

Scan

**การบริการงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา**

นางอังคณา ศิริลาภ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**The Services of Benefit Payment Judgement for Child
Allowance of Chachoengsao Social Security Office**

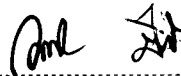
Mrs. Aungkana Sirilap

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

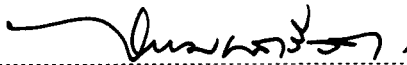
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงาน
ประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา
ชื่อและนามสกุล นางอังคณา ศิริลาภ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



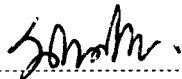
..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)



..... กรรมการ

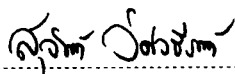
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดมหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 24 เดือน กันยายน พ.ศ. 2552

ชื่อวิทยานิพนธ์ การบริการงานวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด
ฉะเชิงเทรา

ผู้วิจัย นางอังคณา ศิริลาภ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวิวัฒน์ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ย่นราธิป ศรีราม

ปีการศึกษา 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา (2) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการของงานวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการและการบริการของงานวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร (4) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร (5) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการของงานวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานด้านการวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 44 คน และผู้ประกันตนที่มารับบริการงานวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 406 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม 2 ชุด สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า (1) ในภาพรวมพนักงานและผู้ประกันตนมีความเห็นในระดับมากเกี่ยวกับการบริการของงานวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งในด้านงาน เงินคน และวัสดุ โดยความเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุดด้านงาน ขณะที่ความเห็นของผู้ประกันตนอยู่ในระดับมากที่สุดด้านงานและด้านคน (2) พนักงานและผู้ประกันตนมีความเห็นในระดับมากเกี่ยวกับการบริการของงานวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยความเห็นของพนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในประเด็นการให้บริการอย่างเสมอภาคและตรงเวลา ขณะที่ความเห็นของผู้ประกันตนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในประเด็นการให้บริการอย่างเสมอภาค (3) ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการและการบริการงานวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) ในส่วนของปัญหาด้านการบริหาร พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าคือ ปัญหาด้านคน และเสนอแนะให้พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร เสริมสร้างจิตสำนึกในการบริการ รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจ และแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม (5) ในส่วนของปัญหาด้านการบริการ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เห็นว่าคือปัญหาด้านสถานที่และเสนอให้ปรับปรุงบริเวณจอดรถ รวมทั้งที่พักรอรับบริการให้พอเพียง ปรับระดับแสงสว่างให้มากขึ้น และจัดหาสถานที่ตั้งของสำนักงานที่ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

คำสำคัญ การวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร สำนักงานประกันสังคม จังหวัดฉะเชิงเทรา

Thesis title: The Services of Benefit Payment Judgment for Child Allowance of Chachoengsao Social Security Office

Researcher: Mrs. Aungkana Sirilap; **Degree:** Master of Public Administration; **Thesis advisors:** (1) Papavadee Montriwat, Associate Professor; (2) Assistant Professor Narathip Sriram; **Academic year:** 2008

Abstract

The objectives of this research were to (1) study the officers' and the insured persons' opinions on the management of benefit payment judgment for child allowance task of Social Security Office of Chachoengsao Province (2) study the officers' and the insured persons' opinions on services of benefit payment judgment for child allowance rendered by Social Security Office of Chachoengsao Province (3) compare the opinions of the officers and the insured persons on the management and the services of benefit payment judgment for child allowance (4) study the problems and recommendations of the officers on the management of benefit payment judgment for child allowance task (5) study the problems and recommendations of the insured persons on services of benefit payment judgment for child allowance suggestion rendered by Social Security Office of Chachoengsao Province.

The samples consisted of all officers responsible for benefit payment judgment for child allowance task of Social Security Office of Chachoengsao Province, totally 44 samples, and the insured persons receiving benefit payment judgment for child allowance at Social Security Office of Chachoengsao Province, totally 406 samples. Instrument used were two sets of questionnaires. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation and the t-test.

Research result revealed that (1) in the overall view, the officers' and an insured persons' opinions on benefit payment judgment for child allowance task of Social Security Office of Chachoengsao Province were in high level on man, money, management, and material aspects; officers' opinion was in highest level on management aspect, while insured persons' opinion was in highest level on management and man aspects (2) the opinions of the officers and the insured persons on services of benefit payment judgment for child allowance rendered by Social Security Office of Chachoengsao Province were in high level; officers' opinion was in highest level on equality and punctual aspects, while the insured persons' opinion was in highest level on equality aspect (3) the opinions of the officers and thy insured persons were different with 0.05 level of significance (4) as for the problems, most insured persons agreed on facility problem and recommend that the organization should consider parking space improvement, together with the provision of sufficient waiting area, the adjustment of office light level, and the easy access of office location.

Keywords: Benefit Payment Judgment for Child Allowance, Social Security Office, Chachoengsao Province.

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและ
ติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมานับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย
สมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณพนักงานและผู้ประกันตนทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือใน
การเก็บรวบรวมข้อมูล

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่
ได้กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

