service of Social Security Office of Dindang Bangkok brunch. The sample size of correspondent consists of the 400 customers who served the service of Social Security Office, Area 3 by Convenience sampling method. The research instruments used in collecting data were set of questionnaire. The statistics method for analyze data were Percentage, Mean, Standard Deviation and Chi-Square.

The result of this researched are as followed.

From questionnaire results were observe most the data were collecting form Employee with gender of women with age between 21-40 years old, Lower than bachelor degree, Salary in between 10,000-20,000 bath per month and average of less than 10,000 bath expenses per month and less than 100 baths for expenses in the travel comes to use service. Most of the factor affected to the service of Social Security Office, Area3, Dindang brunch equal to high level by average of 3.92 are the quality of services. Mean while consider to the process, character of the service provider process step of services and Environmental / facilities factors equal to 3.97, 3.94 and 3.87 respectively.

Gender affected to the service result of Social Security Office, Area 3(Dindang), Bangkok related to cases of employer/Employee by Chapter 39 Law of regulation with statistic of significant equal to 0.05, Education affected the subject related with statistic significant equal to 0.01 and subject related to social card with statistic significant equal to 0.05.

Occupy affected to the service resulted of Social Security Office, Area 3(Dindang), Bangkok related to cases of employer/Employee by Chapter 39 Law of regulation with affected to the subject of conduct with statistic significant equal to 0.01, Provident Fund with statistic significant equal to 0.05 and subject related to social card with statistic significant equal to 0.05.

Income/Salary affected the subjects of the service related to social card with statistic significant equal to 0.05.

Quality of Service and character of service provider affected the subject related to social card services with statistic significant equal to 0.05

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3
ดินแดง กรุงเทพมหานคร ของ รัตติกาล สิริหังส์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตร ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อ้อทิพย์ ราษฎร์นิยม)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ประภาพร เฟื่องฟูสกุล)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิพรรณ สาลีผล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีสำนักวิชาเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เรณู สุขารมณ)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และประธานคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ อาจารย์ประพาพ เพ็องฟูสกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์วิพรรณ สาลีผล กรรมการสอบสารนิพนธ์ ท่านทั้งสามได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำในการจัดทำการวิจัยนี้ทุกขั้นตอน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สำนักวิชาเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ด้วยความเมตตา อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักวิชาเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ มารดา นาวาอากาศตรีรัฐภูมิ สิริหงส์ ที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา ขอขอบพระคุณข้าราชการ และเพื่อน ๆ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตเศรษฐศาสตร์การจัดการทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้ขอขอบพระคุณผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยในครั้งนี้คงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีความสนใจในงานวิจัยนี้

รัตติกาล สิริหงส์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
สมมติฐานการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันสังคม.....	12
ทฤษฎีอรรถประโยชน์.....	23
ทฤษฎีเส้นความพอใจเท่ากัน.....	25
ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การจัดกระทำข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	117
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	117
ผลการศึกษาวิจัย.....	121
การอภิปรายผล.....	126
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	130
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	131
บรรณานุกรม.....	132
ภาคผนวก.....	136
ภาคผนวก ก.....	137
ภาคผนวก ข.....	146
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	148

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	สรุปปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ.....	36
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ.....	45
3	จำนวนและร้อยละปัจจัยด้านเศรษฐกิจ จำแนกตาม รายได้ของผู้มาใช้บริการ ต่อเดือนรายจ่ายของผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการ เดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง.....	49
4	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่างในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ.....	51
5	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล.....	52
6	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่างในด้านเจ้าหน้าที่และ บุคลากร.....	54
7	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล...	54
8	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่างในด้านสภาพแวดล้อม/ สิ่งอำนวยความสะดวก.....	57
9	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ ด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	58
10	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสำคัญ ในการตัดสินใจใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ โดยรวมของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	60
12 จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการของสำนักงาน ประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร.....	63
13 ผลการทดสอบสมมติฐานของเพศกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม/กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร.....	65
14 ผลการทดสอบสมมติฐานของเพศกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร.....	65
15 ผลการทดสอบสมมติฐานของเพศกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขึ้นทะเบียน นายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขต พื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร.....	66
16 ผลการทดสอบสมมติฐานของเพศกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อติดต่องาน บัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร.....	67
17 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร.....	67
18 ผลการทดสอบสมมติฐานของอายุกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขอรับ ประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร.....	68
19 ผลการทดสอบสมมติฐานของอายุกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อชำระเงิน สมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร.....	69
20 ผลการทดสอบสมมติฐานของอายุกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขึ้นทะเบียน นายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร.....	70
21 ผลการทดสอบสมมติฐานของอายุกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อติดต่องาน บัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร.....	71

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	72
23 ผลการทดสอบสมมติฐานของสถานภาพกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	72
24 ผลการทดสอบสมมติฐานของสถานภาพกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	73
25 ผลการทดสอบสมมติฐานของสถานภาพกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	74
26 ผลการทดสอบสมมติฐานของสถานภาพกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อติดต่อ งานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	75
27 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	75
28 ผลการทดสอบสมมติฐานของระดับการศึกษากับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	76
29 ผลการทดสอบสมมติฐานของระดับการศึกษากับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	77
30 ผลการทดสอบสมมติฐานของระดับการศึกษากับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	78
31 ผลการทดสอบสมมติฐานของระดับการศึกษากับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	79
32 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 ผลการทดสอบสมมติฐานของอาชีพกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อ ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	80
34 ผลการทดสอบสมมติฐานของอาชีพกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อชำระเงิน สมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	81
35 ผลการทดสอบสมมติฐานของอาชีพกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อ ขึ้นทะเบียน นายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	82
36 ผลการทดสอบสมมติฐานของอาชีพกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อ ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	83
37 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดงกรุงเทพมหานคร.....	84
38 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สมมติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ มีผลต่อการใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	85
39 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายได้ต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อ รับบริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	86
40 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายได้ต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการ เพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	87
41 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายได้ต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการ เพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	88
42 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายได้ต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการ เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเนื่องกับการใช้ บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	90
44 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเนื่องกับเรื่องที่มาติดต่อ รับบริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุน เงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	91
45 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเนื่องกับเรื่องที่มาติดต่อ รับบริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	92
46 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเนื่องกับเรื่องที่มาติดต่อ รับบริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	93
47 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเนื่องกับเรื่องที่มาติดต่อ รับบริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	94
48 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเนื่อง กับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	95
49 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ ในแต่ละครั้งกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	95
50 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ ในแต่ละครั้งกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อชำระเงินสมทบของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	96
51 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ ในแต่ละครั้งกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	97

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
52 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ ในแต่ละครั้งกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อติดต่อกงานบัตร รับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	98
53 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มาใช้บริการในแต่ละครั้งกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	99
54 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สมมติฐานว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของผู้ใช้บริการ รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	99
55 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการกับการมาติดต่อเรื่องที่มารับบริการเพื่อขอรับประโยชน์ ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	100
56 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อชำระเงินสมทบของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	101
57 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	102
58 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อติดต่อกงานบัตร รับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	103
59 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการกับการใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	104

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60	ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร..... 104
61	ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อชำระเงินสมทบของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร..... 105
62	ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร..... 106
63	ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร..... 107
64	ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร กับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร..... 108
65	ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวกกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขอรับประโยชน์ ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร..... 109
66	ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวกกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อชำระเงินสมทบ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร..... 110
67	ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวกกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร..... 111

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
68 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวกกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อติดต่องานบัตร รับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร...	112
69 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวกกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	113
70 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 สมมติฐานว่าปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	114
71 ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น.....	115

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
2 โครงสร้างส่วนราชการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3.....	20
3 ขั้นตอนการให้บริการขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน.....	21
4 ขั้นตอนการให้บริการชำระเงินสมทบ.....	21
5 ขั้นตอนการให้บริการวินิจฉัยส่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน.....	22
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ.....	47
7 จำนวนร้อยละปัจจัยด้านเศรษฐกิจ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการในแต่ละครั้ง.....	50

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เมื่อปี พ.ศ.2497 ได้มีการตราพระราชบัญญัติประกันสังคมขึ้น แต่รัฐบาลได้พิจารณาเห็นว่าสภาพทางเศรษฐกิจในขณะนั้น ยังไม่พร้อมที่จะนำพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 ออกใช้บังคับ จึงมิได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาออกมาบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2515 รัฐบาลโดยคณะปฏิวัติพิจารณาว่า ลูกจ้างซึ่งประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยหรือถึงแก่ความตาย เนื่องจากการทำงานให้แก่นายจ้างควรมีหลักประกันว่าจะได้รับเงินทดแทน จึงได้ออกประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 ได้จัดตั้งกองทุนเงินทดแทนขึ้นในกรมแรงงาน โดยมีเจตนารมณ์ที่จะให้หลักประกันแก่ลูกจ้างที่เจ็บป่วยประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน ประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้กำหนดให้นายจ้างเป็นผู้ส่งเงินสมทบให้แก่กองทุนเงินทดแทน เพื่อใช้ในการจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างแทนนายจ้าง เป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนการขาดรายได้รายเดือน ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน ค่าทำศพ ทั้งนี้ นายจ้างต้องจ่ายเงินสมทบเพียงฝ่ายเดียวตามความเสี่ยงของประเภทกิจการนั้นๆ ในอัตราร้อยละ 0.2 - 2.0 กองทุนเงินทดแทนได้เริ่มบริหารกองทุน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2517 เป็นต้นมา โดยขึ้นอยู่กับกรมแรงงาน นับได้ว่าเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมอย่างแท้จริง

การดำเนินการเพื่อผลักดันการประกันสังคมให้เต็มรูปแบบ ได้ดำเนินการต่อเนื่องมาโดยตลอด โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาหลายคณะเพื่อพิจารณาในเรื่องนี้ จนกระทั่งปลายปี พ.ศ. 2524 คณะกรรมการเตรียมการประกันสังคมซึ่งมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน ได้ยกร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ขึ้นใหม่ รวมทั้งแนวทางการดำเนินการ การจัดองค์กรบริหารและกองทุนเงินสมทบ แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จ จนกระทั่ง พ.ศ. 2533 ร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ก็ได้รับความเห็นชอบจากรัฐสภา มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา พระราชบัญญัตินี้จะให้หลักประกันแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่นานาประเทศถือเป็นหลักปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบัน จะมีประเภทของการประกันรวม 8 ประเภท คือ

- การประกันการเจ็บป่วย
- การประกันการคลอดบุตร
- การประกันอุบัติเหตุและโรคอันเกิดจากการทำงาน
- การประกันทุพพลภาพ
- การประกันชราภาพ
- การประกันการสงเคราะห์ครอบครัว
- การประกันการเสียชีวิต
- การประกันการว่างงาน

ทั้งนี้ในระยะแรกจะให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการที่มีจำนวนตั้งแต่ 20 คนขึ้นไปก่อน โดยให้ขยายไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน ในปี 2536 และให้ความคุ้มครองเฉพาะกรณีเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ดาย ที่มีสาเหตุเนื่องมาจากการทำงาน และกรณีคลอดบุตรก่อน ทั้งนี้นายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล เป็นผู้จ่ายเงินสมทบในอัตราที่เท่ากัน คือร้อยละ 1.5 สำหรับการชราภาพ และการสงเคราะห์บุตร ให้ขยายความคุ้มครองภายในปี 2539 และการว่างงานให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา เมื่อพร้อมที่จะดำเนินการสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 โดยโอนงานของ กรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม และงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงานไปในสังกัดของสำนักงานประกันสังคม ต่อมาสำนักงานประกันสังคมได้โอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในวันที่ 23 กันยายน 2536 (สำนักงานประกันสังคม. 2552: ออนไลน์)

ประกันสังคม มีบทบาทต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และขยายขอบเขตความรับผิดชอบต่อสมาชิกและครอบครัวเพิ่มมากขึ้นตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาคนเป็นวัตถุประสงค์ หลักการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดทิศทางและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพส่วนราชการให้ทำงานอย่างรวดเร็วถูกต้องเป็นที่พอใจของผู้รับบริการประชาชนโดยส่วนรวม พัฒนาระบบบริหารของส่วนราชการให้บริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม พัฒนาระบบราชการให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบความรับผิดชอบในทุกเรื่องได้ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพงานและการบริการของทางราชการ

และด้วยเหตุผลที่สำนักงานประกันสังคมได้รับรางวัล “คุณภาพการให้บริการประชาชน” จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งเกิดจากการที่สำนักงานประกันสังคมได้มุ่งมั่นที่จะลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นเร็วขึ้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อลดความสูญเสียในการทำงานโดยมีเป้าหมายหลักเพื่อความพึงพอใจและประโยชน์สุขของประชาชน

สำหรับรางวัลนี้ได้จัดขึ้นเพื่อมอบให้แก่หน่วยงานส่วนราชการที่สามารถดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน ลงร้อยละ 30-50 ซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2548 โดยระยะแรกได้คัดเลือกกระบวนการหลัก 3-5 กระบวนการมาดำเนินการก่อนแล้วขยายผลให้ครบทุกกระบวนการ ในปี 2550

ซึ่งในปี 2550 นี้สำนักงานประกันสังคมได้รับรางวัลคุณภาพให้บริการประชาชนดังนี้

รางวัลดีเด่น จำนวน 1 กระบวนงานได้แก่การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมกรณีสงเคราะห์บุตรสำนักงานประกันสังคมกองประโยชน์ทดแทน

รางวัลชมเชยได้แก่การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมกรณีคลอดบุตรสำนักงานประกันสังคมกองประโยชน์ทดแทน

รางวัลชมเชยได้แก่การชำระเงินสมทบจากนายจ้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดร้อยเอ็ด

รางวัลชมเชย ได้แก่ การชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตนมาตรา 39สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก

รางวัลชมเชย ได้แก่ การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีเจ็บป่วยได้แก่ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3

สำหรับรางวัลที่ได้รับถือเป็นกำลังใจในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ซึ่งตลอดเวลา 18 ปีสำนักงานประกันสังคมมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ และการบริหารงานให้รู้ตุน้ำให้เป็นหน่วยงานราชการที่เอื้อประโยชน์สูงสุดกับผู้ประกันตน และประชาชน (สำนักงานประกันสังคม. 2552: ออนไลน์)

ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีเครือข่ายสำนักงานขยายหน่วยงานให้บริการโดยแบ่งเป็นเขตพื้นที่ทั้งหมด 11 เขตพื้นที่ ซึ่งแตกต่างกันตามขนาดพื้นที่ จำนวนสถานประกอบการ ลูกจ้าง และผู้ประกันตน โดยแต่ละเขตพื้นที่ต้องรับผิดชอบดูแลและให้ความคุ้มครองหลักประกันแก่ลูกจ้าง นอกจากนี้สำนักงานประกันสังคมยังต้องดำเนินพันธกิจในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ การขยายสถานที่ให้บริการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ทดแทนต่าง ๆ ให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง รวมถึงการปรับเปลี่ยนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้รับบริการ ปัจจัยดังกล่าวย่อมส่งผลให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่มีข้อจำกัดในการให้บริการ ทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการแตกต่างกัน

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2536 เพื่อรับผิดชอบเขตพื้นที่ ห้วยขวาง ดินแดง พญาไท และราชเทวี ในการให้ความคุ้มครองและหลักประกันการทำงาน ให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน คุ้มครองการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน ตลอดจนการคุ้มครองผู้ประกันตนอิสระตามกฎหมายประกันสังคม และการให้ความคุ้มครองและหลักประกันในชีวิตแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ หรือตาย หรือสูญหาย อันเนื่องมาจากการทำงานให้แก่นายจ้างตามกฎหมายเงินทดแทน ดำเนินงานทะเบียนและงานจัดเก็บเงินสมทบของกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน รวมทั้งกิจการอื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ต้องพบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการให้บริการ ที่ได้รับข้อมูลจากผู้ใช้บริการอยู่บ่อยครั้ง เช่น ที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่นั่งรอรับบริการมีน้อย หรือในเรื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถึงแม้ว่าทางสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 พยายามแก้ไขปัญหาโดยตลอด

แต่ก็ยังคงมีข้อจำกัดบางประการเนื่องจากเหตุผลสำคัญประการหนึ่งนั้น คือ ผู้มารับบริการมีความหลากหลายทางด้านปัจจัยต่าง ๆ อย่างมาก สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการเพื่อสัมฤทธิ์ผลแห่งการบริการ

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้กับผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นนโยบายหลักที่สามารถตอบสนองในด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจที่จะเข้ามาใช้บริการประกันสังคม เป็นการให้บริการที่ดีภายใต้การบริหารงานที่โปร่งใสเป็นหัวใจสำคัญยิ่งของงานบริการเพื่อให้งานด้านบริการ ได้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายอันสูงสุดของผู้มาใช้บริการต่อการมาใช้บริการประกันสังคม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง ที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากร สภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ และพัฒนาระบบการบริการงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมายของสำนักงานประกันสังคม และทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลจากการศึกษาไปอ้างอิงในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ และได้รับประโยชน์สูงสุดจากการได้รับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 12,323 คน ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 (สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3. 2552)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือน มีนาคม 2553 โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทราบขนาดของประชากร เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่ยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตรของ Yamane (Taro Yamana: 1967)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้

เท่ากับร้อยละ 5 หรือ เท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{12,323}{1 + (12,323)(0.05)^2} = 387.424$$

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประมาณ 387 คน ดังนั้นเพื่อความสะดวก จึงกำหนดให้ $n = 400$ คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability sampling) แบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) (กัลยา วิณิชย์บัญชา. 2545: 11)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 15-20 ปี

1.1.2.2 21-30 ปี

1.1.2.3 31- 40 ปี

1.1.2.4 มากกว่า 40 ปี

1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส

1.1.3.3 ม่าย/หย่าร้าง

1.1.4 การศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 อาชีพ

1.1.5.1 พนักงานของหน่วยงานรัฐบาล

1.1.5.2 พนักงานบริษัทเอกชน

1.1.5.3 ธุรกิจส่วนตัว

1.1.5.4 อื่นๆ (ระบุ).....

1.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

1.2.1 รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน

1.2.1.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

1.2.1.2 10,000 – 20,000 บาท

1.2.1.3 20,001 – 30,000 บาท

1.2.1.4 30,001 บาทขึ้นไป

1.2.2 รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน

1.2.2.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

1.2.2.2 10,000 – 20,000 บาท

1.2.2.3 20,001 – 30,000 บาท

1.2.2.4 30,001 บาทขึ้นไป

1.2.3 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง

1.2.3.1 ต่ำกว่า 100 บาท

1.2.3.2 100 – 200 บาท

1.2.3.3 201 – 300 บาท

1.2.3.4 301 บาทขึ้นไป

1.3 ปัจจัยด้านการให้บริการ

1.3.1 กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

1.3.2 เจ้าหน้าที่และบุคลากร

1.3.3 สภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ การมาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้แก่

2.1 งานขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน

2.2 งานชำระเงินสมทบ

2.3 งานขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39

2.4 งานบัตรรับรองสิทธิ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประกันสังคม หมายถึง ระบบที่ฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล ได้ร่วมมือกัน ดำเนินการเพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของลูกจ้าง โดยทั้งสามฝ่ายร่วมมือกัน จ่ายเงินสมทบเข้าสู่กองทุนประกันสังคมและนำเงินจากกองทุนมาใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และทดแทนรายได้ ต่อเดือนของลูกจ้างที่ต้องสูญเสียไปในระหว่างที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้

นายจ้าง หมายถึง ผู้ซึ่งตกลงรับลูกจ้างเข้าทำงานโดยจ่ายค่าจ้างให้ และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้าง ในกรณีที่นายจ้างเป็นนิติบุคคลให้หมายความรวมถึงผู้มีอำนาจกระทำการแทน นิติบุคคลและผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจกระทำการแทน นิติบุคคลให้ทำ การแทนด้วย

ลูกจ้าง หมายถึง ผู้ซึ่งทำงานให้นายจ้างโดยรับค่าจ้างไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไร แต่ไม่รวมถึง ลูกจ้างซึ่งทำงานเกี่ยวกับงานบ้านอันมิได้มีการประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย

ผู้ประกันตน หมายถึง ผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 หมายถึง ผู้ประกันตนที่มีสถานะเป็นลูกจ้างที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีบริบูรณ์แต่ไม่เกิน 60 ปี ตามมาตรา 5 ของพระราชบัญญัติสำนักงานประกันสังคม

ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 หมายถึง ผู้ประกันตนซึ่งสิ้นสภาพจากการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ทั้งนี้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือนนับตั้งแต่วันที่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง และมาสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 โดยสมัครใจ

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้และเป็นบุคคลที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

งานขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน หมายถึง การติดต่อขอรับสิทธิประโยชน์ที่ให้ความคุ้มครองทั้ง 8 ประเภท ซึ่งได้แก่ ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน (เจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน) ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย (ไม่ใช่จากการทำงาน) กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน

งานชำระเงินสมทบ หมายถึง การติดต่อขอชำระเงินสมทบของผู้ประกันตน และนายจ้าง **งานขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39** หมายถึง การติดต่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง ขึ้นทะเบียนลูกจ้าง และขอสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 (ผู้ประกันตนเองโดยสมัครใจ)

งานบัตรรับรองสิทธิ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวกับการขอบัตรรับรองสิทธิ เช่น ทำบัตรหาย บัตรชำรุด ขอรับบัตรใหม่ และการขอเปลี่ยนสถานพยาบาล เป็นต้น

การใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร หมายถึง การใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคมเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน ชำระเงินสมทบ ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 และติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้แก่

1. **เพศ** หมายถึง เพศของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็นเพศชายและหญิง

2. **อายุ** หมายถึง อายุของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 15-20 ปี, 21-30 ปี, 31- 40 ปี, มากกว่า 40 ปี

3. **สถานภาพ** หมายถึง สถานภาพของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น โสด, สมรส, ม่าย/หย่าร้าง

4. การศึกษา หมายถึง การศึกษาของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น พนักงานของหน่วยงานรัฐบาล, พนักงานบริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว, อื่นๆ

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ปัจจัยทางเศรษฐกิจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้แก่

1. รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน หมายถึง รายได้จากการประกอบอาชีพโดยเฉลี่ย ต่อเดือนของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น ต่ำกว่า 10,000 บาท, 10,000 – 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท, 30,001 บาทขึ้นไป

2. รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายจ่ายในการดำรงชีวิตโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น ต่ำกว่า 10,000 บาท, 10,000 – 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท, 30,001 บาทขึ้นไป

3. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง หมายถึง ค่าใช้จ่ายของผู้มาใช้บริการในการเดินทางมารับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น ต่ำกว่า 100 บาท, 100 – 200 บาท, 201 – 300 บาท, 301 บาทขึ้นไป

