

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

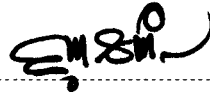
ชื่อและนามสกุล นางกรองแก้ว ทองมี

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เชาวลิต)



กรรมการ

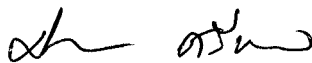
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริวรรณ ศรีพหล)

วันที่ 27 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ การให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

ผู้วิจัย นางกรองแก้ว ทงมี **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต (2) รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ
ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นตัวแทนประชากรที่เป็นผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำนวน 414 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราวน์เท่ากับ 0.9667 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า (1) ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจรายด้าน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพสมรสและระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

คำสำคัญ การให้บริการ สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

Thesis title: The Services of Social Security Office : A Case Study of Social Security Office
Area 6

Researcher: Mrs.Krongkaew Thongmee; **Degree:** Master of Public Administration ;

Thesis advisors: (1) Dr. Saneh Juito , Associate Professor; (2) Dr. Chinnarat Somsueb,
Associate Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to study the satisfaction of Insurance Customers on the services provided by Social Security Office Area 6 (2) to compare the satisfaction of the Insurance Customers on the services provided by Social Security Office Area 6, categorized by personal factors (3) to recommend the improvement of the services provided by Social Security Office Area 6.

This research was a survey research. 414 samples who were random systematically were representatives of the recipients of services provided by the Social Security Office Area 6. Questionnaire used as instrument was divided into three parts with 0.9667 Cronbach's Alpha Coefficient reliability test. Statistical tools employed were percentage, mean, standard deviation and variation analysis. Data was analyzed by computer program.

The research found that (1) the satisfaction of service recipients on the service of Social Security Office Area 6 was at high level, when considered each aspect, the satisfaction was high on service process, service personnel and facilities aspects (2) as for the hypothesis test, it was found that marital status and level of information perception on Social Security Office Area 6 were related to the satisfaction on the service of Social Security office Area 6 with statistical level of significant ($P < 0.5$).

Keywords: The Services of Social Security Office Area 6

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เสนาห์ จูย์โต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ และ รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ คณะมนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณนพอนงค์ สุขสืบพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ที่กรุณาช่วยให้คำแนะนำและตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ และผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากคุณวลัยพร จันทร์สุทธิ นักวิชาการประกันสังคม 7 ว. ที่ได้ช่วยอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ทุกท่านในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจนครบถ้วน ตลอดจนผู้ประกันตนทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบริษัท ไอแอนด์ กรุป จำกัด ที่ให้การสนับสนุนและอนุญาตให้ใช้เวลาในการทำงานประจำมาทำงานวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับกำลังใจจากสมาชิกทุกคนในครอบครัวเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและเป็นกำลังใจที่สำคัญที่สุดจนสามารถทำให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้ที่สนใจศึกษาทั้งหลาย

กรองแก้ว ทองมี

มกราคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่ได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	18
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตน	23
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประกันสังคม	24
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน	59
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในภาพรวม	62

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจแต่ละด้านรายข้อ.....	63
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	69
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	83
ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มารับบริการ.....	84
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
สรุปการวิจัย.....	86
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	100
ก สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	101
ข แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย.....	105
ค แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	111
ประวัติผู้วิจัย.....	114

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 59
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 61
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวม 62
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ 63
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 65
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 67
ตารางที่ 4.7	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามเพศของผู้ประกันตน 69
ตารางที่ 4.8	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 70
ตารางที่ 4.9	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มสถานภาพสมรสกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 71

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่.....	72
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่.....	73
ตารางที่ 4.12	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา กับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	74
ตารางที่ 4.13	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มอาชีพ กับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	75
ตารางที่ 4.14	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มรายได้กับปัจจัยที่มีผล ต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	76
ตารางที่ 4.15	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มระยะเวลา การเป็นผู้ประกันตนกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	77
ตารางที่ 4.16	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มจำนวนครั้ง ในการใช้บริการของผู้ประกันตนกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	78
ตารางที่ 4.17	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มของการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6.....	79
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้ บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม เป็นรายคู่.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นรายชื่อ.....</p>	81
<p>ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นรายชื่อ.....</p>	82

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
ภาพที่ 1.2 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....	20
ภาพที่ 1.3 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6.....	40
ภาพที่ 1.4 โครงสร้างอัตราของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6.....	41

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งในการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคมเนื่องจาก รัฐบาลต้องการสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนที่มีรายได้อาจไม่ได้รับ ความเคือครืออนในความเป็นอยู่ของชีวิตเมื่อขาดรายได้ โดยการเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุขร่วมกัน รับผิดชอบต่อสังคมด้วยการออม โดยมีหลักการสำคัญเพื่อมุ่งให้ประชาชนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือตนเองและครอบครัวในยามที่ไม่มีรายได้อ หรือมีรายได้อลดลง ไม่เพียงพอแก่การครองชีพ โดยไม่เป็นภาระให้แกผู้อื่นและสังคม ซึ่งลูกจ้างผู้มีรายได้อจะต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน ประกันสังคมส่วนหนึ่งและเมื่อได้รับความเคือครืออน กองทุนประกันสังคม จะจ่ายประโยชน์ ทดแทนให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ได้รับความเคือครืออน ตามหลักเกณฑ์และระเบียบที่กำหนด นับเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนทุกคนว่าเมื่อได้รับความเคือครืออน จะ ได้รับการดูแลโดยระบบประกันสังคม

ในประเทศไทยเริ่มมีพระราชบัญญัติประกันสังคมที่มีผลบังคับใช้ครั้งแรกเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 โดยมีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นมารับผิดชอบดำเนินงานมีฐานะ เทียบเท่ากรม โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนเป็นระยะๆ ดังนี้-

ระยะแรก วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 ได้ให้การคุ้มครองลูกจ้างในสถานประกอบการ ตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ให้สิทธิประโยชน์ 4 กรณีได้แก่อกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย กรณียุพพล ภาพ กรณียตาย และกรณีคลอดบุตร มีการจัดเก็บเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมจาก 3 ฝ่าย ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้างและรัฐบาล ฝ่ายละเท่าๆ กัน ในอัตราร้อยละ 1.5 ของค่าจ้างซึ่งค่าจ้างที่นำมาคำนวณ สูงสุดไม่เกินเดือนละ 15,000.00 บาท ไม่ต่ำกว่า 1,650.00 บาท โดยนำส่งสำนักงานประกันสังคม เดือนละครั้ง

ระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2536 ได้ขยายความคุ้มครองออกไปยังสถาน ประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ให้สิทธิประโยชน์ 4 กรณีเหมือนระยะแรก

ระยะที่ 3 เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541 ได้ให้สิทธิประโยชน์เพิ่มอีก 2 กรณี คือ กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ โดยจัดเก็บเงินสมทบเพิ่มอีกฝ่ายละเท่าๆ กัน ในอัตราร้อยละ 3

ของค่าจ้าง แต่เนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2540 จึงได้มีประกาศจากสำนักงานประกันสังคมลดอัตราเงินสมทบใน 2 กรณี เหลือร้อยละ 1 ของค่าจ้าง ตั้งแต่ปี 2541-2543 และตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นไป จัดเก็บร้อยละ 3 ของค่าจ้าง

ระยะที่ 4 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 ได้ขยายความคุ้มครองออกไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป โดยให้สิทธิประโยชน์ 6 กรณี ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ

ระยะที่ 5 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2547 ได้ขยายความคุ้มครองเพิ่มอีก 1 กรณีคือกรณีว่างงาน โดยนายจ้างและลูกจ้างต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มอีกร้อยละ 0.50 ของค่าจ้าง และรัฐบาลสมทบด้วยร้อยละ 0.25 ของค่าจ้าง

ในปัจจุบันผู้ประกันตนจะต้องถูกหักเงินค่าจ้าง 5% และนายจ้างจ่ายสมทบให้อีก 5 % รวมเป็นเงินถึง 10 % ที่ต้องส่งให้สำนักงานประกันสังคมเป็นประจำทุกเดือนการที่ต้องถูกหักเงินทุกเดือนไม่ว่าจะเต็มใจหรือไม่เต็มใจทำให้ผู้ประกันตนต่างคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากสำนักงานประกันสังคมซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานประกันสังคมที่ต้องการให้บริการที่ดีแก่ผู้ประกันตนเช่นกัน

การบริการประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญอย่างหนึ่งของสำนักงานประกันสังคมและเป็นเป้าหมายสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดิน คือการให้ประชาชนได้รับบริการจากรัฐด้วยความสะดวก รวดเร็ว เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการผู้มารับบริการสามารถเข้าใจขั้นตอนและวิธีการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเป็นอย่างดีในทางปฏิบัติจะเห็นได้ว่านับตั้งแต่มีการดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกันสังคมปี พ.ศ. 2533 เป็นต้นมา สำนักงานประกันสังคมได้พยายามปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุดแต่ยังพบว่านายจ้างและลูกจ้างผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนและจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมยังไม่พอใจในการให้บริการเพราะต่างคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีจากสำนักงานประกันสังคม แต่ปรากฏว่าเมื่อไปใช้บริการต่างๆ ยังพบปัญหาและอุปสรรคบางประการที่เกิดขึ้นในการให้บริการรวมถึงในกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนที่ทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานประกันสังคมเอง รวมถึงนายจ้างและผู้ประกันตนด้วย

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

การที่สำนักงานประกันสังคมได้เริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 ถึงปัจจุบัน ได้ขยายความคุ้มครองจนครบสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณี และได้บังคับใช้กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 ประกอบกับการขยายตัวทาง

เศรษฐกิจของประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการจัดตั้งสถานประกอบการเพิ่มมากขึ้น จากเหตุดังกล่าวทำให้มีจำนวนผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น และจำนวนผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการก็มีเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535-2546 จากการเปรียบเทียบสถิติของกองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม พบว่าในปี พ.ศ. 2535 มีจำนวนผู้ประกอบการเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร 2,131,872 ราย มีผู้ประกอบการมารับบริการประโยชน์ทดแทนจำนวน 26,924 ราย เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2546 ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวน 2,641,480 ราย มีผู้ประกอบการมารับบริการประโยชน์ทดแทนเป็นจำนวนถึง 464,256 ราย จะเห็นว่ามีจำนวนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว สำนักงานประกันสังคมจึงได้ขยายการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมเขต/สาขา เพื่อกระจายพื้นที่การให้บริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ นายจ้างและลูกจ้าง ผู้ประกันตนให้สามารถชำระเงินสมทบหรือขอรับประโยชน์ทดแทนได้จากสำนักงานเขตหรือสำนักงานสาขา ซึ่งใกล้กับสถานที่ทำงานโดยไม่ต้องเดินทางไปที่สำนักงานประกันสังคมสำนักงานใหญ่เพียงแห่งเดียว การขยายพื้นที่การให้บริการได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2537 ในปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบบริหารงานใหม่ โดยในกรุงเทพมหานครได้แบ่งหน่วยงานบริการแยกตามเขตพื้นที่ จำนวน 10 เขต ดังนี้-

เขตพื้นที่ 1 มีเขตความรับผิดชอบ 4 เขต คือ เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตพระนคร เขตสัมพันธวงศ์

เขตพื้นที่ 2 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขต คือ เขตจตุจักร เขตดอนเมือง เขตบางซื่อ เขตบางเขน เขตหลักสี่

เขตพื้นที่ 3 มีเขตความรับผิดชอบ 4 เขต คือ เขตดินแดง เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตห้วยขวาง

เขตพื้นที่ 4 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขต คือ เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตยานนาวา เขตสาทร เขตบางคอแหลม

เขตพื้นที่ 5 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขต คือ เขตคลองสาน เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตบางพลัด

เขตพื้นที่ 6 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขต คือ เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา เขตบางแค เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม

เขตพื้นที่ 7 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขต คือ เขตจอมทอง เขตทุ่งครุ เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราชบุรีบูรณะ

เขตพื้นที่ 8 มีเขตความรับผิดชอบ 6 เขต คือเขตคลองเตย เขตบางนา เขตประเวศ เขตพระโขนง เขตวัฒนา เขตสวนหลวง

เขตพื้นที่ 9 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขตคือ เขตคันนายาว เขตบางกะปิ เขตลาดพร้าว เขตวังทองหลาง เขตบึงกุ่ม

เขตพื้นที่ 10 มีเขตความรับผิดชอบ 6 เขตคือ เขตคลองสามวา เขตมีนบุรี เขตลาดกระบังเขตสะพานสูง เขตหนองจอก เขตสายไหม

ในแต่ละเขตพื้นที่แบ่งการบริหารองค์กรออกเป็น 5 ฝ่ายคือ 1. ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ 2. ฝ่ายประโยชน์ทดแทน 3. ฝ่ายการเงินและบัญชี 4. ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์ 5. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป การที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เป็นเขตพื้นที่ใหม่ที่ แยก ออก มาจากเขตพื้นที่ 2 เริ่มเปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2547 โดยให้บริการครอบคลุมเขตการปกครองในกรุงเทพมหานคร 5 เขต คือ 1.เขตบางแค 2.เขตหนองแขม 3.เขตตลิ่งชัน 4.เขตทวีวัฒนา 5.เขตภาษีเจริญ และเป็นสำนักงานประกันสังคมแห่งแรกที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ศูนย์การค้าฟิวเจอร์ปาร์คบางแค ชั้น 3 ถนนเพชรเกษม แขวงบางแค เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160 เปิดให้บริการเวลา 08.30 น.ถึงเวลา 16.30 น. มีจำนวนผู้ประกันตนทั้งสิ้น 148,600 คน และมีผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการสิทธิประโยชน์ทดแทนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดเฉลี่ยประมาณเดือนละ 9,022 ราย

หลักการของกองทุนประกันสังคมเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์และเป็นหลักประกันให้แก่ผู้ประกันตนมีความมั่นคงในชีวิต ทำให้ผู้ประกันตนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งผู้ประกันตนทุกคน โดยเฉพาะผู้ประกันตนระดับผู้ใช้แรงงาน ต่างคาดหวังว่า เมื่อต้องถูกหักเงินค่าจ้างเดือนละ 5% เข้ากองทุน ในขณะที่ตนเอง ยังมีสุขภาพแข็งแรงยังสามารถทำงาน มีรายได้เลี้ยงตัวเอง และครอบครัว เมื่อถึงคราวที่ตนเอง เจ็บป่วย ขาดรายได้หรือรายได้ลดลง ต้องไปใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคม ด้านประโยชน์ ทดแทน ตามสิทธิ ที่ควรได้ทั้ง 7 กรณี ก็ควรได้รับการที่ดีจากสำนักงานประกันสังคม ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ ในภาคเอกชน เป็นเสมือนนายจ้างที่มีหน้าที่ต้องหักเงินค่าจ้างของลูกจ้างเดือนละ 5% และต้องจ่ายเงินสมทบในส่วนของนายจ้างอีก 5% รวมเป็น 10% ของค่าจ้างที่ต้องส่งให้สำนักงานประกันสังคม เป็นประจำทุกเดือน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม และศึกษาข้อเสนอแนะตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงาน ประกันสังคมเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลแก่สำนักงานประกันสังคมเพื่อนำไป

ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ประกันตนในภาพรวมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

อายุ

สถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา

อาชีพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการประกันสังคม

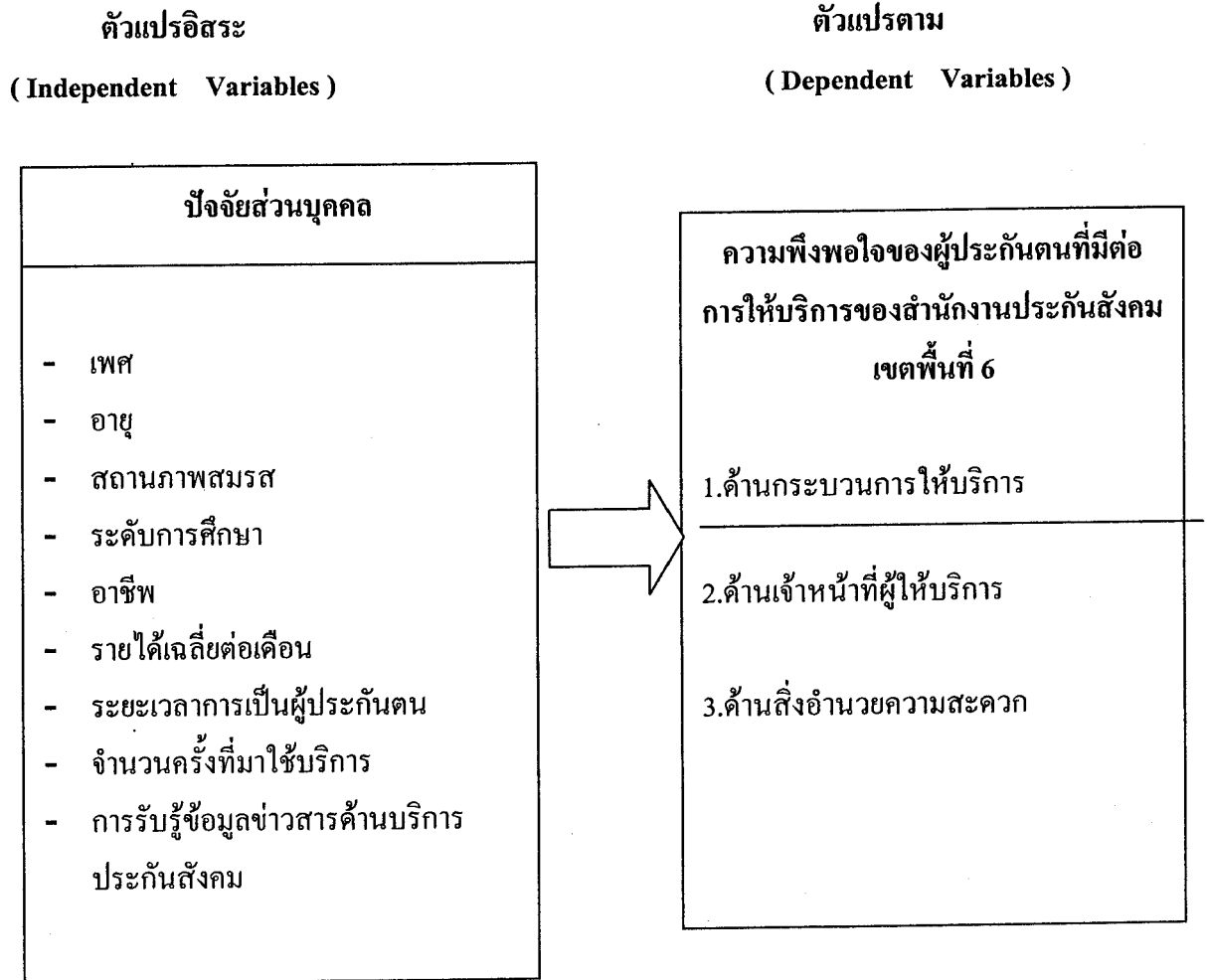
3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ใน 3 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แยกต่างกัน
- 4.2 ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แยกต่างกัน
- 4.3 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แยกต่างกัน
- 4.4 ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แยกต่างกัน
- 4.5 ผู้ประกันตนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แยกต่างกัน
- 4.6 ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แยกต่างกัน
- 4.7 ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แยกต่างกัน
- 4.8 ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แยกต่างกัน
- 4.9 ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการประกันสังคมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แยกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เน้นการศึกษาเฉพาะการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ใน 3 ด้านคือ 1. ด้านกระบวนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งเป็นเขตศูนย์กลางการให้บริการแก่ผู้ประกันตนจากพื้นที่เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตคลองจั่น เขตทวีวัฒนา