อังคณา ศิริลาภ

พฤศจิกายน 2551

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ณ |
| สารบัญภาพ | ฐ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย | 2 |
| กรอบแนวคิดการวิจัย | 2 |
| ขอบเขตการวิจัย | 4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 6 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ | 7 |
| แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหาร | 12 |
| สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา | 17 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 22 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 25 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 25 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 26 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 29 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 30 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 31 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป | 32 |
| ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหาร | 41 |
| ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการ | 51 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตน เกี่ยวกับการบริหารและการบริการ | 63 |
| ตอนที่ 5 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาการบริหารและข้อเสนอแนะ | 74 |
| ตอนที่ 6 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับปัญหาการบริหารและข้อเสนอแนะ ... | 76 |
| บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 79 |
| สรุปการวิจัย | 79 |
| อภิปรายผล | 88 |
| ข้อเสนอแนะ | 95 |
| บรรณานุกรม | 97 |
| ภาคผนวก | 102 |
| แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับพนักงาน | 103 |
| แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้ประกันตน | 110 |
| ประวัติผู้วิจัย | 117 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 1.1 การใช้บริการของผู้ประกันตนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา | 1 |
| ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ | 32 |
| ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุ | 32 |
| ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามการศึกษา | 33 |
| ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน | 33 |
| ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ | 34 |
| ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน | 34 |
| ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามเพศ | 35 |
| ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามอายุ | 35 |
| ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามจำนวนบุตร | 36 |
| ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามสถานภาพการสมรส | 36 |
| ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามการศึกษา | 37 |
| ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามอัตราเงินเดือน | 37 |
| ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ | 38 |
| ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน | 38 |
| ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามการใช้สิทธิ | 39 |
| ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามวิธีการขึ้นแบบ | 39 |
| ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามลักษณะการขึ้นแบบ | 40 |
| ตารางที่ 4.18 ภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหาร | 41 |
| ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารดำเนินงาน | 42 |
| ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารด้านเงิน | 43 |
| ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารด้านคน | 44 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ การบริหารด้านวัสดุ | 45 |
| ตารางที่ 4.23 ภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหาร | 46 |
| ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริหารด้านงาน | 47 |
| ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริหารด้านเงิน | 48 |
| ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริหารด้านคน | 49 |
| ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริหารด้านวัสดุ | 50 |
| ตารางที่ 4.28 ภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริการ | 51 |
| ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ การบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... | 52 |
| ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ การบริการด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา..... | 53 |
| ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ การบริการด้านการให้บริการอย่างพอเพียง..... | 54 |
| ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ การบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... | 55 |
| ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ การบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... | 56 |
| ตารางที่ 4.34 ภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการ | 57 |
| ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... | 58 |
| ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริการด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา..... | 59 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริการด้านการให้บริการอย่างพอเพียง..... | 60 |
| ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... | 61 |
| ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... | 62 |
| ตารางที่ 4.40 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริหาร..... | 63 |
| ตารางที่ 4.41 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริหารด้านงาน..... | 64 |
| ตารางที่ 4.42 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริหารด้านเงิน..... | 65 |
| ตารางที่ 4.43 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริหารด้านคน..... | 66 |
| ตารางที่ 4.44 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริหารด้านวัสดุ..... | 67 |
| ตารางที่ 4.45 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการ บริการ..... | 68 |
| ตารางที่ 4.46 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการ บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... | 69 |
| ตารางที่ 4.47 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการ บริการด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา..... | 70 |
| ตารางที่ 4.48 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการ บริการด้านการให้บริการอย่างพอเพียง..... | 71 |
| ตารางที่ 4.49 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการ บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... | 72 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.50 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการ บริหารด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... | 73 |
| ตารางที่ 4.51 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาการบริหาร | 74 |
| ตารางที่ 4.52 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริหาร | 75 |
| ตารางที่ 4.53 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับปัญหาการบริหาร..... | 76 |
| ตารางที่ 4.54 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริหาร..... | 77 |

สารบัญภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย | 3 |
| ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา | 18 |
| ภาพที่ 2.2 ผังแสดงขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร | 21 |

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรเป็นการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนเพื่อเสริมรายได้แก่ผู้ประกันตนที่มีบุตร โดยจะจ่ายเป็นรายเดือนเพื่อนำไปเลี้ยงดูบุตรตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 หมวด 6 ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร มาตรา 75 ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ได้แก่

1. ค่าสงเคราะห์ความเป็นอยู่ของบุตร
2. ค่าเล่าเรียนบุตร
3. ค่ารักษาพยาบาลบุตร
4. ค่าสงเคราะห์อื่นที่จำเป็น

จากการที่มีจำนวนผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น ปริมาณการยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรจึงเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากจำนวนการใช้บริการของผู้ประกันตนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ปี 2547 ถึง 2549 ในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 การใช้บริการของผู้ประกันตนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

| ปี | จำนวนการใช้บริการ |
|------|-------------------|
| 2547 | 16,716 คน |
| 2548 | 18,513 คน |
| 2549 | 20,608 คน |
| รวม | 55,837 คน |

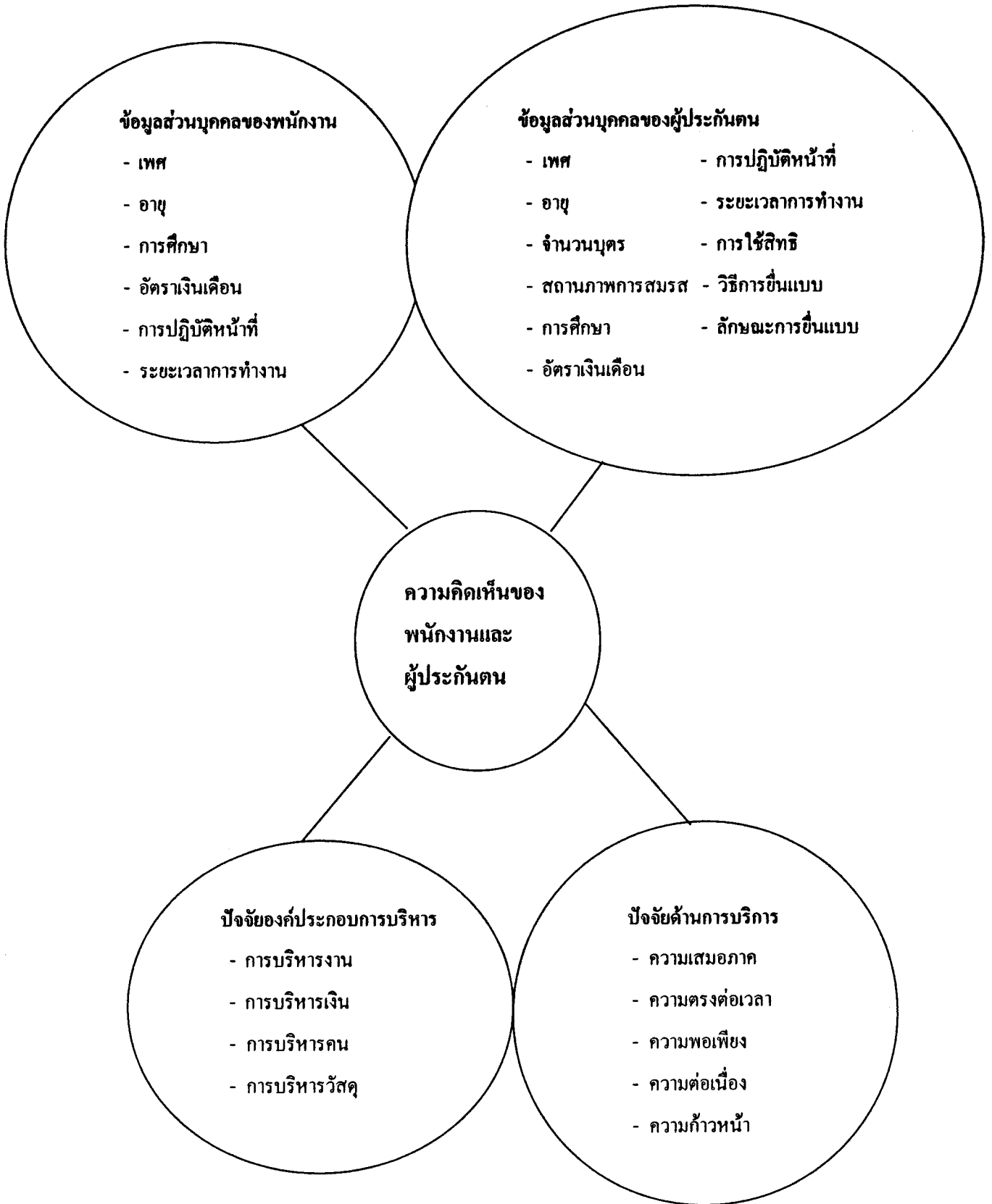
การใช้บริการของผู้ประกันตนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ฉะเชิงเทรา ปี 2547 - 2549 แสดงถึงการมีปริมาณการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ที่มีจำนวนมาก สำนักงานประกันสังคมยังคงดำเนินการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร แก่ผู้ประกันตนที่มีสิทธิโดยตลอด เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความราบรื่น สำนักงานประกันสังคมจึงได้ออกประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2551 ซึ่งได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุน ประกันสังคมกรณีสงเคราะห์บุตร 30 นาที/ 1 ราย จากการที่แต่ละขั้นตอนยังพบปัญหาการ ดำเนินการ ผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาองค์ประกอบการบริหารและการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการ บริหารจัดการและการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการได้มากขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหารงาน วินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
- 2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการงาน วินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหารและ การบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
- 2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจฉัย ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
- 2.5 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัย ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น จอห์น ดี มิลเลอร์ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ Friedlander and Pickle เป็นต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนในงานบริการกรณีสงเคราะห์บุตรด้านการบริหาร ได้แก่ การบริหารงาน การบริหารเงิน การบริหารคน การบริหารวัสดุ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า