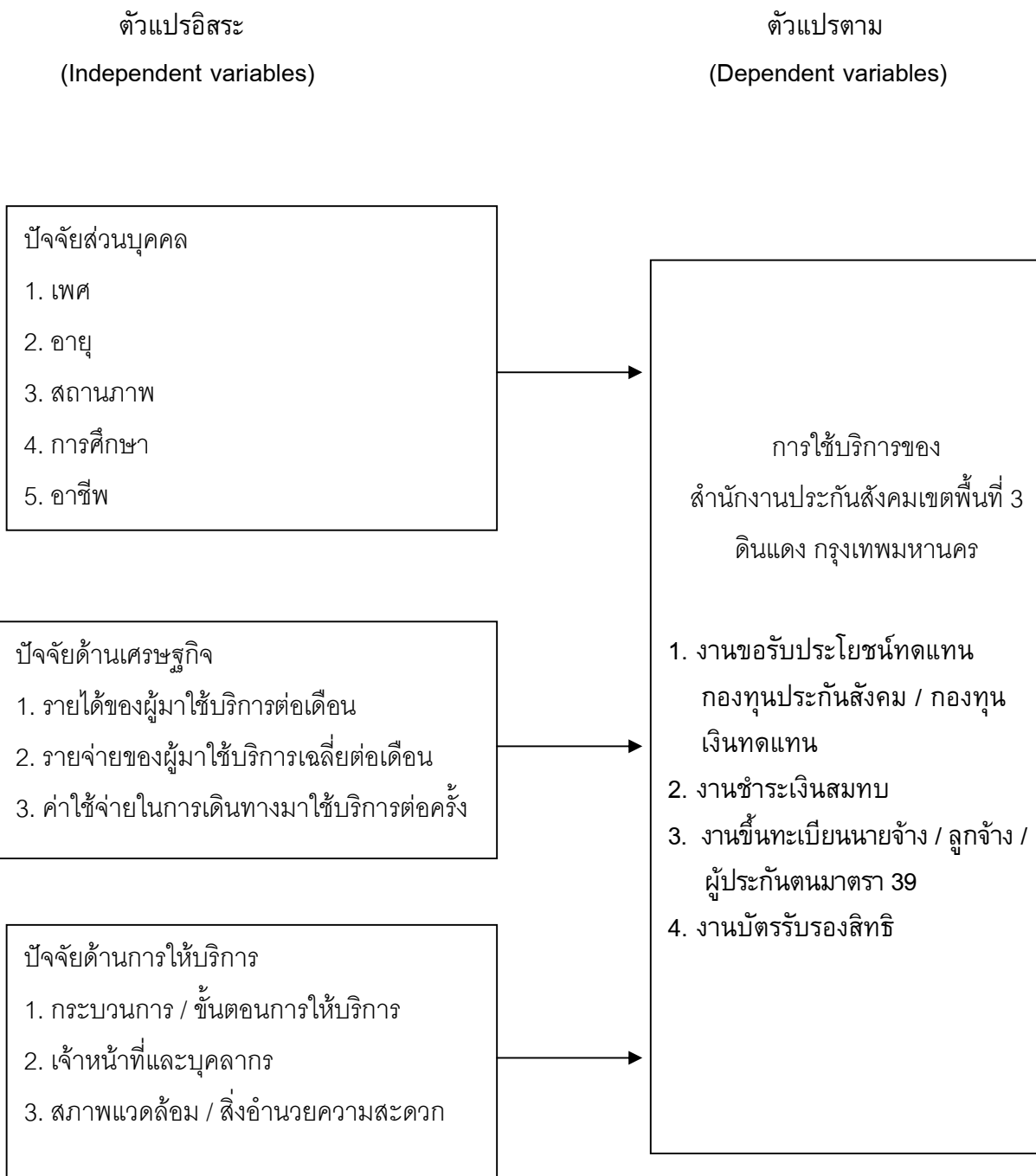
ปัจจัยด้านการให้บริการ หมายถึง ปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการ ได้แก่

1. กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการ หรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการที่มาติดต่อ หรือมาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร เริ่มตั้งแต่การเข้ามาติดต่อสอบถาม ชำระเงินสมทบ ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน ขอรับประโยชน์ทดแทน ขอรับเงินคืน และงานร้องเรียนต่าง ๆ นับตั้งแต่การสอบถาม การกรอกเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง รับเงิน ไปจนถึงการให้คำปรึกษาแนะนำของเจ้าหน้าที่

2. เจ้าหน้าที่และบุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน และบุคลากร ที่ให้บริการและปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แจงข้อมูลข่าวสาร ด้วยความเอาใจใส่ เป็นมิตร และสุภาพ มีความเสมอภาคในการให้บริการ

3. สภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งพักคอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เอกสารชี้แจง แบบฟอร์มต่าง ๆ น้ำดื่ม หนังสือ วารสารต่าง ๆ โทรทัศน์ เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากร สภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันสังคม
2. ทฤษฎีอรรถประโยชน์
3. ทฤษฎีเส้นความพอใจเท่ากัน
4. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม

การประกันสังคมเกิดจากความทุกข์ยากของประชาชนที่ได้รับ สังคมมนุษย์จะมีความเมตตาต่อผู้ได้รับเคราะห์กรรมดังนั้นในสังคมจึงเกิดการช่วยเหลือกันและกันโดยเรียกว่าแรงศรัทธาที่จะช่วยเหลือมนุษย์ การประกันสังคม (Social Insurance) เป็นส่วนหนึ่งของระบบความมั่นคงทางสังคม (Social Security) ความมั่นคงทางสังคม (Social Security) ประกอบด้วย การประกันสังคม (Social Insurance) การสงเคราะห์ (Social Assistance) การบริการสังคม (Social Service) โครงการที่นายจ้างรับผิดชอบ (Employer's Liability) ประโยชน์ทดแทนที่จ่ายจากภาษีทั่วไป (Benefits Financed by General Revenue) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Funds)

ความมั่นคงทางสังคม (Social Security) หมายถึง การปกป้องคุ้มครองซึ่งสังคมได้ให้สมาชิกของสังคมนั้นๆ โดยอาศัยมาตรการสาธารณะเพื่อรับมือกับความทุกข์ยาก ทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งอาจเกิดขึ้นเนื่องจากชะงักงันหรือลดลงอย่างมากของรายได้ อันเป็นสาเหตุมาจากการเจ็บป่วย การบาดเจ็บจากการทำงาน การว่างงาน ความพิการ สูงอายุ การขาดผู้อุปการะ อันเนื่องจากการตายของสมาชิกในครอบครัว

การประกันสังคม (Social Insurance) หมายถึง การสร้างระบบให้มีมาตรการคุ้มครองทางสังคมโดยสมาชิกมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกันโดยการเก็บเงินสมทบเป็นระบบบังคับสำหรับผู้มีรายได้ และแต่ละคนจะได้รับการคุ้มครองโดยระบบที่ประกันประโยชน์ทดแทน (Defined Benefit) มิให้ได้รับความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจและสังคมเมื่อต้องขาดรายได้บางส่วนหรือทั้งหมด อันเนื่องจากการเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายทั้งในและนอกเวลาทำงาน การคลอดบุตร การเลี้ยงดูบุตร การทุพพลภาพ การว่างงาน การชราภาพ และการเสียชีวิต

หลักการของการประกันสังคม

1. เป็นโครงการบริหารการเงินโดยเงินสมทบ ซึ่งปกติแล้วจ่ายโดยนายจ้าง และลูกจ้าง โดยรัฐเข้าร่วมในลักษณะสมทบเพิ่มเติมหรือใช้เงินสนับสนุนจากภาษีทั่วไป
2. เป็นโครงการประกันกรณีบาดเจ็บจากการทำงานสนับสนุนการเงินโดยนายจ้าง แต่เพียงผู้เดียว ซึ่งรัฐบาลอาจจ่ายเงินสนับสนุนจากภาษีทั่วไป
3. การเข้าร่วมเป็นแบบบังคับ โดยมีข้อยกเว้นน้อยมาก
4. รายได้จากเงินสมทบเก็บรวบรวมในรูปกองทุนพิเศษซึ่งเพียงพอจะจ่ายประโยชน์ทดแทนและค่าใช้จ่ายในการบริหาร
5. เงินส่วนเกินที่ไม่จำเป็นต้องนำมาใช้จ่าย จะต้องนำไปลงทุนเพื่อให้เกิดดอกออกผล
6. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนจะเกิดโดยการจ่ายเงินสมทบ
7. อัตราเงินสมทบและประโยชน์ทดแทน มีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ประกันตน (สำนักงานประกันสังคม. 2552: ออนไลน์)

ความหมายของการประกันสังคม

การประกันสังคม หมายถึง การที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนมีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่าง ผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางโครงการมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย การประกันสังคมจึงเป็นสวัสดิการสังคมวิธีหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกัน และกันของประชาชน (อำพล สิงห์โกวิท. 2537: 5)

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ International Labour Organization (ILO) ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ การค้ำประกันสุขภาพ และฐานะทางเศรษฐกิจของเอกชนแต่ละคนรวมทั้งผู้อยู่ในความอุปการะ เมื่อต้องเผชิญกับการขาดแคลนรายได้ อันเนื่องมาจากการสูญเสียรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือรายได้ไม่เพียงพอแก่การครองชีพ (สำนักงานประกันสังคม กองนิติการ. 2543: 12)

สรุป การประกันสังคมหมายถึงกิจการที่รัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการเพื่อให้หลักประกันประชาชนที่มีความมั่นคง ให้ประชาชนมีความสุขในการดำรงชีวิต ไม่เป็นภาระต่อสังคม รัฐเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบที่จะต้องให้ความช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ โดยรัฐบาล นายจ้าง และลูกจ้างเป็นผู้มีส่วนร่วมสนับสนุนเงินเข้ากองทุนประกันสังคม

การประกันสังคมในประเทศไทย

ในพ.ศ.2497 ประเทศไทยได้มีการจัดตั้งกรมประกันสังคมขึ้นในสังกัดกระทรวงการคลัง โดยรัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติประกันสังคม ซึ่งเป็นกฎหมายฉบับแรกที่ได้กำหนดแนวทางประกันสังคมช่วยเหลือสงเคราะห์ประชาชนโดยให้ความคุ้มครองในเรื่องความเสี่ยงการขาดรายได้ ตลอดจนความไม่แน่นอนในชีวิตนับตั้งแต่แรกเกิดจนถึงตายโดยระบุท้องที่ และกิจการที่ต้องตราพระราชกฤษฎีกา ต่อมาในพ.ศ.2499 สภาเศรษฐกิจไม่พร้อมที่จะประกาศใช้พระราชบัญญัติ

ประกันสังคมดังกล่าว จึงยุบกรมประกันสังคมโดยโอนเจ้าหน้าที่มาสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ มีหน้าที่พิจารณาปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันสังคมพ.ศ.25497

ใน พ.ศ.2515 รัฐบาลให้จัดตั้งกองทุนเงินทดแทนขึ้นในสังกัดกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย โดยมีนโยบายเพื่อคุ้มครองหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย หรือถึงแก่ความตายด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงานให้ได้รับเงินทดแทนโดยกำหนดให้นายจ้างเป็นผู้ส่งเงินสมทบเข้ากองทุนเงินทดแทนซึ่งนับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมในประเทศไทย ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ.2515 ต่อมาได้มีการผลักดันให้มีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบมีฐานะเทียบเท่ากรมสังกัดกระทรวงมหาดไทย เริ่มต้นให้ความคุ้มครองลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไปในสถานประกอบการในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและพื้นที่ 10 จังหวัดที่มีประชากรหนาแน่นที่ประสบอันตราย กรณีเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพและกรณีตาย อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน และกรณีคลอดบุตร โดยกำหนดให้นายจ้างเป็นผู้ส่งเงินสมทบให้แก่กองทุนเงินทดแทนเพื่อใช้ในการจ่ายเงินให้แก่ลูกจ้างแทนนายจ้างเป็นค่ารักษาพยาบาลค่าทดแทนการขาดรายได้รายเดือน ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน ตลอดจนค่าทำศพ ต่อมาได้ขยายความคุ้มครองไปยังทุกจังหวัดทั่วประเทศ จนกระทั่งพ.ศ.2533 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติประกันสังคมพ.ศ.2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ.2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมเต็มรูปแบบโดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันไม่เนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งสิ้น 7 กรณี ได้แก่ การเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ การทุพพลภาพ การตาย การคลอดบุตร การชราภาพ การสงเคราะห์บุตร และการว่างงาน (สำนักงานประกันสังคม กอนิตการ. 2543: 13)

วิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคมที่ว่า "เป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคม ถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน" บรรลุผลโดยมีการบริหารองค์กรที่ดี มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วประเทศ มีบุคลากรที่มีทักษะสูง มีการบริหารกองทุนที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการนำระบบที่มีมาตรฐานสากลมาใช้เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีทางเลือกในการมารับบริการ ดังนั้นการบริการถือเป็นหัวใจของการประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดนโยบายการกระจายการให้บริการ ในจังหวัดที่มีผู้ประกันตนหนาแน่น หรือพื้นที่ห่างไกลจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำนักงานประกันสังคมได้จัดตั้งสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 11 เขต ตามแผนประกันสังคมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2540-2544 เรียบร้อยแล้ว ซึ่งประกอบด้วย เขตพระนคร เขตปราชญ์ เขตดินแดง เขตสีลม เขตท่าพระ เขตบางแค เขตบางขุนเทียน เขตคลองเตย เขตรามอินทรา เขตมีนบุรี และเขตสาทร

ภารกิจของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักในการบริหารกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ประสบอันตรายเจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม
2. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตายเนื่องจากการทำงานตามกฎหมายเงินทดแทน
3. เสนอนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์
4. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และประชาชนทั่วไป
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทน ตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน
6. ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน
7. ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่สูญเสียอวัยวะ ให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม
8. ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม

10. ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

หลักการของการประกันสังคมในประเทศไทย

เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา สร้างความประทับใจ เป็นการให้บริการที่กระจายอยู่ในพื้นที่ โดยมี ข้าราชการและเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ หลักการที่สำคัญของการประกันสังคมมี 3 ประการ ดังนี้

1. การประกันสังคมเป็นโครงการให้ความคุ้มครองประชาชน
ประชาชนที่ได้รับความคุ้มครองได้แก่ผู้ประกันตนหรือสมาชิกของการประกันสังคม ครอบคลุมการประกอบอาชีพของประชาชนไว้เกือบทุกสาขา โดยให้การคุ้มครองบุคคลที่มีรายได้ พอเลี้ยงตัวเองและครอบครัวอยู่แล้ว ไม่ให้แปรสภาพเป็นบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เมื่อประสบอันตรายอันเป็นเหตุให้ต้องเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้น หรือขาดรายได้ประจำลง อย่างกะทันหัน เป็นโครงการที่ได้รับการพัฒนากว้างขวาง
2. การประกันสังคมมีหลักการที่จะให้ประชาชนได้ช่วยตัวเองด้วยการออมและเสียสละ เพื่อส่วนรวม

การประกันสังคมเป็นโครงการใหญ่ที่มีความสำคัญเพราะจะต้องดูแลบริหารเงินจำนวนมหาศาล งบประมาณแผ่นดินเพียงอย่างเดียวไม่อาจนำความสำเร็จมาสู่โครงการได้ ดังนั้นหลักการประกันสังคมจึงได้กำหนดให้ผู้ประกันตนแต่ละคนร่วมกันออกเงินสมทบ เข้ากองทุนกลางตามส่วนแห่งเงินรายได้ประจำที่ได้รับในลักษณะของการออกทรัพย์หมู่หนึ่งส่วน และนอกจากนี้ยังกำหนดให้นายจ้างซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้างออกเงินสมทบเข้ากองทุนหนึ่งส่วน และรัฐบาลซึ่งมีหน้าที่ต้องจัดสวัสดิการเพื่อประชาชนทุกคนได้ร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางอีกหนึ่งส่วน รวมเป็น 3 ส่วน เพื่อให้กองทุนมีเงินมากพอแก่การใช้จ่ายบำบัดความเดือดร้อนและสร้างสรรค์ความสุขสมบูรณ์ให้แก่ผู้ประกันตนตามโครงการอย่างทั่วถึง

3. การประกันสังคมวางรากฐานความมั่นคงแห่งสังคม

โครงการประกันสังคม เป็นโครงการที่มีความจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งประกอบด้วยนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้มีเงิน ผู้ยากจน ผู้มีรายได้มาก ผู้มีรายได้น้อย ต่างต้องเสียสละทุนทรัพย์เข้าร่วมดำเนินการตามโครงการให้บังเกิดสัมฤทธิ์ผลจึงนับเป็นวิธีการที่สามารถสร้างความสมัครสมานสามัคคีระหว่างบุคคลในฐานะต่าง ๆ ให้หันเข้าหากัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง (กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย. 2514: 17)

ประเภทการประกันสังคม

การประกันสังคมในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

1. การประกันการเจ็บป่วย

การประกันการเจ็บป่วยประเภทนี้ มีความมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนเกี่ยวกับการเจ็บป่วยด้วยโรคต่างๆ และการบาดเจ็บโดยสามัญธรรมดา โดยถือหลักที่ว่ามนุษย์ที่เกิดมาแล้วต้องไม่เจ็บป่วยโดยไม่เลือกเพศและวัย และในการเจ็บป่วยนั้นย่อมกระทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติหรือต้องว่างในระหว่างการเจ็บป่วย และจะเป็นสาเหตุกระทำให้ไม่มีงานทำต่อไป

2. การประกันการคลอดบุตร

การประกันการคลอดบุตรประเภทนี้มีหลักการในทำนองเดียวกับการเจ็บป่วย หากแต่จะต้องให้การบริการทารกแรกคลอดเพิ่มเติมขึ้น สำหรับลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงทางองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization) ได้ให้ความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับการตั้งครรภ์และการคลอดบุตรเพราะถือว่าการใช้แรงงานหญิงควรมีขอบเขตการจำกัดและไม่เป็นอันตรายแก่หญิงนั้น ดังนั้นจึงเป็นการให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับการตั้งครรภ์และการคลอดบุตรเพื่อเป็นการรักษาสุขภาพมารดาและบริการทารกหลังคลอด โดยมีหลักการให้ความคุ้มครองมีลักษณะคล้ายกับการเจ็บป่วยคือ การให้ความคุ้มครองเรื่องรายได้ในระหว่างหยุดงานและการจัดบริการทางการแพทย์

3. การประกันอุบัติเหตุและโรคอันเกิดจากการทำงาน

การประกันอุบัติเหตุและโรคอันเกิดจากการทำงานประเภทนี้เป็นอุบัติเหตุ อันเกิดจากการทำงาน(work accidents) และโรคที่เกิดจากการทำงาน(occupational diseases) ได้รับความสนใจจาก

ประเทศต่างๆมาก่อนหลักการอื่น โดยหลายประเทศได้ใช้หลักแห่งภัยพิบัติอันเกิดจากการทำงาน เพื่อให้ นายจ้างรับผิดชอบจ่ายค่าทดแทนความเสียหายให้แก่ลูกจ้างเกี่ยวกับการประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย ด้วยโรคอันเกิดจากการทำงานตามหลักเกณฑ์ และวิธีการตามกฎหมายซึ่งมีชื่อเรียกว่า "กฎหมายเงิน ทดแทนลูกจ้าง" โดยมีหลักการคุ้มครอง ลูกจ้างไม่ต้องออกค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล การบริการทาง การแพทย์ และอุปกรณ์รักษาพยาบาลได้รับเป็นเงินทดแทนความพิการทุพพลภาพตามอัตราแห่งการ สูญเสียสมรรถภาพในการทำงานและการเสียชีวิต ค่าทดแทนค่าจ้างสูงกว่าอัตราการเจ็บป่วยธรรมดา นอกจากนั้นยังได้รับ เงินบำนาญหรือเงินเลี้ยงดูผู้อยู่ในอุปการะอีก

4. การประกันการพิการทุพพลภาพ

การประกันการพิการทุพพลภาพประเภทนี้มีส่วนสัมพันธ์ระหว่างการเจ็บป่วยกับการ ประกันการชราภาพ เพราะการเจ็บป่วยเรื้อรัง การบาดเจ็บหรือการประสบอุบัติเหตุอันตรายจากสาเหตุอื่น ที่ไม่เกี่ยวกับการทำงานอาจทำให้ผู้ประกันตนต้องกลายเป็นผู้พิการทุพพลภาพได้เช่นเดียวกัน และเมื่อพิการทุพพลภาพจนไม่สามารถประกอบอาชีพได้สำหรับเลี้ยงตัว และครอบครัวก็สมควรจะได้รับ เบี้ยเลี้ยงชีพไปจนกว่าจะเข้าเกณฑ์การชราภาพ ซึ่งจะเปลี่ยนไปรับบำนาญชราภาพแทนต่อไป หลักการ พิจารณาความพิการทุพพลภาพของบุคคลทำให้บุคคลพึงมีสิทธิได้รับการทดแทน ในกรณีนี้จะถือเอา สมรรถภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลเป็นเกณฑ์ ความพิการทุพพลภาพแบ่งได้เป็นความพิการ ทุพพลภาพชั่วคราว(temporary incapacity) และความพิการทุพพลภาพถาวร หลักการพิจารณาความ พิการทุพพลภาพของบุคคลที่ทำให้บุคคลพึงมีสิทธิได้รับการทดแทนในกรณีนี้จะทุพพลภาพชั่วคราว เป็นความพิการทุพพลภาพที่เป็นแล้วมีโอกาสหายได้ หรืออาจมีอาการดีขึ้นได้ หรืออาจหายเป็นปกติ เหมือนเดิมหรือไม่ก็ตามความพิการทุพพลภาพชั่วคราวนี้รวมทั้งความพิการทุพพลภาพชั่วคราวบางส่วน และความพิการทุพพลภาพชั่วคราวทั้งหมด หรือสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานตั้งแต่ 2 ใน 3 ของสมรรถภาพในการทำงาน หรือร้อยละ 67 ของสมรรถภาพในการทำงานขึ้นไป แต่ความพิการ ทุพพลภาพถาวรเป็นความพิการทุพพลภาพที่ไม่สามารถกลับฟื้นคืนมาได้อย่างเดิมอีกแล้ว เช่น อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายถูกตัดขาดจากร่างกาย ขาขาด ตาบอด เป็นต้น

5. การประกันการชราภาพ

การประกันการชราภาพประเภทนี้เป็นการประกันบุคคลเมื่อเข้าสู่วัยชราภาพหรืออายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ย่อมมีสภาพร่างกายและความสามารถในการทำงานลดน้อยลง ถ้าบุคคลนั้นๆประสงค์ จะเลิกประกอบอาชีพหรือนายจ้างให้ออกจากงาน ก็สมควรมีเงินบำนาญสำหรับเลี้ยงชีพให้มีความสุข ตามอัตราในบั้นปลายชีวิต หลักการที่จะให้บุคคลที่ยังอยู่ในวัย หนุ่มสาวและประกอบอาชีพมีรายได้ เลี้ยงตนเองอยู่ร่วมกันสะสมเงินรายได้บางส่วนไว้ มีกำหนดระยะเวลา 10-15 ปีเพื่อให้มีเงินมากพอ ที่จะจ่ายกลับคืนให้เป็นเงินบำนาญชราภาพในภายหลังคือเมื่ออายุเกิน 60 ปีขึ้นไปแล้วต้องออกจากงาน ไม่มีรายได้จากการทำงานต่อไปแล้ว