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจของผู้ประกันตน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ประกันตนที่ตอบสนองต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งจะตอบสนองใน 2 ด้าน คือ 1. ด้านบวกคือพอใจหรือเห็นด้วย 2. ด้านลบคือไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

6.1.1 ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ประกันตนที่ตอบสนองต่อขั้นตอนต่างๆของการให้บริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ประกันตนตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้บริการจนเสร็จสิ้น ได้แก่

- 1) ความชัดเจนของขั้นตอนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ
- 2) ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้
- 4) ความสะดวกในการรับสิทธิประโยชน์ทดแทนในกรณีต่างๆของ

ผู้ประกันตน

6.1.2 ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ประกันตนที่ตอบสนองต่อบุคลากรที่อยู่ในขั้นตอนการให้บริการผู้ประกันตน ได้แก่

- 1) กิริยามารยาทสุภาพ หน้าตายิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ
- 2) มีความรู้ความเข้าใจในงาน พร้อมให้บริการตลอดเวลา
- 3) มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ
- 4) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

6.1.3 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ประกันตนที่ตอบสนองต่อความสะดวกสบายของอาคารสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ได้แก่

- 1) ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อ สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งรอรับบริการ, ที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ มีการปรับอุณหภูมิแสงสว่างที่เหมาะสม
- 2) ป้ายบอกทิศทางชัดเจน เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ มีจุดบริการนำดื่ม ห้องน้ำโทรศัพท์สาธารณะ หนังสือพิมพ์ มีไว้บริการอย่างเพียงพอ
- 3) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

6.2 ผู้ประกันตน หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ที่มาขอรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

6.3 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการแก่สถานประกอบการและผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในกรุงเทพมหานครที่ครอบคลุมเขตบางแค เขตหนองแขม เขตคลองสาน เขตทวีวัฒนา เขตภาษีเจริญ

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 ทำให้ได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

7.2 นำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาวิธีการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

7.3 สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับรวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัยในประเด็นเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้ารวบรวมแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญและลักษณะของการบริการ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประกันสังคม
 - 4.1 หลักการประกันสังคม
 - 4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมไทย
 - 4.3 การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญและลักษณะของการบริการ

การบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Countries-NIC) ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่และระบบข่าวสารต่างๆ ได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการขยายตัวมากขึ้น จะพบว่าอุตสาหกรรมการบริการมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ความเป็นอยู่ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของประชาชนดีขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษาและรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อน ส่งผลให้ความต้องการในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการอำนวยความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น อาชีพบริการจึงมีความหลากหลายและมีบทบาทในสังคมมากยิ่งขึ้น

วัชรา วัชรเสถียร (2539) ได้กล่าวถึงความสำคัญ ของการบริการ โดยแบ่ง ออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่ จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็น พิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การ ดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ ของการบริการ กล่าวคือ

ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ

ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ

ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ

ช่วยรักษานักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจนั้น

2. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการ ต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้ม หลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการ จึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงาน และทำรายได้ดี

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2539 : 45) ได้ให้ ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการ หมายถึงกิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ สนองความต้องการแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าตัวอย่างเช่น โรงงาน อุตสาหกรรมได้ผลิตอุปกรณ์ขึ้นมาชิ้นหนึ่งแล้วขายผ่านพ่อค้าปลีก ในแง่ของการบริการที่จะต้อง มี เกี่ยวกับการขายอุปกรณ์ชิ้นนั้น ได้แก่ การติดตั้ง การซ่อม การให้เช่า การฝึกอบรมคนให้รู้จักวิธีใช้ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การขายต่อ

กรอนรูส์ (Gronroos, 1990) ได้ขยายคำว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ กิจการหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้น จากการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ

สโบลโล (Sabolo, 1975) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การ บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึง พพอใจด้านลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดง ความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

วัชร วัชรเสถียร (2539) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสำคัญ สะดวกรวดเร็ว ให้ความสำคัญธรรมชาติและความสะดวก ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ซึ่งตามความหมายดังกล่าวทำให้อธิบายลักษณะเฉพาะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)

การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงซื้อ เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดคุณลักษณะเกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)

การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการเหล่านั้นได้ การผลิตและการบริโภคของการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคทีหลัง เนื่องจากบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตของการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อหรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

3. ไม่แน่นอน (Variability)

การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการของเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

การบริการไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะทำให้เกิดเป็นความสูญเปล่า เนื่องจากไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียบ่อยครั้งขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา เพราะความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้นการบริการจึงต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมสำหรับไว้บริการให้กับผู้มารับบริการเมื่อใดก็ได้การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่รับบริการ ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจจะซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าโดยทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้ารับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาแล้ว

จากความหมายของการบริการและลักษณะเฉพาะของการบริการทำให้เกิดแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจกระทำได้นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลิตภัณฑ์ สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการ

ระบบบริการเป็นสิ่งสำคัญที่หลายองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนต่างตระหนักถึงและสร้างความแตกต่างในด้านบริการ เพื่อการรักษาระดับการให้บริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ได้มาตรฐานเป็นที่พึงพอใจ โดยคำนึงถึงบริการที่ให้อาจมีคุณภาพเพียงพอหรือไม่

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537:171) ได้ให้ความหมายของการบริการที่มีคุณภาพในแนวคิดทางการตลาดว่า คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ นั่นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า (Conformance to Requirement) ซึ่งเป็นผู้ได้รับ

ประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้นๆ เนื่องจากคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Out come) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2538:234) ได้ให้ความหมายของการให้บริการที่มีคุณภาพว่า หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการ ที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความโดดเด่น โดยตรง หรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจ จากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยนสัมผัส มีประสบการณ์ทดลองใช้ เป็นต้น

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2539:1) กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพคือการที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

พารัสชวรามาน (Parasuraman, 1985:41-45) กล่าวว่าบริการที่มีคุณภาพหมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการมีลักษณะสำคัญ กล่าวคือ สิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยกได้ และเก็บรักษาไม่ได้ คุณภาพบริการจึงถูกประเมินจากทั้งกระบวนการของการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในบางครั้งมีความสำคัญมากกว่าผลของการบริการโดยได้ศึกษาตัวกำหนดคุณภาพบริการได้ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ หรือความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (Responsive)
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างดี
 - 2.4 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

- 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ(Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้รับบริการรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน
 - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
5. การให้เกียรติ(Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
 - 5.2 การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม (Communication)ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
 - 7.1 คุณภาพของงานมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (security)
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพเช่น เครื่องมือ อุปกรณ์มีความสะอาดปลอดภัย
9. ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (understanding)ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและการเอาใจใส่ผู้รับบริการ
10. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่บริการให้สวยงาม สะอาด

เซฮาล์ม(Zeithaml ,1988:35-48) ได้พัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจโดยสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพบริการโดยมีตัวชี้วัด 5 ประการที่เรียกว่า “RATER” ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้(Reliability)

หมายถึง การบริการนั้นจะต้องถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรกและทุกครั้งที่ได้รับบริการ ต้องมีความสม่ำเสมอและบริการทุกครั้งต้องได้ผลดีเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นที่พึงได้

2. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

การที่จะให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ได้นั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ ความสุภาพน่าเชื่อถือความเป็นมิตร ความสะอาดปราณีตในการปรากฏต่อสายตา ผู้รับบริการมีความซื่อสัตย์ มีคุณค่าน่าไว้วางใจ มีความปลอดภัยจากอันตรายต่อร่างกายและทรัพย์สิน

3. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibles)

เนื่องจากคุณภาพบริการสามารถประเมินการเปรียบเทียบจากการบริการที่ได้รับจริง การบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกทางกายภาพจะทำให้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้ข้อมูลในการบริการ การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อ และความมีอัธยาศัยไมตรี

4. ความเอาใจใส่ (Empathy)

ผู้ให้บริการจะต้องมีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการ รู้จักผู้รับบริการและจำผู้รับบริการได้ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการได้ง่าย

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างรวดเร็วและชี้แจงการให้บริการทุกครั้ง

กุลธรน ธนาพงศ์ธร (2528:12) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติคนเพื่อผู้อื่น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข โดยมีหลักการให้บริการ 5 ข้อ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ของบริการที่องค์กรควรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ต้องทำไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการ

3. หลักความเสมอภาค บริการนั้นจะต้องบริการทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่มีใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ในลักษณะที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช , สำนักศึกษาต่อเนื่อง (2538: 2-3) กล่าวถึงการสร้างความสำเร็จในงานบริการผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงแนวทางการสร้างเสริมงานบริการ 6 ประการ หรือ 5P1S ดังนี้

1P=Place สถานที่ จะต้องสะอาดเป็นระเบียบ สะดวกสบาย สวยงาม และมีความปลอดภัย รวมทั้งทำเลที่ตั้ง ทางเข้า ออกสะดวก

2P=Price ราคา ต้องพอประมาณ ไม่แพงเกิน

3P=Produce ผลผลิตต้องดี มิใช่ผลิตแล้วไม่มีคุณภาพ หรือเน่าเสียหมด

4P=Promote ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบทั่วถึง มีเอกสารแผ่นพับ ไปสเตอร์ที่สวยงาม สะดุดตา สะดุดใจ

5P=Person บุคลากรหรือพนักงานต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการต้องใกล้ชิดผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงต้องลงมาใกล้ชิด ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการในทุกๆจุด

1S=Service งานบริการ เป็นผู้ปฏิบัติงานบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยผู้ให้บริการควรมีจิตสำนึกในงานบริการ และตระหนักถึงเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติพิเศษ ของผู้ให้บริการ
2. มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาที่จะคอยให้บริการ
3. มีความเป็นมิตร รู้จักยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ
4. ตระหนักถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งพนักงานและสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ
5. การให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหน้าที่ โดยตรงของเราพยายามให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
6. ฝึกฝนตนเองให้สนุกกับงานที่ทำ มองมุมดีงามของงาน โดยสำนึกว่างานบริการเป็นงานเปิดโลกทัศน์ที่กว้าง สามารถรู้จักคนมากขึ้น
7. พนักงานทุกคนในสถานประกอบการจะต้องกระตือรือร้น มีการทักทายด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส

8. จะต้องเป็นผู้สร้างคุณค่าสำหรับลูกค้า

9. หัดเป็นผู้ที่รู้จักสังเกตปฏิกิริยาของลูกค้าเพื่อที่จะตอบสนองหรือแก้ไขได้

ทันห่วงที่

10. จะต้องเป็นผู้สร้างความประทับใจกับลูกค้าทุกระดับอย่างเสมอหน้า โดยไม่แบ่งระดับลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้าทุกคน

การให้บริการที่ประทับใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งขององค์กร ระบบบริการที่ดี จะต้องมีการบวนการในการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มารับบริการ โดยที่การให้บริการนั้นๆจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้ที่กำหนดและทำให้ประสบผลสำเร็จก็คือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบของการปฏิบัติเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานบริการเป็นสำคัญ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังนี้

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (New Webster s, 1985 :853) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึงปฏิกิริยาของความพึงพอใจหรือระดับของความพึงพอใจในการได้รับความสำเร็จ ความปรารถนาการตอบสนองหรือความต้องการ การทำให้พอใจหรือสภาพการณ์ ความยินดีที่ได้รับความสำเร็จ การได้รับคำตอบแทน การปลดปล่อยหนี้สินหรือข้อผูกมัด การได้รับการผ่อนผันหรือได้รับโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขการกระทำผิด หรือหลุดพ้นจากข้อสงสัยต่างๆหรือการที่ผู้ป่วยได้รับความสุขจากการปฏิบัติทางศาสนกิจในภาวะที่มีความเจ็บป่วย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537:659) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จูใจ

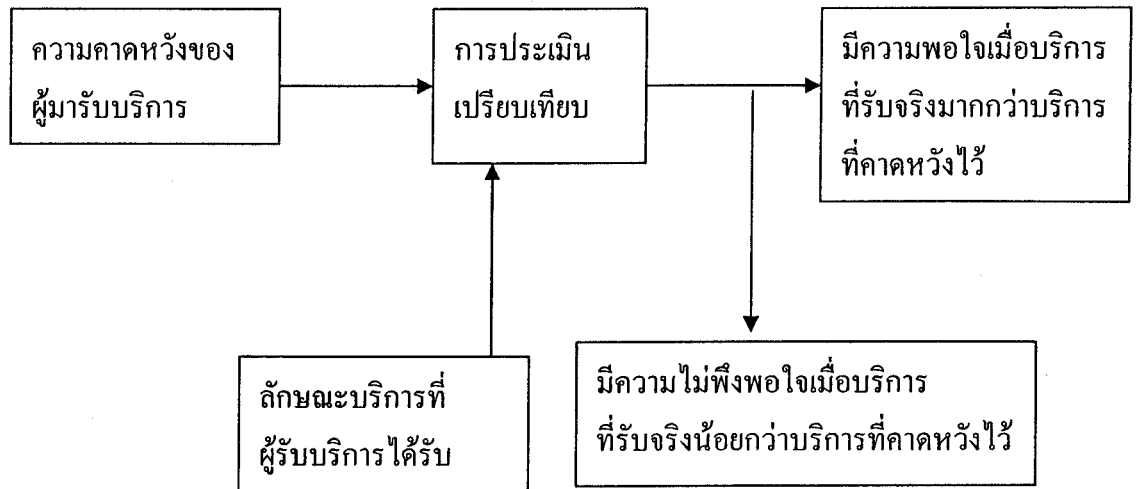
วรูม(Vroom,1964:99) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

วอลเลอ์สเตน (Wallerstein ,1971:256) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน(Wolmam ,1973:334) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายตามความต้องการหรือตามแรงจูงใจ

แชลลีย์(Shelley ,1975:252-268) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขเป็นความรู้สึกที่มีระยะย้อนกลับ ทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความสุขที่เป็นความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนของความรู้สึกทางบวกและลบ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ ฉะนั้นความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2538,น.18) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับ ที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงในทางบวกของบุคคล ที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตาม ปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ 2 ประการ คือ คุณภาพ ของผลิตภัณฑ์ และ คุณภาพของการบริการ แต่ถ้การบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ ดังนั้นการมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจสามารถกำหนดภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล

ที่มา: จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539) “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ใน เอกสารการสอน
 ศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตร์บริการ หน่วยที่ 8 หน้า 1-43 นนทบุรี
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อะเคย์และแอนเดอร์สัน(Aday and Andersen , 1971:52-80) ได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน
 6 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience)
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ(Office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ(Availability of care when need)
 - 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการ (Co-ordination)
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs met at one place)
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย(Concern of Doctor for overall health)
 - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา(Follow- up care)
3. ความพึงพอใจต่ออหยาตย์ความสนใจของผู้ให้บริการ (COurtesy)

การแสดงท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ การแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Medical Information)

4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย(Information about what was wrong)

4.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย(Information about treatment)

4.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care)

4.4 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket costs)

พิชาย รัตนคิดถ ก ฎเกิด (2537 :149-152) เสนอแนวคิดที่ว่าปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการคือ

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ

หมายถึง องค์ประกอบและ โครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ หากเงื่อนไขมีน้อย โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจมีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่ให้ จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการที่ ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆว่ามีคุณค่าใช้สอยหรือมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึงความรู้สึที่เหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ

หมายถึงขั้นตอนต่างๆของการบริการที่ต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นเป็นทางเดินของงาน ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ไม่เกิดอันตรายในกระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ได้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆของสถานบริการ ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึงมีความสนใจและตั้งใจในหน้าที่บริการ

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึงการให้บริการต่อประชาชนแสดงออกต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึงการแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อหน้าที่การให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกัน รู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งร่างกายและจิตใจ เป็นความรู้สึกพอใจหรือยินดีที่ได้รับในการให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการได้รับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและต้องการ และถ้าสามารถสนองความต้องการนั้นได้ ก็จะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการนอกจากจะเน้นคุณภาพงานแล้ว ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเช่นเดียวกัน จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ พิชาขย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต มาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตน

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535:20) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการไว้ 6 ประเภทดังนี้

1. การบริการด้วยอัธยาศัยดี มีความมั่นใจที่จะให้บริการต่อผู้ประกันตน ได้แก่การ แสดงท่าทีเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสแสดงความห่วงใยต่อผู้ประกันตนที่ใช้ บริการ

2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา ได้แก่ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่ง ค่วน ใช้เวลารอคอยในสถานบริการน้อย

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ความเพียงพอด้านอาคารสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพเพียงพอตามความจำเป็นและตามความต้องการของ ผู้ประกันตน

4. การให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน ได้แก่สถานที่ไปมา สะดวก สามารถไปใช้บริการได้ง่าย สถานที่สะอาด สะดวก สบาย

5. ค่าใช้จ่ายที่เสียไปเพื่อเข้ารับบริการ ได้แก่เงินสมทบที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเป็นราย เดือนเข้ากองทุนประกันสังคม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและอื่นๆ

6. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

การให้บริการที่มีคุณภาพต่อผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม มีจุดมุ่งหมายให้ ผู้ประกันตนได้รับบริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ ผู้ประกันตนเกิดความประทับใจและพึงพอใจ แต่การให้บริการที่จะทำให้ผู้ประกันตนเกิดความพึง พอใจได้นั้น จะต้องมียุทธลักษณะของบริการที่ดี 12 ประการคือ

1. การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพ

2. การให้บริการมีอัธยาศัยดีสร้างความประทับใจให้ความเป็นกันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรา

3. การใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการ ติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

5. การทำงานตรงเวลา

6. สถานที่สะอาด สบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือรวบรวมการบริการไว้ในจุดเดียวกัน

7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจแก่ประชาชนและพยายามสนองความต้องการให้เป็นที่ประทับใจ

8. ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน

9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ และเจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการหรือให้บริการในวันหยุด

11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นงานบริการที่สัมผัสกับประชาชน ซึ่งเป็นผู้ประกันตนที่เป็นสมาชิกกองทุนประกันสังคมโดยตรง ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้ประกันตนว่า เมื่อเขาเหล่านั้นจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมแล้ว จะได้รับบริการที่ดีจากสำนักงานประกันสังคม ฉะนั้นคุณภาพในการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่ดีที่สุด สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม และผู้ประกันตนพึงพอใจ ซึ่งการที่จะบริการได้เช่นนี้ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการบริการให้มีคุณภาพ โดยการจัดระบบการบริหารจัดการทั้งทรัพยากร บุคลากรและสิ่งเอื้ออำนวยในการบริการให้เพียงพอ มีผู้บริหารที่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้เหมาะสม ตลอดจนมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นมาตรฐานบริการให้สูงขึ้น และทวงไว้ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพอย่างถาวร