4.2 ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วยประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรและผู้ประกันตนที่ยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ศึกษา ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลภาคสนามในช่วงตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม 2551 ถึง 11 เมษายน 2551

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 งานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ซึ่งได้แก่ ค่าสงเคราะห์ความเป็นอยู่ของบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาลบุตร ค่าสงเคราะห์อื่นที่จำเป็น หมายถึง การพิจารณาจัดจ่ายประโยชน์ทดแทน จำนวน 350 บาทต่อบุตร 1 คน แก่ผู้ประกันตนที่จ่ายเงินสมทบครบ 12 เดือนใน 36 เดือน สำหรับบุตรอายุไม่เกิน 6 ปี ใช้สิทธิบุตรไม่เกิน 2 คน

5.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน การปฏิบัติหน้าที่ ระยะเวลาการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

5.3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันตน หมายถึง เพศ อายุ จำนวนบุตร สถานภาพ การสมรส การศึกษา อัตราเงินเดือน การปฏิบัติหน้าที่ ระยะเวลาการทำงาน การใช้สิทธิ วิธีการยื่นแบบ ลักษณะการยื่นแบบของผู้ประกันตนที่ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

5.4 ปัจจัยองค์ประกอบการบริหาร หมายถึง การบริหารงาน การบริหารเงิน การบริหารคน การบริหารวัสดุ ในงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

5.5 การบริหารงาน หมายถึง กระบวนการทำงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายขององค์กร ในที่นี้หมายถึง แบบฟอร์มในการขอรับประโยชน์ทดแทน การแนบเอกสาร ประกอบ และเวลาในการให้บริการ

5.6 การบริหารเงิน หมายถึง การปฏิบัติงานการเงินเฉพาะเรื่อง ในที่นี้หมายถึง วิธี การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร และการเรียกเงินคืนจากผู้ประกันตน

5.7 การบริหารคน หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ กำหนดไว้ ในที่นี้หมายถึงความเพียงพอของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ความเต็มใจให้บริการ ความ สามารถของบุคลากร รวมทั้งกิริยามารยาทและการทำงานเป็นทีมของบุคลากร

5.8 การบริหารวัสดุ หมายถึง การนำเอาวิชาการหรือศิลปะในการบริหารมาใช้ในการ จัดการพัสดุเพื่อสนับสนุนและสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ในที่นี้หมายถึง อุปกรณ์ในงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนรวมทั้งการจัดสถานที่ให้บริการ

5.9 ปัจจัยองค์ประกอบบริการ หมายถึง การให้บริการอย่างเสมอภาค การ ให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการ อย่างก้าวหน้า

5.10 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันไม่ เลือกปฏิบัติ ในที่นี้หมายถึง บริการที่ให้กับผู้มาติดต่อเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน การให้คำแนะนำที่ ชัดเจนตรงประเด็น ความสะดวกสบายและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.11 การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงาน ที่ให้บริการด้วยเวลาที่ถูกกำหนดไว้ รวมถึงความรวดเร็วของการให้บริการจึงทำให้มีการนำเทคนิค และวิธีการต่าง ๆ มาใช้ ในที่นี้หมายถึง ระยะเวลาการวินิจฉัยรวมทั้งระยะเวลาการให้บริการ

5.12 การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง ในที่นี้หมายถึงการเข้าถึงง่ายของสถานที่ให้บริการ จำนวนสถานที่ให้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อม

5.13 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ในที่นี้หมายถึง การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร

5.14 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการเพิ่มประสิทธิภาพที่จะทำหน้าที่ได้มากที่สุด รวมถึงการรับฟัง ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาการบริการ ในที่นี้หมายถึง การให้ผู้รับบริการให้ความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการ ความกระตือรือร้นของบุคลากรที่จะพัฒนาการบริการ

5.15 พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตรที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

5.16 ผู้ประกันตน หมายถึง ประชาชนที่ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณี สงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ช่วยให้ค้นพบปัญหาและแนวทางการพัฒนา ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการ พัฒนาการให้บริการการวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรได้

7.2 เป็นแนวทางการพัฒนาการวินิจฉัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่ค้นพบ สามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการวินิจฉัยกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณี คลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีชราภาพ และกรณีว่างงานได้ต่อไป ทำให้ภาพรวมของ การประกันสังคมมีคุณภาพมากขึ้น