6. การประกันการเสียชีวิต

การประกันการเสียชีวิตประเภทนี้หมายถึง การเสียชีวิตของหัวหน้าครอบครัวหรือ ผู้รับผิดชอบในครอบครัวซึ่งต้องประกอบอาชีพเพื่อหารายได้มาเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัว เมื่อบุคคล

ดังกล่าวเสียชีวิตลงบุคคลในครอบครัวย่อมจะได้รับความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ ฉะนั้นความมุ่งหมายของการประกันประเภทนี้จึงกำหนดวิธีการให้ความช่วยเหลือเงินค่าจัดการศพ และจัดบำนาญให้แก่ครอบครัวของผู้เสียชีวิตไม่ให้เดือดร้อน เช่น หญิงหรือชายหม้ายที่เป็นคู่สมรสผู้ตาย ตลอดจนบุตรและผู้อยู่ในอุปการะของผู้ตาย เรียกว่าเงินทดแทนการตาย

7. การประกันการว่างงาน

การประกันการว่างงานประเภทนี้ ครอบคลุมบุคคลที่ทำงานแล้วต้องออกจากงานและขาดรายได้สำหรับเลี้ยงครอบครัวซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน ทุกข์ยากจึงจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือทางการเงินให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยวิธีการประกันสังคมโดยมีเงื่อนไขว่าจะต้องเกิดกรณีที่นายจ้างยุบ เลิกตำแหน่งงาน เลิกกิจการ หรือกลับแกลงให้ออกจากงาน โดยผู้ประกันตนไม่มีความผิดส่วนการว่างงานในลักษณะอื่นไม่อยู่ ในข่ายของการประกันประเภทนี้

8. การประกันการสงเคราะห์ครอบครัว

การประกันการสงเคราะห์ครอบครัวเป็นการเสริมรายได้ให้แก่ครอบครัวของผู้ประกันตนที่มีบุตรบุคคลที่มีรายได้น้อยย่อมจะไม่สามารถที่จะให้การเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวได้เพียงพอหรือบุคคลที่มีรายได้เท่ากันแต่มีภาระทางครอบครัวต่างกันก็ย่อม มีปัญหาทั้งสิ้น การประกันการสงเคราะห์ครอบครัวจึงมีมุ่งหมายเพื่อลดภาระทางครอบครัว เป็นประการสำคัญเพื่อให้ครอบครัวนั้น ๆ สามารถดำรงอยู่ได้อย่างปกติสุข

การจัดเก็บอัตราเงินสมทบ

ผู้ออกเงินสมทบ	อัตราเงินสมทบเป็นร้อยละของค่าจ้างของผู้ประกันตน
1. เงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย และคลอดบุตร	
(1) รัฐบาล	1.5
(2) นายจ้าง	1.5
(3) ผู้ประกันตน	1.5
2. เงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ	
(1) รัฐบาล	3
(2) นายจ้าง	3
(3) ผู้ประกันตน	3
3. เงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	
(1) รัฐบาล	0.5
(2) นายจ้าง	0.5
(3) ผู้ประกันตน	0.5

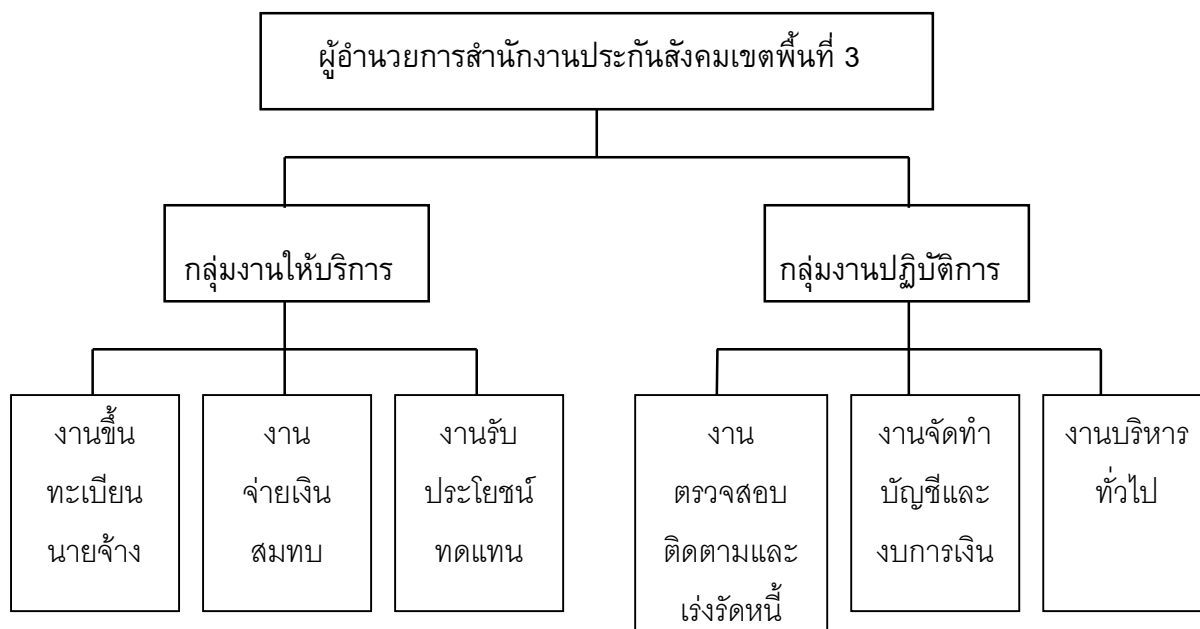
แนวทางการดำเนินงานของโครงการประกันสังคม

โครงการประกันสังคมมีหลักการกว้าง ๆ ดังนี้

1. รัฐเป็นดำเนินการเอง เอกชนจะดำเนินการไม่ได้
2. การประกันสังคม มี 2 ลักษณะ ได้แก่
 - 2.1 เชิงบังคับ คือ รัฐต้องออกกฎหมายประกาศใช้บังคับแก่ลูกจ้างในสถานประกอบการต่างๆให้เข้าร่วมโครงการประกันสังคมก่อน
 - 2.2 แบบสมัครใจ คือ เมื่อดำเนินการประกันสังคมไประยะหนึ่งจนประชาชนทั่วไปเกิดความเข้าใจ ได้ผลอันมั่นคงแล้วจึงดำเนินการตามโครงการประกันสังคมแบบสมัครใจแก่บุคคลทั่วไปซึ่งได้แก่ ผู้ทำงานส่วนตัวหรือไม่ได้ทำงานต่อไป
3. ต้องมีการส่งเงินสมทบ จากลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐบาลหรือบุคคลทั่วไปที่สมัครใจเข้าประกันตน แล้วตั้งเป็นกองทุนประกันสังคมขึ้นเพื่อใช้จ่ายในการดำเนินงานและจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีที่เกิดปัญหาความเดือดร้อน
4. ไม่มีการทดสอบความจำเป็นหมายถึงถ้าผู้ใดอยู่ในขอบข่ายที่กฎหมายระบุไว้ก็สามารถเข้าเป็นผู้ประกันตนได้
5. ผู้ประกันตน หมายถึงผู้ที่ประกันสังคมให้ความคุ้มครอง ซึ่งได้แก่ ลูกจ้าง ผู้ทำงานส่วนตัว ผู้ไม่ได้ทำงาน
6. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทน อาจจะเป็นอย่างไรอย่างหนึ่งหรือสองอย่างหรือสามอย่างก็ได้แล้วแต่ประเภทการประกัน เช่น ในรูปเงินสด สิ่งของ และบริการ
7. ผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนภายใต้เงื่อนไขการชำระเงินสมทบเข้ากองทุนไปแล้วตามที่กฎหมายกำหนด
8. อัตราประโยชน์ทดแทนจะต้องกำหนดไว้ในกฎหมาย จะกำหนดตามใจชอบไม่ได้
9. หลักแห่งสิทธิ เป็นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีนำข้อเท็จจริงเข้าสู่การพิจารณาของศาลประกันสังคม หรือศาลที่กำหนดขึ้นเฉพาะก็ได้

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3

โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 มีโครงสร้างการบริหาร ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างส่วนราชการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3

ที่มา: สำนักงานประกันสังคม. (2552: ออนไลน์).

อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ประกอบด้วย ข้าราชการจำนวน 120 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 45 คน และพนักงาน จำนวน 78 คนรวมทั้งหมด 170 คน

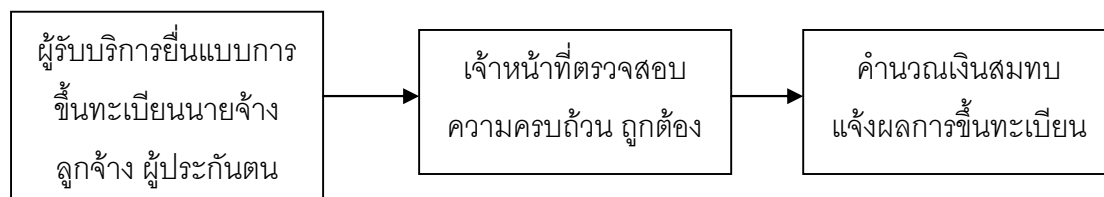
โครงสร้างการแบ่งงานกำหนดอำนาจหน้าที่และหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 โดยแบ่งโครงสร้างการแบ่งงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานให้บริการ และกลุ่มงานปฏิบัติการ

1. กลุ่มงานให้บริการ (Front office) ประกอบด้วย 3 งาน ได้แก่งานขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน งานจ่ายเงินสมทบ งานวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน ขั้นตอนการขอรับบริการมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การให้บริการขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ซึ่งต้องดำเนินการเกี่ยวกับการรับและตรวจขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน การกำหนดรหัสประเภทของกิจการ เลขที่บัญชี อัตรารายสมทบ วันเดือนปีที่มีหน้าที่จ่ายเงิน การประเมินเงินสมทบ และออกไปประเมิน

เงินสมทบ การออกหนังสือแจ้งผล การขึ้นทะเบียนนายจ้างรวมทั้งคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการนำส่งเงินสมทบและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การจัดทำแฟ้มนายจ้าง การบันทึกข้อมูลขึ้นทะเบียนนายจ้าง

ขั้นตอนการขอรับบริการ ผู้รับบริการยื่นแบบการขึ้นทะเบียนนายจ้างเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง คำนวณเงินสมทบ แจ้งผลการขึ้นทะเบียน รวมระยะเวลา การปฏิบัติงาน การขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้างและผู้ประกันตน 20 นาที

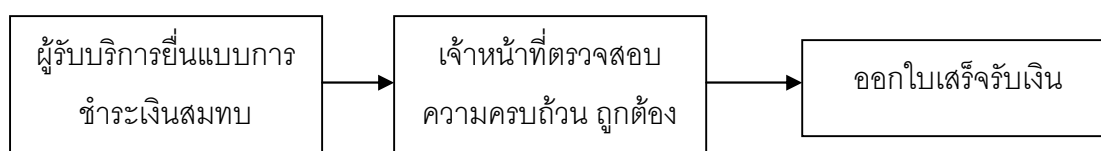


ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการให้บริการขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน

ที่มา: สำนักงานประกันสังคม. (2552: ออนไลน์).

1.2 การจัดเก็บเงินสมทบ การรับตรวจแบบ การนำส่งเงินสมทบ การรับและตรวจแบบ ข้อมูลเงินสมทบที่นำส่งด้วย สื่ออิเล็กทรอนิกส์การตรวจสอบเงินสมทบรวมทั้งเงินเพิ่มค่าปรับ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย การจัดทำทะเบียนคุม และรวบรวมแบบการนำส่งเงินสมทบของนายจ้าง ลูกจ้างหรือผู้ประกันตน การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนรวมทั้งเงินเพิ่มค่าปรับ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย การให้คำชี้แจงเกี่ยวกับอัตราเงินสมทบตามค่าประสบการณ์

ขั้นตอนการขอรับบริการ ผู้รับบริการยื่นแบบการชำระเงินสมทบ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง ออกใบเสร็จรับเงิน รวมระยะเวลาการจัดเก็บเงินสมทบ 15 นาที

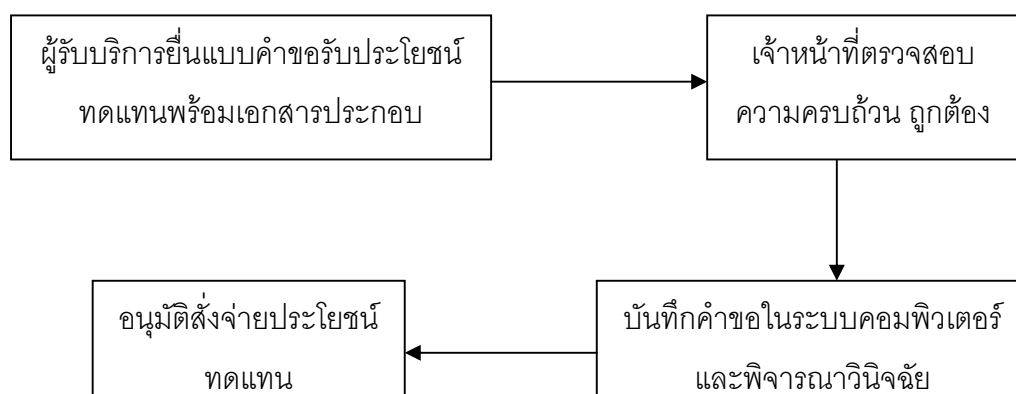


ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนการให้บริการชำระเงินสมทบ

ที่มา: สำนักงานประกันสังคม. (2552: ออนไลน์).

1.3 การวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนซึ่งต้องดำเนินการเกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน การดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ตามกฎหมาย ประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน การเปลี่ยนแปลงคำสั่งหรือคำวินิจฉัย การปิดเรื่องหรือรื้อฟื้น เรื่องการจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน การรับคำร้องและวินิจฉัยสั่งให้นายจ้างจ่ายเงิน ทดแทนให้แก่ลูกจ้าง ที่อยู่นอกข่ายคุ้มครองของกฎหมายเงินทดแทน การรับสมัครและส่งตัวลูกจ้าง และผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์และด้านอาชีพ การจัดทำเอกสารการ รับประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน

ขั้นตอนการขอรับบริการ ผู้รับบริการยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนพร้อมเอกสาร ประกอบ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง บันทึกคำขอในระบบคอมพิวเตอร์พิจารณา วินิจฉัย อนุมัติสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน รวมระยะเวลาการวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงิน ทดแทน 40 นาที



ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการให้บริการวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน

ที่มา: สำนักงานประกันสังคม. (2552: ออนไลน์).

1.4 การให้บริการด้านอื่นๆแก่ผู้ขอรับบริการซึ่งจะต้องดำเนินการขอรับบริการอื่นๆ จะใช้เวลาต่างกัน เช่น การขอรับบริการกรณีตายใช้เวลาานานที่สุด และการขอรับบริการกรณีทันตกรรม ใช้เวลาน้อยที่สุด

2. กลุ่มงานปฏิบัติการ (back office) ประกอบด้วย 4 งานคืองานบริหารทั่วไป งานสารสนเทศ งานจัดทำบัญชีและงบการเงิน งานตรวจสอบติดตามเร่งรัดหนี้ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม ยกเว้นงานตรวจสอบและติดตามเร่งรัดหนี้ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบติดตามเร่งรัดหนี้นอกสถานที่

ใน พ.ศ.2551 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่3 มีพื้นที่รับผิดชอบ 4 เขต คือ เขตห้วยขวาง เขตดินแดง เขตพญาไท เขตราชเทวี จำนวนสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียน 13,131 แห่ง จำนวนผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 396,018 ราย จำนวนผู้ประกันตนมาตรา 39 จำนวน 15,411 ราย

และจำนวนผู้ประกันตนมาตรา 40 จำนวน 2 ราย รวมผู้ประกันตนทั้งสิ้น 411,431 ราย (สำนักงานประกันสังคม. 2550) ซึ่งอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 มีผู้มาใช้บริการประกันสังคมในแต่ละวันเฉลี่ยวันละ 500 คน (สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่3. 2552) ทั้งนี้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 มาตรา33 ระบุว่าลูกจ้าง ซึ่งมีอายุไม่ต่ำกว่าสิบห้าปีบริบูรณ์ และไม่เกินหกสิบปีบริบูรณ์เป็นผู้ประกันตน และมาตรา 39 ระบุว่าผู้ใดเคยเป็นผู้ประกันตนมาตรา33 โดยจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสิบสองเดือนและต่อมากความเป็นผู้ประกันตนได้สิ้นสุดลงถ้าผู้นั้นประสงค์จะเป็นผู้ประกันตนต่อไปให้แสดงความจำนงต่อสำนักงานประกันสังคมตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนดภายในหกเดือนนับแต่วันสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน

2. ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory)

อรรถประโยชน์ (Utility) คือ ความพอใจที่บุคคลได้รับจากการบริโภคสินค้า ชนิดใดชนิดหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ผู้บริโภคจะได้รับความพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการในการบริโภค ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามเวลา สถานที่ และความจำเป็น ดังนั้นสินค้าชนิดเดียว จำนวนเท่ากันจึงให้อรรถประโยชน์ต่างกันสำหรับผู้บริโภคแต่ละคน ถ้าผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าหรือบริการชนิดใดมากเพียงใดก็จะมีอรรถประโยชน์สำหรับผู้บริโภคมากเท่านั้น (ชาร์นส์ อุดมไพจิตรกุล. 2547: 61)

อรรถประโยชน์ (utility) หมายถึง ความพอใจที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากการได้มา ได้ใช้ ได้บริโภค หรือได้ประโยชน์จากสินค้าและบริการ ดังนั้นอรรถประโยชน์จึงเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวสินค้าและบริการ ในรูปของความสามารถในการบำบัดความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งที่มาและสาเหตุของการเกิดมีอรรถประโยชน์อาจมีได้ต่าง ๆ นานา อาทิ สุขภาพที่ดีขึ้น ความสวยงาม ความสะดวกสบาย รสชาติ ความทนทาน ความหรูหรา ความภาคภูมิใจ ความมั่นคง ความมีอำนาจ และอื่น ๆ ซึ่งจะมีทั้งส่วนที่เป็นรูปธรรมและส่วนที่เป็นนามธรรม เรื่องของอรรถประโยชน์จึงเกี่ยวข้องกับบรรณนิยาม แผนความพอใจ และความนึกคิดส่วนบุคคล (นราทิพย์ ชุตินวงศ์. 2548: 88)

ในการศึกษาทฤษฎีอรรถประโยชน์ได้มีการกำหนดข้อสมมติไว้ว่า อรรถประโยชน์เป็นสิ่งที่สามารถวัดออกมาเป็นหน่วยได้ (measurable quality) โดยเรียกหน่วยในการวัดว่า ยูทิล (util) ทฤษฎีอรรถประโยชน์ในบางครั้งจึงเรียกกันอีกชื่อว่า Cardinal Utility Theory เพื่อเป็นการระบุว่าเป็นการศึกษาทฤษฎีอรรถประโยชน์ในลักษณะของการกำหนดให้อรรถประโยชน์เป็นสิ่งที่วัดออกมาเป็นตัวเลขที่แน่นอน เช่น 9 12 15 หรืออื่น ๆ ได้

โดยทั่ว ๆ ไปสินค้าหรือบริการชนิดหนึ่ง ๆ จะให้อรรถประโยชน์แก่ผู้บริโภค มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นกับระดับความมากน้อยของความต้องการที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้าหรือบริการชนิดนั้น ๆ ในขณะนั้น ๆ ดังนั้นสินค้าชนิดเดียวกันจำนวนเท่ากันจึงอาจให้อรรถประโยชน์ต่อผู้บริโภคแต่ละคนไม่เท่ากัน หรือสำหรับผู้บริโภคคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน เมื่อระดับความต้องการในแต่ละเวลาต่างกัน ก็อาจได้รับความพอใจจากสินค้าอันเดียวกันที่แตกต่างกันออกไปได้อีกเช่นกัน ยิ่งผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าหนึ่ง ๆ มากเท่าใด อรรถประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำสินค้านั้น ๆ ไปบำบัด

ความต้องการก็จะยิ่งสูงมากขึ้นเพียงนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิตหน่วยแรก ๆ อาจให้อรรถประโยชน์ที่สูงมาก

นอกจากข้อสมมติที่ว่าอรรถประโยชน์สามารถวัดเป็นหน่วยที่แน่นอนได้แล้ว ทฤษฎีอรรถประโยชน์ยังมีข้อสมมติเพิ่มเติมอีกว่า อรรถประโยชน์จากการบริโภคสินค้าชนิดหนึ่ง ๆ ต่างเป็นอิสระต่อกัน กล่าวคือ อรรถประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าชนิดที่หนึ่งจะไม่ถูกรบกวนจากจำนวนการบริโภคสินค้าชนิดที่ สอง สาม และอื่น ๆ ดังนั้นอรรถประโยชน์ทั้งหมดที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าหลาย ๆ ชนิดพร้อม ๆ กัน จึงหาได้จากการนำอรรถประโยชน์ที่ได้รับจากการบริโภคสินค้าแต่ละชนิดมารวมกัน และอรรถประโยชน์รวม ของสังคมหรือสวัสดิการของสังคม จึงหาได้จากการรวมอรรถประโยชน์ของบุคคลในสังคมเข้าด้วยกันเท่ากับเป็นการเพิ่มข้อสมมติอีกข้อหนึ่งว่าอรรถประโยชน์สามารถนำมารวมกันได้ (additive quality) (นราทิพย์ ชุตินวงศ์. 2548: 89)

ข้อสมมุติฐาน (Basic Assumption) ของทฤษฎีอรรถประโยชน์

1. ผู้บริโภคมีรายได้จำกัด ดังนั้นจึงเลือกสินค้าที่ให้ความพอใจสูงสุด ภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

2. อรรถประโยชน์หรือความพอใจสามารถวัดค่าเป็นหน่วยได้ เรียกว่า ยูทิล

3. อรรถประโยชน์ คือความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับเนื่องจากการบริโภคสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย สามารถวัดจากความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับ โดยสมมุติเป็นตัวเลขเชิงปริมาณ และแปรตามปริมาณของสินค้าที่บริโภคเพิ่ม

4. อรรถประโยชน์เพิ่มที่ได้รับจากการบริโภคสินค้า เพิ่มขึ้นทีละหนึ่งหน่วยจะมีลักษณะลดลงเรื่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับกฎว่าการลดน้อยลงของอรรถประโยชน์เพิ่ม (Law of diminishing Marginal Utility)

5. ดุลยภาพของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่ออรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย (Marginal Utility = MU) ของสินค้าที่ได้จากเงินที่จ่ายเท่ากับอรรถประโยชน์ของเงิน (Price = P) สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\frac{MU_x}{P_x} = \frac{MU_y}{P_y} = \dots = \frac{MU_n}{P_n} \quad (\text{ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2547: 61})$$

เนื่องจากแนวความคิดในการอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคด้วยทฤษฎีอรรถประโยชน์เป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะขัดกับความรู้สึกของคนทั่วไป โดยเฉพาะข้อสมมติที่ว่าอรรถประโยชน์สามารถวัดเป็นค่าตัวเลขหรือเป็นหน่วยได้ ทั้งนี้ เพราะอรรถประโยชน์เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิด ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ ดังนั้นตามแนวความคิดของทฤษฎี เส้นความพอใจเท่ากันจึงมีความเชื่อแต่เพียงว่าความพอใจหรืออรรถประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้เท่านั้น กล่าวคือ ผู้บริโภคสามารถบอกได้แต่เพียงว่าชอบสินค้าหรือบริการนั้น ๆ มากกว่า น้อยกว่า หรือเท่ากับสินค้า หรือบริการชนิดอื่น ๆ โดยไม่สามารถระบุความแตกต่างออกมาเป็นหน่วยหรือตัวเลขได้ เหมือนกับกรณีของทฤษฎีอรรถประโยชน์หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าภายใต้ทฤษฎีนี้เชื่อว่าความพอใจหรืออรรถประโยชน์ไม่สามารถวัดออกมาเป็นหน่วยหรือตัวเลขได้ เป็นแต่เพียงการวัดลำดับที่ของความพอใจหรืออรรถประโยชน์เท่านั้น (ordinal utility)

3. ทฤษฎีเส้นความพอใจเท่ากัน (Theory of Indifference Curve)

เป็นแนวคิดที่สำคัญสำหรับใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคที่อธิบายถึง แนวคิดเกี่ยวกับเส้นความพอใจเท่ากัน เส้นงบประมาณ และดุลยภาพของผู้บริโภค ดังนี้

เส้นความพอใจเท่ากัน (Indifference Curve = IC) เป็นเส้นที่แสดงส่วนผสมของสินค้าสองชนิดจำนวนต่างๆ กันแต่ให้ความพอใจแก่ผู้บริโภคเท่ากัน โดยลักษณะที่สำคัญของเส้นความพอใจเท่ากันมีลักษณะดังนี้

1. มีลักษณะเป็นเส้นที่ทอดลงจากซ้ายไปขวา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้บริโภคลดการบริโภคสินค้าชนิดหนึ่งลง ผู้บริโภคจะมีการบริโภคสินค้าอีกชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นทดแทน จึงทำให้ผู้บริโภคได้รับความพอใจเท่าเดิม

2. เส้นความพอใจเท่ากันไม่สามารถตัดกันได้ เพราะจะขัดกับหลักเหตุผลของความพอใจเท่ากัน

3. เส้นความพอใจเท่ากันจะมีลักษณะโค้งเข้าหาจุดเริ่มต้น (Convex) กล่าวคือเมื่อผู้บริโภคลดการบริโภคสินค้าชนิดหนึ่งลง เขาจะต้องได้รับสินค้าอีกชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้น จึงจะให้ความพอใจเขาเท่าเดิม โดยจะเกิดกฎการลดน้อยถอยลงของอัตราการทดแทนกันต่อหน่วยของสินค้า (Diminishing Marginal Rate of Substitution = MRS) ซึ่งค่าที่ได้คือ ความชัน (slope) ของเส้นความพอใจเท่ากัน (รุ่งโรจน์ เบญจมสุทิน. 2548: 73)

เส้นงบประมาณ (Budget Line = BL) คือ เส้นที่แสดงถึงขอบเขตของรายได้ทั้งหมดที่ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าหรือบริการได้สูงสุดในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีค่าความชัน (slope) ของเส้น เท่ากับราคาสินค้าชนิดที่ x ต่อ ราคาสินค้าชนิดที่ y (รุ่งโรจน์ เบญจมสุทิน. 2548: 76)

ดุลยภาพของผู้บริโภค ภายใต้ทฤษฎีเส้นความพอใจเท่ากัน คือ ค่าความชันของเส้นความพอใจเท่ากัน (MRS_{xy}) เท่ากับค่าความชันของเส้นงบประมาณ (Budget line) สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$MRS_{xy} = - \frac{P_x}{P_y}$$

ดังนั้นจาก 2 ทฤษฎีของพฤติกรรมผู้บริโภค จะทำให้เราสามารถเข้าใจในพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยในการวิเคราะห์อุปสงค์ของหน่วยธุรกิจและตลาดได้อย่างถูกต้อง ทำให้การวางแผนและการตัดสินใจในเชิงกลยุทธ์ด้านการตลาดของหน่วยธุรกิจเป็นไปอย่างเหมาะสม (รุ่งโรจน์ เบญจมสุทิน. 2548: 64)

4. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

การบริโภคนับว่าเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญอย่างหนึ่ง ผู้บริโภคแต่ละคนจะมีพฤติกรรมบริโภคที่แตกต่างกันไป โดยขึ้นอยู่กับรายได้และความพอใจหรือรสนิยมของผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการเสาะแสวงหา การซื้อ การใช้ การประเมิน หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้อย่างเพียงพอและพึงพอใจเป็นการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งเงินและเวลารวมถึงกำลังซื้อเพื่อการบริโภคสินค้าและบริการ (Schiffman; & Kanuk. 1994: 7)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและลักษณะกิจกรรมของแต่ละบุคคลในการจัดหา การซื้อ การใช้ประโยชน์ จากสินค้าและบริการที่ซื้อมาเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งด้านพื้นฐานและด้านจิตใจ ด้วยรายได้ที่มีจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ คือความพึงพอใจสูงสุด (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2547: 86)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นกระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพของแต่ละคนแสดงออกเมื่อมีการประเมินความต้องการ การใช้ หรือซื้อสินค้าและบริการ (David L.Loudon; & Albert J.Della Bitta. 1993: 5)

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการบริโภคสินค้าและการบริการ ว่าถ้าผู้บริโภคมีรายได้จำกัดจะมีการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าและบริการอย่างไร และสาเหตุอะไรที่ทำให้ผู้บริโภคโดยทั่วไปซื้อสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น เมื่อราคาสินค้าและบริการลดลง และเมื่อใดที่ซื้อสินค้าและบริการนั้นลดลง ด้วยเหตุนี้ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคจึงได้นำ มาใช้อธิบายถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค

ปัจจัยกำหนดพฤติกรรมผู้บริโภค (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2547: 87) ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เช่น รายได้ ราคาสินค้า เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านจิตวิทยา เช่น การรับรู้ ทศนคติ เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านสังคม เช่น ชนชั้นทางสังคม ครอบครัว วัฏจักรชีวิตของครอบครัว เป็นต้น
4. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม เช่น ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรมกลุ่มย่อย เป็นต้น

(Stanton; & Futrell. 1987: 664) ค่านิยมในวัฒนธรรมจะกำหนดลักษณะของสังคม และกำหนดความแตกต่างของสังคมหนึ่งจากสังคมอื่น วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล

5. ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ อาชีพ เป็นต้น

ประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2547: 89)

เมื่อธุรกิจเข้าใจปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมก็จะใช้ประโยชน์มาจัดการกระตุ้นการบริโภคเพื่อนำไปสู่การรับรู้และเรียนรู้ ดังนั้นประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค มีดังนี้

1. ใช้เป็นตัวชี้วัดและควบคุมมาตรฐานและคุณภาพของสินค้า เพราะคุณภาพ คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภค

2. ใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคด้วยกลยุทธ์ การแบ่งส่วนตลาด กลยุทธ์เลือกตลาดเป้าหมายกลยุทธ์กำหนดตำแหน่งทางการตลาด และกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด

5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการโดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้น ๆ

การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ) การบริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้ให้บริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกัน หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ)

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการให้บริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

ดังนั้นคำว่า “ความประทับใจ” จึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการ และมักจะเกิดขึ้นขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541: 202-203)

การบริการ คือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั้น)

คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดีนั้นมีดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยุ่งยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful การแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy กิริยาการอ่อนโยน สุขภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539: 6-12)

การบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจทางสังคมของรัฐที่จะต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นตัวจักรสำคัญ ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชนนั่นเอง ประกอบกับวันที่ 14 มีนาคม 2532 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน จึงประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ.2532 ตั้งแต่วันที่ 12 เมษายน 2532 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงการบริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจสาธารณะ และเพื่อตอบสนองความต้องการโดยส่วนรวมของประชาชน (ประยูร กาญจนกุล. 2532: 7)

การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้วระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด (ชวงค์ ฉายะบุตร. 2536: 3)

ประเทศไทยกำลังพยายามก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งจะต้องปรับปรุงทั้งระบบและโครงสร้างต่างๆ หลายประการ นอกจากจะปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจแล้ว สิ่งหนึ่งที่ถือได้ว่าสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ก็คือ การบริการประชาชนในระบบราชการ เพราะระบบราชการจะเป็นกลไกของรัฐที่จะแปรนโยบายของรัฐไปสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งมีประชาชนเป็นผู้ได้รับผลการปฏิบัตินั้น การที่ผู้รับผลจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมชาติหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนจะเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการบังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ตัวข้าราชการเองเปรียบเสมือนเทียนไขที่จะต้องเผาไหม้ตนเองเพื่อความสุข เพื่อแสงสว่างที่จะมีแก่ผู้อื่น จะเหนื่อยยากประการใดก็สามารถทนได้ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนซึ่งรับการบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และได้รับ

ความสบายใจแย้มยิ้ม เมื่อเขาก้าวออกจากสถานที่ราชการ นี่คือสุดยอดของการให้บริการแก่ประชาชน หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ (สมิตส์ซมูกร. 2542: 95-98)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะจะเป็นภารกิจหลักของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน เหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ เป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วย การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

การจำแนกประเภทของคุณภาพในการให้บริการ

โดยทั่วไปสามารถแบ่งประเภทของคุณภาพ (Quality) ของสินค้าและบริการได้หลายประเภท โดยอาศัยเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

1. ความยากง่ายในการประเมินผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า การจำแนกประเภทของคุณภาพ ของสินค้าและบริการสามารถกระทำได้โดยพิจารณาจากความยากง่ายในการประเมินคุณภาพของสินค้าและบริการนั้น ซึ่งสามารถแบ่งคุณภาพในลักษณะนี้ออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 Search Quality หมายถึง คุณภาพที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนการซื้อ เช่น อาจประเมินได้จากการพิจารณาสี สัน รูปแบบ กลิ่น ราคา ความรู้สึกในการสัมผัส เป็นต้น

1.2 Experience Quality หมายถึง คุณภาพที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ภายหลังการซื้อ เช่น อาจประเมินได้จากรสชาติ ความคงทน ความยากง่ายในการใช้งาน หรือในขณะที่บริโภค เป็นต้น

1.3 Credence Quality หมายถึง คุณภาพที่ลูกค้ามีความยุ่งยากในการประเมินมากที่สุด ลูกค้าอาจไม่สามารถประเมินคุณภาพของการบริการได้ ถึงแม้ว่าจะได้บริโภคการบริการนั้นไปแล้วก็ตาม

2. การพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น หรือกระบวนการของการบริการเป็นหลักการจำแนกของคุณภาพวิธีนี้จะพิจารณาจากคุณภาพที่เกิดจากการรับรู้ของลูกค้า หรือคุณภาพที่ลูกค้ายอมรับ (Perceived Service Quality-PSQ) ซึ่งคุณภาพดังกล่าวนี้จะเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบริการ ด้วยการที่ลูกค้าได้มีโอกาสรับบริการติดต่อกันหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบริการเกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการดังกล่าวนี้จะมีผลกระทบที่สำคัญต่อคุณภาพที่ลูกค้ายอมรับ (PSQ)

คุณภาพของการบริการที่เกิดจากการรับรู้ของลูกค้านี้สามารถแบ่งคุณภาพออกได้เป็น 2 ประเภท คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) (Gronroos. 1990: 37)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยหลักสำคัญ ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
2. ความสามารถของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ มีทักษะในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการและความสามารถขององค์กรโดยรวม
3. ความเชื่อถือได้ของบริการคือให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้
4. การตอบสนองความต้องการของลูกค้าคือการที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการรวมทั้งการให้บริการอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะการส่งเอกสารการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้บริการและการให้บริการตรงเวลา
5. ความสะดวกในการติดต่อคือการที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสม นอกจากนี้สถานที่ให้บริการควรตั้งอยู่ในที่ติดต่อสะดวก
6. ความสามารถในการสื่อสาร คือผู้ให้บริการใช้ภาษาถูกต้องชัดเจนสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจและสามารถช่วยแก้ปัญหาข้อเสนอนะแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
7. ความเชื่อถือได้ของพนักงานคือมีความซื่อสัตย์ และเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการเนื่องจากมีผลต่อชื่อเสียงของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความปลอดภัยผู้รับบริการจะต้องได้รับความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงินไม่มีความเสี่ยงนอกจากนั้นผู้ให้บริการยังต้องรักษาความลับของผู้รับบริการด้วย
9. สิ่งที่จับต้องได้หมายถึงสิ่งของต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็นสิ่งที่จับต้องได้
10. ความสุภาพของพนักงานคือการแสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการรวมทั้งให้ความเคารพนับถือตลอดจนรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry. 1985: 50)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรีชา รักธรรม (2551: 154-172) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขามีนบุรี” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร ฯ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และ 4.26 ตามลำดับ ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านกระบวนการด้านทำเลที่ตั้ง ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 3.99, 3.95 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงให้ความสำคัญต่อบัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์และด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด ส่วนบัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและด้านลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมาก และบัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุดปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 34 – 44 ปีให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับ มากที่สุด ส่วนบัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญใน ระดับมาก และบัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด ส่วนบัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญใน ระดับมาก และบัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีธุรกิจส่วนตัว หรือค้าขายให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด ส่วนบัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมาก และบัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุด ส่วนบัจจัยด้านทำเลที่ตั้งให้ความสำคัญในระดับมากและบัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง

ธรรมรัช สมปอง (2550: 168-196) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยทางด้านพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันชีวิต ประเภทสามัญ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบประกันชีวิต การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต แต่ในส่วนของบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของบัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ บัจจัยทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน ด้านอัตราเงินฝากดอกเบี้ยประจำ

ด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและด้านแบบประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในส่วนของความพึงพอใจในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตและด้านบริษัทประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก

รัชนก นวลมังสอ (2550: 90-103) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี หรือประกาศนียบัตร สถานภาพโสด อาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อเดือนไม่เกิน 300 บาท รายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายสำหรับราคาของอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอยู่ที่ราคาไม่เกิน 1,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการขาย ช่องทางการจัดจำหน่าย และการใช้บริการอยู่ในระดับมาก และตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยพิจารณาจากด้านการสืบข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความบันเทิง ด้านการศึกษา และด้านการสื่อสาร ตามลำดับ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและอาชีพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจซึ่งประกอบไปด้วย ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อเดือน รายได้ต่อเดือน ราคาของอุปกรณ์สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการขาย และการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 คือ ในขณะที่ช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

กิริณา สิ้นเจริญ (2550: 101-110) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล” พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกันโดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 24 – 32 ปี รองลงมา คือ มีอายุ 33 – 41 ปี และมีอายุ 15 – 23 ปี ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมา คือ สมรสสำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่ คือ พนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา คือ นักเรียน / นักศึกษา และเจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ ตามลำดับ และพบว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ของผู้ใช้บริการ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้มากกว่า 25,000 บาทต่อเดือน รองลงมา คือ 20,001 – 25,000 บาทต่อเดือน และต่ำกว่า 12,000 บาท/เดือน ตามลำดับ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มาสถานี ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 101 – 300 บาทต่อเดือน รองลงมา คือ ค่าใช้จ่าย 301 – 500 บาท ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางทั่วไป ส่วนใหญ่มากกว่า 700 บาทต่อเดือน รองลงมา คือ 501 – 700 บาทต่อเดือน และ 301 – 500 บาทต่อเดือน ตามลำดับ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้า ส่วนใหญ่มากกว่า 700บาทต่อเดือนขึ้นไป รองลงมา คือ 501 – 700 บาท ต่อเดือน

และ 301 – 500 บาทต่อเดือน ตามลำดับและพบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลไม่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาสถานี ค่าใช้จ่ายในการเดินทางทั่วไป และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้าที่แตกต่างกันมีผลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน 3. ทศนคติเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ รถไฟฟ้ามหานครและสถานีให้บริการ อัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร สถานีที่จัดจำหน่ายบัตร และการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กับอุปสงค์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในทิศทางเดียวกัน

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550: 51-58) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ผลคือ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงาน ทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน แต่ในขณะเดียวกันยังประสบปัญหา ด้านประชาชนบางส่วนไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผลคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษาชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลคือ สำนักงานเทศบาลตำบล เชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียน มีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัยพื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการแคบ ด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผลคือ ระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนผู้รับบริการ ผลคือ ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการ และวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎร ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ผลคือ ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติ และไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชน สำหรับแนวทางการส่งเสริมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า สำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลเชียงดาวควรพัฒนา อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ คอยแนะนำตอบข้อซักถามของประชาชนที่มาใช้บริการ ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง สวยงามและมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงอาคารสถานที่ จัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติ สำหรับปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ ควรตระหนัก รับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างจริงจังให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ ผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชน มีความเสียสละ และทำงานเพื่อประชาชนอย่างเต็มที่

ธีระยุทธ ชินมหลวงส์ (2548: 87 -102) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31- 40 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และมีสถานภาพสมรสแล้ว โดยส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการฝาก – ถอนเงิน ใช้บริการในช่วงเวลา 10.31 – 12.30 น. มีความถี่ในการใช้บริการของธนาคารเฉลี่ย 10 ครั้งในหนึ่งเดือน และเป็นลูกค้า มานานเฉลี่ย 7 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างทางด้านเพศ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันในด้านประเภทบริการที่ใช้และด้านความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ ความแตกต่างทางด้านอายุ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันในด้านประเภทบริการที่ใช้และด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ธนาคาร ความแตกต่างทางด้านอาชีพ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันในด้านประเภทบริการที่ใช้ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ ด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร และด้านช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่ใช้บริการ ความแตกต่างทางด้านระดับรายได้มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันด้านความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ และด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร ความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันด้านความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ ความแตกต่างทางด้านสถานภาพสมรส มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันในด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร ผลลัพธ์ทางการเงินของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านประเภทบริการที่ลูกค้าใช้ ราคาของผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านประเภทบริการที่ลูกค้าใช้ และด้านช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่ายของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านประเภทบริการที่ลูกค้าใช้ และด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร การส่งเสริมการตลาดของธนาคาร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารแต่อย่างใด ความรอบรู้ในการให้บริการของบุคลากรธนาคาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านประเภทบริการที่ลูกค้าใช้ ด้านความถี่ในการใช้บริการด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร และด้านช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความสะอาดเป็นระเบียบของสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านประเภทบริการที่ลูกค้าใช้ การให้การต้อนรับของบุคลากรธนาคาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านประเภทบริการที่ลูกค้าใช้

สุพร นวลตรีน้ำ (2546: 86-88) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดนนทบุรี” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งขอรับบริการ การเสียค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้อง และการนัดหมายรับเอกสารคืน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ ในภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ อยู่ในเกณฑ์รับรู้

ปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือนและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับอาคารสถานที่ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี การรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ ของเทศบาล ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีอัตราเสียไมตรี พุดจาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านอาคารสถานที่ เทศบาลเมืองขลุงควรปรับปรุงด้านที่นั่งเพิ่มพัตลมเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก ควรจัด ที่จอดรถด้านข้างเพิ่มเติมโดยมีที่กันแดด และที่สำคัญสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุงจะต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ โดยเน้นในเรื่องที่ประชาชนต้องรับรู้ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนและระเบียบในการติดต่อราชการ รวมทั้งช่วยให้ประชาชนสามารถนำเอกสารหลักฐานมาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง

ตาราง 1 สรุปปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ

	ปรีชา รักธรรม (2551)	ธรรมรัช สมปอง (2550)	รัชนีภ นวลมั่งสอด (2550)	กิริญา สินเจริญ (2550)	สรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550)	ธีระยุทธ ชินมทวงศ์ (2548)	สุพร นวลตรีณา (2546)
ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล							
1. เพศ	●	●	●	●	●	●	
2. อายุ	●	●	●	●	●	●	
3. สถานภาพ	●	●	●	●	●	●	
4. การศึกษา	●	●	●	●	●	●	
5. อาชีพ	●	●	●	●	●	●	
ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ							
1. รายได้ต่อเดือน	●	●	●	●		●	●
2. ค่าใช้จ่ายของสินค้า/บริการ			●	●			
ปัจจัยด้านการให้บริการ							
1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	●	●	●	●		●	●
2. ด้านราคา	○		○	○		○	
3. ด้านสถานที่	○			○		○	○
4. ด้านบุคลากร	●	●			●	●	●
5. ด้านกระบวนการ/การให้บริการ	●				●		●
6. ด้านส่งเสริมการตลาด	○		○	○			
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					●		

● หมายถึงปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 12,323 คน ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 (สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3. 2552)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนมีนาคม 2553 โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบขนาดของประชากรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่ยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ ซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตรของ Yamane (Taro Yamane: 1967)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้

เท่ากับร้อยละ 5 หรือ เท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{12,323}{1 + (12,323)(0.05)^2} \\ &= 387.424 \end{aligned}$$

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประมาณ 387 คน ดังนั้นเพื่อความสะดวก จึงกำหนดให้ $n = 400$ คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability sampling) แบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) (กัลยา วิณิชย์บัญชา. 2545: 11) โดยทำการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร จนได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่กำหนดไว้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย ทั้งนี้ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended response Question)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย รายได้ของ ผู้มาใช้บริการต่อเดือน รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ ต่อครั้ง มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended response Question)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากร สภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการ ให้คะแนนรวมแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548: 76) ดังนี้

5	ให้ความสำคัญมากที่สุด
4	ให้ความสำคัญมาก
3	ให้ความสำคัญปานกลาง
2	ให้ความสำคัญน้อย
1	ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ระดับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้

ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินผลได้ใช้เกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้ เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามี
น้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.20 – 5.00 | เป็นระดับที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุด |
| 2. ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.40 – 4.19 | เป็นระดับที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมาก |
| 3. ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.60 – 3.39 | เป็นระดับที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญปานกลาง |
| 4. ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.80 – 2.59 | เป็นระดับที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญน้อย |
| 5. ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.79 | เป็นระดับที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3
ดินแดน กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เรื่องที่ผู้ใช้บริการมาขอรับบริการ ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการ
มาใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended response Question)

ตอนที่ 5 แบบสอบถามข้อมูลเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเป็นคำถามแบบปลายเปิด
เพื่อแสดงความคิดเห็น

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามตามความมุ่งหมายของงานวิจัย แบ่งออกได้เป็น 5 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้
บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร ตอนที่ 5 แบบสอบถามข้อมูล
เสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
เพื่อพิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอนำไปทดลองใช้ Try Out กับบุคคลอื่น ๆ
ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 ประชาชน
กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ระหว่างเดือนมีนาคม 2553 เพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น
โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.909

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร ในเดือนมีนาคม 2553

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัยเพื่อใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล จากนั้นได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร และขอความร่วมมือจากผู้มาใช้บริการของสำนักงาน ฯ ตอบแบบสอบถาม โดยมีการอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

4. การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนด
3. การประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาโดยนำมาบรรยายถึงลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้ (ธาณินทร์ ศิลป์จารุ. 2548: 151) ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ตารางแจกแจงความถี่ โดยใช้สถิติได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลในแบบสอบถามต่าง ๆ ได้แก่

แบบสอบถามตอนที่ 1 อธิบายลักษณะของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 อธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยด้านเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 3 อธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 4 อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 5 อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Analysis)

เป็นการนำผลข้อมูลที่เก็บมาได้จากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ไปใช้อ้างอิงและอธิบายถึงกลุ่มประชากร (Population) ทั้งหมด ซึ่งใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านการให้บริการ กับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) ในการอธิบายสมมติฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายข้อมูล

1.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละเพื่อวัดค่าความถี่ของข้อมูลที่เก็บมาได้ และคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด และนำมาเสนอผลเป็นค่าร้อยละเพื่อทำการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

ค่าร้อยละ (Percentage) คือ การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 40)

$$\text{ร้อยละ(\%)} = \frac{X \times 100}{n}$$

โดย X แทน จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
 n แทน จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นการวัดค่ากลางของข้อมูลของแบบสอบถาม เพื่อคำนวณหา ค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548: 153)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

โดย \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เป็นการหาค่ารากที่สองของผลรวมของความแตกต่างของข้อมูลเทียบกับค่าเฉลี่ยยกกำลังสองหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548: 167)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{(n - 1)}}$$

เมื่อ S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (สำหรับข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง)
X	แทน	ข้อมูลแต่ละจำนวน
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลในชุดนั้น
n	แทน	จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งคำนวณในส่วนตัวแปรที่เป็นตัวแปรมาตราส่วน (Ratio Scale) และแบบมาตราอันดับภาค (Interval Scale) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 161) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (บุญชุม ศรีสะอาด. 2541: 12) โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
S^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

โดยปกติถ้าค่าความเชื่อมั่นมีค่าเกิน .80 ขึ้นไป ก็ถือว่าใช้ได้แล้ว แต่ถ้าน้อยกว่านั้น อาจจะต้องสร้างจำนวนข้อคำถามเพิ่มขึ้นจากเดิม (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548: 313)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่าไคสแควร์ (Chi – square) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์หรือความเป็นอิสระระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มเพื่อทดสอบสมมติฐานทั้งหมด โดยการคำนวณหาค่าไคสแควร์ (Chi - square) ใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์. 2540: 128)

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

χ^2	=	คือค่าไคสแควร์
O	=	คือค่าความถี่ของตัวอย่าง
E	=	คือค่าความถี่ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ในการแปลความหมายของค่าไคสแควร์ เพื่อทราบว่าผลต่างจะมีนัยสำคัญหรือไม่นั้น ต้องอาศัยค่าไคสแควร์ที่ระดับความมีนัยสำคัญต่างๆ และในการดูจากตารางนั้นต้องหาค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) โดยการใช้สูตร

df	=	(c - 1) (r - 1)
เมื่อ c	=	จำนวนตัวแปรที่เป็นช่องตั้ง (Column)
r	=	จำนวนตัวแปรที่เป็นแถว (Row)

ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 6 ส่วน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

χ^2 แทน ค่า Chi-Square

Sig. แทน ค่านัยสำคัญที่ได้จากการทดสอบ

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยนำเสนอในรูปความถี่และร้อยละปรากฏดังตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	197	49.25
	หญิง	203	50.75
	รวม	400	100.0
อายุ	15 - 20 ปี	5	1.25
	21 - 30 ปี	149	37.25
	31 - 40 ปี	149	37.25
	มากกว่า 40 ปี	97	24.25
	รวม	400	100.0
สถานภาพ	โสด	207	51.75
	สมรส	178	44.50
	ม่าย/หย่าร้าง	15	3.75
	รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	192	48.00
	ปริญญาตรี	186	46.50
	สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.50
	รวม	400	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	พนักงานของหน่วยงานรัฐบาล	64	16.00
	พนักงานบริษัทเอกชน	241	60.25
	ธุรกิจส่วนตัว	49	12.25
	อื่นๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน นักศึกษา	46	11.50
	ค้าขาย และ ว่างงาน		
	รวม	400	100.0

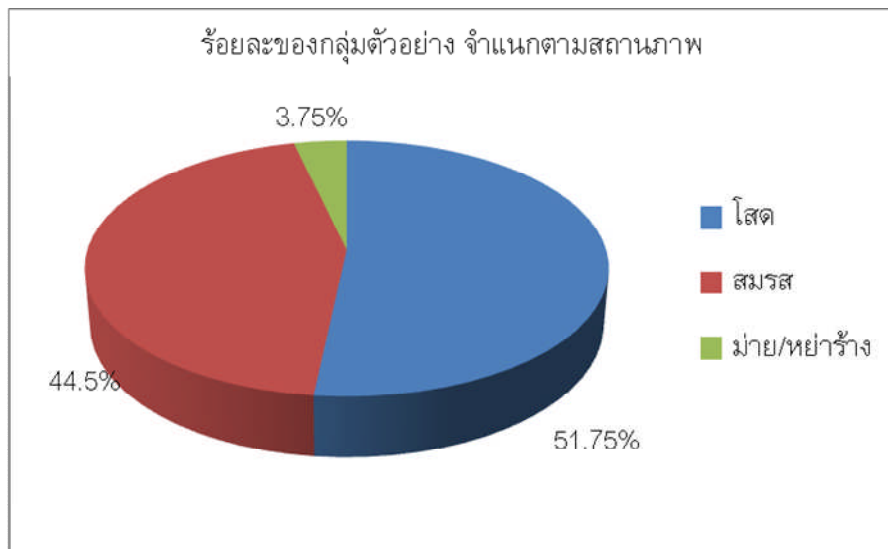
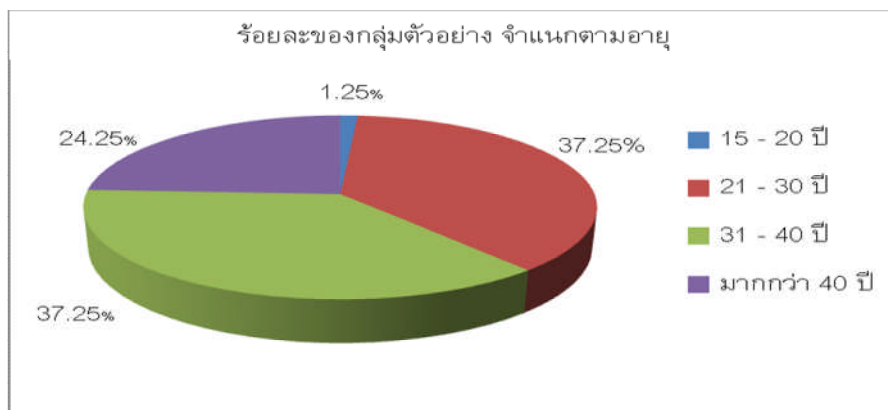
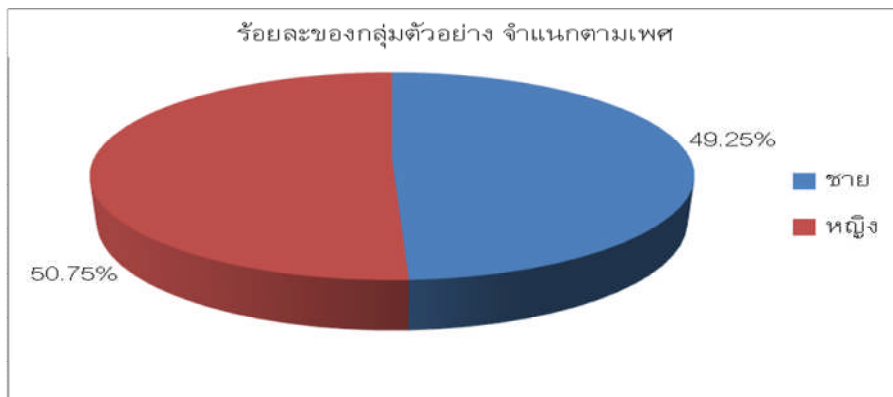
จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคลสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25

กลุ่มตัวอย่างเมื่อพิจารณาอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี โดยมีสัดส่วนที่เท่ากัน จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคืออายุ มากกว่า 40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 และอายุ 15 - 20 ปี มีน้อยสุดเพียง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

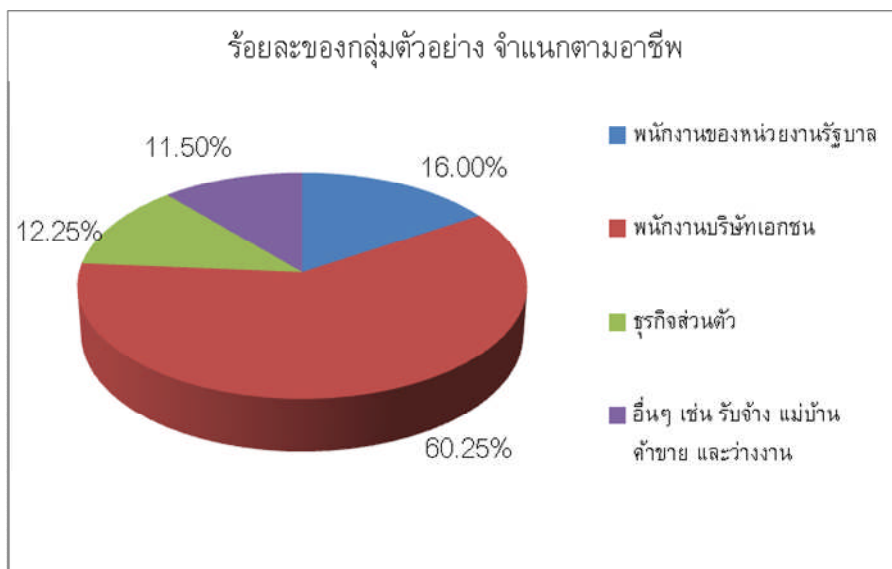
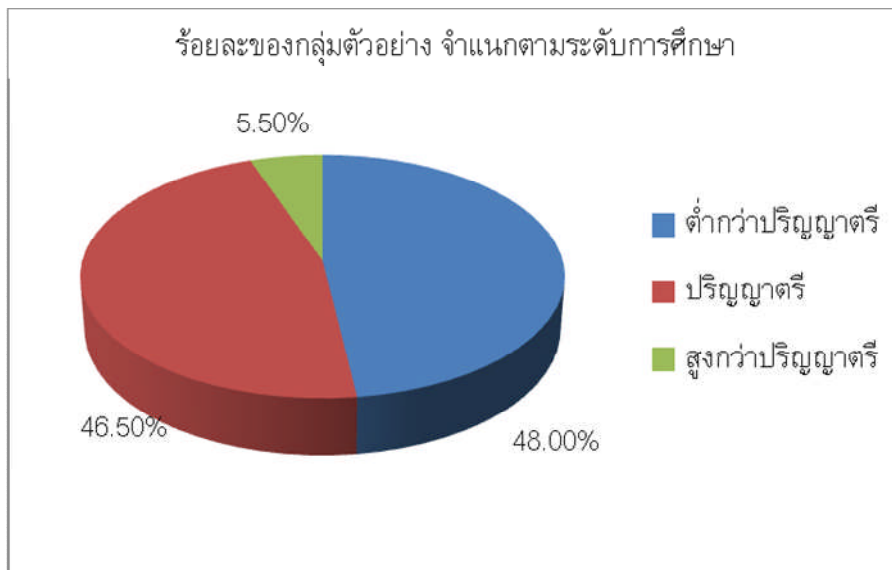
กลุ่มตัวอย่างเมื่อพิจารณาสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และสถานภาพ ม่าย/หย่าร้าง มีน้อยสุดเพียง 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเมื่อพิจารณาระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีน้อยสุดเพียง 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเมื่อพิจารณาอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาคืออาชีพพนักงานของหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน นักศึกษา ค้าขาย และว่างงาน มีน้อยสุดเพียง 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ



ภาพประกอบ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ
ระดับการศึกษา และอาชีพ



ภาพประกอบ 6 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างโดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ และร้อยละ
ปรากฏดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละปัจจัยด้านเศรษฐกิจ จำแนกตาม รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน

รายจ่ายของผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	139	34.75
	10,000 – 20,000 บาท	188	47.00
	20,001 – 30,000 บาท	45	11.25
	30,001 บาทขึ้นไป	28	7.00
รวม		400	100.0
รายจ่ายของผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	208	52.00
	10,000 – 20,000 บาท	157	39.25
	20,001 – 30,000 บาท	19	4.75
	30,001 บาทขึ้นไป	16	4.00
รวม		400	100.0
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง	ต่ำกว่า 100 บาท	202	50.50
	100 – 200 บาท	155	38.75
	201 – 300 บาท	29	7.25
	301 บาทขึ้นไป	14	3.50
รวม		400	100.0

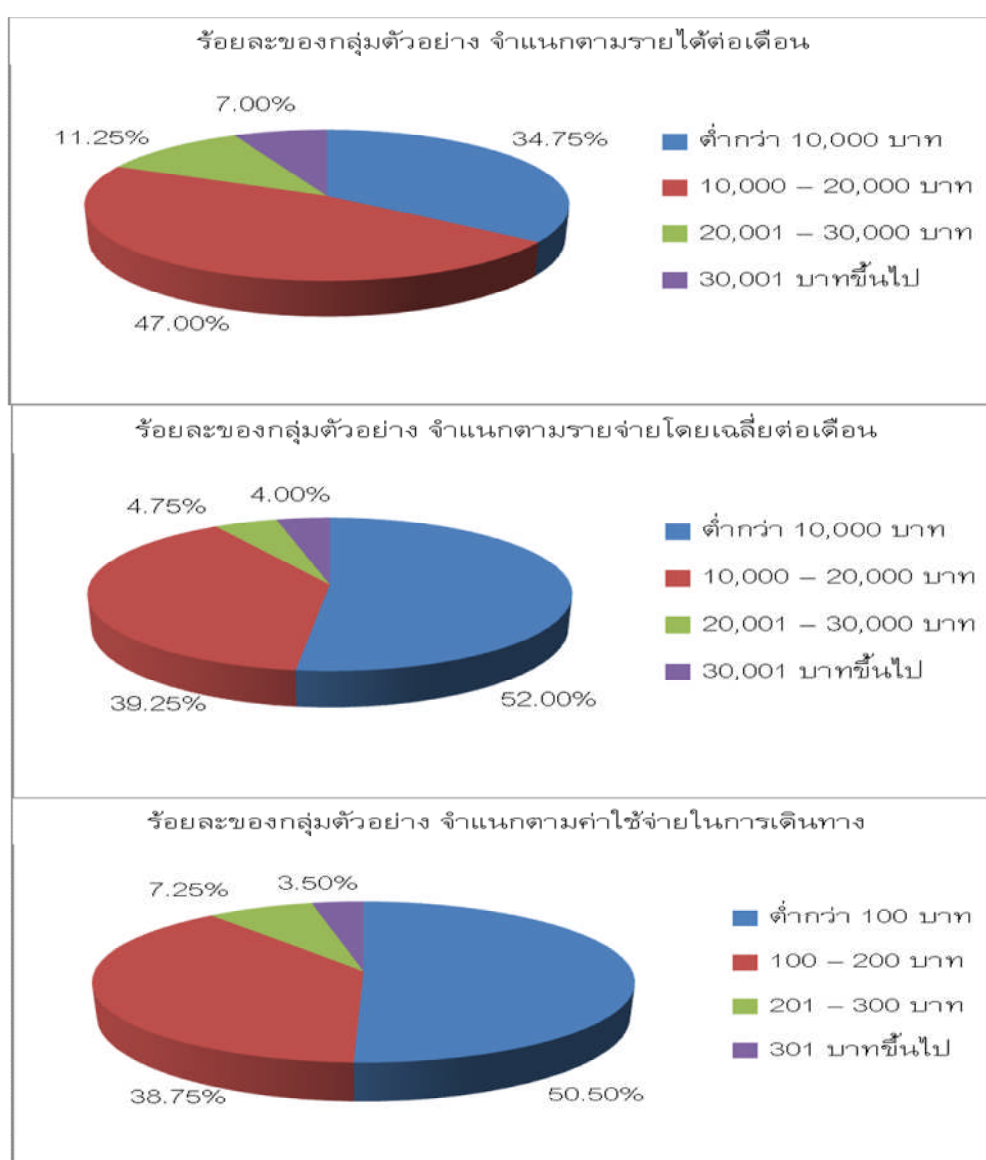
จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ซึ่งมีปัจจัยด้านเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเมื่อพิจารณารายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือนพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปมีน้อยสุดเพียง 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเมื่อพิจารณารายจ่ายของผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25

รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีน้อยสุดเพียง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง พบว่าส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง ต่ำกว่า 100 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง 100 – 200 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง 201 – 300 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง 301 บาทขึ้นไป มีน้อยสุดเพียง 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ



ภาพประกอบ 7 จำนวนร้อยละปัจจัยด้านเศรษฐกิจ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก ตามรายด้าน และโดยรวม

ตาราง 4 ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	4.01	.77	มาก
2. มีการแนะนำและแจ้งขั้นตอน – เอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละเรื่องให้ผู้ให้บริการ	3.90	.82	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	3.89	.84	มาก
รวม	3.94	.70	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย มีการแนะนำและแจ้งขั้นตอน – เอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละเรื่องให้ผู้ให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.90 และ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			รวม
	น้อยที่สุด-น้อย	ปานกลาง	มาก-มากที่สุด	
เพศ				
ชาย	3	41	153	197
ร้อยละ	0.75	10.25	38.25	49.25
หญิง	4	47	152	203
ร้อยละ	1.00	11.75	38.00	50.75
รวม	7	88	305	400
ร้อยละ	1.75	22.00	76.25	100.00
อายุ				
15-20 ปี			5	5
ร้อยละ			1.25	1.25
21-30 ปี	3	26	120	149
ร้อยละ	0.75	6.50	30.00	37.25
31-40 ปี	3	39	107	149
ร้อยละ	0.75	9.75	26.75	37.25
มากกว่า 40 ปี	1	23	73	97
ร้อยละ	0.25	5.75	18.25	24.25
รวม	7	88	305	400
ร้อยละ	1.75	22.00	76.25	100.00
สถานภาพ				
โสด	3	44	160	207
ร้อยละ	0.75	11.00	40.00	51.75
สมรส	3	39	136	178
ร้อยละ	0.75	9.75	34.00	44.50
ม่าย/หย่าร้าง	1	5	9	15
ร้อยละ	0.25	1.25	2.25	3.75
รวม	7	88	305	400
ร้อยละ	1.75	22.00	76.25	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			รวม
	น้อยที่สุด-น้อย	ปานกลาง	มาก-มากที่สุด	
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	45	146	192
ร้อยละ	0.25	11.25	36.50	48.00
ปริญญาตรี	5	41	140	186
ร้อยละ	1.25	10.25	35.00	46.50
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2	19	22
ร้อยละ	0.25	0.50	4.75	5.50
รวม	7	88	305	400
ร้อยละ	1.75	22.00	76.25	100.00
อาชีพ				
พนักงานของ		16	48	64
หน่วยงานรัฐบาล				
ร้อยละ		4.00	12.00	16.00
พนักงาน	6	47	188	241
บริษัทเอกชน				
ร้อยละ	1.50	11.75	47.00	60.25
ธุรกิจส่วนตัว	1	12	36	49
ร้อยละ	0.25	3.00	9.00	12.25
อื่นๆ		13	33	46
ร้อยละ		3.25	8.25	11.50
รวม	7	88	305	400
ร้อยละ	1.75	22.00	76.25	100.00

จากตาราง 5 ในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ให้ความสำคัญในด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 38.25 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 40.00 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.50 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ตาราง 6 ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3
ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร	\bar{x}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	3.96	.76	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	3.96	.88	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการทำงาน	4.02	.81	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ น่าเชื่อถือ	4.01	.81	มาก
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	3.88	.77	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้	3.97	.79	มาก
รวม	3.97	.67	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 4.01 3.97 3.96 3.96 และ 3.88 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรของสำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	เจ้าหน้าที่และบุคลากร			รวม
	น้อยที่สุด-น้อย	ปานกลาง	มาก-มากที่สุด	
เพศ				
ชาย	2	43	152	197
ร้อยละ	0.50	10.75	38.00	49.25
หญิง	2	51	150	203
ร้อยละ	0.50	12.75	37.50	50.75
รวม	4	94	302	400
ร้อยละ	1.00	23.50	75.50	100.00

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	เจ้าหน้าที่และบุคลากร			รวม
	น้อยที่สุด-น้อย	ปานกลาง	มาก-มากที่สุด	
อายุ				
15-20 ปี		1	4	5
ร้อยละ		0.25	1.00	1.25
21-30 ปี	1	34	114	149
ร้อยละ	0.25	8.50	28.50	37.25
31-40 ปี	2	37	110	149
ร้อยละ	0.50	9.25	27.50	37.25
มากกว่า 40 ปี	1	22	74	97
ร้อยละ	0.25	5.50	18.50	24.25
รวม	4	94	302	400
ร้อยละ	1.00	23.50	75.50	100.00
สถานภาพ				
โสด	1	48	158	207
ร้อยละ	0.25	12.00	39.50	51.75
สมรส	2	41	135	178
ร้อยละ	0.50	10.25	33.75	44.50
ม่าย/หย่าร้าง	1	5	9	15
ร้อยละ	0.25	1.25	2.25	3.75
รวม	4	94	302	400
ร้อยละ	1.00	23.50	75.50	100.0
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	38	153	192
ร้อยละ	0.25	9.50	38.25	48.00
ปริญญาตรี	3	51	132	186
ร้อยละ	0.75	12.75	33.00	46.50
สูงกว่าปริญญาตรี		5	17	22
ร้อยละ		1.25	4.25	5.50
รวม	4	94	302	400
ร้อยละ	1.00	23.50	75.50	100.00

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	เจ้าหน้าที่และบุคลากร			รวม
	น้อยที่สุด-น้อย	ปานกลาง	มาก-มากที่สุด	
อาชีพ				
พนักงานของ		23	41	64
หน่วยงานรัฐบาล		5.75	10.25	16.00
ร้อยละ				
พนักงาน	3	55	183	241
บริษัทเอกชน	0.75	13.75	45.75	60.25
ร้อยละ				
ธุรกิจส่วนตัว	1	10	38	49
ร้อยละ	0.25	2.50	9.50	12.25
อื่นๆ		6	40	46
ร้อยละ		1.50	10.00	11.50
รวม	4	94	302	400
ร้อยละ	1.00	23.50	75.50	100.00

จากตาราง 7 ในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าผู้ใช้บริการที่ให้ความสำคัญในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 38.00 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 39.50 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.25 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 45.75

ตาราง 8 ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3
ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่างในด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด	4.10	.74	มาก
2. สถานที่ในการให้บริการกว้างขวาง มีที่พักรอ อย่างเพียงพอ	4.20	.75	มาก
3. ห้องน้ำสะอาด	3.86	.84	มาก
4. ห้องน้ำเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	3.79	.86	มาก
5. เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ เพียงพอ	4.06	.79	มาก
6. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือ โทรทัศน์ วารสารต่าง ๆ	3.73	.85	มาก
7. มีที่จอดรถที่สะดวกและปลอดภัย	3.38	1.04	มาก
รวม	3.87	.64	มาก