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประกันสังคม

แนวคิดเรื่องประกันสังคมริเริ่มครั้งแรกในประเทศเยอรมัน โดยมีการออกกฎหมายประกันสังคมขึ้นในปี พ.ศ. 2426 ทั้งนี้ก็เพื่อบรรเทาปัญหาของลูกจ้างที่ประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว จากสังคมเกษตรกรรมสู่สังคมอุตสาหกรรมซึ่งทำให้ผู้ใช้แรงงาน ไม่มีหลักประกันในการดำรงชีวิต ไม่มีเงินซื้อเครื่องอุปโภค บริโภค เลี้ยงตนเอง และครอบครัว เมื่อว่างงานหรือไม่สามารถทำงานได้ จึงทำให้เกิดการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงการปกครองตามปรัชญาของคาร์ลมารกซ์มากขึ้น บิสมาร์ค ซึ่งเป็นนักการเมืองอยู่ในขณะนั้น จึงต้องการทำลายแรงกดดันที่ต้องการปฏิวัติ และได้สร้างระบบ “หุ้นส่วนทางสังคม” ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้างและรัฐบาล อันเป็นรากฐานซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของเยอรมัน

4.1 หลักการประกันสังคม

การประกันสังคม มีหลักการสำคัญ 3 ประการ สุเทพ เชาวลิต (2527 : 227)

1. การประกันสังคมเป็น โครงการให้ความคุ้มครองประชาชน ผู้ที่ได้รับความคุ้มครองจากโครงการนี้คือ สมาชิกที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม หรือเรียกว่า ผู้ประกันตน โดยจะคุ้มครองบุคคลที่มีรายได้พอเลี้ยงตัวและครอบครัวอยู่แล้ว ไม่ให้แปรสภาพกลายเป็นบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ยามประสบปัญหาความเดือดร้อน นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของรัฐบาลเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชน ได้อีกเป็นจำนวนมาก

2. การประกันสังคมมีหลักการให้ประชาชนได้ช่วยเหลือตนเองด้วยการออมทรัพย์และเสียสละเพื่อส่วนรวม การประกันสังคมเป็นโครงการใหญ่ที่ต้องใช้เงินจำนวนมาก เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้จ่ายบำบัดความเดือดร้อน และสร้างสรรค์ความสุขสมบูรณ์ให้แก่ผู้ประกันตนได้อย่างทั่วถึง จึงกำหนดให้ลูกจ้างแต่ละคนออกเงินสมทบทุนดังกล่าวด้วย โดยมีจุดมุ่งหมายให้ทุกคนให้ช่วยเหลือตนเอง และขณะเดียวกันก็เป็นการช่วยเหลือบุคคลอื่น โดยใช้เงินกองทุนกลาง ถือว่าเป็นการเสียสละเพื่อส่วนรวม

3. การประกันสังคมเป็นหลักการวางรากฐานความมั่นคงทางสังคม โครงการประกันสังคมเป็นโครงการที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย จึงเป็นวิธีการที่สามารถสร้างความสามัคคีระหว่างบุคคลในฐานะต่างๆ ให้ร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นับว่าเป็นการก่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคมอย่างหนึ่ง

ศิรา สิทธิพานิช (2532 : 11-13) ได้กล่าวว่าหลักการประกันสังคมมีหลักการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ให้ประชาชนช่วยเหลือตนเองด้วยการออม และเสียสละเพื่อส่วนรวม การประกันสังคมจะต้องใช้เงินจำนวนมาก การอาศัยเงินงบประมาณแผ่นดินอย่างเดียวย่อมสำเร็จได้ยาก จึงกำหนดให้ผู้ประกันตนแต่ละคนร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุน ด้วยการเสียสละคนละเล็กน้อยของตนตามกำลังความสามารถของรายได้ที่ได้รับและให้นายจ้างซึ่งมีหน้าที่จัดสวัสดิการแก่ลูกจ้างของตนร่วมกับรัฐบาลซึ่งมีหน้าที่ต้องจัดสวัสดิการให้กับประชาชนทุกคน ได้ร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนอีกคนละสามส่วนเพื่อนำไปใช้จ่ายบำบัดความเดือดร้อนแก่ผู้ประกันตน ตามหลักการช่วยเหลือตนเองและผู้อื่น ซึ่งเป็นการเสียสละเพื่อประโยชน์สุขส่วนรวมอยู่ในตัว

2. เป็นการวางรากฐานความมั่นคงทางสังคม การประกันสังคมต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังกล่าว เป็นการสร้างความสามัคคีระหว่างบุคคลในฐานะต่างๆ โดยเฉพาะนายจ้างกับลูกจ้าง ซึ่งนายจ้างออกเงินสมทบโดยมิได้หวังผลตอบแทนทำให้ลูกจ้าง

เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน นับเป็นการถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมเป็นอย่างดี

3. ให้ความคุ้มครองประชาชน ประชาชนได้รับความคุ้มครอง คือ ผู้ประกันตน หรือสมาชิกของโครงการซึ่งครอบคลุมการประกอบอาชีพเกือบทุกสาขา โดยมีหลักการที่จะคุ้มครองบุคคลที่มีรายได้อ่อนแอและครอบครัวอยู่แล้ว ไม่ให้แปรสภาพกลายเป็นบุคคลที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้ เมื่อต้องประสบกับความเจ็บป่วยเรื้อรัง พิการ ชราภาพหรือกรณีว่างงาน อันเป็นเหตุให้ต้องเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้น หรือขาดรายได้ประจำอย่างกระทันหัน โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงิน หรือให้บริการอันจำเป็นตามความเหมาะสม เช่น การให้บริการทางการแพทย์ ค่าใช้จ่าย ในการทดแทนการขาดรายได้ เป็นต้น

ธีระ ศรีธรรมรักษ์ และคณะ (2536:7-8) ได้สรุปหลักการและแนวคิดของการประกันสังคมไว้ว่า หลักการของการประกันสังคมหรือของกฎหมายประกันสังคมที่ออกมาเพื่อใช้บังคับอย่างถูกต้องเหมาะสมและประสบความสำเร็จได้นั้นอยู่ที่การให้ประชาชนที่อยู่ในสังคมและในประเทศนั้นร่วมกันเสี่ยงภัยร่วมกันออกเงินสมทบ เมื่อสมาชิกในกองทุนเกิดเคราะห์กรรมขึ้นก็สามารถได้รับความช่วยเหลือจากกองทุน ซึ่งถือเป็นหลักการที่จะให้ประชาชนแต่ละคนมีส่วนช่วยในการช่วยเหลือตนเองและครอบครัว โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักสามฝ่ายร่วมรับภาระนอกจากลูกจ้างต้องจ่ายเงินสมทบแล้ว นายจ้างและรัฐบาลควรมีส่วนร่วมรับภาระด้วย เพราะเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการทำงานของลูกจ้าง
2. หลักการบังคับโดยให้ลูกจ้างทั้งหมดเข้ามาอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย มีการยกเว้นน้อยที่สุด เพื่อให้มีพื้นฐานการดำเนินงานที่กว้างขวางเพียงพอ
3. หลักจ่ายตามความสามารถได้ตามความจำเป็น เป็นหลักการคำนวณเงินสมทบที่ให้ถือรายได้ลูกจ้างเป็นเกณฑ์ ผู้ที่มีรายได้สูงจะจ่ายมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำแต่ประโยชน์ที่ได้รับจะเท่าเทียมกันและได้เมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น เช่น ได้รับเมื่อเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ เป็นต้น
4. หลักการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข ลูกจ้างที่มีฐานะดี รายได้สูง มีสุขภาพดี ความเสี่ยงภัยจากอันตรายต่างๆ น้อย แม้ว่าจะได้รับประโยชน์จากการประกันสังคมน้อย ก็ต้องอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายประกันสังคม เพื่อเฉลี่ยสุขให้แก่ลูกจ้างที่ยากจนมีรายได้น้อย มีปัญหาสุขภาพอนามัย และมีความเสี่ยงภัยจากอันตรายต่างๆ ที่สูงกว่า
5. หลักมาตรฐานขั้นต่ำประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันสังคม ต้องถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ลูกจ้างควรได้รับ กิจกรรมที่จะอยู่นอกบังคับของกฎหมายประกันสังคมได้จะต้องมีมาตรฐานที่สูงกว่าที่กำหนดไว้ในกฎหมายนี้เท่านั้น

อำพล สิงห์โกวินทร์ (2537:4) ได้อธิบายหลักการสำคัญของโครงการประกันสังคม คือ การให้ประชาชนในแต่ละสังคมหรือแต่ละประเทศ มีส่วนช่วยตนเองโดยการร่วมกันเสี่ยง (Sharing of the Risk) ด้วยการออกเงินสมทบ (Contribution) เข้ากองทุนกลางเป็นลักษณะภาษีพิเศษ (Ear Mark Tax) คือ กำหนดให้สมาชิกจ่ายเงินสมทบเป็นการเฉพาะ เพื่อประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับส่วนใหญ่มักจะเป็นระบบบังคับ โดยรัฐบาลจะเริ่มบังคับใช้กับภาคอุตสาหกรรมก่อนจึงจะเริ่มขยายไปสู่ภาคเกษตรกรรมและอื่นๆ การเก็บเงินสมทบเข้ากองทุนนั้น เพื่อให้สมาชิกสามารถเบิกเงินมาใช้จ่ายใช้สอย ในกรณีที่ต้องขาดรายได้อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย ทูพพลภาพ คลอดบุตร ตาย ชราภาพ เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะมีเงินใช้จ่ายแล้วก็ยังจะได้รับบริการทางการแพทย์หรือสามารถเบิกเงินค่าบริการทางการแพทย์จากเงินกองทุนได้ หากไม่มีการนำเงินสมทบไว้กับกองทุนกลางหรือกองทุนรวมจะเป็นภาระหนัก หากบุคคลจะต้องรับผิดชอบตามลำพังเมื่อเจ็บป่วยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้มีรายได้ไม่มากนัก เงินกองทุนกลางนี้โดยทั่วไปเรียกว่า “กองทุนประกันสังคม” จะสามารถช่วยเหลือสมาชิกได้ทันทีแม้จะมีความจำเป็นต้องใช้เงินก่อนโต หรือต้องขาดรายได้ไปเป็นเวลานาน 10 ปี ดังนั้น โครงการประกันสังคมจึงเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า เป็นโครงการที่ช่วยเหลือสมาชิกทั้งด้านจิตใจและด้านวัตถุ สามารถทำให้ผู้ที่ทำงานรับจ้างมีโครงการที่ช่วยเหลือสมาชิกทั้งด้านจิตใจและด้านวัตถุ สามารถทำให้ผู้ที่ทำงานรับจ้างมีความมั่นใจในอนาคตตนเอง และสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่เท่ากับเป็นการเพิ่มผลผลิตและเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศชาติโดยส่วนรวมนั่นเอง

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ International Labour Organization (ILO, 1989) อ้างถึงในสำนักงานประกันสังคม, กงนิติการ(2543:12) ได้กำหนดหลักการของการประกันสังคมไว้ดังนี้

1. การประกันสังคมจะมีการบริหารทางการเงิน โดยวิธีการจัดเก็บเงินสมทบซึ่งโดยปกติมีมาจากการสมทบของนายจ้างและลูกจ้าง ทั้งนี้ รัฐจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการจ่ายเงินสมทบหรือให้เงินอุดหนุนอื่นๆ ด้วยหรือไม่ก็ได้
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคมนั้น จะเป็นลักษณะของการบังคับซึ่งจะมีข้อยกเว้นน้อยมาก
3. เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษ ซึ่งต้องนำไปจ่ายเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่กำหนดและนำไปใช้ในการบริหาร
4. ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

5. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนขึ้นอยู่กับ การได้จ่ายเงินสมทบ ที่เป็นไปตามเงื่อนไข โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบความจำเป็นหรือการตรวจสอบรายได้แต่อย่างใด

6. อัตราเงินสมทบและอัตราประโยชน์ทดแทนจะมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ประกันตน

7. การประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยจากการทำงาน โดยทั่วไปจะมาจากการสนับสนุนทางการเงินจากนายจ้างแต่เพียงผู้เดียว โดยอาจมีรัฐช่วยจ่ายเงินอุดหนุน

สรุปได้ว่า หลักการประกันสังคมเป็นการให้ความคุ้มครองประชาชนที่เข้าเป็นสมาชิกของโครงการ ได้มีหลักประกันความมั่นคงทางสังคม เมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนจากการเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย คลอดบุตร ชราภาพ หรือ ว่างงาน ทำให้เกิดปัญหาการขาดรายได้ การเข้าโครงการประกันสังคมเป็นลักษณะบังคับให้นายจ้างและลูกจ้างต้องออกเงินสมทบร่วมกัน และรัฐบาลจะออกเงินสมทบอุดหนุนด้วยบางส่วนตามเกณฑ์รายได้ของลูกจ้าง โดยจะยึดหลักการช่วยเหลือตนเองเสียสละเพื่อส่วนรวม การมีส่วนร่วมกันในการออมเงิน ร่วมกันเสี่ยง เฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิกประกันสังคม

4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมในประเทศไทย

แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมในประเทศไทยเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2495 ในสมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรีโดยเริ่มมีพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 นับว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกที่วางแนวทางของการประกันสังคมไว้ โดยให้ความคุ้มครองประชาชนเกี่ยวกับเรื่องความเสี่ยงจากการประสบเคราะห์กรรม และการขาดรายได้ อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย หรือ ได้รับความอุบัติเหตุ แต่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล และนายจ้างสมัยนั้นจึง ได้มีมติให้งดการบังคับใช้ไว้ก่อน

ในปี พ.ศ.2515 รัฐบาลโดยคณะปฏิวัติได้กำหนดให้มีกองทุนทดแทนเพื่อจ่ายให้แก่ลูกจ้าง ในกรณีลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรค ซึ่งเกิดจากการทำงานอันเป็นแนวทางหนึ่งของการประกันสังคม กองทุนเงินทดแทนนี้ได้เรียกเก็บเงินสมทบเฉพาะนายจ้างที่มีจำนวนลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป โดยมี สำนักงานกองทุนเงิน ทดแทนเป็นองค์กรที่รับผิดชอบซึ่งเริ่มเปิดดำเนินการในวันที่ 1 มกราคม 2517 เป็นต้นมา นับได้ว่าเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมอย่างแท้จริง ต่อมาในปี พ.ศ. 2524 ซึ่งมีพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเตรียมการประกันสังคม โดยมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานและมีคณะกรรมการ 4 คณะ ประกอบด้วย ด้านการแพทย์ กฎหมาย การเงินและการบริหาร เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 คณะกรรมการชุดนี้ได้สรุปผลเสนอต่อ

คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการประกันสังคมซึ่งควรเริ่มดำเนินการกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ใน 10 จังหวัด โดยมีการเก็บเงินสมทบในอัตราร้อยละ 1.5 ของรายได้ลูกจ้าง และให้สำนักงานประกันสังคมอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการประกันสังคม อันประกอบด้วย ไตรภาคีเป็นผู้บริหาร สำหรับกิจการที่นายจ้างจัดสวัสดิการดีกว่าตามกฎหมายกำหนดไว้ให้มีสิทธิคงเดิม ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติรับในหลักการที่เสนอในเดือนกันยายน พ.ศ. 2525 แต่ให้คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ พิจารณารายละเอียดอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งทางคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ มีความเห็นว่าควรขยายงานกองทุนเงินทดแทนออกไปให้ทั่วถึงทุกจังหวัดก่อน เพื่อเป็นการวางรากฐานเกี่ยวกับการประกันสังคม ความเห็นนี้ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้มีการขยายกองทุนเงินทดแทนออกไปทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2528

ขณะที่ยังไม่มีมีการประกาศใช้กฎหมายประกันสังคมนี้ ทางกระทรวงการคลังได้พยายามส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้น โดยออกกฎกระทรวงฉบับที่ 162 เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บังคับใช้ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2527 ทั้งนี้เพื่อนายจ้างและลูกจ้างร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้วยความสมัครใจ โดยมีเงินสมทบจากทั้งสองฝ่าย เพื่อให้ลูกจ้างได้รับเงินจำนวนหนึ่งเมื่อลาออกจากงาน

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2530 ทางกระทรวงมหาดไทย ได้เสนอเรื่องการประกันสังคมให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง ในครั้งนี้คณะรัฐมนตรีมีมติรับหลักการเห็นด้วยตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอแต่ให้คำนึงถึงผลกระทบต่อรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในข่ายโครงการนี้ด้วย และให้กระทรวงมหาดไทยร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม ให้ครอบคลุมทุกประเภทของการประกันแล้วส่งให้คณะกรรมการกฤษฎีกาพิจารณาต่อไป โดยให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเชิญผู้แทนส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปร่วมชี้แจงด้วย

ในปี พ.ศ. 2531 คณะกรรมการกฤษฎีกาได้ตรวจพิจารณาแล้วให้ใช้ชื่อว่า “ร่างพระราชบัญญัติกองทุนสวัสดิการแรงงาน” แล้วนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งทางคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและได้นำเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร

ในปี พ.ศ. 2532 สภาผู้แทนราษฎรได้ลงมติรับหลักการ โดยให้พิจารณาร่วมกับร่างพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการประกันสังคมของพรรคการเมืองต่างๆ อีก 5 ฉบับ ซึ่งสภาผู้แทนราษฎร ได้ตั้งคณะกรรมการวิสามัญสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้พิจารณา เมื่อพิจารณาเสร็จแล้วให้ใช้ชื่อว่า “ร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม”

ในปี พ.ศ. 2533 สภาผู้แทนราษฎรได้ส่งเรื่องให้วุฒิสภาพิจารณา ซึ่งทางวุฒิสภาเห็นชอบด้วยกับหลักการและได้ตั้งคณะกรรมการวิสามัญวุฒิสภาขึ้น ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม ดังกล่าวเพื่อทำการแก้ไขเพิ่มเติม แล้วส่งมายังสภาผู้แทนราษฎรอีก

ครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2533 สภาผู้แทนราษฎร ได้ลงมติเป็นเอกฉันท์ ยืนยันตามร่างที่คณะกรรมการการเสนอ จึงถือว่าร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม ได้รับความเห็นชอบจากรัฐสภาทำให้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นไป (สำนักงานประกันสังคม, 2535)