7.3 ช่วยให้ทราบถึงความต้องการบริการด้านอื่น ๆ ของผู้ที่มาใช้บริการเพื่อให้สามารถ บริการได้ตามความต้องการหรือตามความคาดหวัง

7.4 สามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่อง การบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำแนวคิดรวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยไว้ 4 ส่วน ดังนี้คือ

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหาร
3. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1.1.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริการ นักวิชาการได้อธิบายความหมายของการบริการไว้หลากหลาย เช่น

บริการ หมายความว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ
(องค์การคำของครุสภา 2536 : 271)

บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน (จิตตินันท์ เศษะคุปต์ และคณะ 2544 : 8)

การบริการ หมายถึง ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2548 : 228)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเอง (Stanton อ้างใน จิตตินันท์ เศษะคุปต์ และคณะ 2544 : 7)

โดยสรุปการบริการ หมายถึง การที่หน่วยงานดำเนินการให้บริการกับประชาชนเป็นระบบ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน

1.1.2 ความหมายเกี่ยวกับสาธารณะ นักวิชาการได้อธิบายความหมายของสาธารณะไว้หลากหลาย เช่น

สาธารณะ หมายความว่า เพื่อประชาชนทั่วไป (องค์การค้ำของครุสภา 2536 : 508)

สาธารณะ หมายถึง ข้าราชการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐปฏิบัติและพึงต้องปฏิบัติเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน (สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) ธรรมานะ 2543 : 7)

สาธารณะ หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจผลของการกระทำของบุคคลที่มีต่อคนอื่นอันเป็นความสามารถที่จะเห็นมากไปกว่าเรื่องของตนเอง (Mathew (1983) อ้างใน รูปนรรต พรหมอินทร์ และคณะ 2549 : 5-6)

โดยสรุป สาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการส่งต่อบริการให้กับประชาชนเป็นระบบซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

1.1.3 ความหมายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ นักวิชาการได้อธิบายความหมายของบริการสาธารณะไว้หลากหลาย เช่น

บริการสาธารณะ หมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ กิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน (ชาญชัย แสวงศักดิ์ 2547 : 61-62)

การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2548 : 226)

บริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดขึ้นให้กับคนหมู่มาก อาจเป็นชุมชนหรือสังคมโดยรวม มีเป้าหมายไม่ใช่เพื่อตอบสนองความต้องการบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (รูปนรรต พรหมอินทร์ และคณะ 2549 : 5-6)

การบริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่คิดจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตบริการได้ตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ (Verma อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2548 : 225)

โดยสรุป การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการส่งต่อบริการให้กับประชาชนเป็นระบบซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

1.2 ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงาน ตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2548 : 227)

การบริการมีความสำคัญ คือ ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลซึ่งสามารถ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และ จิตใจ และช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิด ความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการ เกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ความต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ 2544 : 9-10)

โดยสรุป การบริการสาธารณะมีความสำคัญในการช่วยอำนวยความสะดวก ช่วย ให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสนองตอบความต้องการของประชาชน

1.3 คุณภาพการบริการสาธารณะ

คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้โดยที่ สิ่งนั้นได้มาจากการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการที่ประหยัด (พูลสุข หิงคานนท์ 2549 : 7)

บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมจะต้องอยู่ภายใต้ หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และ หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (ชาญชัย แสวงศักดิ์ 2547 : 63-66)

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค การที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น มิได้มี จุดมุ่งหมายที่จะจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของ ประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือ ได้รับผลประโยชน์จากบริการ สาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความ จำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชน ผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง ผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่าง

สม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่คตินั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีความหมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อม ๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า (Millett อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2548 : 229)

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการด้วยเวลาที่ได้ถูกกำหนดไว้ รวมถึงความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมีลิตเติ้ลเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ค่านิยมสำคัญของการให้บริการสาธารณะเรื่องการยอมรับการร้องเรียน การบริการสาธารณะแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ การออกไปจากการใช้บริการนั้น การแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และการจรรยาภักดีต่อการใช้บริการต่อไป (Hirschman อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2548 : 232)

การจัดบริการสาธารณะ ซึ่งไม่ว่าบริการนั้นจะจัดโดยหน่วยงานใด บริการที่จัดให้กับประชาชนต้องเป็นไปตามหลักสำคัญ 3 ประการต่อไปนี้ (ประยูร 2538 นันทวัฒน์ อ้างใน รูปนรรต พรหมอินทร์ 2549 : 14-16)

1) หลักความเท่าเทียม/เสมอภาค ส่วนราชการต้องจัดสรรบริการสาธารณะให้กับประชาชนผู้สมควรได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติเพื่อให้ประโยชน์ตกแก่ผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ ไม่มีการให้อภิสิทธิ์แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นการเฉพาะ รวมทั้งต้องไม่กีดกันผู้หนึ่งผู้ใดที่สมควรได้รับบริการออกไป กิจกรรมใดที่จัดทำเป็นบริการสาธารณะประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการนั้นอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2) หลักความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อชีวิตของประชาชน ความต้องการที่จะได้รับบริการนั้นจึงมีอยู่ตลอดเวลา บริการสาธารณะที่จัดสรรให้ประชาชนก็ต้องดำเนินการต่อเนื่องด้วยเช่นกัน หากบริการสาธารณะเหล่านี้หยุดชะงักลงย่อมทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนได้

3) หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ความต้องการของประชาชนในเรื่องการบริการสาธารณะอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดสรรบริการสาธารณะเหล่านี้ต้องมีการปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมกับความต้องการประชาชนในแต่ละยุคสมัย บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นของสังคมด้วย โดยหน่วยงานผู้จัดบริการจำเป็นต้องปรับปรุงสินค้าหรือบริการสาธารณะให้สอดคล้องต่อเงื่อนไขของบริบทสังคมทั้งปัจจุบันภายในประเทศและบริบทแวดล้อมภายนอกประเทศ

คุณภาพการบริการสาธารณะ คือ ความมากน้อยของการที่องค์การสนองตอบความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพ สินค้าหรือบริการ ปริมาณความเร็วเรียบร้อย และความได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าที ประสิทธิภาพไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบของการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการพิจารณาในกรอบที่กว้างขึ้นโดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วย และก็ไม่ครอบคลุมเฉพาะในเชิงปริมาณเท่านั้นแต่ครอบคลุมถึงในเชิงคุณภาพของการให้บริการสาธารณะด้วย (Friedlander and Pickle อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2548 : 255)

โดยสรุป คุณภาพการบริการสาธารณะ สามารถพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