ตาราง 8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ในการให้บริการกว้างขวาง มีที่พักรออย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ เพียงพอ ห้องน้ำสะอาด ห้องน้ำเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือ โทรทัศน์ วารสารต่าง ๆ และมีที่จอดรถที่สะดวกและปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.10 4.06 3.86 3.79 3.73 และ 3.38 ตามลำดับ

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ ด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก
ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก			รวม
	น้อยที่สุด-น้อย	ปานกลาง	มาก-มากที่สุด	
เพศ				
ชาย	2	65	130	197
ร้อยละ	0.50	16.25	32.50	49.25
หญิง	1	75	127	203
ร้อยละ	0.25	18.75	31.75	50.75
รวม	3	140	257	400
ร้อยละ	0.75	35.00	64.25	100.0
อายุ				
15-20 ปี		2	3	5
ร้อยละ		0.50	0.75	1.25
21-30 ปี	2	46	101	149
ร้อยละ	0.50	11.50	25.25	37.25
31-40 ปี	1	58	90	149
ร้อยละ	0.25	14.50	22.50	37.25
มากกว่า 40 ปี		34	63	97
ร้อยละ		8.50	15.75	24.25
รวม	3	140	257	400
ร้อยละ	0.75	35.00	64.25	100.00
สถานภาพ				
โสด	2	71	134	207
ร้อยละ	0.50	17.75	33.50	51.75
สมรส	1	64	113	178
ร้อยละ	0.25	16.00	28.25	44.50
ม่าย/หย่าร้าง		5	10	15
ร้อยละ		1.25	2.50	3.75
รวม	3	140	257	400
ร้อยละ	0.75	35.00	64.25	100.00

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก			รวม
	น้อยที่สุด-น้อย	ปานกลาง	มาก-มากที่สุด	
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี		56	136	192
ร้อยละ		14.00	34.00	48.00
ปริญญาตรี	2	76	108	186
ร้อยละ	0.50	19.00	27.00	46.50
สูงกว่าปริญญาตรี	1	8	13	22
ร้อยละ	0.25	2.00	3.25	5.50
รวม	3	140	257	400
ร้อยละ	0.75	35.00	64.25	100.00
อาชีพ				
พนักงานของ				
หน่วยงานรัฐบาล		33	31	64
ร้อยละ		8.25	7.75	16.00
พนักงาน				
บริษัทเอกชน	3	77	161	241
ร้อยละ	0.75	19.25	40.25	60.25
ธุรกิจส่วนตัว		21	28	49
ร้อยละ		5.25	7.00	12.25
อื่นๆ		9	37	46
ร้อยละ		2.25	9.25	11.50
รวม	3	140	257	400
ร้อยละ	0.75	35.00	64.25	100.00

จากตาราง 9 ในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการที่ให้ความสำคัญในด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.50 อายุระหว่าง 21-30 ปีคิดเป็นร้อยละ 25.25 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 33.50 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.00 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.25

ตาราง 10 ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยที่ให้ค่าความสำคัญ	\bar{x}	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.94	.70	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร	3.97	.67	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	.64	มาก
รวม	3.92	.57	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.94 และ 3.87 ตามลำดับ

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโดยรวมของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโดยรวม			รวม
	น้อยที่สุด-น้อย	ปานกลาง	มาก-มากที่สุด	
เพศ				
ชาย		54	143	197
ร้อยละ		13.50	35.75	49.25
หญิง	1	64	138	203
ร้อยละ	0.25	16.00	34.50	50.75
รวม	1	118	281	400
ร้อยละ	0.25	29.50	70.25	100.00

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโดยรวม			รวม
	น้อยที่สุด-น้อย	ปานกลาง	มาก-มากที่สุด	
อายุ				
15-20 ปี		1	4	5
ร้อยละ		0.25	1.00	1.25
21-30 ปี	1	37	111	149
ร้อยละ	0.25	9.25	27.75	37.25
31-40 ปี		50	99	149
ร้อยละ		12.50	24.75	37.25
มากกว่า 40 ปี		30	67	97
ร้อยละ		7.50	16.75	24.25
รวม	1	118	281	400
ร้อยละ	0.25	29.50	70.25	100.00
สถานภาพ				
โสด	1	60	146	207
ร้อยละ	0.25	15.00	36.50	51.75
สมรส		50	128	178
ร้อยละ		12.50	32.00	44.50
ม่าย/หย่าร้าง		8	7	15
ร้อยละ		2.00	1.75	3.75
รวม	1	118	281	400
ร้อยละ	0.25	29.50	70.25	100.00

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโดยรวม			รวม
	น้อยที่สุด-น้อย	ปานกลาง	มาก-มากที่สุด	
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี		47	145	192
ร้อยละ		11.75	36.25	48.00
ปริญญาตรี	1	65	120	186
ร้อยละ	0.25	16.25	30.00	46.50
สูงกว่าปริญญาตรี		6	16	22
ร้อยละ		1.50	4.00	5.50
รวม	1	118	281	400
ร้อยละ	0.25	29.50	70.25	100.00
อาชีพ				
พนักงานของ		29	35	64
หน่วยงานรัฐบาล				
ร้อยละ		7.25	8.75	16.00
พนักงาน	1	66	174	241
บริษัทเอกชน				
ร้อยละ	0.25	16.50	43.50	60.25
ธุรกิจส่วนตัว		16	33	49
ร้อยละ		4.00	8.25	12.25
อื่นๆ		7	39	46
ร้อยละ		1.75	9.75	11.50
รวม	1	118	281	400
ร้อยละ	0.25	29.50	70.25	100.00

จากตาราง 11 ในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่าผู้ใช้บริการที่ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโดยรวมในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 35.75 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.75 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 36.50 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.25 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 43.50

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอในรูปความถี่และร้อยละ ปรากฏดังตาราง 13 ดังนี้

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

การมาใช้บริการ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	ช่วงเช้า (08.30 - 11.00 น.)	187	46.75
	ช่วงเที่ยง (11.01-13.00 น.)	90	22.50
	ช่วงบ่าย (13.01-16.30 น.)	123	30.75
	รวม	400	100.00
เรื่องที่ติดต่อใช้บริการ	ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	267	34.25
	ชำระเงินสมทบ	199	25.50
	ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตน มาตรา 39	152	19.50
	ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ	162	20.75
	รวม	780	100.00
กรณีที่มาขอรับประโยชน์ทดแทน			
	ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน เจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน	133	21.52
	ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีเจ็บป่วย (ไม่ใช่จากการทำงาน)	308	49.84
	ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์บุตร	117	18.93
	ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีว่างงาน	60	9.71
	รวม	618	100.00

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ดังนี้

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเช้า (08.30 - 11.00 น.) จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือใช้บริการช่วงบ่าย (13.01-16.30 น.) จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และใช้บริการช่วงเที่ยง (11.01-13.00 น.) มีน้อยสุดเพียง 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

เรื่องที่ติดต่อใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อเรื่องขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ ติดต่อเรื่องชำระเงินสมทบ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ติดต่อกงานบัตรรับรองสิทธิ จำนวน 162 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.75 และขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

กรณีที่มาขอรับประโยชน์ทดแทน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย (ไม่ใช่จากการทำงาน) จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 49.84 รองลงมาคือขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 21.52 ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีสงเคราะห์บุตร จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 18.93 และขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีว่างงาน มีน้อยสุดเพียง 60 คน คิดเป็นร้อยละ 9.71 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample) ใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย Chi – Squire test

การใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคมเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน ชำระเงินสมทบ ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 และติดต่อกงานบัตรรับรองสิทธิ

สมมติฐาน 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วยสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 13 ผลการทดสอบสมมติฐานของเพศกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน
กองทุนประกันสังคม/กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

เพศ		ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุน		รวม
		ประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน		
		ไม่เลือก	เลือก	
ชาย	จำนวน	58	139	197
	ร้อยละ	14.72	35.28	50.00
หญิง	จำนวน	75	128	203
	ร้อยละ	18.47	31.53	50.00
รวม	จำนวน	133	267	400
	ร้อยละ	33.25	66.75	100.00

$$\chi^2 = 2.537, \quad \text{Sig.}(2\text{-Side}) = 0.111$$

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 2.537 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.111 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า เพศ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า เพศ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 14 ผลการทดสอบสมมติฐานของเพศกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

เพศ		ชำระเงินสมทบ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ชาย	จำนวน	91	106	197
	ร้อยละ	23.10	26.90	50.00
หญิง	จำนวน	110	93	203
	ร้อยละ	27.09	22.91	50.00
รวม	จำนวน	201	199	400
	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00

$$\chi^2 = 2.556, \quad \text{Sig.}(2\text{-Side}) = 0.110$$

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 2.556 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.110 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า เพศ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า เพศ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 15 ผลการทดสอบสมมติฐานของเพศกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

เพศ		ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ชาย	จำนวน	112	85	197
	ร้อยละ	28.00	21.25	49.25
หญิง	จำนวน	136	67	203
	ร้อยละ	34.00	16.75	50.75
รวม	จำนวน	248	152	400
	ร้อยละ	62.00	38.00	100.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$\chi^2 = 4.365, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.037^*$$

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 4.365 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า เพศ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า เพศ มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 ผลการทดสอบสมมติฐานของเพศกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ
ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

เพศ		ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ชาย	จำนวน	109	88	197
	ร้อยละ	27.66	22.34	50.00
หญิง	จำนวน	129	74	203
	ร้อยละ	31.77	18.23	50.00
รวม	จำนวน	238	162	400
	ร้อยละ	59.50	40.50	100.00

$$\chi^2 = 2.801, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.094$$

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 2.801 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.094 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า เพศ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า เพศ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 17 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

เพศกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม	χ^2	p-value
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	2.537	0.111
- ชำระเงินสมทบ	2.556	0.110
- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39	4.365*	0.037
- ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ	2.801	0.094

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคมเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 โดยมีค่า χ^2 เท่ากับ 4.365 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า เพศมีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคมเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่าเพศมีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคมเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ส่วนการใช้บริการอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 18 ผลการทดสอบสมมติฐานของอายุกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม/กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

อายุ		ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
15-20 ปี	จำนวน	2	3	5
	ร้อยละ	0.50	0.75	1.25
21-30 ปี	จำนวน	42	107	149
	ร้อยละ	10.50	26.75	37.25
31-40 ปี	จำนวน	51	98	149
	ร้อยละ	12.75	24.50	37.25
มากกว่า 40 ปี	จำนวน	38	59	97
	ร้อยละ	9.50	14.75	24.25
รวม	จำนวน	133	267	400
	ร้อยละ	33.25	66.75	100.00

$$\chi^2 = 3.422 \quad \text{Sig.(2-Side)} = 0.331$$

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 3.422 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.331 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า อายุ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่าอายุ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 19 ผลการทดสอบสมมติฐานของอายุกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของ
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

อายุ		ชำระเงินสมทบ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
15-20 ปี	จำนวน	3	2	5
	ร้อยละ	0.75	0.50	1.25
21-30 ปี	จำนวน	86	63	149
	ร้อยละ	21.50	15.75	37.25
31-40 ปี	จำนวน	70	79	149
	ร้อยละ	17.50	19.75	37.25
มากกว่า 40 ปี	จำนวน	42	55	97
	ร้อยละ	10.50	13.75	24.25
รวม	จำนวน	201	199	400
	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00

$$\chi^2 = 6.026 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.110$$

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 6.026 และค่านี้สำคัญเท่ากับ 0.110 ซึ่งมากกว่าค่านี้สำคัญ 0.05 หมายความว่า อายุ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า อายุ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 20 ผลการทดสอบสมมติฐานของอายุกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

อายุ		ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
15-20 ปี	จำนวน	4	1	5
	ร้อยละ	1.00	0.25	1.25
21-30 ปี	จำนวน	101	48	149
	ร้อยละ	25.25	12.00	37.25
31-40 ปี	จำนวน	90	59	149
	ร้อยละ	22.50	14.75	37.25
มากกว่า 40 ปี	จำนวน	53	44	97
	ร้อยละ	13.25	11.00	24.25
รวม	จำนวน	248	152	400
	ร้อยละ	62.00	38.00	100.00

$$\chi^2 = 5.196, \quad \text{Sig.}(2\text{-Side}) = 0.158$$

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 5.196 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.158 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า อายุ มีความสัมพันธ์ต่อ เรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า อายุ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 21 ผลการทดสอบสมมติฐานของอายุกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

อายุ		ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
15-20 ปี	จำนวน	4	1	5
	ร้อยละ	1.00	0.25	1.25
21-30 ปี	จำนวน	96	53	149
	ร้อยละ	24.00	13.25	37.25
31-40 ปี	จำนวน	89	60	149
	ร้อยละ	22.25	15.00	37.25
มากกว่า 40 ปี	จำนวน	49	48	97
	ร้อยละ	12.25	12.00	24.25
รวม	จำนวน	238	162	400
	ร้อยละ	59.50	40.50	100.00

$$\chi^2 = 5.627 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.131$$

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 5.627 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.131 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า อายุ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า อายุ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 22 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

อายุกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม	χ^2	p-value
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	3.422	0.331
- ชำระเงินสมทบ	6.026	0.110
- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39	5.196	0.158
- ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ	5.627	0.131

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ดังนั้นสรุปได้ว่าอายุไม่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 23 ผลการทดสอบสมมติฐานของสถานภาพกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน
กองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สถานภาพ		ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุน ประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
โสด	จำนวน	67	140	207
	ร้อยละ	16.75	35.00	51.75
สมรส	จำนวน	57	121	178
	ร้อยละ	14.25	30.25	44.50
ม่าย/หย่าร้าง	จำนวน	9	6	15
	ร้อยละ	2.25	1.50	3.75
รวม	จำนวน	133	267	400
	ร้อยละ	33.25	66.75	100.00

$$\chi^2 = 5.030 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.081$$

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 5.030 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.081 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า สถานภาพ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า สถานภาพ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 24 ผลการทดสอบสมมติฐานของสถานภาพกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สถานภาพ		ชำระเงินสมทบ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
โสด	จำนวน	107	100	207
	ร้อยละ	26.75	25.00	51.75
สมรส	จำนวน	89	89	178
	ร้อยละ	22.25	22.25	44.50
ม่าย/หย่าร้าง	จำนวน	5	10	15
	ร้อยละ	1.25	2.50	3.75
รวม	จำนวน	201	199	400
	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00

$$\chi^2 = 1.893 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.388$$

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 1.893 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.388 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า สถานภาพ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า สถานภาพ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 25 ผลการทดสอบสมมติฐานของสถานภาพกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สถานภาพ		ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
โสด	จำนวน	127	80	207
	ร้อยละ	31.75	20.00	51.75
สมรส	จำนวน	112	66	178
	ร้อยละ	28.00	16.50	44.50
ม่าย/หย่าร้าง	จำนวน	9	6	15
	ร้อยละ	2.25	1.50	3.75
รวม	จำนวน	248	152	400
	ร้อยละ	62.00	38.00	100.00

$$\chi^2 = 0.126 \quad \text{Sig.(2-Side)} = 0.939$$

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 0.126 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.939 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า สถานภาพ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า สถานภาพ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 26 ผลการทดสอบสมมติฐานของสถานภาพกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สถานภาพ		ติดต่อบัตรรับรองสิทธิ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
โสด	จำนวน	127	80	207
	ร้อยละ	31.75	20.00	51.75
สมรส	จำนวน	106	72	178
	ร้อยละ	26.50	18.00	44.50
ม่าย/หย่าร้าง	จำนวน	5	10	15
	ร้อยละ	1.25	2.50	3.75
รวม	จำนวน	238	162	400
	ร้อยละ	59.50	40.50	100.00

$$\chi^2 = 4.557, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.102$$

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 4.557 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.102 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า สถานภาพ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า สถานภาพไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 27 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สถานภาพกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม	χ^2	p-value
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	5.030	0.081
- ชำระเงินสมทบ	1.893	0.388
- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39	0.126	0.939
- ติดต่อบัตรรับรองสิทธิ	4.557	0.102

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า สถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ดังนั้นสรุปได้ว่า สถานภาพไม่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษา มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดนกรุงเทพมหานคร

ตาราง 28 ผลการทดสอบสมมติฐานของระดับการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา		ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	67	125	192
	ร้อยละ	16.75	31.25	48.00
ปริญญาตรี	จำนวน	59	127	186
	ร้อยละ	14.75	31.75	46.50
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	7	15	22
	ร้อยละ	1.75	3.75	5.50
รวม	จำนวน	133	267	400
	ร้อยละ	33.25	66.75	100.00

$$\chi^2 = 0.451, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.798$$

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 0.451 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.798 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม/ กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม/ กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 29 ผลการทดสอบสมมติฐานของระดับการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบ
ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา		ชำระเงินสมทบ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	90	102	192
	ร้อยละ	22.50	25.50	48.00
ปริญญาตรี	จำนวน	99	87	186
	ร้อยละ	24.75	21.75	46.50
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	12	10	22
	ร้อยละ	3.00	2.50	5.50
รวม	จำนวน	201	199	400
	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00

$$\chi^2 = 1.696 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.428$$

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 1.696 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.428 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 30 ผลการทดสอบสมมติฐานของระดับการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียน
นายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน
กรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา		ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	102	90	192
	ร้อยละ	25.50	22.50	48.00
ปริญญาตรี	จำนวน	130	56	186
	ร้อยละ	32.50	14.00	46.50
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	16	6	22
	ร้อยละ	4.00	1.50	5.50
รวม	จำนวน	248	152	400
	ร้อยละ	62.00	38.00	100.00

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

$$\chi^2 = 12.411, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.002^*$$

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 12.411 และค่า
นัยสำคัญเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์
ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นสรุป
ได้ว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตน
มาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 31 ผลการทดสอบสมมติฐานของระดับการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อ
งานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา		ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	104	88	192
	ร้อยละ	26.00	22.00	48.00
ปริญญาตรี	จำนวน	117	69	186
	ร้อยละ	29.25	17.25	46.50
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	17	5	22
	ร้อยละ	4.25	1.25	5.50
รวม	จำนวน	238	162	400
	ร้อยละ	59.50	40.50	100.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$\chi^2 = 6.044 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.049^*$$

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 6.044 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 32 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดงกรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม	χ^2	p-value
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	0.451	0.798
- ชำระเงินสมทบ	1.696	0.428
- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39	12.411**	0.002
- ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ	6.044*	0.049

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 โดยมีค่า χ^2 เท่ากับ 12.411 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นสรุปได้ว่าระดับการศึกษามีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39

และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิ โดยมีค่า χ^2 เท่ากับ 6.044 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่าระดับการศึกษามีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิ ส่วนการใช้บริการอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 33 ผลการทดสอบสมมติฐานของอาชีพกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

อาชีพ		ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุน ประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
พนักงานของหน่วยงาน รัฐบาล	จำนวน	15	49	64
	ร้อยละ	3.75	12.25	16.00
พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน	78	163	241
	ร้อยละ	19.50	40.75	60.25
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	22	27	49
	ร้อยละ	5.50	6.75	12.25
อื่นๆ	จำนวน	18	28	46
	ร้อยละ	4.50	7.00	11.50
รวม	จำนวน	133	267	400
	ร้อยละ	33.25	66.75	100.00

$$\chi^2 = 6.574 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.087$$

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 6.574 และค่า นัยสำคัญเท่ากับ 0.087 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่อง ที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า อาชีพ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุน ประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 34 ผลการทดสอบสมมติฐานของอาชีพกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

อาชีพ		ชำระเงินสมทบ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
พนักงานของหน่วยงาน รัฐบาล	จำนวน	39	25	64
	ร้อยละ	9.75	6.25	16.00
พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน	116	125	241
	ร้อยละ	29.00	31.25	60.25
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	17	32	49
	ร้อยละ	4.25	8.00	12.25
อื่นๆ	จำนวน	29	17	46
	ร้อยละ	7.25	4.25	11.50
รวม	จำนวน	201	199	400
	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$\chi^2 = 11.111 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.011^*$$

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 11.111 และ ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์ ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า อาชีพ มีผลต่อเรื่องที่มา ติดต่อบริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 35 ผลการทดสอบสมมติฐานของอาชีพกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียน
 นายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3
 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

อาชีพ		ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
พนักงานของหน่วยงาน รัฐบาล	จำนวน	56	8	64
	ร้อยละ	14.00	2.00	16.00
พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน	138	103	241
	ร้อยละ	34.50	25.75	60.25
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	23	26	49
	ร้อยละ	5.75	6.50	12.25
อื่นๆ	จำนวน	31	15	46
	ร้อยละ	7.75	3.75	11.50
รวม	จำนวน	248	152	400
	ร้อยละ	62.00	38.00	100.00

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

$$\chi^2 = 25.246, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.000^{**}$$

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 25.246 และ
 ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อ
 เรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงาน
 ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น
 สรุปได้ว่า อาชีพ มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตน
 มาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 36 ผลการทดสอบสมมติฐานของอาชีพกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องาน
บัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

อาชีพ		ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
พนักงานของหน่วยงาน รัฐบาล	จำนวน	46	18	64
	ร้อยละ	11.50	4.50	16.00
พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน	129	112	241
	ร้อยละ	32.25	28.00	60.25
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	31	18	49
	ร้อยละ	7.75	4.50	12.25
อื่นๆ	จำนวน	32	14	46
	ร้อยละ	8.00	3.50	11.50
รวม	จำนวน	238	162	400
	ร้อยละ	59.50	40.50	100.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$\chi^2 = 9.857, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.020^*$$

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 9.857 และ
ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อ
เรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3
ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า อาชีพ มีผลต่อ
เรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3
ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 37 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดงกรุงเทพมหานคร

อาชีพกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม	χ^2	p-value
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	6.574	0.087
- ชำระเงินสมทบ	11.111*	0.011
- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39	25.246**	0.000
- ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ	9.857*	0.020

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 โดยมีค่า χ^2 เท่ากับ 25.246 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นสรุปได้ว่าอาชีพมีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39

อาชีพมีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อชำระเงินสมทบ โดยมีค่า χ^2 เท่ากับ 11.111 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่าอาชีพมีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อชำระเงินสมทบ

และอาชีพมีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ โดยมีค่า χ^2 เท่ากับ 9.857 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่าอาชีพมีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ ส่วนการให้บริการอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับอาชีพ

ตาราง 38 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สมมติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3				
ดินแดง กรุงเทพมหานคร				
ปัจจัยส่วนบุคคล	ขอรับประโยชน์		ขึ้นทะเบียน	
	ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	ชำระเงินสมทบ	นายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตน มาตรา 39	ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ
เพศ			✓	
อายุ				
สถานภาพ				
การศึกษา			✓	✓
อาชีพ		✓	✓	✓

สมมติฐาน 2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของผู้มาใช้บริการ รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.1 รายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 39 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายได้ต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