สำนักงานประกันสังคม จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 หมวด 2 มาตรา 19 ให้จัดตั้ง “สำนักงานประกันสังคม” ขึ้น มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการอื่น และคณะอนุกรรมการตามพระราชบัญญัติ
- เก็บ รวบรวม และวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคม
- จัดทำทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตนซึ่งต้องส่งเงินสมทบเข้ากองทุน
- ปฏิบัติงานตามที่พระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน
- กระทำกิจกรรมอย่างอื่นตามที่รัฐมนตรี คณะกรรมการ คณะกรรมการอื่นหรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้กับประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต โดยมีหลักการตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 หมวด 2 เงินสมทบ มาตรา 46 ให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ออกเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย และกรณีคลอดบุตร ฝ่ายละเท่ากันตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง การดำเนินการของสำนักงานประกันสังคมถือว่าเป็นระบบความมั่นคงทางสังคม (Social Security) ที่ดีมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง โดยสำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลัก (Mission) คือ ให้ความคุ้มครองแก่สมาชิกลูกจ้างในสถานประกอบการที่เป็นผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยทั้งเนื่องจากทำงาน (กองทุนเงินทดแทน) และไม่เนื่องจากการทำงาน (กองทุนประกันสังคม) เพื่อเป็นหลักประกันในการดำรงชีวิต โดยมีการทดแทนการขาดรายได้ และประสานกับสถานพยาบาลเพื่อให้บริการทางการแพทย์ด้วยความรวดเร็ว และเป็นธรรม ซึ่งจะนำไปสู่การเสริมสร้างความมั่นคงให้กับสังคมได้อีกทางหนึ่ง ปัจจุบันนี้สำนักงานประกันสังคมได้ขยายสำนักงานสาขาผู้ทุกจังหวัดเพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนและนายจ้างได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังพยายามพัฒนาระบบการบริการองค์กร และเสริมทักษะ ศักยภาพบุคลากร รวมถึงการปฏิรูปองค์กรให้มีขีดความสามารถยิ่งขึ้นเพื่อการให้บริการแก่ผู้ประกันตนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งยังได้มีการจัดตั้งศูนย์ฟื้นฟู

สมรรถภาพคนงานประจำภาค และในปี พ.ศ. 2534 เริ่มโครงการนำร่องให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลเอง

ปี พ.ศ. 2536 ขยายความคุ้มครองจากเดิมที่ครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คน ขึ้นไป เป็นให้การคุ้มครองลูกจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน และพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทน โดยนำคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์มาใช้ในการทำงาน โดยเริ่มโครงการในบางจังหวัดที่มีความพร้อม

ปี พ.ศ. 2537 ขยายเขตพื้นที่ให้บริการ โดยการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/สาขา เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ นายจ้าง และลูกจ้างผู้ประกันตน ให้สามารถมาชำระเงินสมทบ หรือรับประโยชน์ทดแทนได้จากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ หรือสาขา ที่อยู่ใกล้ที่สุด

ปี พ.ศ. 2538 พัฒนาระบบการออกบัตรประกันสังคมให้ผู้ประกันตนได้รับในวันที่มาขึ้นทะเบียน โดยจัดทำเป็น “โครงการนำร่อง” ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระบุรี มีการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคมทางโทรศัพท์ หมายเลข 1506 เพื่อตอบคำถามด้านการประกันสังคม โดยเปิดบริการไม่เว้นวันหยุดราชการ ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2543 ได้ปรับปรุงระบบงานบริการสอบถามข้อมูลให้เป็นระบบอัตโนมัติสามารถสอบถามได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการแก่นายจ้างและผู้ประกันตน โดยสมัครใจ ในการชำระเงินสมทบประจำทุกเดือน โดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการออกใบเสร็จรับเงิน เพื่อความรวดเร็ว และความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ยังเพิ่มทางเลือกให้ผู้ประกันตน และนายจ้างสามารถส่งเงินสมทบทางไปรษณีย์ และผ่านทางธนาคารกรุงไทย มีการขยายการรับ-จ่ายเงินสมทบผ่านธนาคารพาณิชย์ชั้นนำ การกำหนดมาตรฐานสถานพยาบาลที่ให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน นอกจากนี้สำนักงานประกันสังคมได้สมัครเป็นสมาชิกสมาคมการประกันสังคมระหว่างประเทศ (International Social Security Association-ISSA) เพื่อนำความรู้ และประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของประเทศอื่นๆ ที่เป็นสมาชิกสมาคมฯ มาปรับปรุงงานประกันสังคมของประเทศไทย ด้านสิทธิประโยชน์มีการขยายเวลาการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตนต่ออีก 6 เดือน ภายหลังออกจากงานแล้วและเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตน กรณีคลอดบุตร ซึ่งเดิมเคยได้เงินเหมาจ่ายจากเดิม 1,500 บาท เป็น 3,000 บาท

ปี พ.ศ. 2539 เพิ่มทางเลือกในการชำระเงินสมทบให้กับนายจ้าง โดยให้นายจ้างที่มีความพร้อม สามารถชำระเงินสมทบด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระในการบันทึกข้อมูล เป็นการประหยัดกระดาษ และประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ นายจ้างด้วย รวมทั้งเริ่มโครงการตรวจรับรองมาตรฐานและควบคุมคุณภาพบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม

ปี พ.ศ. 2540 ขยายโครงการให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลด้วยตนเองได้ทั่วประเทศ

ปี พ.ศ. 2541 ดำเนินการขยายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร และชราภาพตามที่กฎหมายกำหนด โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541 พัฒนารูปแบบการส่งเงินสมทบโดยสื่อคอมพิวเตอร์ โดยบรรณรักษ์ให้มายจ้างชำระเงินสมทบด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการจ่ายค่าตอบแทนให้มายจ้าง ข้อมูลละ 1 บาท สำหรับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 500 คน ขึ้นไป นอกจากนี้สำนักงานประกันสังคมของประเทศไทย ได้รับการคัดเลือกให้เป็นกลุ่มแกนหลัก (core group) ในการดำเนินงานวิจัยในโครงการวิจัยด้านการประกันสังคมในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกของสมาคม ISSA (International Social Security Association)

ปี พ.ศ. 2542 ขยายระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทน โดยนำคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์มาใช้ในการทำงาน และดำเนินการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนทางโทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตน และช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยตนเองที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด หรือสาขา โดยเริ่มดำเนินการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมาและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดนำร่อง มีการขยายระยะเวลาให้ความคุ้มครองลูกจ้างผู้ประกันตน ภายหลังออกจากงานแล้วให้ได้รับการคุ้มครองกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตาย และคลอดบุตร จากเดิม 6 เดือน เป็น 12 เดือน ทั้งนี้บังคับใช้เฉพาะช่วงเวลาที่มีการออกตั้งแต่ 31 ก.ค. - พ.ศ. 2542 - 31 ธ.ค. พ.ศ. 2542 โดยระยะเวลาดังกล่าว ไม่ต้องจ่ายเงินสมทบ

ปี พ.ศ. 2543 ปรับปรุงระบบงานบริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ หมายเลข 1506 ให้เป็นระบบอัตโนมัติสามารถสอบถามได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง เริ่มใช้รูปแบบบัตรประกันสังคมแบบใหม่ จากบัตรกระดาษ มาเป็นบัตรพลาสติก เพื่อสะดวกในการเก็บรักษา

ปี พ.ศ. 2544 เริ่มใช้เลขประจำตัวประชาชนแทนเลขบัตรประกันสังคม เพื่อให้ลูกจ้างผู้ประกันตนได้รับความสะดวกในการติดต่อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม มีการขยายความคุ้มครองจากเดิมที่ครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน ขึ้นไป เป็นให้ความคุ้มครองลูกจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 เห็นชอบให้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมขยายความคุ้มครองประกันสังคมให้กับลูกจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป ซึ่งจะทำให้มีจำนวนสถานประกอบการเพิ่มขึ้นเป็น 1.23 ล้านแห่ง และมีจำนวนผู้ประกันตนเพิ่มขึ้นเป็น 10 ล้านคนและอีกส่วนหนึ่งของการพัฒนาที่อยู่ในระหว่างการศึกษา นั่นคือ การทำข้อตกลง

ระหว่างประเทศของสมาคม ISSA (International Social Security Association) ที่แลกเปลี่ยนความคุ้มครองของโครงการประกันสังคมระหว่างกัน เพื่อให้ความคุ้มครองลูกจ้างผู้ประกันตนที่เดินทางไปทำงานประเทศอื่นที่มีในประเทศบ้านเกิดของตนให้ได้รับความคุ้มครองโดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการประกันชราภาพ ทูพพลภาพ และบำนาญตกทอด

สำนักงานประกันสังคม ได้พยายามพัฒนาระบบการทำงาน พัฒนาคูณการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่นายจ้างและลูกจ้างผู้ประกันตนให้ได้รับความสะดวก อีกทั้งยังเป็นการยกระดับระบบการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นระบบสากล เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ และระดับโลก

ส่วนเรื่องการขอรับสิทธิประโยชน์ ที่ผู้ประกันตนจะได้รับนั้น ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ลักษณะ 3 ประโยชน์ทดแทน หมวด 1 มาตรา 54 มีดังนี้

- (1) ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย
- (2) ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร
- (3) ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ
- (4) ประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย
- (5) ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร
- (6) ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ
- (7) ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน ยกเว้นผู้ประกันตนมาตรา 39

ปัจจุบันผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 โดยได้รับความคุ้มครองใน 7 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย เช่น ปวดหัวตัวร้อน หรือเป็นอะไรก็ตามที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน จะได้รับสิทธิในการรักษาฟรี โดยต้องไปใช้สิทธิในโรงพยาบาลที่เลือกไว้เท่านั้น แต่ในกรณีฉุกเฉิน ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลอื่นได้ โดยต้องออกค่าใช้จ่ายไปก่อนแล้วนำเอกสารหลักฐานใบเสร็จมาเบิกคืนจากกองทุนประกันสังคมในภายหลัง และจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง โดยได้รับตามที่หยุดงานจริงตามคำสั่งแพทย์แต่ไม่เกิน 90 วัน ต่อครั้ง และไม่เกิน 180 วันต่อปี เว้นแต่ป่วยด้วยโรคเรื้อรังจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ไม่เกิน 365 วัน ในกรณีทำฟันเดิมให้เบิกปีละ 400.00 บาทและตั้งแต่เดือนมกราคม 2549 เป็นต้นไป สำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้ผู้ประกันตนได้สิทธิ

ด้านทันตกรรม ในกรณีถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ใส่ฟันปลอม ฐานพลาสติกโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และไม่จำกัดจำนวนครั้งโดยให้ไปใช้สิทธิที่โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ

กรณีที่ 2 กรณีคลอดบุตร

กรณีคลอดบุตรนี้จะให้สิทธิทั้งผู้ชายและผู้หญิง สำหรับผู้ประกันตนชาย สามารถเบิกค่าคลอดบุตรให้ภรรยาได้ครั้งละ 6,000 บาท จำนวน 2 ครั้ง ในกรณีภรรยาไม่ได้เป็นผู้ประกันตนหรือภรรยาเป็นผู้ประกันตนแต่เบิกค่าคลอดครบ สองครั้งแล้วถึงแม้จะไม่ได้จดทะเบียนกันแต่มีการอยู่กินกันอย่างเปิดเผย กองทุนประกันสังคมจะจ่ายให้ โดยไม่ต้องจดทะเบียนรับรองบุตรแต่อย่างใดและสามารถใช้สิทธิคลอดบุตรได้ 2 ครั้ง เท่านั้น สำหรับผู้ประกันตนหญิง ได้สิทธิเกี่ยวกับกรณีคลอดบุตรมากกว่าผู้ชาย ไม่ว่าจะมีส่วนมีมายืนยันรับรองบุตรหรือไม่ก็ตาม โดยจะได้รับค่าคลอดบุตร 6,000 บาทและยังได้ค่าทดแทนการขาดรายได้ 50%ของค่าจ้างเฉลี่ย 3 เดือน สูงสุดใน 9 เดือน รวมถึงได้สิทธิลาคลอดอีก 90 วัน และตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป สำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มค่าคลอดบุตรให้จ่ายตามจริง เพื่อดูแลผู้ประกันตนที่ตั้งครรภ์ ตั้งแต่ฝากครรภ์จนกระทั่งคลอด แต่ผู้ประกันตนต้องไปฝากครรภ์และคลอดบุตรที่โรงพยาบาลที่เลือกไว้ในบัตรรับรองสิทธิ

กรณีที่ 3 กรณีเสียชีวิต

กรณีเสียชีวิต สามารถแบ่งได้ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ค่าจัดการศพ กองทุนประกันสังคมจะจ่ายให้ผู้จัดการศพหรือผู้ที่มีใบจัดการศพที่ทางวัดที่นำศพไปประกอบพิธีออกให้เป็นจำนวน 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 เงินสงเคราะห์ทายาท ซึ่งจะให้กับทายาทที่ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น พ่อ, แม่ , บุตร ,สามีหรือภรรยาที่จดทะเบียนสมรส โดยบุตรต้องเป็นบุตรจริงๆ ถ้าไม่ได้จดทะเบียนสมรสก็ต้องมีการจดทะเบียนรับรองเป็นบุตรของผู้ประกันตนบุตรบุญธรรมไม่มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ทายาท

กรณีที่ 4 กรณีทุพพลภาพ

กองทุนประกันสังคมจะจ่ายให้กับผู้ทุพพลภาพที่ไม่สามารถทำงานได้อีกต่อไป เป็นจำนวน 50% ของเงินเดือน ตลอดชีวิตและยังได้ค่ารักษาพยาบาลตามที่จ่ายจริงอีกไม่เกินเดือนละ 2,000 บาท

กรณีที่ 5 กรณีสงเคราะห์บุตร

เมื่อผู้ประกันตนมีบุตร กองทุนประกันสังคมจะจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรให้เดือนละ 200 บาท ทุกเดือนจนอายุครบ 6 ขวบ โดยจะให้สิทธิได้ครั้งละ 2 คน และเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ได้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์บุตรเป็นคนละ 350.00 บาท ทำให้ผู้ประกันตนมีเงินในการ

เลี้ยงดูบุตรเพิ่มขึ้นและผู้ประกันตนชายที่มีภรรยามากกว่า 1 คน สามารถใช้สิทธิรับเงินสงเคราะห์บุตรได้ด้วย แต่ต้องเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย โดยให้ใช้สิทธิได้แค่ครั้งละ 2 คนเท่านั้น

กรณีที่ 6 กรณีชราภาพ

เงินประกันสังคมที่ผู้ประกันตนถูกหักไปเป็นประจำทุกเดือนนั้นจะเก็บไว้เข้ากองทุนชราภาพ 6% โดยผู้ที่ส่งเงินสมทบมาไม่ครบ 180 เดือน จะได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินบำนาญส่วนผู้ที่ส่งเงินสมทบครบ 180 เดือน จะได้รับผลตอบแทนคืนในรูปของบำนาญ โดยผู้รับสิทธิประโยชน์จะต้องมีครบทั้ง 3 เงื่อนไข คือ

1. ระยะเวลาส่งเงินสมทบ 180 เดือน
2. ออกจากงาน
3. อายุครบ 55 ปี

ผู้ที่ส่งเงินสมทบครบ 15 ปี และออกจากงานเมื่ออายุ 55 ปี จะได้รับเงินคืนเป็นรายเดือนตลอดชีวิต 15% ของเงินเดือน 60 เดือนเฉลี่ยก่อนเกษียณ

กรณีที่ 7 กรณีว่างงาน

ผู้ประกันตนที่ว่างงานจะรับสิทธิในกรณีว่างงานได้นั้นจะต้องส่งเงินสมทบมาแล้ว 6 เดือน เมื่อผู้ประกันตนว่างงานให้แจ้งกรมจัดหางานเพื่อให้กรมจัดหางานริบจัดหางานให้ทำซึ่งการว่างงานจะมี 2 แบบ คือ

ลาออกเอง

ถูกเลิกจ้าง

การว่างงานทั้ง 2 แบบนี้ กองทุนประกันสังคม จะคุ้มครองให้ 20% ของค่าจ้างเป็นเวลา 6 เดือน

สำนักงานประกันสังคม มีจุดมุ่งหมายที่ต้องการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขของผู้ประกันตน โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับมากที่สุด ซึ่งปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายข้างต้น คือ

1. องค์กรจะต้องมีความคล่องตัว เป็นที่เชื่อถือของประชาชนทั่วไป
2. คนในองค์กรจะต้องมีความสามารถสูง
3. ระบบงานจะต้องเหมาะสมกับสภาพกฎหมายในปัจจุบัน

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความสำเร็จได้นั้น สำนักงานประกันสังคมจึงได้วางแนวทางการพัฒนา 3 ประการ คือ

1. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารองค์กร

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการที่ครอบคลุมกว้างขวาง ทั้งถึง สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารเงินกองทุนให้เกิดความมั่นคง และเกิด ประโยชน์สูงสุดต่อสังคม

4.3 การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เป็นหน่วยงานให้บริการงานประกันสังคม สังกัดงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 485/2543 เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2543 ในขณะนั้นใช้ชื่อว่า สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 10 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทน ครอบคลุม พื้นที่ความรับผิดชอบ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตภาษีเจริญ เขตทวีวัฒนาและเขตตลิ่งชัน ซึ่ง ต่อมากระทรวงแรงงานได้ดำเนินการปรับปรุงเขตพื้นที่การให้บริการของหน่วยงานในสังกัด จึงได้ปรับเปลี่ยนชื่อจาก สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 10 เป็น สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2548

สำนักงานประกันสังคมเขต พื้นที่ 6 เปิดให้บริการประกันสังคม ตั้งแต่วันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ.2547 โดยมีทำการตั้งอยู่ ณ อาคารศูนย์การค้าฟิวเจอร์ปาร์ค บางแค (ชั้น 3) เลขที่ 607 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ปัจจุบันมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ รวม 72 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 20 คน และพนักงาน 52 คน มีสถานประกอบการในความ รับผิดชอบจำนวน 8,587 แห่ง และผู้ประกันตนจำนวน 151,289 คน

ตามที่สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ ออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานประกันสังคม สำหรับกลุ่มงานประกันสังคม ได้จัดไว้เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ และให้ ผู้บริหารแต่ละหน่วยงานสามารถจัดแบ่งงานภายในได้เองนั้น โดยที่การสมควรกำหนดอำนาจหน้าที่ และโครงสร้างแบ่งงานของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ให้เกิดความเป็นเอกภาพ และสอดคล้องกับโครงสร้างของการพัฒนาระบบราชการ จึงให้กำหนดอำนาจหน้าที่และโครงสร้างการแบ่ง งานของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ดังต่อไปนี้

1. ให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.1 ปฏิบัติการและประสานงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงสร้างการต่อ สำนักงานประกันสังคม

1.3 ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองและหลักประกันในชีวิตแก่ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ หรือตาย อันมิใช่เนื่องจากการทำงานให้แก่นายจ้าง รวมทั้งการคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร ชราภาพและการว่างงาน การคุ้มครองผู้ประกันตนอิสระตามกฎหมายประกันสังคม และการให้ความคุ้มครองและหลักประกันในชีวิตแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ หรือตาย หรือสูญหาย อันเนื่องจากการทำงานให้นายจ้างตามกฎหมายเงินทดแทน ดำเนินงานทะเบียนและงานจัดเก็บเงินสมทบของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน รวมทั้งกิจการอื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยมีการแบ่งงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