- 1) การให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ได้แก่ การให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันแก่ผู้รับบริการแต่ละคน
- 2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานที่รวดเร็ว
- 3) การให้บริการที่พอเพียงต่อความต้องการ ได้แก่ การมีแสงสว่าง มีสถานที่ให้บริการที่เพียงพอ
- 4) ความต่อเนื่องในการให้บริการโดยตลอด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้โดยตลอด การให้บริการโดยไม่ทอดทิ้ง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ การพัฒนาการให้บริการ การรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหาร แบ่งเป็น การบริหารงานหรือการบริหาร การบริหารเงิน การบริหารคน การบริหารวัสดุ

2.1 งานหรือการบริหาร

2.1.1 ความหมาย

การบริหารงาน หมายถึง การบริหารงานทั่วไปของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดิน การปฏิบัติราชการ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามที่ปรากฏอยู่ในรัฐธรรมนูญ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2548 : 33)

การบริหาร คือ กระบวนการทำงานกับคนและวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ คำจำกัดความนี้เน้นการใช้ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรวัตถุให้บังเกิดผลประโยชน์ต่อองค์การ ความหมายของการบริหารที่ครอบคลุมที่สุดคือ การบริหารคือกระบวนการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง (เสนาะ ดิเขาว์ 2543 : 1)

การบริหาร คือ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ชาญชัย เจนครองธรรม สุขชัย ประสิทธิ์ดำรง 2541 : 395)

งาน คือ หน้าที่ (Functions) ของสำนักงาน และกิจกรรม (Activities) ของสำนักงาน (บุญชู แก้วชมพู 2539 : 2-3)

2.1.2 ความสำคัญของการบริหาร

การบริหารมีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และพัฒนาอยู่เสมอ (สมพงษ์ เกษมสิน 2518 : 1)

ความสำคัญของการบริหารแยกออกเป็น 5 ลักษณะ (เสนาะ ดิยาวี 2543 : 1-3) คือ

1. การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน หมายความว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมคืออาศัยกลุ่มคนที่ร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบให้งานสำเร็จ โดยอาศัยความร่วมมือของคนอื่น การทำงานกับคนและโดยอาศัยคนนั้นต้องอาศัยคุณสมบัติของผู้บริหารอย่างหนึ่งคือทำงานร่วมกับคนอื่นได้หรือเป็นผู้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่นมิฉะนั้นจะทำงานไม่สำเร็จ
2. การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกคนจึงจะทำให้สำเร็จลงได้ เป้าหมายเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารจะต้องทำให้บรรลุได้นั้นจะต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ เป้าหมายต้องสูงและสามารถทำให้สำเร็จ เป้าหมายสูงเกินไปก็ทำให้สำเร็จไม่ได้ เป้าหมายต่ำเกินไปก็ไม่ท้าทายไม่มีคุณค่า ประการที่สอง การจะไปถึงเป้าหมายจะต้องมีระบบงานที่ดีมีแผนงานที่มีประสิทธิภาพ ประการสุดท้ายจะต้องระบุวันเวลาที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น
3. การบริหารเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ คำว่าประสิทธิผล (Effective-ness) หมายความว่า ทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายความว่า ทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด การทำงานให้สำเร็จอย่างเฉียวไม่พอ แต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดอีกด้วย การทำให้ได้ทั้งสองอย่างคืองานบรรลุผลตามที่ต้องการและใช้ทรัพยากรต่ำสุด จึงเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
4. การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นที่รับรู้กันโดยทั่วไปว่าเราอาศัยอยู่ในโลกที่มีทรัพยากรจำกัด การใช้ทรัพยากรต่างๆ จึงต้องตระหนักอยู่เสมอสองข้อใหญ่ๆ คือ เมื่อใช้ทรัพยากรใดไปแล้ว ทรัพยากรนั้นจะหมดสิ้นไปไม่สามารถคืนกลับมาใหม่ได้และจะต้องเลือกใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมอย่าให้เกิดการสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้น การบริหารกับเศรษฐศาสตร์จึงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เศรษฐศาสตร์เป็นการศึกษาถึงการกระจายการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างไร ส่วนผู้บริหารในองค์การจะต้องผลิตสินค้าและบริหารให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. การบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น

2.2 องค์ประกอบด้านเงิน หรือการบริหารเงิน

2.2.1 ความหมาย

การจัดการทางการเงิน เป็นกระบวนการของการตัดสินใจในการเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งที่คาดว่าจะถูกต้อง และเหมาะสมสำหรับกิจการที่สุด งานทางด้านจัดการทางการเงินโดยปกติจะเป็นเรื่องของการจัดหาเงินทุน และการปฏิบัติงานประจำ การจัดการทางการเงินจึงมีลักษณะเป็นงานสองด้าน คือ (1) ด้านการจัดการทั่วไป ซึ่งเป็นการติดต่อกับบุคคลทั่วไปและทำกิจกรรมประจำ (2) ด้านการจัดการทางการเงิน ซึ่งอาจเรียกว่าเป็นการจัดการเฉพาะเรื่อง (เซาว์ โรจนแสง 2537 : 21)

2.2.2 ความสำคัญของการบริหารทางการเงิน

ความสำคัญของการจัดการทางการเงินคือ ผู้จัดการทางการเงินจะต้องรับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลทางการเงิน ตลอดจนการวิเคราะห์แยกหมวดหมู่ไว้ เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้อง อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจทางการเงิน (เซาว์ โรจนแสง 2537 : 21)

ความสำคัญของการบริหารเงินคือ ในการดำเนินการทางการเงินเพื่อให้งานนั้น ๆ สำเร็จลุล่วงด้วยดีตามวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้ ผู้บริหารมักจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยเสมอ เพราะมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจว่าแผนดำเนินงานใดสามารถปฏิบัติได้ นอกจากนั้นแล้ว ผู้บริหารทางการเงินต้องคอยติดตามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ (บุญชู แก้วชมพู 2539 : 91)

2.3 องค์ประกอบด้านคน

2.3.1 ความหมาย

การบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการวางแผนนโยบาย ระเบียบ กรรมวิธีในการดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การ โดยให้ได้บุคคลที่เหมาะสม และบำรุงรักษาทรัพยากรด้านมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพให้มีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (สุกิจ จุลละนันท์ อังโน พยอม วงศ์สารศรี 2530 : 4)

การบริหารบุคคล คือ ภารกิจของผู้บริหารทุกคน (และของผู้ชำนาญการด้านบุคลากร โดยเฉพาะ) ที่มุ่งปฏิบัติในกิจกรรมทั้งปวงที่เกี่ยวกับบุคลากร เพื่อให้ปัจจัยด้านบุคคลขององค์การเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมาย

ขององค์กร (วรนาท แสงมณี 2547 : 2)

2.3.2 ความสำคัญของการบริหารด้านคน

การบริหารคน มีความสำคัญโดยในสมัยก่อนผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญหรือเห็นความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคล หรือแม้แต่ในปัจจุบันสำหรับองค์กรขนาดเล็ก ส่วนมากก็ไม่เคยจัดให้มีแผนบริหารงานบุคคลเพราะเห็นว่างานบุคคลเป็นงานง่าย ๆ คงไม่มีปัญหาอะไร ต่างมุ่งไปให้ความสำคัญทางด้านเทคนิคหรือวิธีการทำงานมากกว่า เพราะคิดว่าการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องอาศัยเครื่องจักรเครื่องมือที่ทันสมัยอย่างเดียวน่าจะดีพอ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานขึ้นทั้ง ๆ ที่มีเครื่องมืออย่างดีช่วยในการปฏิบัติงานจึงค่อยย้อนกลับมาคิดกันว่าจะต้องมีปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญทัดเทียมหรือมากกว่าเครื่องมือเหล่านั้น ผู้บริหารจึงต้องหันมาสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องคนมากขึ้น และก็พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก องค์กรใดที่ให้ความสำคัญใส่ต่อคน ผลผลิตขององค์กรนั้นจะเพิ่มมากขึ้นเพราะคนทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (วรนาท แสงมณี 2547 : 6-12)

การบริหารงานบุคคล มีความสำคัญคือ เป็นงานที่เลือกสรรคนดี มีความรู้ความสามารถ เข้ามาทำงาน และเมื่อคนเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานของการบริหารงานบุคคลก็ยังไม่ได้อันตรธานหายไปแต่ยังคงดำเนินการต่อเนื่องอย่างเป็นระบบด้วยการประสานงานกับฝ่ายหรือแผนกงานต่าง ๆ ในองค์กร ทำการฝึกอบรมพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเหล่านี้มีความรู้ความสามารถ ทันสมัยต่อสภาพสังคมที่แปรเปลี่ยนไป เช่น ปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอื่น ๆ ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับงานสำนักงาน มีการใช้หุ่นยนต์และเครื่องจักรต่าง ๆ แทนแรงงานคน งานการบริหารงานบุคคลยังคงมีความสำคัญที่ต้องแสวงหาวิธีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในบทบาทใหม่ของตน นอกจากนั้นการบริหารงานบุคคลยังได้มีการตระหนักถึงสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการคำนึงถึงความปลอดภัย ความเหนื่อยล้า มีการพิจารณาเรื่องเงินทดแทนต่าง ๆ ทั้งขณะที่กำลังปฏิบัติงาน และเมื่อพ้นจากการทำงานไปแล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมากอันเป็นการเพิ่มพูนความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน (พยอม วงศ์สารศรี 2530 : 5-6)

การบริหารงานบุคคลเป็นงานสนับสนุน (Staff) ให้งานหลักต่าง ๆ สามารถจะดำเนินการไปได้ด้วยดี ถ้าหากงานหลักเป็นเสมือน "น้ำมันเชื้อเพลิง" ในเครื่องยนต์ที่เป็นพลังขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายแล้ว การบริหารทรัพยากรบุคคลจะเป็นเสมือน "น้ำมันหล่อลื่น" เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยหลักต่าง ๆ เกิดความราบรื่น คล่องตัว ไม่มีปัญหาติดขัด หรือเกิดความขลุกขลักในการดำเนินงาน ตรงกันข้ามหากปราศจากการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์เสียแล้วการดำเนินงานของหน่วยงานหลักอาจจะประสบกับปัญหาและอุปสรรคนานัปการได้ (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย 2551 : 7)

2.4 องค์ประกอบด้านวัสดุสำนักงาน

2.4.1 ความหมาย

พัสดุ หมายความว่า วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างที่กำหนดไว้ในหนังสือ (ภราดร หอมแย้ม 2551 : 4)

พัสดุ หมายถึง ของใช้ทั้งหมดที่ใช้ในการบริหาร แต่อาจใช้คำหรือความหมายของคำแตกต่างกันไปในแต่ละวิชาชีพ ในภาคธุรกิจเอกชนใช้คำว่า วัสดุ แทนคำว่าพัสดุ ในความหมายที่กว้างมากคือ หมายถึงสิ่งของ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์อะไหล่ตลอดจนถึงเครื่องจักร เครื่องยนต์ วัสดุดิบ วัสดุสำหรับก่อสร้าง และของใช้เบ็ดเตล็ด (ปรีชา จำปารัตน์ 2531 : 1-3)

วัสดุ มีความหมายกว้างขวางมาก สิ่งของ เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์อะไหล่ ตลอดจนถึงเครื่องจักร เครื่องยนต์ วัสดุดิบ วัสดุสำหรับก่อสร้าง และของใช้เบ็ดเตล็ด นับเป็นวัสดุทั้งสิ้น นอกจากคำว่าวัสดุแล้วยังมีคำว่า พักตร์ และคำว่าวัสดุคงเหลือก็หมายถึงวัสดุที่เก็บไว้ในคลังเพื่อเตรียมไว้ให้พร้อมเพื่อใช้ในกิจการ การบริหารวัสดุก็คือการดูแลและจัดการเกี่ยวกับวัสดุต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในคลัง และวัสดุที่ใช้อยู่ในกิจการนั้น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด กล่าวคือ ให้มีสภาพคล่องตัว และลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อันเกิดจากการจัดหา เก็บรักษา และเคลื่อนย้ายวัสดุนั้น ๆ เพื่อนำไปใช้ (สุชาติ ศุภมงคล 2538 : 1-3)

2.4.2 ความสำคัญของการบริหารวัสดุ

การบริหารงานพัสดุ ถือเป็นงานหลักอย่างหนึ่งขององค์การทุกประเภททั้งองค์การที่ดำเนินการผลิตและองค์การที่ให้บริการ เช่น สถานศึกษาทั้งของรัฐและของเอกชน แม้แต่วัดวาอาราม เป็นต้น หากปราศจากการบริหารพัสดุที่ดีแล้วผู้บริหารจะอยู่ไม่ได้ เพราะปีหนึ่ง ๆ องค์การจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนมากเพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ถ้าหากการบริหารพัสดุมีประสิทธิภาพก็จะช่วยองค์การประหยัดเวลาในการดำเนินการ และสามารถลดปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ และการรอคอยพัสดุซึ่งทำให้การปฏิบัติงานต้องชะงัก (บุญชู แก้วชมพู 2539 : 205)