รายได้ต่อเดือน		ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	จำนวน	47	92	139
	ร้อยละ	11.75	23.00	34.75
10,000-20,000 บาท	จำนวน	61	127	188
	ร้อยละ	15.25	31.75	47.00
20,001-30,000 บาท	จำนวน	12	33	45
	ร้อยละ	3.00	8.25	11.25
30,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	13	15	28
	ร้อยละ	3.25	3.75	7.00
รวม	จำนวน	133	267	400
	ร้อยละ	33.25	66.75	100.00

$$\chi^2 = 3.144 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.370$$

จากตาราง 39 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 3.144 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.370 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 40 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายได้ต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

รายได้ต่อเดือน		ชำระเงินสมทบ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	จำนวน	81	58	139
	ร้อยละ	20.25	14.50	34.75
10,000-20,000 บาท	จำนวน	89	99	188
	ร้อยละ	22.25	24.75	47.00
20,001-30,000 บาท	จำนวน	17	28	45
	ร้อยละ	4.25	7.00	11.25
30,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	14	14	28
	ร้อยละ	3.50	3.50	7.00
รวม	จำนวน	201	199	400
	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00

$$\chi^2 = 7.017 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.071$$

จากตาราง 40 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 7.017 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.071 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 41 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายได้ต่อเนื่องกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

รายได้ต่อเนื่อง		ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	จำนวน	86	53	139
	ร้อยละ	21.50	13.25	34.75
10,000-20,000 บาท	จำนวน	114	74	188
	ร้อยละ	28.50	18.50	47.00
20,001-30,000 บาท	จำนวน	31	14	45
	ร้อยละ	7.75	3.50	11.25
30,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	17	11	28
	ร้อยละ	4.25	2.75	7.00
รวม	จำนวน	248	152	400
	ร้อยละ	62.00	38.00	100.00

$$\chi^2 = 1.075 \quad \text{Sig.(2-Side)} = 0.783$$

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 1.075 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.783 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า รายได้ต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า รายได้ต่อเนื่อง ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 42 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายได้ต่อเนื่องกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องาน
บัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

รายได้ต่อเนื่อง		ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	จำนวน	92	47	139
	ร้อยละ	23.00	11.75	34.75
10,000-20,000 บาท	จำนวน	102	86	188
	ร้อยละ	25.50	21.50	47.00
20,001-30,000 บาท	จำนวน	23	22	45
	ร้อยละ	5.75	5.50	11.25
30,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	21	7	28
	ร้อยละ	5.25	1.75	7.00
รวม	จำนวน	238	162	400
	ร้อยละ	59.50	40.50	100.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$\chi^2 = 8.831 \quad \text{Sig.(2-Side)} = 0.032^*$$

จากตาราง 42 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 8.831 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า รายได้ต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า รายได้ต่อเนื่อง มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 43 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับการใช้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดงกรุงเทพมหานคร

รายได้ต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม	χ^2	p-value
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	3.144	0.370
- ชำระเงินสมทบ	7.017	0.071
- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39	1.075	0.783
- ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ	8.831*	0.032

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ โดยมีค่า χ^2 เท่ากับ 8.831 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่ารายได้ต่อเดือนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ ส่วนการให้บริการอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ต่อเดือน

สมมติฐานที่ 2.2 รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 44 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน		ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	จำนวน	74	134	208
	ร้อยละ	18.50	33.50	52.00
10,000-20,000 บาท	จำนวน	46	111	157
	ร้อยละ	11.50	27.75	39.25
20,001-30,000 บาท	จำนวน	7	12	19
	ร้อยละ	1.75	3.00	4.75
30,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	6	10	16
	ร้อยละ	1.50	2.50	4.00
รวม	จำนวน	133	267	400
	ร้อยละ	33.25	66.75	100.00

$$\chi^2 = 1.852, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.604$$

จากตาราง 44 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 1.852 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.604 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 45 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการ
เพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน		ชำระเงินสมทบ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	จำนวน	103	105	208
	ร้อยละ	25.75	26.25	52.00
10,000-20,000 บาท	จำนวน	84	73	157
	ร้อยละ	21.00	18.25	39.25
20,001-30,000 บาท	จำนวน	8	11	19
	ร้อยละ	2.00	2.75	4.75
30,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	6	10	16
	ร้อยละ	1.50	2.50	4.00
รวม	จำนวน	201	199	400
	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00

$$\chi^2 = 2.254, \quad \text{Sig.}(2\text{-Side}) = 0.521$$

จากตาราง 45 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 2.254 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.521 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 46 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน		ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	จำนวน	116	92	208
	ร้อยละ	29.00	23.00	52.00
10,000-20,000 บาท	จำนวน	109	48	157
	ร้อยละ	27.25	12.00	39.25
20,001-30,000 บาท	จำนวน	13	6	19
	ร้อยละ	3.25	1.50	4.75
30,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	10	6	16
	ร้อยละ	2.50	1.50	4.00
รวม	จำนวน	248	152	400
	ร้อยละ	62.00	38.00	100.00

$$\chi^2 = 7.437 \quad \text{Sig.(2-Side)} = 0.059$$

จากตาราง 46 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 7.437 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 47 ผลการทดสอบสมมติฐานของรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการ เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน		ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	จำนวน	127	81	208
	ร้อยละ	31.75	20.25	52.00
10,000-20,000 บาท	จำนวน	89	68	157
	ร้อยละ	22.25	17.00	39.25
20,001-30,000 บาท	จำนวน	10	9	19
	ร้อยละ	2.50	2.25	4.75
30,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	12	4	16
	ร้อยละ	3.00	1.00	4.00
รวม	จำนวน	238	162	400
	ร้อยละ	59.50	40.50	100.00

$$\chi^2 = 2.692, \quad \text{Sig.}(2\text{-Side}) = 0.442$$

จากตาราง 47 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 2.692 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.442 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 48 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนกับการใช้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดงกรุงเทพมหานคร

รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม	χ^2	p-value
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	1.852	0.604
- ชำระเงินสมทบ	2.254	0.521
- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39	7.437	0.059
- ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ	2.692	0.442

จากตาราง 48 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับการ
ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ดังนั้นสรุปได้ว่ารายจ่ายโดยเฉลี่ย
ต่อเดือนไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.3 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 49 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้งกับเรื่องที่มาติดต่อ
ใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงาน
ประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มาใช้บริการต่อครั้ง		ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุน ประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 100 บาท	จำนวน	74	128	202
	ร้อยละ	18.50	32.00	50.50
100-200 บาท	จำนวน	44	111	155
	ร้อยละ	11.00	27.75	38.75
201-300 บาท	จำนวน	12	17	29
	ร้อยละ	3.00	4.25	7.25
301 บาทขึ้นไป	จำนวน	3	11	14
	ร้อยละ	0.75	2.75	3.50
รวม	จำนวน	133	267	400
	ร้อยละ	33.25	66.75	100.00

$$\chi^2 = 4.439 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.218$$

จากตาราง 49 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 4.439 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.218 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการในแต่ละครั้ง ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 50 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้งกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มาใช้บริการต่อครั้ง		ชำระเงินสมทบ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 100 บาท	จำนวน	99	103	202
	ร้อยละ	24.75	25.75	50.50
100-200 บาท	จำนวน	76	79	155
	ร้อยละ	19.00	19.75	38.75
201-300 บาท	จำนวน	18	11	29
	ร้อยละ	4.50	2.75	7.25
301 บาทขึ้นไป	จำนวน	8	6	14
	ร้อยละ	2.00	1.50	3.50
รวม	จำนวน	201	199	400
	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00

$$\chi^2 = 2.103, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.551$$

จากตาราง 50 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 2.103 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.551 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 51 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้งกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มาใช้บริการต่อครั้ง		ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 100 บาท	จำนวน	118	84	202
	ร้อยละ	29.50	21.00	50.50
100-200 บาท	จำนวน	104	51	155
	ร้อยละ	26.00	12.75	38.75
201-300 บาท	จำนวน	17	12	29
	ร้อยละ	4.25	3.00	7.25
301 บาทขึ้นไป	จำนวน	9	5	14
	ร้อยละ	2.25	1.25	3.50
รวม	จำนวน	248	152	400
	ร้อยละ	62.00	38.00	100.00

$$\chi^2 = 2.982, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.394$$

จากตาราง 51 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 2.982 และค่า
นัยสำคัญเท่ากับ 0.394 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมา
ใช้บริการต่อครั้ง มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง /
ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง ไม่มีผล
ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 52 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการในแต่ละครั้งกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มาใช้บริการต่อครั้ง		ติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
ต่ำกว่า 100 บาท	จำนวน	116	86	202
	ร้อยละ	29.00	21.50	50.50
100-200 บาท	จำนวน	99	56	155
	ร้อยละ	24.75	14.00	38.75
201-300 บาท	จำนวน	16	13	29
	ร้อยละ	4.00	3.25	7.25
301 บาทขึ้นไป	จำนวน	7	7	14
	ร้อยละ	1.75	1.75	3.50
รวม	จำนวน	238	162	400
	ร้อยละ	59.50	40.50	100.00

$$\chi^2 = 2.339, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.505$$

จากตาราง 52 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 2.339 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.505 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 53 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้งกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดงกรุงเทพมหานคร

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้งกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม	χ^2	p-value
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	4.439	0.218
- ชำระเงินสมทบ	2.103	0.551
- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39	2.982	0.394
- ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ	2.339	0.505

จากตาราง 53 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ดังนั้นสรุปได้ว่าค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้งไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 54 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สมมติฐานว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของผู้มาใช้บริการ รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร	
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน
	ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39
	ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ
รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน	✓
รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน	
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง	

สมมติฐาน 3 ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 55 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการกับการมาติดต่อเรื่องที่มาใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุน ประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	2	5	7
	ร้อยละ	0.50	1.25	1.75
ปานกลาง	จำนวน	27	61	88
	ร้อยละ	6.75	15.25	22.00
มาก - มากที่สุด	จำนวน	104	201	305
	ร้อยละ	26.00	50.25	76.25
รวม	จำนวน	133	267	400
	ร้อยละ	33.25	66.75	100.00

$$\chi^2 = 0.429, \quad \text{Sig.}(2\text{-Side}) = 0.807$$

จากตาราง 55 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 0.429 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.807 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 56 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		ชำระเงินสมทบ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	2	5	7
	ร้อยละ	0.50	1.25	1.75
ปานกลาง	จำนวน	44	44	88
	ร้อยละ	11.00	11.00	22.00
มาก - มากที่สุด	จำนวน	155	150	305
	ร้อยละ	38.75	37.50	76.25
รวม	จำนวน	201	199	400
	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00

$$\chi^2 = 1.358, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.507$$

จากตาราง 56 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 1.358 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.507 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 57 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	3	4	7
	ร้อยละ	0.75	1.00	1.75
ปานกลาง	จำนวน	51	37	88
	ร้อยละ	12.75	9.25	22.00
มาก - มากที่สุด	จำนวน	194	111	305
	ร้อยละ	48.50	27.75	76.25
รวม	จำนวน	248	152	400
	ร้อยละ	62.00	38.00	100.00

$$\chi^2 = 2.034, \quad \text{Sig.}(2\text{-Side}) = 0.362$$

จากตาราง 57 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 2.034 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.362 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 58 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	2	5	7
	ร้อยละ	0.50	1.25	1.75
ปานกลาง	จำนวน	50	38	88
	ร้อยละ	12.50	9.50	22.00
มาก - มากที่สุด	จำนวน	186	119	305
	ร้อยละ	46.50	29.75	76.25
รวม	จำนวน	238	162	400
	ร้อยละ	59.50	40.50	100.00

$$\chi^2 = 3.320 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.190$$

จากตาราง 58 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 3.320 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.190 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 59 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการกับเรื่อง ที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม	χ^2	p-value
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	0.429	0.807
- ชำระเงินสมทบ	1.358	0.507
- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39	2.034	0.362
- ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ	3.320	0.190

จากตาราง 59 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ดังนั้นสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 60 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ด้านเจ้าหน้าที่และ บุคลากร		ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุน ประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	1	3	4
	ร้อยละ	0.25	0.75	1.00
ปานกลาง	จำนวน	33	61	94
	ร้อยละ	8.25	15.25	23.50
มาก - มากที่สุด	จำนวน	99	203	302
	ร้อยละ	24.75	50.75	75.50
รวม	จำนวน	133	267	400
	ร้อยละ	33.25	66.75	100.00

$$\chi^2 = 0.298, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.861$$

จากตาราง 60 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 0.298 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.861 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 61 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร		ชำระเงินสมทบ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	1	3	4
	ร้อยละ	0.25	0.75	1.00
ปานกลาง	จำนวน	47	47	94
	ร้อยละ	11.75	11.75	23.50
มาก - มากที่สุด	จำนวน	153	149	302
	ร้อยละ	38.25	37.25	75.50
รวม	จำนวน	201	199	400
	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00

$$\chi^2 = 1.043 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.594$$

จากตาราง 61 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 1.043 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.594 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 62 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร
กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39
ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร		ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	1	3	4
	ร้อยละ	.25	.75	1.00
ปานกลาง	จำนวน	65	29	94
	ร้อยละ	16.25	7.25	23.50
มาก - มากที่สุด	จำนวน	182	120	302
	ร้อยละ	45.50	30.00	75.50
รวม	จำนวน	248	152	400
	ร้อยละ	62.00	38.00	100.00

$$\chi^2 = 4.749, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.093$$

จากตาราง 62 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 4.749 และ
ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.093 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง /
ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่
และบุคลากร ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตน
มาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 63 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร
กับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร		ติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	0	4	4
	ร้อยละ	0.00	1.00	1.00
ปานกลาง	จำนวน	54	40	94
	ร้อยละ	13.50	10.00	23.50
มาก - มากที่สุด	จำนวน	184	118	302
	ร้อยละ	46.00	29.50	75.50
รวม	จำนวน	238	162	400
	ร้อยละ	59.50	40.50	100.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$\chi^2 = 6.296, \quad \text{Sig.(2-Side)} = 0.043^*$$

จากตาราง 63 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 6.296 และ
ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อกานบัตรรับรอง
สิทธิ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีผลต่อเรื่องที่มา
ติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง
กรุงเทพมหานคร

ตาราง 64 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม	χ^2	p-value
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	0.298	0.861
- ชำระเงินสมทบ	1.043	0.594
- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39	4.749	0.093
- ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ	6.296*	0.043

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 64 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ โดยมีค่า χ^2 เท่ากับ 6.296 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ ส่วนการให้บริการอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 65 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวกกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก		ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	1	2	3
	ร้อยละ	0.25	0.50	0.75
ปานกลาง	จำนวน	52	88	140
	ร้อยละ	13.00	22.00	35.00
มาก - มากที่สุด	จำนวน	80	177	257
	ร้อยละ	20.00	44.25	64.25
รวม	จำนวน	133	267	400
	ร้อยละ	33.25	66.75	100.00

$$\chi^2 = 1.477 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.478$$

จากตาราง 65 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 1.477 และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.478 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 66 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก
 ความสะดวกกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคม
 เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่ง อำนวยความสะดวก		ชำระเงินสมทบ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	1	2	3
	ร้อยละ	0.25	0.50	0.75
ปานกลาง	จำนวน	71	69	140
	ร้อยละ	17.75	17.25	35.00
มาก - มากที่สุด	จำนวน	129	128	257
	ร้อยละ	32.25	32.00	64.25
รวม	จำนวน	201	199	400
	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00

$$\chi^2 = 0.356 \quad \text{Sig.(2-Side)} = 0.837$$

จากตาราง 66 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 0.356 และ
 ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.837 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ
 ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระ
 เงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก
 ไม่มีส่วนต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่
 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 67 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก
 ความสะดวกกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39
 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่ง อำนวยความสะดวก		ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	3		3
	ร้อยละ	0.75		0.75
ปานกลาง	จำนวน	88	52	140
	ร้อยละ	22.00	13.00	35.00
มาก - มากที่สุด	จำนวน	157	100	257
	ร้อยละ	39.25	25.00	64.25
รวม	จำนวน	248	152	400
	ร้อยละ	62.00	38.00	100.00

$$\chi^2 = 1.973, \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.373$$

จากตาราง 67 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 1.973 และ
 ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.373 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ
 ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้น
 ทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง
 กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ
 ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อขึ้นทะเบียน
 นายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง
 กรุงเทพมหานคร

ตาราง 68 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก
 ความสะดวกกับเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อกงานบัตรรับรองสิทธิของสำนักงานประกันสังคม
 เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่ง อำนวยความสะดวก		ติดต่อกงานบัตรรับรองสิทธิ		รวม
		ไม่เลือก	เลือก	
น้อยที่สุด - น้อย	จำนวน	3	0	3
	ร้อยละ	0.75	0.00	0.75
ปานกลาง	จำนวน	86	54	140
	ร้อยละ	21.50	13.50	35.00
มาก - มากที่สุด	จำนวน	149	108	257
	ร้อยละ	37.25	27.00	64.25
รวม	จำนวน	238	162	400
	ร้อยละ	59.50	40.50	100.00

$$\chi^2 = 2.506 \quad \text{Sig. (2-Side)} = 0.286$$

จากตาราง 68 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 2.506 และ
 ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.286 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ
 ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อก
 งานบัตรรับรองสิทธิ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม /
 สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อติดต่อกงานบัตรรับรองสิทธิของ
 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 69 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก
 ความสะดวก กับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก กับ เรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม	χ^2	p-value
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน	1.477	0.478
- ชำระเงินสมทบ	0.356	0.837
- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39	1.973	0.373
- ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ	2.506	0.286

จากตาราง 69 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ
 ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการของสำนักงาน
 ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ดังนั้นสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการให้บริการ
 ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงาน
 ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตาราง 70 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 สมมติฐานว่าปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร					
ปัจจัยทางด้านการให้บริการ	ขอรับประโยชน์ ทดแทนกองทุน ประกันสังคม / กองทุนเงิน ทดแทน		ชำระเงินสมทบ	ขึ้นทะเบียน นายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตน มาตรา 39	ติดต่องานบัตร รับรองสิทธิ
	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการ				
ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากร					✓
ด้าน สภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่และร้อยละ ปรากฏดังตารางต่อไปนี้
ตาราง 71 ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการได้รวดเร็ว	51	43.97
2. สถานที่ติดต่อดูเป็นสัดส่วนเรียบร้อยดี	1	0.86
3. ประกันสังคมดูแลการเจ็บไข้ และได้รับการรักษาดี	2	1.72
4. เจ้าหน้าที่บางท่าน ควรปรับปรุงในการให้บริการ	6	5.17
5. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้พอที่จะตอบข้อซักถาม และอธิบายรายละเอียดมากกว่านี้เวลาขอคำแนะนำ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่	15	12.93
6. เครื่องใช้สำนักงานไม่ค่อยทันสมัย และควรปรับทัศนียภาพในที่ทำงานให้สวยงามกว่านี้	3	2.59
7. ไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้ที่มาติดต่อ	12	10.34
8. ห้องน้ำสกปรก และมีกลิ่น	5	4.31
9. การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ค่อยสะดวก โทรติดยาก	1	0.86
10. ควรมีการบริการจุดเดียวเสร็จ	4	3.45
11. ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น นิตยสารต่าง ๆ โทรทัศน์ การเตรียมปากกาสำหรับผู้มาใช้บริการ	4	3.45
12. ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ และป้ายแจ้งชั้นในลิฟท์ตัวเล็กไป	2	1.72
13. อยากให้สำนักงานประกันสังคมมีสื่อโฆษณาสิทธิประโยชน์ ขั้นตอนในการขอรับประโยชน์ และสามารถยื่นเอกสารผ่านทาง Internet/ Mobile	3	2.59
14. ควรมีกองทุนให้กู้ยืมเพื่อใช้หนี้ในระบบ และควรลดอัตราเงินสมทบประกันสังคมให้เหลือ 3%	2	1.72
15. อยากให้ประกันสังคมติดต่อทางโรงพยาบาลของรัฐบาลให้รับผู้ประกันตนมาตรา 39 เพิ่ม	2	1.72
16. อยากให้ประกันสังคมจ่ายเงินคนว่างงานมาตรา 39	2	1.72
17. อยากให้มีการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุ	1	0.86
รวม	116	100

หมายเหตุ ตั้งแต่ข้อ 2-4, ข้อ 6 และ ข้อ 8-17 รวมจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76

จากตาราง 33 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นกับสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ว่าเจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการได้รวดเร็ว เป็นจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 43.97 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ควรมีความรู้พอที่จะตอบข้อซักถาม และอธิบายรายละเอียดมากกว่านี้เวลาขอคำแนะนำ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.93 ไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 และอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่บางท่านควรปรับปรุงในการให้บริการ ห้องน้ำสกปรก และมีกลิ่น ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น นิตยสารต่าง ๆ โทรศัพท์ การเตรียมปากกาสำหรับผู้มาใช้บริการ ควรมีการบริการจุดเดียวเสร็จ อยากให้ประกันสังคมมีสื่อโฆษณาสิทธิประโยชน์ และสามารถยื่นเอกสารผ่านทาง Internet/ Mobile เครื่องใช้สำนักงานไม่ค่อยทันสมัย และควรปรับทัศนียภาพในที่ทำงานให้สวยงามกว่านี้ ควรมีกองทุนให้กู้ยืมเพื่อใช้หนี้ในระบบ และควรลดอัตราเงินสมทบประกันสังคมให้เหลือ 3% อยากให้ประกันสังคมติดต่อทางโรงพยาบาลของรัฐบาลให้รับผู้ประกันตนมาตรา 39 เพิ่ม อยากให้ประกันสังคมจ่ายเงินคนว่างงานมาตรา 39 ประกันสังคมดูแลการเจ็บไข้และได้รับการรักษาดี ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนต่างๆ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ และป้ายแจ้งชั้นในลิฟท์ตัวเล็กไป สถานที่ติดต่อดูเป็นสัดส่วนเรียบร้อยดี อยากให้มีการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุ การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ค่อยสะดวก โทรติดยาก รวมจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลและข้อเสนอแนะในการจัดการปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ และพัฒนาระบบการบริการงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมาย ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพอใจ และได้รับประโยชน์สูงสุดจากการได้รับการบริการ ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลของการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของผู้ใช้บริการต่อเดือน รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง ที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากร สภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ และพัฒนาระบบการบริการงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมายของสำนักงานประกันสังคม และทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลจากการศึกษาไปอ้างอิงในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ และได้รับประโยชน์สูงสุดจากการได้รับการบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 12,323 คน ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 (สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3. 2552)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (Taro Yamana. 1967) กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เมื่อแทนค่า ในสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประมาณ 387 คน ดังนั้นเพื่อความสะดวกจึงกำหนดให้เท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability sampling) แบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) (กัลยา วิณิชย์บัญชา. 2545: 11)

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของผู้ใช้บริการ รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร
3. ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย ทั้งนี้ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended response Question)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน รายจ่ายของผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended response Question)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากร สภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการให้คะแนนรวมแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2548: 76) ดังนี้

5	ให้ความสำคัญมากที่สุด
4	ให้ความสำคัญมาก
3	ให้ความสำคัญปานกลาง
2	ให้ความสำคัญน้อย
1	ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ระดับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้

ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินผลได้ใช้เกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

1. ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.20 – 5.00 เป็นระดับที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุด
2. ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.40 – 4.19 เป็นระดับที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมาก
3. ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.60 – 3.39 เป็นระดับที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญปานกลาง
4. ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.80 – 2.59 เป็นระดับที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญน้อย
5. ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.79 เป็นระดับที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เรื่องที่ผู้ใช้บริการมาขอรับบริการ ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended response Question)

ตอนที่ 5 แบบสอบถามข้อมูลเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัยเพื่อใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล จากนั้นได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือน มีนาคม 2553 และขอความร่วมมือจากผู้มาใช้บริการของสำนักงาน ฯ ตอบแบบสอบถาม โดยมีการอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนด
3. การประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาโดยนำมาบรรยายถึงลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้ (ธาณิชทร์ ศิลป์จารุ. 2548: 151) ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ตารางแจกแจงความถี่ โดยใช้สถิติได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลในแบบสอบถามต่าง ๆ ได้แก่

แบบสอบถามตอนที่ 1 อธิบายลักษณะของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 อธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยด้านเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 3 อธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 4 อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 5 อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Analysis)

เป็นการนำผลข้อมูลที่เก็บมาได้จากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ไปใช้อ้างอิงและอธิบายถึงกลุ่มประชากร (Population) ทั้งหมด ซึ่งใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านการให้บริการ กับการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) ในการอธิบายสมมติฐาน

ผลการศึกษาวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลจำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี โดยมีสัดส่วนที่เท่ากัน จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคืออายุ มากกว่า 40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 และอายุ 15 - 20 ปี มีน้อยสุดเพียง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

3. สถานภาพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และสถานภาพ ม่าย/หย่าร้าง มีน้อยสุดเพียง 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 และระดับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีน้อยสุดเพียง 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

5. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาคืออาชีพพนักงานของหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน นักศึกษา ค้าขาย และว่างงาน มีน้อยสุดเพียง 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง

1. รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างเมื่อพิจารณารายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปมีน้อยสุดเพียง 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

2. รายจ่ายของผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างเมื่อพิจารณารายจ่ายของผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปมีน้อยสุดเพียง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

3. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง

กลุ่มตัวอย่างเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง พบว่าส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง ต่ำกว่า 100 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง 100 – 200 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง 201 – 300 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง 301 บาทขึ้นไป มีน้อยสุดเพียง 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย มีการแนะนำและแจ้งขั้นตอน – เอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละเรื่องให้ผู้ใช้บริการ และขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 38.25 อายุระหว่าง 21-30 ปี

คิดเป็นร้อยละ 30.00 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 40.00 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 36.50 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 47.00

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการทำงาน เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 38.00 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 39.50 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 38.25 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 45.75

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ในการให้บริการกว้างขวาง มีที่พักรออย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ เพียงพอ ห้องน้ำสะอาด ห้องน้ำเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือ โทรทัศน์ วารสารต่าง ๆ และมีที่จอดรถที่สะดวกและปลอดภัย ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.50 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.25 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 33.50 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.00 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.25

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการของสำนักงาน ประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง

1. ช่วงเวลาที่มารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเช้า (08.30 - 11.00 น.) จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือใช้บริการช่วงบ่าย (13.01-16.30 น.) จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และใช้บริการช่วงเที่ยง (11.01-13.00 น.) มีน้อยสุดเพียง 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

2. เรื่องที่ติดต่อใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อเรื่องขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ ติดต่อเรื่องชำระเงินสมทบ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

3. กรณีที่มาขอรับประโยชน์ทดแทน

กรณีที่มาขอรับประโยชน์ทดแทน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย (ไม่ใช่จากการทำงาน) จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 49.84 รองลงมาคือ ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน จำนวน 133 คน คิดเป็น

ร้อยละ 21.52 ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีสงเคราะห์บุตร จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 18.93 และขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีว่างงาน มีน้อยสุดเพียง 60 คน คิดเป็นร้อยละ 9.71 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วยสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศมีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคมเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุไม่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพ สถานภาพไม่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษา มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อติดต่อกันบัตรรับรองสิทธิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพ มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพมีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อชำระเงินสมทบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และอาชีพมีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน รายจ่ายของผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.1 รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 รายจ่ายของผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายจ่ายของผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้งไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 3 ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นกับสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร ว่าเจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการได้รวดเร็ว เป็นจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 43.97 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้พอที่จะตอบข้อซักถาม และอธิบายรายละเอียดมากกว่านี้เวลาขอคำแนะนำ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.93 ไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 และอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่บางท่านควรปรับปรุงในการให้บริการ หอพักสกปรก และมีกลิ่น ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น นิตยสารต่างๆ โทรศัพท์ การเตรียมปากกาสำหรับผู้มาใช้บริการ ควรมีการบริการจุดเที่ยวเสร็จ อยากให้ประกันสังคมมีสื่อโฆษณาสิทธิประโยชน์ และสามารถยื่นเอกสารผ่านทาง Internet/ Mobile เครื่องใช้สำนักงานไม่ค่อยทันสมัย และควรปรับทัศนียภาพในที่ทำงานให้สวยงาม กว่านี้ ควรมีกองทุนให้กู้ยืมเพื่อใช้หนี้ในระบบ และควรลดอัตราเงินสมทบประกันสังคมให้เหลือ 3% อยากให้ประกันสังคมติดต่อทางโรงพยาบาลของรัฐบาลให้รับผู้ประกันตนมาตรา 39 เพิ่ม อยากให้ประกันสังคมจ่ายเงินคนว่างงานมาตรา 39 ประกันสังคมดูแลการเจ็บไข้และได้รับการรักษาดี ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนต่างๆ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ และป้ายแจ้งชั้นในลิฟท์ตัวเล็กไปสถานที่ติดต่อดูเป็นสัดส่วนเรียบร้อยดี อยากให้มีการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุ การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ค่อยสะดวก โทรติดยาก รวมจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคมเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.25 ส่วนเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 16.75 เหตุผลที่ทำให้เพศมีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร ในการมาติดต่อรับบริการประกันสังคมเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตน

มาตรา 39 อาจเนื่องมาจาก คุณลักษณะบางประการของเพศชายและเพศหญิงที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการสื่อสารของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน เช่น การตัดสินใจในการเลือกใช้สินค้าและบริการที่แตกต่างกัน การรับสารต่าง ๆ ซึ่งก็จะแตกต่างกัน (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. 2529: 312) รวมทั้งเรื่องของความคล่องตัวในการทำงานและการเดินทางมาติดต่อใช้บริการขึ้นทะเบียน โดยเฉพาะการขึ้นทะเบียนให้ลูกจ้างมักจะเป็นพนักงานส่งเอกสารของบริษัทที่เป็นเพศชาย ซึ่งฝ่ายบุคคลได้จัดทำเอกสารไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการขึ้นทะเบียนโดยเฉพาะการขึ้นทะเบียนให้ลูกจ้างส่วนใหญ่จึงเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชนก นวลมังสอ (2550: 94) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร และผลการวิจัยของ ธีระยุทธ ชินมหวางศ์ (2548: 89) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างทางด้านเพศ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันในด้านประเภทบริการที่ใช้

2. อายุ ไม่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจากผู้ที่มาใช้บริการคือผู้ประกันตนที่มีอายุตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานประกันสังคมที่สามารถขึ้นทะเบียนได้ ดังนั้นการมาติดต่อขอใช้บริการเป็นเรื่องของการใช้บริการตามความต้องการของผู้ประกันตน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุพร นวลตรีณา (2546: 85) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า อายุ เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดนนทบุรี

3. สถานภาพ ไม่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจากการใช้บริการไม่มีข้อจำกัดในเรื่องสถานภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธีระยุทธ ชินมหวางศ์ (2548: 89) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างทางด้านสถานภาพ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการในด้านประเภทบริการที่ใช้ไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 และมีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคมเพื่อติดต่อกันบัตรรับรองสิทธิ โดยการติดต่อรับบริการเพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.50 และเพื่อติดต่อกันบัตรรับรองสิทธิ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.0 อาจเนื่องมาจากผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันย่อมมีรายได้แตกต่างกัน เพราะผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีรายได้ต่ำ จึงทำให้ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาอยู่ในกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการขึ้นทะเบียน และงานบัตรรับรองสิทธิ ด้วยเพราะรายได้ที่น้อยจึงจำเป็นต้องมีหลักประกันในการดูแลตนเองเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ซึ่งหากต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่มีค่าใช้จ่ายสูงอาจเป็น

เรื่องใหญ่สำหรับผู้ประกันตนกลุ่มนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธรรมรัช สมปอง (2550: 191) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางด้านการเงิน ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ และด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

5. อาชีพ มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อชำระเงินสมทบ มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ และมีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39 โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็น ร้อยละ 31.25 ร้อยละ 28.0 และร้อยละ 25.75 ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากอาชีพที่มีความเสี่ยงในการทำงาน หรือผู้ที่มีอาชีพที่มีตำแหน่งเป็นตัวกำหนดรายได้ที่น้อยก็ต้องการที่จะหาหลักประกันความเสี่ยงในการดูแลตนเองเพื่อไม่ให้เป็นการของครอบครัว ดังนั้นอาชีพจึงมีผลต่อการขึ้นทะเบียน การมาชำระเงินสมทบ และติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ ก็เพื่อต้องการดูแลและรักษาสิทธิในการรักษาพยาบาลที่ดีให้กับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วีระยุทธ ชินมหวางค์ (2548: 90) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้านาคกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างทางด้านอาชีพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันในด้านประเภทบริการที่ใช้ และผลการวิจัยของธรรมรัช สมปอง (2550: 191) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6. รายได้ของผู้มาใช้บริการต่อเดือน มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคมเพื่อติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 21.50 อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีรายได้น้อยย่อมต้องหาหลักประกันในเรื่องของการดูแลสุขภาพและการรักษาพยาบาลของตนเองเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาทางด้านการเงินของครอบครัว เพราะหากเกิดการเจ็บป่วยนั้นหมายถึงค่าใช้จ่ายที่ตามมาเกินจากค่าใช้จ่ายตามปกติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธรรมรัช สมปอง (2550: 193) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

7. รายจ่ายของผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.25 อาจเนื่องมาจากรายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายจ่ายที่ต้องเกิดขึ้นตามปกติในการดำรงชีวิต ดังนั้นรายจ่ายจึงไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลในการขอรับบริการ

8. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง ไม่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจากผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการตามความสะดวกของตน ซึ่งทางสำนักงานประกันสังคมได้มีการจัดแบ่งเขตความรับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้ประกันตนทั้งหมด 11 เขตพื้นที่ (สำนักงานประกันสังคม. 2552: ออนไลน์) จึงทำให้ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับบริการได้ตามความสะดวก

9. ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ไม่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจากผู้ที่มาใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากกว่า ขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปรีชา รักธรรม (2551: 169) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขามีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจด้านกระบวนการ ไม่มีผลต่อการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขามีนบุรี

10. ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีผลต่อเรื่องที่มาติดต่อรับบริการประกันสังคม เพื่อติดต่อกานบัตรรับรองสิทธิ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 29.50 อาจเนื่องมาจากงานบัตรรับรองสิทธิเป็นงานที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องมีความรู้และให้คำแนะนำต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในการให้บริการต้องไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้องยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ (สมิตส์ชฌกร. 2542: 95-98) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550: 52) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วีระยุทธ ชินมหารงค์ (2548: 93) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความรอบรู้ในการให้บริการของบุคลากรธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านประเภทบริการที่ใช้ ด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร และด้านช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่ใช้บริการ

11. ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจากการติดต่อกับหน่วยงานของผู้ที่มาใช้บริการเป็นไปตามความสะดวกในการเดินทาง หรืออาจเป็นเพราะให้ความสำคัญกับเรื่องของเจ้าหน้าที่เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550: 52) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถรวบรวมข้อมูลแนวคิดจากข้อมูลวิจัย มาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับสำนักงาน ฯ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนหรือกำหนดนโยบายในด้านการให้บริการ ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น ควรมีการกำหนดระยะเวลาของกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการให้รวดเร็ว และมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเพื่อผู้ที่มาขอใช้บริการจะได้ไม่เสียเวลาในการทำงาน และเจ้าหน้าที่ก็ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดน กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการต่อครั้ง ต่ำกว่า 100 บาท ดังนั้นทางสำนักงาน ฯ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการมากที่สุด เช่น การเพิ่มช่องทางในการติดต่อขอใช้บริการในด้านต่าง ๆ โดยอาจเพิ่มการยื่นเอกสารผ่านทาง Internet/ Mobile ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการที่สำนักงาน ฯ

3. ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการอยากให้มีการบริการจุดเดียวเสร็จ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ และอยากให้สำนักงานประกันสังคมมีสื่อโฆษณาสิทธิประโยชน์ ขั้นตอนในการขอรับประโยชน์และสามารถยื่นเอกสารผ่านทาง Internet/ Mobile ดังนั้นสำนักงาน ฯ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรเพิ่มช่องทางในการยื่นเอกสารต่าง ๆ เช่น ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม/กองทุนเงินทดแทน ชำระเงินสมทบ ขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา39 ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และลดขั้นตอนในการดำเนินงานอีกด้วย

4. ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าเจ้าหน้าที่บริการดีเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการได้รวดเร็ว แต่ก็ควรมีความรู้พอที่จะตอบข้อซักถามและอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อมากกว่านี้เวลาผู้มาใช้บริการขอคำแนะนำ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าควรมีการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ พัฒนาความรู้ความชำนาญให้เกิดทักษะในการทำงาน เป็นการสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยสามารถบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับตัวเอง หรือกับผู้มาใช้บริการหากผู้มาใช้บริการเกิดปัญหาซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

5. ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการเห็นว่าสถานที่ติดต่อเป็นสัดส่วนเรียบร้อยดี แต่ก็มีบางจุดที่ต้องแก้ไขปรับปรุง เช่น ไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้ที่มีติดต่อน้ำสกปรก และมีกลิ่น ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่ประทับใจในการเข้ามารับบริการของสำนักงาน ฯ ดังนั้นทางสำนักงาน ฯ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดูแลในเรื่องของที่จอดรถของผู้มาติดต่อ โดยอาจเพิ่มพื้นที่บริเวณรอบอาคารที่เป็นพื้นที่ว่างให้เป็นที่ยอดรถสำหรับผู้มาติดต่อที่ใช้เวลาไม่มาก และควรให้มีการตรวจรักษาความสะอาดของห้องน้ำ และพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยการควบคุมการรักษาความสะอาดเป็นรอบ ๆ โดยให้มีการตรวจเช็คทุกครั้งจากหัวหน้างานของพนักงานทำความสะอาดทุกครั้งที่มีการทำความสะอาด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับเขตพื้นที่อื่น ๆ ทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษารั้งนี้โดยสำนักงานประกันสังคมสามารถนำมาปรับปรุงการบริการให้เหมือนกันทุกสาขา ซึ่งจะทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจหากต้องใช้บริการต่างสาขา

2. ควรทำการศึกษาความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ และความพึงพอใจหลังเข้ารับบริการ เพื่อนำมาวัดคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ

3. ควรมีการจัดทำแบบสำรวจโดยเฉพาะผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่อาจเป็นผู้ว่างงาน หรืออาจเป็นผู้สูงอายุ ซึ่งไม่มีงานทำ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการวางนโยบายการให้สิทธิประโยชน์ เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกันตนว่างงาน เช่น การจัดหางานให้บุคคลว่างงาน และช่วยเหลือผู้สูงอายุ เช่น อาจมีการจัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงมหาดไทย. (2514). *การสังคมสงเคราะห์*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2552, จาก http://www.dopa.go.th/stat/y_stat.html
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2548). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิรณา สินเจริญ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล*. สานิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). *ขยายฐานประชากรปีไทยสู่ปวงชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- จุกัด ศรีคำพร. (2545). *ประมวลสาระชุดวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ หน่วยที่ 1 – 7*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์ พรินท์.
- ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2547). *เศรษฐศาสตร์การจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โครงการตำราคณะสังคมศาสตร์ มศว.
- ธรรมรัช สมปอง. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สานิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธีระยุทธ ชินมหวางค์. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นราทิพย์ ชูดีวงศ์. (2548). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). *การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ประกายพรีก.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติสำหรับกรวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *คู่มือการวิจัย: การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for DOS&Windows*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เจริญดีการพิมพ์.

- ประยูร กาญจนดุล. (2532). *บริการสาธารณะกับการปฏิรูประบบราชการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ปรีชา รักรธรรม. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขามีนบุรี*. สารนิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งโรจน์ เบญจมสุทิน. (2548). *เศรษฐศาสตร์การจัดการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนก นวลมังสอ. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด: Quality Means Survival*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรพงษ์ เฉิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ ศป.ม. (เศรษฐศาสตร์การเมือง). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น) .
- สุพร นวลตรีณา. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดนนทบุรี*. สารนิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานประกันสังคม. (2543). *พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: กองนิติการ สำนักงานประกันสังคม. ถ่ายเอกสาร.
- (2551, ธันวาคม). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานประกันสังคม*. สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2552, จาก <http://www.sso.go.th>.
- (2552). *สำนักส่งเสริมประสิทธิภาพงานประกันสังคม*. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2552, จาก <http://www.sso.go.th>.
- (2552). *สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 รายงานผลการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3
- อำพล สิงห์โกวินท์. (2537). *บทความการประกันสังคมในประเทศไทย*. เอกสารวิชาการกองวิชาการและแผนงาน กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม. ถ่ายเอกสาร.

- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truths in service Competition*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
- Loudon, David L; & Della Bitta, Albert J. (1993). *Consumer Behavior: concepts and applications*. 4th ed. New York: McGraw – Hill.
- Parasuraman, Zeithaml; & Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its implications For Future Research*. New York: The FREE Press-A Division of Macmillan,INC.
- Schiffman, Leon G; & Leslie Lazar Kanuk. (1994). *Consumer Behavior*. 5th ed. New Jersey: Prentice – Hall, Inc.
- Stanton; & Futrell. (1987). *Fundamentals of Marketing*. 8th ed. New York: McGraw – Hill, Inc.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An introductory Analysis*. New York: Harper international Edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัยและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดงกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดงกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับการตอบแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณในความร่วมมือของทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอยืนยันว่าข้อมูลดังกล่าวจะเป็นความลับและไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่ท่านแต่อย่างใด ข้อมูลดังกล่าวนี้ผู้วิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์เฉพาะงานวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณ

นางสาวรัตติกาล สิริหงส์

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

15-20 ปี

21-30 ปี

31- 40 ปี

มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

ม่าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

พนักงานของหน่วยงานรัฐบาล

พนักงานบริษัทเอกชน

ธุรกิจส่วนตัว

อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจของผู้ประกันตนที่มารับบริการของสำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

6. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 บาทขึ้นไป |

7. รายจ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 บาทขึ้นไป |

8. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการในแต่ละครั้ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 100 บาท | <input type="checkbox"/> 100 – 200 บาท |
| <input type="checkbox"/> 201 – 300 บาท | <input type="checkbox"/> 301 บาทขึ้นไป |

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง

กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีตัวเลือกให้ 5 ระดับดังนี้

5	หมายถึง	ให้ความสำคัญมากที่สุด
4	หมายถึง	ให้ความสำคัญมาก
3	หมายถึง	ให้ความสำคัญปานกลาง
2	หมายถึง	ให้ความสำคัญน้อย
1	หมายถึง	ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ท่านให้ความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
9.1 ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย					
9.2 มีการแนะนำและแจ้งขั้นตอน - เอกสารที่ต้องใช้ใน แต่ละเรื่องให้ผู้ใช้บริการ					
9.3 ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
10.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
10.2 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร					
10.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการทำงาน					
10.4 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ น่าเชื่อถือ					
10.5 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
10.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบ ข้อซักข้อใจได้					

ปัจจัยที่ท่านให้ความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก					
11.1 สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด					
11.2 สถานที่ในการให้บริการกว้างขวาง มีที่พักรอ อย่างเพียงพอ					
11.3 ห้องน้ำสะอาด					
11.4 ห้องน้ำเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ					
11.5 เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ เพียงพอ					
11.6 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือ โทรทัศน์ วารสารต่าง ๆ					
11.7 มีที่จอดรถที่สะดวกและปลอดภัย					

**ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง
กรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

12.เวลาที่ท่านมารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง

กรุงเทพมหานคร

- ช่วงเช้า (08.30 - 11.00 น.) ช่วงเที่ยง (11.01-13.00 น.)
 ช่วงบ่าย (13.01-16.30 น.)

13.ท่านมาติดต่อรับบริการประกันสังคมในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม / กองทุนเงินทดแทน
 ชำระเงินสมทบ
 ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนมาตรา 39
 ติดต่องานบัตรรับรองสิทธิ
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

14. กรณีที่ท่านมาขอรับประโยชน์ทดแทนท่านมาขอรับบริการในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน (เจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน)
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย (ไม่ใช่จากการทำงาน)
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีคลอดบุตร
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีสงเคราะห์บุตร
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีทุพพลภาพ
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีเสียชีวิต
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีชราภาพ
- ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีว่างงาน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

คำชี้แจง โปรดเขียนข้อความและลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	16

Item - Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha If Item Deleted
9.1 ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	55.9000	52.438	.663	.902
9.2 มีการแนะนำและแจ้งขั้นตอน - เอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละเรื่องให้ผู้ใช้บริการ	55.9000	52.093	.698	.900
9.4 ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	55.8333	51.247	.767	.898
10.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	55.9000	52.438	.663	.902
10.2 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	55.9000	52.093	.698	.900
10.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการทำงาน	55.8333	51.247	.767	.898
10.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพน่าเชื่อถือ	55.8667	51.361	.794	.897
10.5 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	56.3333	56.230	.284	.913

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Varoamce if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha If Item Deleted
10.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้	56.1000	52.852	.611	.903
11.1 สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด	55.6333	53.413	.540	.905
11.2 สถานที่ในการให้บริการกว้างขวาง มีที่พักรถอย่างเพียงพอ	55.6000	53.697	.585	.904
11.3 ห้องน้ำสะอาด	55.9333	51.926	.612	.903
11.4 ห้องน้ำเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	56.0667	51.720	.682	.901
11.5 เอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ เพียงพอ	55.8333	53.040	.481	.908
11.6 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือ โทรทัศน์ วารสารต่างๆ	56.3333	53.333	.527	.906
11.7 มีที่จอดรถที่สะดวกและปลอดภัย	56.5333	56.647	.187	.917

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. นางสาวพัชรินทร์ อินทร์แก้ว	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
2. นางสุมิตรา เกตุฉาย	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
3. นางรุ่งนภา ประเคนรี	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวรัตติกาล สิริหงส์
วันเดือนปีเกิด	22 กุมภาพันธ์ 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	125/144 บ้านรัชดาคอนโด ซอยลาดพร้าว 64 แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการประกันสังคม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ดินแดง กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2548	เศรษฐศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจรัลพงษานุรักษ์
พ.ศ.2553	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ศ.ม.) เศรษฐศาสตร์การจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