2.1 กลุ่มงานให้บริการ (Front Office)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการขึ้นทะเบียนนายจ้าง ผู้ประกันตน การจัดเก็บเงินสมทบ การวินิจฉัยส่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน หรือผู้มีสิทธิตามกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทน การให้บริการด้านต่างๆแก่ผู้ขอรับบริการ และปฏิบัติงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

2.2 กลุ่มงานปฏิบัติการ (Back Office)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศและประสานการแพทย์ การตรวจสอบและติดตามหนี้ การจัดทำบัญชีและงบการเงิน ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งงานและปฏิบัติตามโครงสร้างใหม่ โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 สำหรับอัตรากำลังที่จะปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละกลุ่มงาน ให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ จัดคนที่มีอยู่ประจำปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความเหมาะสมดังนั้น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจในการมารับบริการ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จึงกำหนดอำนาจหน้าที่ และโครงสร้างการแบ่งงานเป็น 2 กลุ่มงานดังนี้

1. กลุ่มงานให้บริการ (Front Office)

1.1 กลุ่มงานให้บริการ 1 (Front Office 1)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการขึ้นทะเบียนนายจ้าง ผู้ประกันตน การกำหนดรหัสประเภทกิจการ เลขที่บัญชี อัตราเงินสมทบ วันเดือนปีที่มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบ การคำนวณเงินสมทบ การออกใบประเมินเงินสมทบ (ครั้งแรก) การออกหนังสือแจ้งผลการขึ้นทะเบียนให้นายจ้าง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีนำส่งเงินสมทบและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การจัดทำเพิ่มนายจ้าง (ครั้งแรก) การบันทึกข้อมูลการขึ้นทะเบียนนายจ้าง งานผู้ประกันตนโดยสมัครใจ การรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน รวมทั้งเงินเพิ่มค่าปรับ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย การจัดทำทะเบียนคุมและรวบรวมแบบการนำส่งเงินสมทบของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน การจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน การจัดทำเอกสารการรับประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนพร้อมรายการ การให้บริการข้อมูลด้านการประกันสังคม และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1.2 กลุ่มงานให้บริการ 2 (Front Office 2)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน หรือผู้มีสิทธิตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน การดำเนินการเกี่ยวกับอุทธรณ์ตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน การเปลี่ยนแปลงคำสั่งหรือคำวินิจฉัยการปิดเรื่อง หรือรื้อฟื้นเรื่อง การรับคำร้องและวินิจฉัยสั่งให้นายจ้างจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างที่อยู่นอกข่ายความคุ้มครองของกฎหมายเงินทดแทน การรับสมัครและส่งตัวลูกจ้าง ผู้ประกันตน เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์และด้านอาชีพ การให้บริการข้อมูลด้านประกันสังคม การให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามและปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มงานปฏิบัติการ (Back Office)

2.1 กลุ่มงานปฏิบัติการ 1 (Back Office 1)

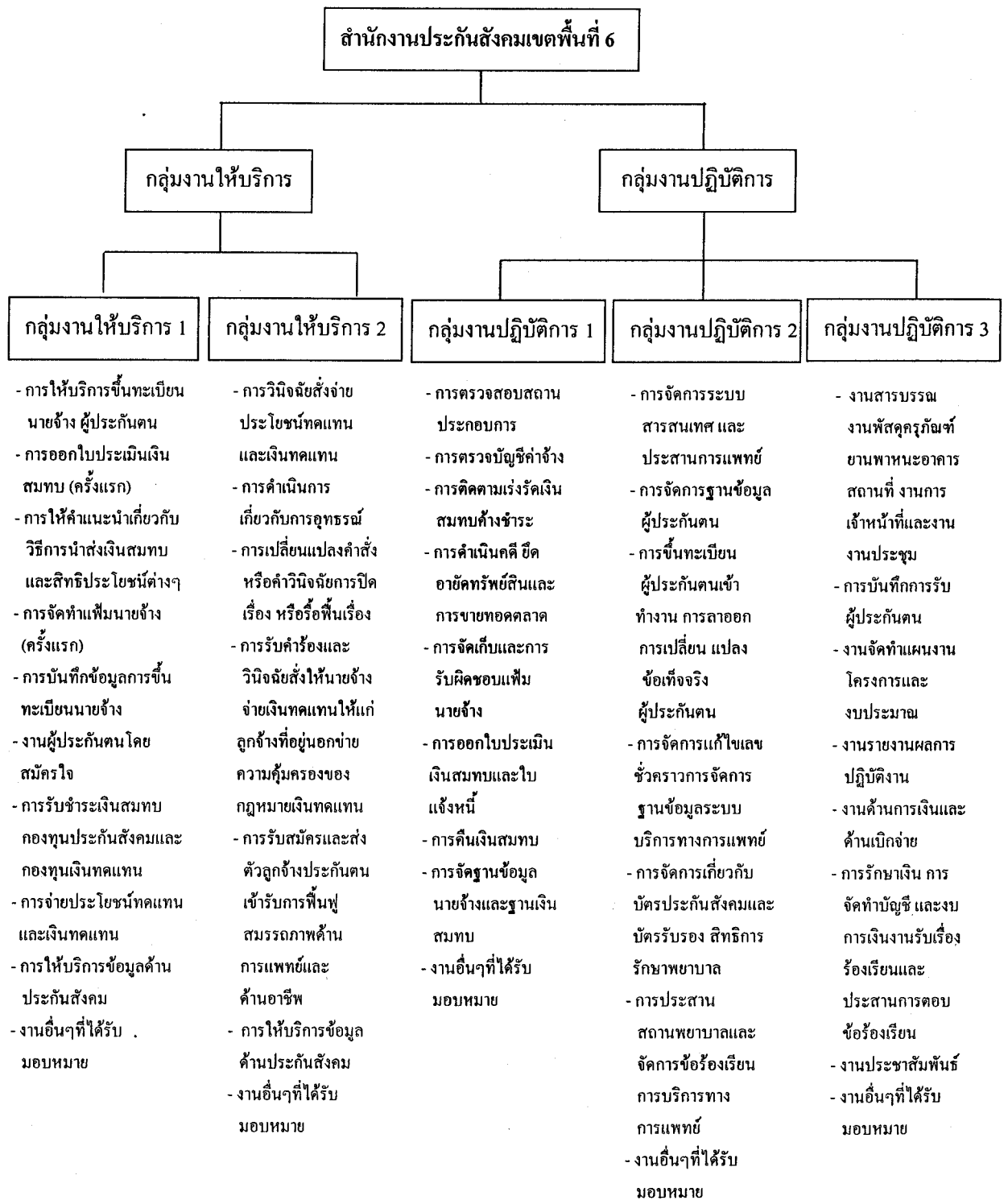
มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบสถานการณ์ การตรวจบัญชีนายจ้าง การชี้แจงข้อกฎหมาย หน้าที่และสิทธิประโยชน์แก่นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน เพื่อให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายของนายจ้าง เพื่อให้นายจ้างขึ้นทะเบียนประกันสังคมตามกฎหมาย และจัดเก็บเงินสมทบให้ถูกต้อง ครบถ้วน การติดตามเร่งรัดเงินสมทบค้างชำระ การดำเนินคดี ยึดอายัดทรัพย์สิน และขายทอดตลาด การจัดเก็บและรับผิดชอบเพิ่มนายจ้าง การออกใบประเมินสมทบ การออกใบแจ้งหนี้จากการตรวจบัญชีนายจ้าง การออกใบแจ้งหนี้จากการรายงานค่าจ้าง การจัดทำเอกสารการจ่ายเงินสมทบพร้อมรายงาน การคืนเงินสมทบประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน การจัดการฐานข้อมูลนายจ้าง การจัดการฐานข้อมูลเงินสมทบ และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.2 กลุ่มงานปฏิบัติการ 2 (Back Office 2)

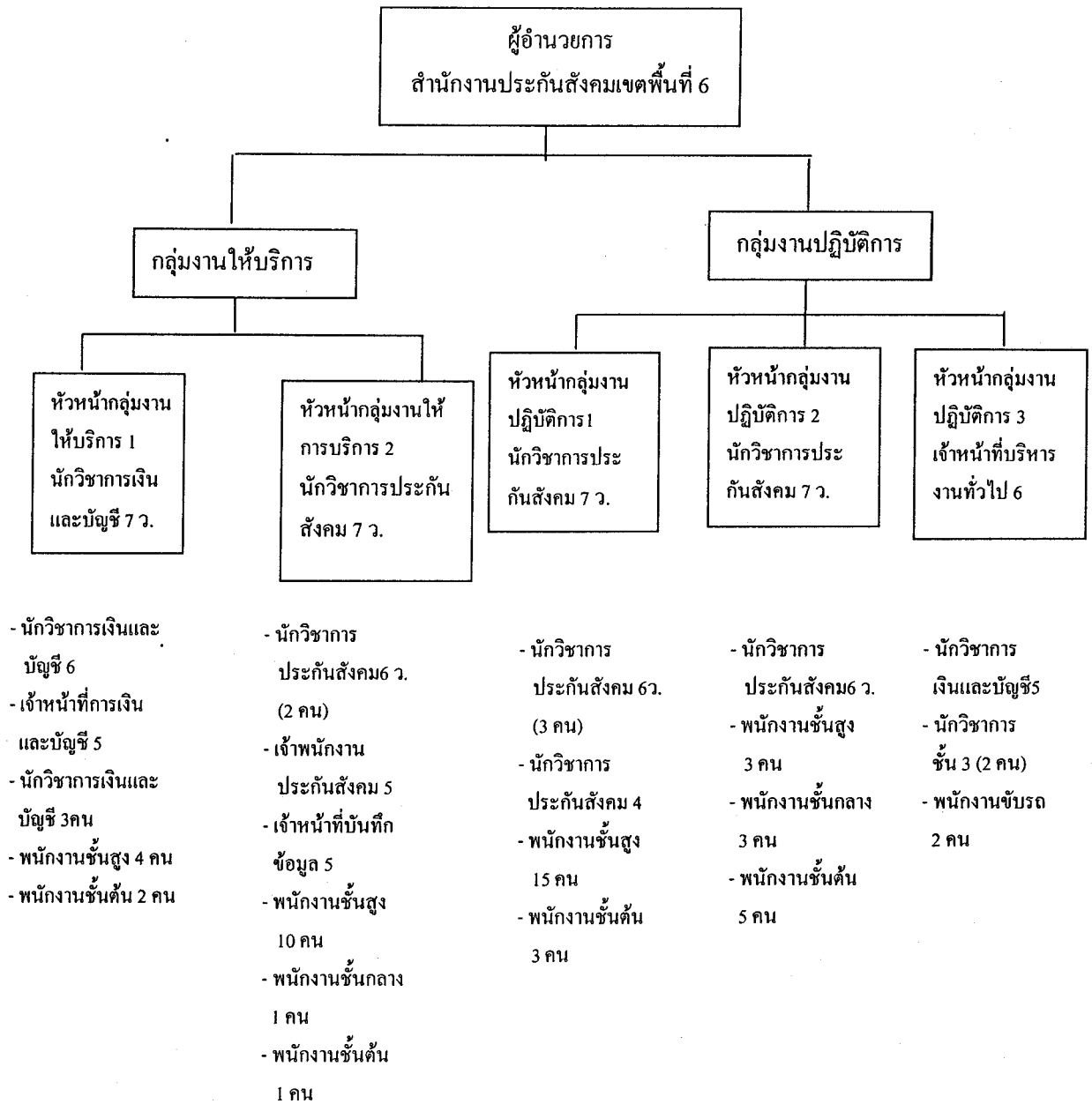
มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศและ
 ประสานการแพทย์ การจัดการฐานข้อมูลผู้ประกันตน การรับและบันทึกแบบขึ้นทะเบียน
 ผู้ประกันตนแบบจ้างการรับผู้ประกันตนเข้าทำงาน แบบแจ้งการลาออกของผู้ประกันตน แบบแจ้งการ
 เปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงผู้ประกันตน การจัดการแก้ไขชั่วคราว การจัดการฐานข้อมูลระบบบริการ
 ทางการแพทย์ การประสานงาน การรับสมัครสถานพยาบาลเข้าโครงการประกันสังคม การ
 จัดการเกี่ยวกับบัตรประกันสังคมและบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล การประสาน
 สถานพยาบาล และการจัดการข้อร้องเรียนการบริการทางการแพทย์ การตอบข้อร้องเรียนการ
 บริการทางการแพทย์ การปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัย และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.3 กลุ่มงานปฏิบัติการ 3 (Back Office 3)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานพัสดุ ครุภัณฑ์
 ยานพาหนะ อาคารสถานที่ งานการเจ้าหน้าที่ งานประชุม งานจัดทำแผนโครงการและ
 งบประมาณการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน งานด้านการเงินและการเบิกจ่าย (เงินงบประมาณ
 และเงินกองทุนเพื่อบริหารงานสำนักงานประกันสังคม) การรักษาเงิน การจัดทำบัญชีและงบ
 การเงิน เพื่อแสดงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงิน
 ทดแทน งานรับเรื่องร้องเรียนและประสานการตอบข้อร้องเรียน งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
 ข้อมูลข่าวสารงานประกันสังคม งานอื่นๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ของกลุ่มงานใดโดยเฉพาะและงานอื่นๆ ที่
 ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6



- นักวิชาการเงินและบัญชี 6
- เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 5
- นักวิชาการเงินและบัญชี 3 คน
- พนักงานชั้นสูง 4 คน
- พนักงานชั้นต้น 2 คน

- นักวิชาการประกันสังคม 6 ว. (2 คน)
- เจ้าหน้าที่งานประกันสังคม 5
- เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 5
- พนักงานชั้นสูง 10 คน
- พนักงานชั้นกลาง 1 คน
- พนักงานชั้นต้น 1 คน

- นักวิชาการประกันสังคม 6ว. (3 คน)
- นักวิชาการประกันสังคม 4
- พนักงานชั้นสูง 15 คน
- พนักงานชั้นต้น 3 คน

- นักวิชาการประกันสังคม 6 ว.
- พนักงานชั้นสูง 3 คน
- พนักงานชั้นกลาง 3 คน
- พนักงานชั้นต้น 5 คน

- นักวิชาการเงินและบัญชี 5
- นักวิชาการชั้น 3 (2 คน)
- พนักงานขับรถ 2 คน

รวม ข้าราชการ 20 คน พนักงาน 52 คน

ภาพที่ 2.3 โครงสร้างอัตรารองสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนและค้นคว้างานวิจัยในเรื่องการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ผู้ศึกษาจึงขอยกเอางานวิจัยที่มีประโยชน์ในการนำมาใช้ประกอบการศึกษาเรื่องนี้ไว้ดังนี้

คุณฉวี ประสพทรัพย์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ศึกษากรณีสถานพยาบาลในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ความไม่พึงพอใจในภาพรวมมาจากด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความเอาใจใส่ในหน้าที่ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทไม่เหมาะสมในด้านกระบวนการให้บริการนั้น พบว่าความไม่พึงพอใจมักเกิดจากขั้นตอนการให้บริการที่ไม่รวดเร็วหรือไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ฉะนั้นจึงได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเน้นความเข้าใจถึงปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ

ปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

จัดให้มีเจ้าหน้าที่ชี้แจงแนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้เข้าใจในขั้นตอนและข้อสงสัยต่างๆ

จัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ เช่น จัดให้มีน้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์หรือนิตยสารต่างๆ ไว้บริการในช่วงการรอคอย

3. ด้านระบบการให้บริการ

จัดให้มีองค์กรที่เหมาะสมกับกิจกรรมบริการ

คณะพัฒนาสังคม (2538 : 15) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจได้ ในองค์ประกอบของการให้บริการดังกล่าว ได้แก่

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย

ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ

ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ

การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ

- ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการ
 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
 - ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
 - ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
 - ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ
 - ความปลอดภัยของบริการ
 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
 - ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่
 - ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการ
 - การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ
 - ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ

อัญญรักษ์ เลิศกุล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการผลการศึกษา พบว่า ประชากรที่ศึกษา ส่วนใหญ่มีลักษณะดังต่อไปนี้

เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของตัวเองในเรื่องการเคยใช้บริการทางทันตแพทย์ พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการทางทันตแพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐมาก่อน โดยการใช้บริการแบบผู้ป่วยนอก และผู้ที่เคยใช้บริการทางทันตแพทย์มาก่อนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เมื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการตระหนักถึงเรื่องความสะอาด ด้านเทคนิคอุปกรณ์เครื่องมือพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความทันสมัย ความสะอาดและความปลอดภัยของเครื่องมือ และด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการความสะอาดของสาธารณสุขปกศ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา หน่วยงานควรมีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อสร้างแรงจูงใจและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ควรเพิ่มจำนวนทันตแพทย์

และบุคลากรผู้ให้บริการรวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ควรมีการลดขั้นตอนในการตรวจรักษา และปรับปรุงระบบการนัดรักษาให้เหมาะสมควรมีการให้ทันตศึกษาแก่ผู้มาใช้บริการ

พิรเพ็ญ หาญเบญจพงศ์ (2539 : 19 – 21) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด : กรณีศึกษาจังหวัดสตูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูลในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำเนื่องจากขั้นตอนยุ่งยากหลายขั้นตอน ส่วนความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมนั้น พบว่ามีความพบว่ามีความพึงพอใจสูงสุด เพราะว่า เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี และยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูล ได้เข้าถึงหลักบริการที่ว่า ผู้ประกันตนคือ ลูกค้าที่ควรให้บริการที่ประทับใจ และความพึงพอใจสูงสุด หรืออาจจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าพฤติกรรมของข้าราชการได้เปลี่ยนแปลงจากระบบเจ้าขุนมูลนายมาเป็นผู้รับใช้ประชาชน ส่วนเรื่องสถานที่ให้บริการพบว่า ผู้ประกันตนพึงพอใจสำนักงานที่มีที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำในระดับปานกลาง

สิริมา บุษรานนท์ (2540 : 25 – 26) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด : กรณีศึกษาจังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยะลา ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด เนื่องจากพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบขั้นตอนต่างๆในการขอรับบริการรวมทั้งสิทธิประโยชน์พึงได้ว่ามีอะไรบ้าง สำหรับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างสูง เนื่องจากมีความพึงพอใจในอัธยาศัย การพูดจาสุภาพเรียบร้อยและให้คำแนะนำที่ดี

เกษจรรณณ์ มั่งสกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการรักษาพยาบาลตามสิทธิของผู้ประกันตนในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียม ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานงานของการบริการ อัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับบริการ คุณภาพของการรักษา และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 57.4 เป็นเพศหญิง มีจำนวน 97 คน ร้อยละ 47.3 มีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี ร้อยละ 36.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.6 มีรายได้อยู่ในเกณฑ์ 4,001-8,000 บาท