สรุปได้ว่า องค์ประกอบการบริหารประกอบด้วย

งาน หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

เงิน หมายถึง การจ่ายเงิน

คน หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ
วัสดุ หมายความว่า การนำเอาวิชาการหรือศิลปะในการบริหารมาใช้ในการจัดการ

พัสดุ เพื่อสนับสนุนและสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

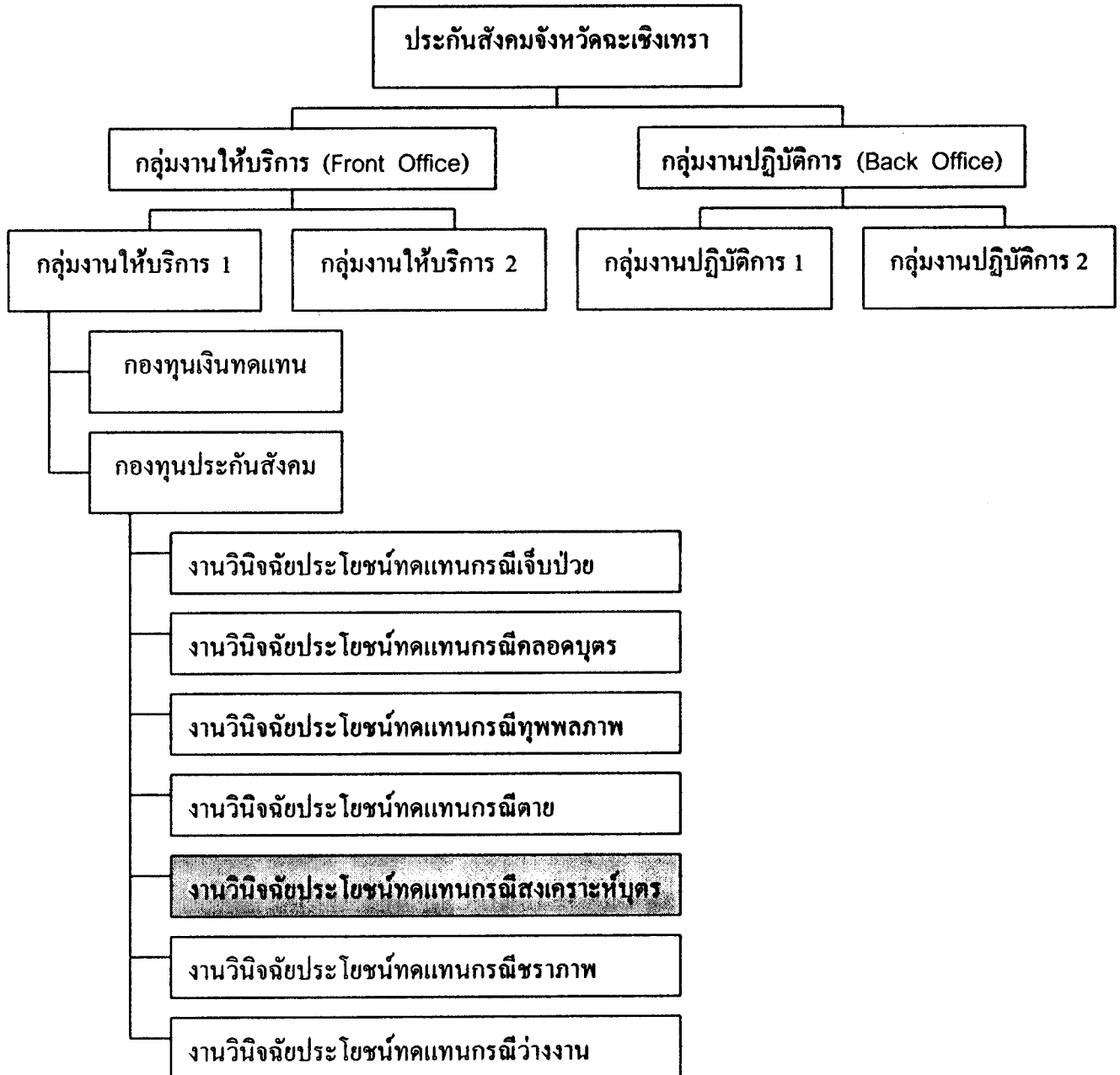
3. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

3.1 โครงสร้างของสำนักงานประกันสังคม

ก่อนการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และจังหวัดมีการจัดโครงสร้างการแบ่งงานออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายประโยชน์ทดแทน ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ และฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์ ต่อมาเมื่อมีการปฏิรูประบบราชการเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และจังหวัดออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานประกันสังคม ซึ่งกลุ่มงานประกันสังคม สำนักงาน ก.พ. ได้จัดไว้เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ โดยให้ผู้บริหารหน่วยงานบริการนั้น ๆ สามารถจัดแบ่งโครงสร้างการแบ่งงานภายในได้เอง อย่างไรก็ตาม การที่แต่ละหน่วยงานสามารถกำหนดโครงสร้างภายในได้เอง จะทำให้โครงสร้างของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และจังหวัดมีหลายรูปแบบ อาจจะทำให้เกิดความไม่เป็นเอกภาพ

ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจึงได้แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดโครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และจังหวัดขึ้นเพื่อดำเนินการในเรื่องนี้ ให้การบริหารราชการของสำนักงานประกันสังคมเป็นไปตามเจตนารมณ์ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยปรับโครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และจังหวัดเป็นกลุ่มงานให้บริการหรือ Front Office และกลุ่มงานปฏิบัติการหรือ Back Office (สำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางาน 2549 แนวคิด รูปแบบ และวิธีการจัดโครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด) แสดงได้ดังภาพที่ 2.1

โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

การจัดโครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจะเชิงเทราเป็นกลุ่มงานให้บริการ (Front Office) และกลุ่มงานปฏิบัติการ (Back Office) จะส่งผลให้เป็นหน่วยบริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ (สำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางาน 2549 แนวคิด รูปแบบ และวิธีการจัดโครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด)

1) การบริการของสำนักงานประกันสังคมมีขั้นตอนที่สั้นและใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีความพึงพอใจในการขอรับบริการ

2) การบริหารราชการมีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการประเมินผลที่เป็นระบบและเป็นธรรม