ร้อยละ 35.5 ของกลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการเดินทางจากที่พักอาศัยถึงโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ใน
 ช่วงเวลา 30 นาที – 1 ชั่วโมง จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของกลุ่ม
 ตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ของกลุ่ม
 ตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ 0.05 และในด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 3.511 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การประสานงานของการบริการ มี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.646 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อมูลที่ได้รับจาก
 บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.820 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทัศนคติความ
 สนใจอยู่ในระดับมาก คุณภาพของการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.840 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึง
 พอใจอยู่ในระดับมาก และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.724 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมี
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ในส่วนของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ปัญหาจำนวน
 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ไม่ดี
 มารยาทไม่ดีและขาดการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะคือควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้
 มีเพียงพอต่อการให้บริการ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนของการติดต่อเพื่อขอรับ
 บริการลงควรมีการให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการเพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นต่อการใช้บริการ
 และอุปกรณ์ที่ใช้ในบริการควรได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการใ้
 งานข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้คือ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ
 ข้อมูลของประกันสังคมเพื่อสามารถอธิบายผู้ประกันตนให้ทราบถึงสิทธิและการปฏิบัติตนของ
 ผู้ประกันตน ได้เป็นอย่างดี ควรมีการจัดเตรียมเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิหรือ
 บริการต่างๆ ด้านประกันสังคมให้ผู้ประกันตนทราบล่วงหน้า และควรจัดเตรียมจำนวนเจ้าหน้าที่ให้
 มีความเหมาะสมกับจำนวนของผู้ประกันตนที่มาขอใช้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการ
 บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สะไกร กิ่งกานกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตร
 ทองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการสามสิบบาท) ต่อการบริการด้านสุขภาพ
 ในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมา
 แนวคิดและปรัชญาของโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ศึกษาความรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้
 บัตรทอง เพื่อนำแนวทางไปปรับปรุงแก้ไขระบบบริการของโรงพยาบาลชุมชน ผลการศึกษาพบว่า
 ผู้ใช้บัตรทองที่มารับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอยู่ในกลุ่มอายุ 16-30 ปี มีสถานภาพสมรส
 การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มีอาชีพเป็นเกษตรกร รายได้ต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเดือน เป็นผู้ที่ใช้

เขยนำบัตรทองมารับบริการแล้วและเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท ระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลไม่เกิน 30 นาที ผลการศึกษาความรู้เกี่ยวกับโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคของผู้ใช้บัตรทองมีความรู้อยู่ในระดับปานกลางทั้งในการดำเนินการขึ้นทะเบียนมีบัตรทอง การขอรับบริการในสถานบริการ และด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรทอง ผลการศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บัตรทองมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความปลอดภัย พึงพอใจต่ำที่สุดในด้านการตอบสนองผู้รับบริการทันที เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตัวแปรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทอง พบว่าประสบการณ์ที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความรู้เกี่ยวกับโครงการ 30 บาท ไม่มีความสำคัญกับความพึงพอใจ ความสะดวกสบายของระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความเพียงพอทั่วถึงของระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความปลอดภัยของระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 การตอบสนองผู้รับบริการทันทีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 การเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สมรรถนะของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสนใจเอาใจใส่ของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 การให้ข้อมูลที่จำเป็นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของบัตรทองในโครงการ 30 บาท ให้มากกว่านี้ ควรมีการก่อสร้างห้องน้ำห้องส้วมในตึกผู้ป่วยนอกเพิ่ม และจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกประจำห้องน้ำ ห้องส้วมให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ในระดับนโยบายควรผลักดันให้มีการก่อสร้างโรงพยาบาลประจำอำเภอनावัง

นิรมล เชื้อไทย (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสุพรรณบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทน และหาแนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 2,001-7,000 บาท ทำงานในประเภทกิจการอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย ส่วนราชการ สถานพยาบาล โรงแรม ธุรกิจบริการต่างๆ และงานเกษตรกรรม ลักษณะการทำงานเป็นงานประจำสำนักงาน มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน 4-5 ปี ส่วนใหญ่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย โดยมีจำนวนครั้งในการขอรับบริการกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย 1-2 ครั้ง ผลการศึกษาด้านความรู้ความเข้าใจ

เกี่ยวกับประโยชน์ทดแทน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนด้านเงินใจการใช้สิทธิอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด คือ เมื่อส่งเงินครบ 3 เดือน จะได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ส่วนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนอยู่ในระดับสูง เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดคือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยกลุ่มตัวอย่างภาพรวมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะเรื่องการจ่ายเงินค่าทันตกรรมด้านความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านวิธีการจ่ายประโยชน์ทดแทน โดยเห็นด้วยกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนโดยวิธีการจ่ายเงินสด ส่วนเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การจ่ายประโยชน์ทดแทนโดยวิธีการจ่ายทางโทรศัพท์ และในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้การเอาใจใส่และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ส่วนในด้านขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน ด้านการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน และด้านปัญหาอุปสรรคในการจ่ายประโยชน์ทดแทน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ในการจ่ายประโยชน์ทดแทนทำให้ได้รับเงินรวดเร็วขึ้น และการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยวิธีการมาติดต่อด้วยตนเอง แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนจากผลการศึกษาพบว่า สำนักงานประกันสังคมพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน เป็นแบบ One Stop Service ให้เบ็ดเสร็จในที่เดียว ตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน จนถึงการจ่ายประโยชน์ทดแทนแก่ผู้ประกันตน ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ พัฒนาให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน และต้องปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Minded) อีกทั้งจะต้องพัฒนาด้านเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ On Line ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี จะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก โดยจัดทำแผนงาน โครงการต่างๆ เพื่อเข้าไปประชาสัมพันธ์ถึงในสถานประกอบการเพื่อให้เข้าถึงตัวผู้ประกันตน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น และควรจัดให้มีอาสาสมัครประกันสังคมจากตัวแทนของสถานประกอบการต่างๆ เพื่อเป็นตัวแทน และตัวกลางในการประสานงานระหว่างผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม เพื่อรับรู้ถึงความต้องการของผู้ประกันตน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการประกันสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกันตนและผู้รับบริการ และเพื่อให้สำนักงานประกันสังคมบรรลุตามวิสัยทัศน์และภารกิจที่ตั้งไว้

ขวัญเรือน วงษ์มณี (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต (I.C.U) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงานวิกฤตโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์, ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย กับระดับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน, ความต้องการของญาติและข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีสมรสแล้ว มีอาชีพรับราชการ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท/เดือน เป็นบุตรของผู้ป่วยไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการในหน่วยงานวิกฤต ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต ในด้านผู้ให้บริการ พบว่าญาติผู้ป่วยที่มารับบริการในหน่วยงานวิกฤตมีความพึงพอใจในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านระบบบริการ ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านสภาพแวดล้อม ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 จากการศึกษา เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษากับระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส. อาชีพระดับรายได้, ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย และความถี่ในการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ด้านระบบบริการพบว่าระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, ระดับรายได้, ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจด้านระบบบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05, ส่วนด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ระดับการศึกษา และระดับรายได้ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัญหาที่พบด้านผู้ให้บริการ คือ การพูดจาที่ไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ด้านระบบบริการที่พบมากที่สุดคือ บริการซ้ำ รอนาน ด้านสภาพแวดล้อม พบมากคือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ควรมีนโยบายกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานด้านต่างๆ ควรมีการพัฒนากระบวนการแบบยั่งยืนโดยใช้กลยุทธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานวิกฤต ในภาคปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมอย่างแท้จริง ผู้บริหารควรติดตามผลการปฏิบัติงานการบริการผู้ป่วยวิกฤตอย่างสม่ำเสมอและเป็นรูปธรรมสามารถวัดผลได้

เขาวนิจ เหาะฉิมกุล (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป ผลการศึกษา พบว่า

ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 33 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.ปวส. ประกอบในบริษัท/ธุรกิจเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 2,001-8,000 บาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการสมัครงาน/นัดพบแรงงานเมื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมากและเมื่อแยกพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นรายด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องสามารถเดินทางสะดวกเพื่อมาใช้บริการในโครงการในด้านผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ กิริยาท่าทางเป็นไมตรี ในด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้บริการมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและสามารถให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการ ในส่วนของหน่วยงานให้บริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือ ความเพียงพอและสะดวกของสถานที่จอดรถ จากการเปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจทุกด้าน ในขณะที่เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมและด้านผู้ให้บริการ โดยที่การศึกษาและรายได้ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจทุกด้าน

สำหรับข้อเสนอแนะจากการศึกษาคั้งนี้ควรพิจารณาเลือกสถานที่ที่มีบริเวณพื้นที่เหมาะสมและสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก และหน่วยงานส่วนกลางควรให้การสนับสนุนในด้านวัสดุอุปกรณ์ให้มีความเพียงพอและมีรูปแบบที่ทันสมัยหรือน่าสนใจเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ

พรณี สินธุประภา (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่า เพศกับระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพศกับระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานภาพครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกๆด้าน โดยพบว่าสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจมากกว่าสถานภาพโสด อายุ ระดับรายได้ จำนวนครั้งในการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้าน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาคั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนา

บุคลิกภาพของบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงแบบให้กรองง่ายไม่ต้องกรอกมาก และเรื่องที่คุณประกันตนต้องการปรับปรุงมากที่สุดคือเรื่องการเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร ค่าทันตกรรม และบริการขั้นพื้นฐาน

ปรีชา ธรรมะรำ (2548:104-110) ได้วิจัยเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2538 จำนวน 286 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสะดวก มนุษยสัมพันธ์ อุปกรณ์การรักษา คุณภาพการบริการ การประสานงานและข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ป่วยมากกว่าร้อยละ 70 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ความสะดวกและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่
2. ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ที่อยู่อาศัย ศาสนา รายได้ การศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
3. ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลและที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์ร่วมกันกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) โดยพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 48

บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันคุณภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ตามนโยบายหลักประกันคุณภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามข้อมูลทั่วไป 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันคุณภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรีอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รายได้ของครอบครัว และอายุพบว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) จำนวนเตียงของโรงพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$)

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาว่าผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับอย่างไร และความพึงพอใจของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับ

กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หรือไม่
อย่างไร ซึ่งตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและ
ตัวแปรตาม 3 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อหาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ซึ่งวิธีดำเนินการวิจัยจะประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งมีจำนวนผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ 9,022 คน จากจำนวนผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้ที่เขตพื้นที่ 6ทั้งสิ้น 148,600 คน (สถิติผู้มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เป็นตัวแทนประชากรที่เป็นผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ซึ่งมีวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตรที่ใช้} \quad n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรเป้าหมาย

E = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05)

ขนาดตัวอย่างคำนวณได้ ดังต่อไปนี้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{9,022}{1 + 9,022 (0.05)^2} = 383.018$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ต้องไม่น้อยกว่า 383 ตัวอย่างและเพื่อความเหมาะสมจะขอใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 414 ราย

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยจะเลือกจากคนที่ 5 เป็นลำดับแรก ลำดับต่อไปจะเลือกจากระยะห่างทุกๆคนที่ 5 ของประชากรที่มาใช้บริการ โดยเริ่มนับจากลำดับแรก 5,10,15,20,25,30,.....ตามลำดับจนครบ 414 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม(Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยมีวิธีการและขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎีจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 วิเคราะห์เอกสารเพื่อนำมาประยุกต์สร้างแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง

2.1.3 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และให้คำแนะนำเพื่อนำมาแก้ไข

แบบสอบถาม มีทั้งหมด 42 ข้อ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปที่ถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการประกันสังคม โดยลักษณะการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือกรอกข้อความตามความเป็นจริงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่วัดความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 โดยแบ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเมินความพึงพอใจในลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rang Scale) 5 ระดับตามมาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert's scale) มีทั้งหมด 30 ข้อ ซึ่ง
แต่ละข้อคำถามเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด สำหรับการกำหนดน้ำหนักคะแนน โดยการประเมิน
ค่าเฉลี่ย โดยกำหนดความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด หมายถึง มีความรู้สึกพึงพอใจกับข้อความนั้นทั้งหมด
มาก หมายถึง มีความรู้สึกพึงพอใจกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ปานกลาง หมายถึง มีความรู้สึกพึงพอใจกับข้อความนั้นเป็นบางส่วน
น้อย หมายถึง มีความรู้สึกไม่พึงพอใจกับข้อความนั้นเป็นบางส่วน
น้อยที่สุด หมายถึง มีความรู้สึกไม่พึงพอใจกับข้อความนั้นทั้งหมด
คำตอบที่ใช้ในแบบสอบถามมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อ กำหนดเกณฑ์เฉลี่ย

ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	ช่วงคะแนน	4.51 - 5.00	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	ช่วงคะแนน	3.51 - 4.50	คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	2.51 - 3.50	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	ช่วงคะแนน	1.51 - 2.50	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	ช่วงคะแนน	1.00 - 1.50	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิด (Open - Ended - Question) ที่เปิดให้
ผู้ประกันตนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ใน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเรื่องอื่นๆ

2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งได้ดังนี้

2.2.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการหาความเที่ยงตรงดังนี้

1) นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์รอง ตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องและเหมาะสมก่อน

2) นำแบบสอบถามชุดนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา 3 ท่าน ดังนี้

คุณนพอนงค์ สุขสืบพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6
ศาสตราจารย์นายแพทย์พงษ์ธรา วิจิตรเวชไพศาล โรงพยาบาลศิริราช
นาวาอากาศเอกชนก หงษ์น้อย อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยสยาม

โดยถือเกณฑ์การตัดสินใจตรงกันไม่น้อยกว่า 2 ท่านแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3) นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์รองอีกครั้งหนึ่งเพื่อตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้ายแล้วจึงนำไปทดลองใช้

2.2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการหาความเชื่อมั่นดังนี้

1) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try – Out) กับกลุ่มตัวอย่างทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน

2) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาช (Cronbach ' s Alpha Coefficient)

3) ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับพบว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9667

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิทยาการจัดการมหาวิทาลัยสุโขทัย ธรรมาราชถึงผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลและสอบถามผู้ประกันตนที่มารับบริการ

3.2 นำหนังสือขออนุญาตทำการศึกษจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชไปมอบให้ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและขอความอนุเคราะห์ในการเข้าทำการวิจัย

3.3 ผู้วิจัยอธิบายและทำความเข้าใจให้แก่ผู้ช่วยวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยเลือกแจกทุกคนที่ 5,10,15,20,..... ใช้เวลาเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลาประมาณ 25 วันทำการ ในวันและเวลาราชการ

3.4 ได้ทำการแจกแบบสอบถามออกไปจำนวน 450 ชุด สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้จนครบจำนวน 414 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบแล้ว ได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทุกฉบับ
 4.2 สร้างคู่มือลงรหัส (Post - Coded)
 4.3 นำแบบสอบถามมาลงรหัส ตามคู่มือ
 4.4 นำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วนำมาลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และกำหนดความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

4.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปโดยแจกแจง ดังนี้

- 1) ค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 2) การหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) หรือค่าเฉลี่ย (Mean)

เพื่อหาค่าความเป็นกลางของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในคำตอบแต่ละข้อของคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:SD) เพื่อหาการกระจายของน้ำหนักคำตอบ

4.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Analytical Statistic) ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) การทดสอบหาค่า t - test และ F - test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $< .05$
- 2) วิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance).
- 3) ในกรณีที่ทดสอบได้ว่ามีความแตกต่างกันได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ เชฟเฟ (Scheffe) พิจารณาจากค่าทดสอบความแปรปรวนของประชากร (Test of Homogeneity of Variance)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 414 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในแต่ละด้านรายชื่อ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตนที่มารับบริการจาก สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนออักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

\bar{x}	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	=	จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่าง
df	=	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
F	=	ค่าสถิติการแจกแจง F - test
t	=	ค่าสถิติการแจกแจง t - test

**ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคม
เขตพื้นที่ 6**

เป็นส่วนที่นำเสนอ จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนที่มารับบริการจาก สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	170	41.10
หญิง	244	58.90
อายุ (ปี)		
15 - 25	103	24.90
26 - 35	174	42.00
36 - 45	79	19.10
46 - 60	58	14.00
สถานภาพสมรส		
โสด	134	32.40
สมรส	225	54.30
หย่า/แยกกันอยู่	29	7.00
หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)	26	6.30
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	13	13.10
ประถมศึกษา	54	13.00
มัธยมศึกษา/ปวช.	93	22.50
อนุปริญญา/ปวส.	80	19.40
ปริญญาตรี	161	38.90
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.10

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ
อาชีพ		
ลูกจ้างส่วนราชการ	23	5.60
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	344	83.10
เจ้าของกิจการ	30	7.20
อื่นๆ	17	4.10
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
1,650 – 5,000	55	13.30
5,001 – 10,000	181	43.70
10,001 – 15,000	113	27.30
มากกว่า 15,000	65	15.70
ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน		
1 – 5 ปี	168	40.60
6 – 10 ปี	170	41.10
มากกว่า 10 ปี	76	18.30
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการจาก สำนักงานประกันสังคมแห่งนี้		
ครั้งแรก	137	33.10
2 -3 ครั้ง	149	36.00
4 – 5 ครั้ง	39	9.40
มากกว่า 5 ครั้ง	89	21.50
รวม	414	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ประกันตนที่ใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 414 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 244 คนคิดเป็น ร้อยละ 58.90 และเป็น เพศชายจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 ผู้ประกันตนที่ใช้บริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาอายุระหว่าง 15-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.90 อายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.10 และผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี

มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.00 สถานภาพของผู้ประกันตนส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาเป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 32.40 หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.00 และผู้ที่ เป็นหม้าย(คู่สมรสเสียชีวิต) มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.30 ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 22.50 ระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 19.40 ไม่ได้เรียนหนังสือคิดเป็นร้อยละ 13.10 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.00 และผู้ประกันตนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.10 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 83.10รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 7.20 เป็นลูกจ้างส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.60 และผู้ประกันตนที่มีอาชีพอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.10 ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 10,001-15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 27.30 รายได้มากกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.70 และผู้ประกันตนที่มีรายได้ 1,650-5,000 บาทมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 13.30 ผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมา 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 40.60 และ ผู้ที่เป็นผู้ประกันตนมาแล้ว มากกว่า 10 ปีมีจำนวนน้อย ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.30 ผู้ประกันตนที่เคยมาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม 2-3 ครั้ง คิด เป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาเคยมาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 33.10 ผู้ที่เคยมาใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 21.50 และผู้ที่เคยมาใช้บริการ 4-5 ครั้งมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อย ละ 9.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	5	1.20
น้อย	121	29.20
ปานกลาง	185	44.70
มาก	88	21.30
มากที่สุด	15	3.60
รวม	414	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนมากรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมารับรู้ข้อมูลข่าวสารในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.20 รับรู้ข้อมูลข่าวสารมาก คิดเป็นร้อยละ 21.30 รับรู้ข้อมูลข่าวสารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.60 และรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวม

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวม

ความพึงพอใจในภาพรวม	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.70	0.71	มาก	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.84	0.65	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.67	มาก	1
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.76	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยมีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมามีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการจาก สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในแต่ละด้านรายชื่อ

3.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ
ผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้าน
กระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1.สำนักงานจัดให้มีแผ่นป้ายประกาศมี เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการ ติดต่อ งานกับฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน	3.57	0.85	มาก	10
2.สำนักงานจัดให้มีเอกสารแนะนำการขอรับ สิทธิประโยชน์กรณีต่างๆ อ่านแล้วเข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง	3.61	0.79	มาก	7
3.สำนักงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอย ให้ คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนในการ ติดต่อกับ ฝ่ายต่างๆ อย่างพอเพียง	3.81	0.73	มาก	1
4.หลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบขอรับ สิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสม ไม่ มากเกินไปจนจำเป็น	3.69	0.75	มาก	2
5.ขั้นตอนในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน ในกรณีต่างๆ การกรอกแบบฟอร์ม การตรวจ หลักฐาน การพิจารณาอนุมัติ การจ่ายเงิน ทดแทนมีความเหมาะสมดี	3.64	0.76	มาก	5

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
6. แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับ สิทธิประโยชน์ทดแทนมี ความชัดเจนกรอกง่าย	3.65	0.81	มาก	4
7. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนิน การจนถึงการ แจ้งผลการ พิจารณาสหสิทธิประโยชน์ ทดแทนมี ความเหมาะสม ชัดเจนดีแล้ว	3.62	0.80	มาก	6
8. การตรวจสอบเอกสารขอรับ สิทธิประโยชน์ทดแทนมี ระบบข้อมูลที่สามารถตรวจสอบ สอบได้ถูกต้องรวดเร็ว	3.61	0.82	มาก	8
9. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ ซับซ้อนสะดวก รวดเร็ว ไม่ ต้องใช้เวลาารอนาน	3.69	0.78	มาก	3
10. วิธีการจ่ายเงินทดแทน มีให้ เลือกหลายวิธีทำให้ท่านได้ รับเงินสะดวกรวดเร็ว	3.58	0.88	มาก	9
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.70	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมาก โดยเฉพาะในเรื่องการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ อย่างพอเพียง (ข้อคำถามที่ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ในเรื่องหลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบ

ขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไปจนความจำเป็น (ข้อคำถามที่ 4) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อนสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องใช้เวลารอนาน (ข้อคำถามที่ 9) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และผู้ประกันสังคมมีระดับความพึงพอใจมากเป็นลำดับสุดท้ายในเรื่องสำนักงานจัดให้มีแผ่นป้ายประกาศ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานกับฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน (ข้อคำถามที่ 1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานแห่งนี้ให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมรยาท สุภาพ เรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ	3.81	0.72	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่	3.75	0.74	มาก	8
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ ความต้องการของผู้มารับบริการและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน	3.79	0.71	มาก	6
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ขยันขันแข็งและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.71	0.72	มาก	9
5. ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ	3.78	0.70	มาก	7
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ประกันตนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ	3.85	0.67	มาก	2

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
7. เจ้าหน้าที่จัดระเบียบในการเข้ารับบริการ ตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิว	3.98	0.68	มาก	1
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	3.80	0.70	มาก	4
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความสะดวก รวดเร็วในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีต่างๆ	3.79	0.71	มาก	5
10. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.65	0.83	มาก	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.84	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในระดับมาก โดยเฉพาะมีความพึงพอใจมากในเรื่องการจัดระเบียบในการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลังไม่มีการแซงคิว (ข้อคำถามที่ 7) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมามีความพึงพอใจมากในเรื่อง การให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ (ข้อคำถามที่ 6) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมายท สุภาพ เรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ (ข้อคำถามที่ 1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับสุดท้ายในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ (ข้อคำถามที่ 10) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

3.3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในจุดที่ท่านเดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวก	4.04	0.77	มาก	3
2. อาคารสำนักงานมีป้ายชื่อ ป้ายบอกทางชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	3.69	0.91	มาก	6
3. อาคารสถานที่ของสำนักงานกว้างขวาง มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	4.17	0.74	มาก	1
4. การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดน่าเข้ามาใช้บริการ	4.04	0.69	มาก	2
5. ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างเพียงพอมีความปลอดโปร่งบรรยากาศดี ไม่อึดอัด	4.01	0.71	มาก	4
6. ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ	3.93	0.75	มาก	5
7. มีสิ่งแวดล้อมความสะดวกไว้บริการผู้ประกันตน เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะอย่างพอเพียง	3.66	0.83	มาก	9

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
8. ห้องน้ำสะอาดน่าใช้ ง่าย มีจำนวน เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ	3.64	0.86	มาก	10
9. เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆใน การให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการ การของผู้รับบริการ	3.66	0.81	มาก	8
10. มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ ใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการ ผู้ประกันตน	3.68	0.87	มาก	7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในเรื่องอาคารสถานที่ของสำนักงานกว้างขวางมีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ (ข้อคำถามที่ 3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากในเรื่องการจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด น่าเข้ามาใช้บริการ (ข้อคำถามที่ 4) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และทำเลที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในจุดที่สามารถเดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวก (ข้อคำถามที่ 1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับท้ายสุดในเรื่องห้องน้ำสะอาดน่าใช้ ง่าย มีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ (ข้อคำถามที่ 8) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตนที่มารับ
บริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ตารางที่ 4.7 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ
การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามเพศของผู้ประกันตน

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	T	d.f.	P	Sig
1. กระบวนการให้บริการ						
เพศชาย	3.67	0.72	-0.60	412	0.55	0.05
เพศหญิง	3.71	0.70				
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
เพศชาย	3.80	0.65	-0.93	412	0.35	0.05
เพศหญิง	3.86	0.66				
3. สิ่งอำนวยความสะดวก						
เพศชาย	3.94	0.65	-0.78	412	0.44	0.05
เพศหญิง	3.89	0.68				
4. ความพึงพอใจในภาพรวม						
เพศชาย	3.75	0.67	-0.41	412	0.68	0.05
เพศหญิง	3.75	0.66				

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ประกันตนเพศหญิงและเพศชายที่มาใช้บริการที่สำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน สำหรับรายด้านพบว่า
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ทั้งด้านกระบวนการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกันระหว่าง
เพศชายกับเพศหญิง แต่อย่างใด

ตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.49	3	1.16	2.36	0.07
	ภายในกลุ่ม	202.17	410	0.49		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.26	3	0.75	1.77	0.15
	ภายในกลุ่ม	174.58	410	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.97	3	0.66	1.48	0.22
	ภายในกลุ่ม	181.73	410	0.44		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.68	3	0.89	2.03	0.11
	ภายในกลุ่ม	180.12	410	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ประกันตนที่มี อายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกันตนไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไร

ตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มสถานภาพสมรสกับ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.24	3	1.75	3.57	0.01
	ภายในกลุ่ม	200.41	410	0.49		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.61	3	0.54	1.26	0.29
	ภายในกลุ่ม	175.22	410	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.41	3	1.14	2.58	0.05
	ภายในกลุ่ม	180.28	410	0.44		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.45	3	1.15	2.63	0.05
	ภายในกลุ่ม	179.35	410	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบ ความแตกต่างของ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประกันตนที่มี สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ($F=2.63, P=0.05$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ประกันตนในด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ($F=3.57, P=0.01; F=2.58, P=0.05$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	\bar{x}	โสด	สมรส	หย่า / แยกกันอยู่	หม้าย
โสด	3.72			0.23	0.37* (Sig. = 0.01)
สมรส	3.75				0.41* (Sig. = 0.01)
หย่า / แยกกันอยู่	3.48				
หม้าย	3.35				

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยวิธี Scheffe เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างจากกลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย (Sig. = 0.01) และกลุ่มที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างจากกลุ่มสถานภาพหม้าย (Sig. = 0.01)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	\bar{x}	โสด	สมรส	หย่า / แยกกันอยู่	หม้าย
โสด	4.02		0.14* (Sig. = 0.05)	0.33* (Sig. = 0.05)	0.18
สมรส	3.88				
หย่า / แยกกันอยู่	3.69				
หม้าย	3.85				

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามสถานภาพด้วยวิธี Scheffe เป็นรายคู่พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากกลุ่มที่สมรสแล้ว (Sig. = 0.05) และกลุ่มที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากกลุ่มที่มีสถานภาพหย่า / แยกกันอยู่ (Sig. = 0.05)

ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา กับ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.93	2	.97	1.95	0.14
	ภายในกลุ่ม	203.72	411	0.50		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.14	2	6.94	0.16	0.85
	ภายในกลุ่ม	176.69	411	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.44	2	1.22	0.03	0.97
	ภายในกลุ่ม	183.67	411	0.45		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.27	2	0.13	0.30	0.74
	ภายในกลุ่ม	182.53	411	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนที่มี การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไร

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.33	3	0.78	1.57	0.20
	ภายในกลุ่ม	203.32	410	0.50		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.48	3	0.83	1.95	0.12
	ภายในกลุ่ม	174.35	410	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.72	3	0.57	1.29	0.28
	ภายในกลุ่ม	181.97	410	0.44		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.83	3	0.28	0.62	0.60
	ภายในกลุ่ม	181.97	410	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไร

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มรายได้กับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3	0.10	0.21	0.89
	ภายในกลุ่ม	205.34	410	0.50		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.77	3	0.26	0.60	0.62
	ภายในกลุ่ม	176.06	410	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.10	3	0.70	1.58	0.19
	ภายในกลุ่ม	181.59	410	0.44		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.18	3	5.93	0.13	0.94
	ภายในกลุ่ม	182.62	410	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไร

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.60	2	0.30	0.60	0.55
	ภายในกลุ่ม	205.05	411	0.50		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.54	2	2.27	0.05	0.95
	ภายในกลุ่ม	176.79	411	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.26	2	0.13	0.29	0.75
	ภายในกลุ่ม	183.43	411	0.45		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.42	2	0.21	0.48	0.62
	ภายในกลุ่ม	182.38	411	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนพบว่า กลุ่มระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไร

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มจำนวนครั้งในการใช้บริการของผู้ประกันตนกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.01	3	0.67	1.35	0.26
	ภายในกลุ่ม	203.64	410	0.50		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.29	3	9.58	0.22	0.88
	ภายในกลุ่ม	176.54	410	0.43		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.82	3	0.27	0.61	0.61
	ภายในกลุ่ม	182.88	410	0.45		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.08	3	0.36	0.81	0.49
	ภายในกลุ่ม	181.73	410	0.44		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มจำนวนครั้งในการใช้บริการของผู้ประกันตน พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการของผู้ประกันตนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการของผู้ประกันตน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	P
1. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	50.57	2	25.29	67.01	0.00
	ภายในกลุ่ม	155.08	411	0.38		
	รวม	205.65	413			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	29.71	2	14.85	41.49	0.00
	ภายในกลุ่มว่างกลุ่ม	147.13	411	0.36		
	รวม	176.83	413			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	20.87	2	10.44	26.34	0.00
	ภายในกลุ่ม	162.82	411	0.40		
	รวม	183.69	413			
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	45.43	2	22.72	67.96	0.00
	ภายในกลุ่ม	137.37	411	0.33		
	รวม	182.80	413			

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ($F = 67.96$, $P = 0.00$) และถ้าวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ($F = 67.01, P = 0.00$; $F = 41.49, P = 0.00$; $F = 26.34, P = 0.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นรายคู่

ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	\bar{x}	มาก	ปานกลาง	น้อย
มาก	4.17		0.41* (Sig. = 0.00)	0.93* (Sig. = 0.00)
ปานกลาง	3.75			0.52* (Sig. = 0.00)
น้อย	3.23			

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้วยวิธี Scheffe เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมมาก มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง (Sig. = 0.00) ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการมากมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00) และผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลางมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นรายคู่

ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการ	\bar{x}	มาก	ปานกลาง	น้อย
มาก	4.22		0.37* (Sig. = 0.00)	0.72* (Sig. = 0.00)
ปานกลาง	3.85			0.35* (Sig. = 0.00)
น้อย	3.50			

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมด้วยวิธี Scheffe เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง (Sig. = 0.00) ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00) และผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลางมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นรายคู่

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ	\bar{x}	มาก	ปานกลาง	น้อย
มาก	4.28		0.43* (Sig. = 0.00)	0.59* (Sig. = 0.00)
ปานกลาง	3.85			0.16 (Sig. = 0.00)
น้อย	3.69			

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมด้วยวิธี Scheffe เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารมากมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง (Sig. = 0.00) ผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารมาก มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00) และผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลางมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ประกันตนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย (Sig. = 0.00)

ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน แสดงว่าทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.9

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

จากการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 414 คนในส่วนของคำถามปลายเปิด 4 ข้อ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน มีรายละเอียด ดังนี้

6.1 ด้านกระบวนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

6.1.1 การให้บริการยังมีความล่าช้าและยุ่งยาก เช่น เรื่องการทำงาน เรื่องการเบิกจ่ายเงิน หรือกรณีมีการย้ายที่ทำงาน ย้ายสถานที่แจ้งเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์เช่น กรณีรับเงินสงเคราะห์บุตร ยังต้องใช้เวลาและมีความยุ่งยาก

6.1.2 ควรลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง

6.1.3 ควรแจ้งหรืออาจทำป้ายบอกลำดับขั้นตอนกระบวนการทำงานในแต่ละเรื่องว่าจะแล้วเสร็จให้ผู้ใช้บริการทราบ

6.1.4 ควรแจ้งเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการมาติดต่องานให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ประกันตนจะได้ไม่ต้องเสียเวลามาติดต่อหลายครั้ง

6.1.5 ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากประกันสังคมให้ผู้ประกันตนทราบทั่วกัน

6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผู้ประกันตนให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.2.1 เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม แจ่มใสและทำงานให้เร็วขึ้น

6.2.2 เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจและกระตือรือร้นในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประกันตนที่เข้ามาใช้บริการ ให้มากกว่านี้

6.2.3 เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากกว่านี้

6.2.4 เจ้าหน้าที่ขาดความรอบคอบและแม่นยำในการการพิจารณาจ่ายเงินในกรณีต่างๆ ทำให้บางครั้งจ่ายเงินขาด-เกินบ่อยครั้ง

6.2.5 ควรจัดเจ้าหน้าที่เป็นฝ่ายต้อนรับมากกว่า 2 คนขึ้นไป โดยมีการให้คำแนะนำแต่ละแผนกให้ผู้ประกันตนมีความรู้ความเข้าใจ มากยิ่งขึ้น

6.2.6 เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะในวันที่ 15 และ 29 ของทุกเดือน

6.2.7 เจ้าหน้าที่ บางครั้งทำงานซ้ำซ้อนกัน

6.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ประกันตน ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.3.1 มีป้ายบอกทางและรายละเอียดน้อย อีกทั้งไม่มีป้ายบอกจุดอำนวยความสะดวกที่ชัดเจน

6.3.2 ใช้เวลาเดินทางนานพอสมควร

6.3.3 ควรเพิ่มที่นั่งพักและน้ำดื่มให้พอเพียงกับความต้องการของผู้มารับบริการ

6.4 ด้านอื่นๆ มีผู้ประกันตนให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.4.1 ควรปรับปรุงให้ผู้ประกันตนได้รับผลประโยชน์มากขึ้น

6.4.2 เบอร์โทร. 1506 ไม่ค่อยมีคนรับสาย

6.2.3 หลักการในการจ่ายค่าทดแทนไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ควรให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ในค่าทดแทนตามจริงและง่ายขึ้นกว่าเดิม

6.2.4 ในการ โอนเงินเข้าบัญชี ควรมีจำนวนธนาคารหลากหลายมากกว่านี้

6.2.5 ควรมีคู่มือผู้ประกันตนฉบับใหม่พร้อมการประชาสัมพันธ์

6.2.6 ต้องการให้ส่งเอกสารเกี่ยวกับประกันสังคมให้ทุกเดือน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 เป็นการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive Research) ประเภทวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ระดับของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการประกันสังคม สำหรับตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร (Population) เป็นผู้ประกันตนที่มารับบริการ จากสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ซึ่งเป็นเขตศูนย์กลางการให้บริการแก่ผู้ประกันตนจากพื้นที่เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา โดยมีขนาดตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณได้จากสูตรของ Yamane จะได้จำนวนตัวอย่างจำนวน 414 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95%

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 โดยจะเลือกจากคนที่ 5, 10, 15, 20, 25... ตามลำดับจนครบ 414 ราย

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาคำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปรับปรุงเพิ่มเติมจากแบบสอบถามในวิทยานิพนธ์หลายเล่มซึ่งแบบสอบถามมีคำถามรวมทั้งสิ้น 42 ข้อ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1.2.4 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ (1) การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยศึกษาค้นคว้าและปรับปรุงเพิ่มเติมจากแบบสอบถามในวิทยานิพนธ์หลายเล่ม และได้นำเสนอผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตลอดจนผ่านการตรวจความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านแล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - Out) กับผู้ประกันตน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (2) การหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาช (Cronbach 's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9667

1.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล (1) ขอนหนังสือออกจากมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราชถึงผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลและแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ประกันตนที่มารับบริการ (2) ผู้วิจัยทำการอธิบายและชี้แจงทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์ให้แก่ผู้ช่วยวิจัยที่จะทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 450 ชุด ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ได้จำนวน 414 ชุดคิดเป็นร้อยละ 92

1.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการคำนวณหาค่าสถิติ (1) ค่าร้อยละใช้วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (2) ค่าเฉลี่ย ใช้วิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในแต่ละด้าน (3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อหาการกระจายของน้ำหนักคำตอบ (4) ค่า T Test และ F Test ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการ

1.3 ผลการวิจัย ขอนำเสนอตามวัตถุประสงค์และข้อสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มารับบริการ

ผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 414 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.90 และเป็นเพศชายร้อยละ 41.10 เพศหญิงมากกว่าเพศชาย ในสัดส่วนร้อยละ 17.80 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุดร้อยละ 42.00 อายุระหว่าง 46-60ปี น้อยที่สุดร้อยละ 14.00 อายุต่ำสุด 15 ปีและอายุสูงสุด 60 ปี มีสถานภาพสมรส

มากที่สุดร้อยละ 54.30 หมายมีน้อยที่สุดร้อยละ 6.30 การศึกษาปริญญาตรีมีมากที่สุด ร้อยละ 38.90 รองลงชั้นมัธยมศึกษา/ปวช ร้อยละ 22.50 สูงกว่าปริญญาตรีมีน้อยที่สุดร้อยละ 3.10 มีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชนมากที่สุดร้อยละ 83.10 รองลงมาคือเจ้าของกิจการร้อยละ 7.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5001-10000 บาทมากที่สุดร้อยละ 43.70 รองลงมามีรายได้ 10001-15000 บาทร้อยละ 27.30 รายได้ 1650-5000 บาทมีน้อยที่สุดร้อยละ 13.3 ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน 6-10 ปี มีมากที่สุดร้อยละ 41.10 มากกว่า 10 ปีมีน้อยที่สุดร้อยละ 18.30 เคยมาใช้บริการ 2-3 ครั้งร้อยละ 36.00 และเคยมาใช้บริการ 4-5 ครั้งน้อยที่สุดร้อยละ 9.40 ผู้ประกันตนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.70 รองลงมารับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย ร้อยละ 29.20 และรับรู้ข้อมูลข่าวสารในระดับน้อยที่สุดร้อยละ 1.20

1.3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในภาพรวม

พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 และด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมต่ำสุดเท่ากับ 3.70 แต่ก็ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการในแต่ละด้าน รายข้อ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจรายข้อด้านกระบวนการให้บริการพบว่า การที่สำนักงานประกันสังคมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ อย่างพอเพียง ทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือหลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสมไม่มากเกินความจำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และการที่สำนักงานจัดให้มีแผ่นป้ายประกาศมีเอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.57 แต่ก็ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า การที่เจ้าหน้าที่จัดระเบียบในการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลังไม่มีการแซงคิว ทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ประกันตนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.65 แต่ก็ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า อาคารสถานที่ของสำนักงานกว้างขวางมีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือการจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดน่า

เข้ามารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนห้อยน้ำสะอาดมาใช้หาง่ายมีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.64 แต่ก็ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

- 1) เพศของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.1
- 2) อายุของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.2
- 3) สถานภาพสมรสของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.3
- 4) ระดับการศึกษาของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.4
- 5) อาชีพของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.5
- 6) รายได้ของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.6
- 7) ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.7
- 8) จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.8
- 9) ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.9

2. อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน นำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในภาพรวม

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวมพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึง 3 ด้าน โดยเฉพาะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งอภิปรายผลการวิจัยรายด้าน ได้ ดังนี้

2.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนในการติดต่องานกับฝ่ายต่างๆอย่างพอเพียงและหลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสมไม่มากเกินไปและขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อนสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องใช้เวลารอนาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545:44) ที่พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรีในระดับมากมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 2.63 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีป้ายแสดงทิศทางชัดเจน มีประชาสัมพันธ์แนะนำบริการ

2.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ซึ่งผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดระเบียบในการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมรยาทสุภาพ เรียบร้อย หน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบัญชา วิจิตรพานิชกุล(2545:45) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ป่วยนอก

ตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรีในระดับมาก โดยพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่จัดระเบียบในการเข้ารับการตรวจจากแพทย์ตามลำดับก่อนหลังไม่มีการแซงคิว

2.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานประกันสังคมจัดให้ในระดับมาก ซึ่งผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากในเรื่องอาคารสถานที่ที่กว้างขวางมีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด น่าเข้ามาใช้บริการ ท่าเลที่ตั้งสำนักงานอยู่ในจุดที่สามารถเดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวกซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเยาวันิจ เอ้าตูดิกุล (2547:44) ที่พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรปราการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากในเรื่องสามารถเดินทางมาใช้บริการของโครงการได้สะดวก

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตนที่มารับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

2.2.1 เพศ

พบว่าผู้ประกันตนเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ไม่แตกต่างกับเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปริยา ครามะคร่า (2538:104) ที่พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

2.2.2 อายุ

พบว่าผู้ประกันตนที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรรณี สิริบุประภา(2548:96) ที่พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

2.2.3 สถานภาพสมรส

พบว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสดจะได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสซึ่งจะได้รับสิทธิประโยชน์ในเรื่องการคลอดบุตร เงินค่าช่วยเหลือ

บุตรซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรณี สินธุประภา(2548:96)ที่พบว่าสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

2.2.4 ระดับการศึกษา

พบว่าผู้ประกันตนที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเยาวนิจ เอื้อวุฒิกุล (2547:44)ที่พบว่าระดับการศึกษาของประชาชนที่มาใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

2.2.5 อาชีพ

พบว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มี ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบัญชา วิจิตรพานิชกุล(2545:79)ที่พบว่าอาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2.6 รายได้

พบว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกันมี ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเยาวนิจ เอื้อวุฒิกุล (2547:44)ที่พบว่ารายได้ของประชาชนที่มาใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

2.2.7 ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน

พบว่าระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรณี สินธุประภา(2548:96)ที่พบว่าระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

2.2.8 จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

พบว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แสดงให้เห็นว่าระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมมีขั้นตอนการให้บริการที่มีมาตรฐานผู้ประกันตนที่มาใช้บริการจึงได้รับการบริการที่เหมือนกันทุกครั้งไม่ว่าจะมารับบริการเป็นครั้งแรกหรือหลายครั้งซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรณี สินธุประภา(2548:96)ที่พบว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

2.2.9 ระดับของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการประกันสังคม

พบว่าระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เนื่องจากผู้ประกันตนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมปานกลางถึงมากจะมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในระดับมาก แต่ผู้ประกันตนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมน้อยจะมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทางสำนักงานประกันสังคมจึงควรแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้ประกันตนได้รับทราบมากยิ่งขึ้นและควรจัดการอบรมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนหรือใช้สื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนรับทราบข้อมูลได้หลายช่องทางจะทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของสะไกร์ กันกางกูร(2545:41)ที่พบว่าทำให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการบัตรทองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นข้อบ่งบอกถึงมาตรฐานในการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและถ้านำผลการวิจัยไปพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพก็อาจจะทำให้การให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 สนองตอบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไปซึ่งจากผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

3.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

- 1) ในการตรวจสอบเอกสารขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนควรมีข้อมูลที่ สามารถตรวจสอบได้ถูกต้องรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่
- 2) ควรปรับปรุงวิธีการจ่ายเงินทดแทนให้ผู้ประกันตนสามารถเลือกได้หลายวิธีเพื่อให้ได้รับเงินสะดวกรวดเร็วขึ้น
- 3) สำนักงานประกันสังคมควรจัดให้มีแผ่นป้ายประกาศ มีเอกสาร ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆอย่างชัดเจนมากขึ้น

4) ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากประกันสังคมให้ผู้ประกันตนทราบอย่างทั่วถึง

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประกันตนที่เข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจขยันขันแข็งและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

3) ควรจัดเจ้าหน้าที่เป็นฝ่ายต้อนรับมากกว่า 2 คนขึ้นไป คอยให้คำแนะนำในการติดต่อแต่ละแผนกและแนะนำการกรอกแบบฟอร์มต่างๆให้ผู้ประกันตนมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

4) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะในวันที่ 15 และวันสิ้นเดือนเนื่องจากมีผู้มาใช้บริการมากกว่าวันอื่น

3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการให้มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

2) ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการผู้ประกันตนที่มารับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ อย่างพอเพียงกับความต้องการของผู้ประกันตน

3) ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดน่าใช้ ง่าย และมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ประกันตนที่มารับบริการ

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการทำวิจัยความพึงพอใจเฉพาะด้านให้ชัดเจน เช่น ศึกษาเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อให้สามารถจัดทำแผนการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีศักยภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีการทำวิจัยเปรียบเทียบการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 กับสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่อื่นๆเพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานที่ยังมีข้อบกพร่องเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีและสามารถแข่งขันในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ประกันตน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร (2528) *หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ* กรุงเทพมหานคร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เกษรภรณ์ มักรกุล (2544) "ความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ขวัญเรือน วงศ์ฉิม (2547) "ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยวิกฤต (I.C.U)โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- คณะพัฒนาสังคมและสมาคมพัฒนาสังคม (2538) *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร รายงานการวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539) "เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุด วิชาจิตวิทยาการบริการ* หน่วยที่ 8 หน้า 1-43 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จิรัฐม ศรีรัตนบัลล์ (2537) "คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด" *จุฬาลงกรณ์วารสาร* 38 : 169-178
- คุณฉวี ประสพทรัพย์ (2539) "ความพึงพอใจของลูกจ้างผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม : ศึกษากรณีสถานพยาบาลในจังหวัดนนทบุรี" ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ธีระ ศรีธรรมรักษ์, กิติพงษ์ หังสพฤกษ์, อุดมศักดิ์ อังสุพิสิฐและวิทย์ ชนะภัย (2536) *ผลกระทบของกฎหมายประกันสังคมที่มีต่อลูกจ้างผู้ประกันตน* รายงานการวิจัยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม
- นิรมล เชื้อไทย (2546) "แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี" สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- บัญญัติ วิจิตรพานิชกุล (2545) "ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบาย
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดสุพรรณบุรี" วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ปรียา ครามะครำ (2538) "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการ
แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี" วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า
จันทบุรี (กรกฎาคม ธันวาคม 2538) : 104 – 110
- สำนักศึกษาต่อเนื่อง (2538) "การบริการพยาบาลที่ประทับใจ" ใน เอกสารประกอบการฝึกอบรม
หน้า 2-3 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- พรรณิ สิ้นธุประภา (2548) "การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา
สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์(อัคราณา)
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542) การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ ชมรม
พยาบาลโรคหัวใจและทรวงอกแห่งประเทศไทย
- พิชชา รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537) "แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการ
สาธารณสุข" หมออนามัย 23 (มีนาคม 2537) : 149 - 153
- พีรเพ็ญ หาญเบญพงค์ (2539) "ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของเจ้าหน้าที่
ประกันสังคม กรณีศึกษาจังหวัดสตูล" หลักสูตรนักบริหารประกันสังคม รุ่นที่ 2 พ.ศ.
2539 สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- เขาวนิจ เชาวฉีกุล (2547) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวง
แรงงาน" สารนิพนธ์ สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคม
สงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน (2525) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
อักษรเจริญทัศน์
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) "ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์
ศึกษากรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล" สำนักงาน
ประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

- วัชรวิทย์ วัชรเสถียร (2539) "การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)" ภาคนิพนธ์
หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วิระวัฒน์ ปิ่นนิคามัย (2538) "หน่วยที่ 8 การประเมินคุณภาพบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุด
วิชาจิตวิทยาการบริการ* หน้า 234 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) *กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด* กรุงเทพมหานคร พัฒนาศึกษา
- ศิรา สิทธาพานิช (2532) "นโยบายการประกันสังคม" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อัดสำเนา)
- สิริมา บุษรานนท์ (2540) "ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม
กรณีศึกษาจังหวัดยะลา" หลักสูตรนักบริหารประกันสังคม รุ่นที่ 3 พ.ศ. 2540
สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- สุเทพ เชาวลิต (2537) *สวัสดิการสังคม* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์
- สะไกร กั้นกางกุล (2545) "ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วน
(โครงการสามสิบบาท)ต่อการบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัด
หนองบัวลำภู" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการ
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (อัดสำเนา)
- อำพล สิงห์โกวินทร์ (2537) *บทความการประกันสังคมในประเทศไทย* เอกสารวิชาการ กอง
วิชาการและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม
- อัญญรักษ์ เลิศกุล (2543) "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะ
ทันตแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Aday.L.A.and Anderson.R.M. (1981) "Equity of access to medical care". *Medical care*. 19
(December) : 4-5.
- Gronroos. (1990) *Service Management and Marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Parasuraman,A.,Zeithaml,V.A.,& Berry,L.L. (1985) "A conceptual model of service quality and
its Implication for future research". *Journal of Marketing*. , 46Z (June) : 41-50.
- Sabolo.Y. (1975) *The Service Industries*. Geneva : International Labor Office .
- Shalley. (1975) *Responding to Social Change*. Pennsylvania : Hutchison & Press .

- Vroom, V.H. (1964) *Work and Motivation* . New York: Wiley J. & sons.
- Wallestein, Harry. (1971) *Dictionary of Physiology*. Maryland: Penquin Book.
- Wolman, B.B . (1973) *Dictionary of behavioral science*. New York: Van Nostrand Reinhard .
- Webster, N.N. (1968) *Webster's New Twentieth Century Dictionary*. Cleveland and Newyork:
Publishing .
- Zeithaml, V.A, Berry, L.L & Parasuraman (1988) "Communication and control process in the delivery of service quality". *Journal of Marketing*. 52 : 35-48

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

สำเนานั่งสื่อขอความร่วมมือในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

สำเนา

ที่ ศธ 0522.17 / ว 131

สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

24 พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขออนุญาตตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย
เรียน คุณนพอนงค์ สุขสีบพงศ์
ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ

ด้วยนางกรองแก้ว ทองมี รหัส 2473201065 นักศึกษาหลักสูตรบริหาร
รัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อยู่ระหว่าง
การจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึง
ขออนุญาตจากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้
นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์
ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

กิ่งพร ทองใบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182 , 8184

โทรสาร 02-503-3612

สำเนา

ที่ ศธ 0522.17 / ว 131

สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

24 พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย

เรียน ศาสตราจารย์นายแพทย์พงษ์ธรรมา วิจิตรเวชไพศาล
โรงพยาบาลศิริราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ

ด้วยนางกรองแก้ว ทองมี รหัส 2473201065 นักศึกษาหลักสูตรบริหาร
รัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อยู่ระหว่าง
การจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึง
ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้
นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์
ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) กิ่งพร ทองใบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182 , 8184

โทรสาร 02-503-3612

สำเนา

ที่ ศธ 0522.17/ว 131

สาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด

จังหวัดนนทบุรี 11120

24 พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย

เรียน นาวาเอกชนก หงษ์น้อย

อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยสยาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ

ด้วยนางกรองแก้ว ทองมี รหัส 2473201065 นักศึกษาหลักสูตรบริหาร
รัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อยู่ระหว่าง
การจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึง
ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้
นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์
ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

กิ่งพร ทองใบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182 , 8184

โทรสาร 02-503-3612

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับผู้ประกันตน เรื่องการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เพื่อนำผลสรุปที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกันตนโดยส่วนรวมและเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ประกันตนในการตอบแบบสอบถาม ตามความเป็นจริงที่ท่านได้พบจากการเข้ามารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมแห่งนี้ และขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

กรุณาตอบคำถามทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย ลงในช่องคำตอบของท่าน
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตน

1. เพศ
 - 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ
 - 1. 15 - 25 ปี 2. 26 - 35 ปี
 - 3. 36 - 45 ปี 4. 46 - 60 ปี
3. สถานภาพ
 - 1. โสด 2. สมรส
 - 3. หย่า/ แยกกันอยู่ 4. หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)
4. ระดับการศึกษา
 - 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษา / ปวช.
 - 4. อนุปริญญา/ ปวส. 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 - 1. ลูกจ้างส่วนราชการ 2. ลูกจ้างบริษัทเอกชน
 - 3. เจ้าของกิจการ 4. อื่นๆ (ระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
 - 1. 1,650 – 5,000 2. 5,001 – 10,000
 - 3. 10,001 – 15,000 4. มากกว่า 15,000
7. ภูมิลำเนาเดิมของผู้ประกันตน
 - 1. กรุงเทพฯ 2. ต่างจังหวัด (ระบุ).....
8. จำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ประกันตน.....คน
 - 1. 1-2 คน 2. 3-4 คน
 - 3. 5 คนขึ้นไป

9. ท่านเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว.....ปี
 1. 1-5 ปี 2. 6-10 ปี 3. มากกว่า 10 ปี
10. ท่านเคยมาใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมแห่งนี้อย่างน้อย.....ครั้ง
 1. ครั้งแรก 2. 2-3 ครั้ง
 3. 4-5 ครั้ง 4. มากกว่า 5 ครั้ง
11. ท่านมีความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีต่างๆมากน้อยเพียงใด
 1. มากที่สุด 2. มาก 3. ปานกลาง 4. น้อย 5. น้อยที่สุด
12. ท่านได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมมากน้อยเพียงใด
 1. มากที่สุด 2. มาก 3. ปานกลาง 4. น้อย 5. น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
 เขตพื้นที่ 6

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านกระบวนการให้บริการ					
13	สำนักงานจัดให้มีแผ่นป้ายประกาศ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน					
14	สำนักงานจัดให้มีเอกสารแนะนำการขอรับสิทธิประโยชน์ กรณีต่างๆ อ่านแล้วเข้าใจง่ายสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง					
15	สำนักงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ อย่างพอเพียง					
16	หลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสมไม่มากเกินความจำเป็น					
17	ขั้นตอนในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนในกรณีต่างๆ การกรอกแบบฟอร์ม การตรวจหลักฐาน, การพิจารณาอนุมัติ, การจ่ายเงินทดแทนมีความเหมาะสมดี					
18	แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความชัดเจนกรอกง่าย					
19	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจนถึงการแจ้งผลการพิจารณาสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสมชัดเจนดีแล้ว					
20	การตรวจสอบเอกสารขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีระบบข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ถูกต้องรวดเร็ว					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21	ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อนสะดวกรวดเร็วไม่ต้องใช้เวลารอนาน					
22	วิธีการจ่ายเงินทดแทนมีให้เลือกหลายวิธีทำให้ท่านได้รับเงินสะดวกรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
23	เจ้าหน้าที่ในสำนักงานแห่งนี้ให้การต้อนรับด้วยกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มพูดจาไพเราะ					
24	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่					
25	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจความต้องการของผู้มารับบริการและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน					
26	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจขยันขันแข็งและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
27	ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนต่างๆในการรับบริการ					
28	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ประกันตนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ					
29	เจ้าหน้าที่จัดระเบียบในการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิว					
30	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง					
31	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความสะดวกรวดเร็วในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีต่างๆ					
32	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
33	ทำเลที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในจุดที่ท่านเดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวก					
34	อาคารสำนักงานมีป้ายชื่อ ป้ายบอกทางชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
35	อาคารสถานที่ของสำนักงานกว้างขวางมีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ					
36	การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดน่าเข้ามาใช้บริการ					
37	ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างเพียงพอ มีความปลอดโปร่ง บรรยากาศดี ไม่อึดอัด					
38	ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ					
39	มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการผู้ประกันตน เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะอย่างพอเพียง					
40	ห้องน้ำสะอาดน่าใช้หาง่ายมีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ					
41	เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
42	มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆเข้ามาใช้ในการให้บริการผู้ประกันตน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ควรปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ประกันตนให้ดียิ่งขึ้น

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....
.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี



ภาคผนวก ก

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของ
ผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETE
<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u>	
13	.9663
14	.9663
15	.9651
16	.9660
17	.9654
18	.9651
19	.9652
20	.9654
21	.9651
22	.9647
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>	
23	.9658
24	.9653
25	.9647
26	.9645
27	.9647
28	.9645
29	.9668
30	.9652
31	.9650
32	.9650

ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETE
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>	
33	.9663
34	.9656
35	.9666
36	.9658
37	.9657
38	.9654
39	.9669
40	.9664
41	.9659
42	.9655

RELIABILITY COEFFICIENTS ALPHA = .9667

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางกรองแก้ว ทงมี
วัน เดือน ปีเกิด	18 มกราคม 2506
สถานที่เกิด	อำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (เอกบริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2527
สถานที่ทำงาน	บริษัทไจแอนท์ กรุ๊ป จำกัด 1034/47 หมู่ 7 ถนนเพชรเกษม 106 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160
ตำแหน่ง	กรรมการผู้จัดการ