3) บุคลากรมีคุณภาพ และมีทัศนคติที่เอื้อต่องานบริการประชาชน

3.2 อำนาจหน้าที่ แบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานให้บริการ (Front Office) และกลุ่มงานปฏิบัติการ (Back Office)

3.2.1 กลุ่มงานให้บริการ (Front Office) เป็นงานที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จทันที แบ่งเป็นกลุ่มงานให้บริการ 1 และกลุ่มงานให้บริการ 2

1) กลุ่มงานให้บริการ 1 (ฝ่ายประโยชน์ทดแทน) งานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวินิจฉัยส่งจ่ายประโยชน์ทดแทนแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิตามกฎหมายประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน การให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้ขอรับบริการและปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะต้องดำเนินการเกี่ยวกับการวินิจฉัยส่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน การดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน การเปลี่ยนแปลงคำสั่งหรือคำวินิจฉัย การปิดเรื่องหรือรื้อฟื้นเรื่อง การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน การรับคำร้องและวินิจฉัยให้นายจ้างจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างที่อยู่นอกข่ายคุ้มครองของกฎหมายเงินทดแทน การรับสมัครและส่งตัวลูกจ้างและผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์และด้านอาชีพ การจัดทำเอกสารรับประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนพร้อมรายงานสรุปจำนวนผู้รับเงินและจำนวนเงินที่จ่าย การให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะต้องดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลด้านการประกันสังคม การให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถาม

2) กลุ่มงานให้บริการ 2 (ฝ่ายการเงินและบัญชี) มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บรักษาเงิน การจัดทำบัญชีและงบการเงินเพื่อแสดงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนในสำนักงาน งานบัญชี (เงินงบประมาณและเงินกองทุนเพื่อบริหาร ฯ งานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน)

3.2.2 **กลุ่มงานปฏิบัติการ (Back Office)** เป็นงานที่ใช้เวลาควบคุมไม่ได้เป็นเรื่องเฉพาะทาง แบ่งเป็นกลุ่มงานปฏิบัติการ 1 และกลุ่มงานปฏิบัติการ 2

1) กลุ่มงานปฏิบัติการ 1 (ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์) มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน การจัดการระบบสารสนเทศ และประสานการแพทย์ งานบริหารงานทั่วไป

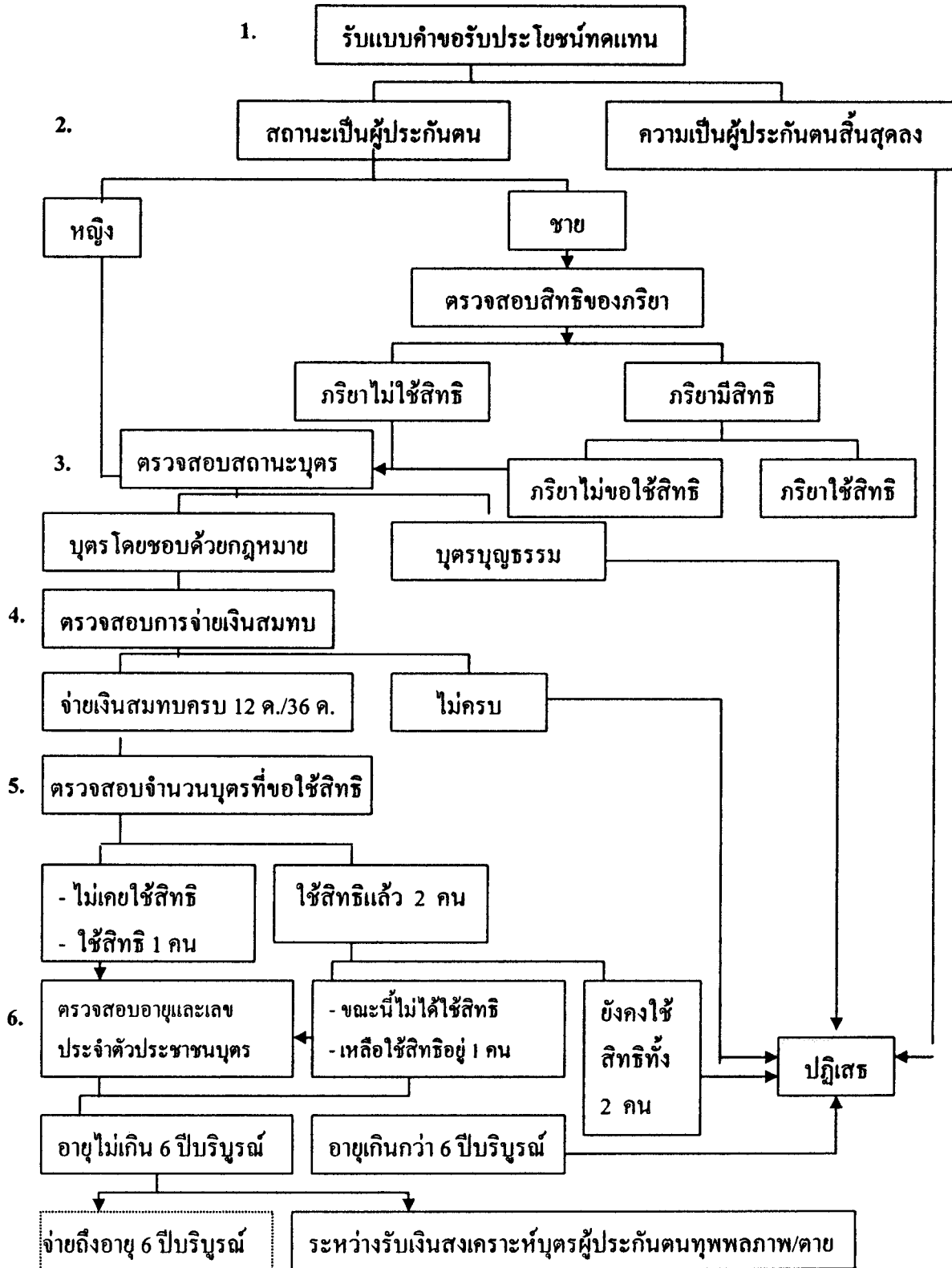
2) กลุ่มงานปฏิบัติการ 2 (ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ) มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการขึ้นทะเบียนนายจ้าง การจัดเก็บเงินสมทบ

3.3 อัตรากำลังบุคลากรงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

| | | | |
|--------------------------|-------|----|----|
| นักวิชาการประกันสังคม 7ว | จำนวน | 1 | คน |
| นักวิชาการประกันสังคม 6ว | จำนวน | 4 | คน |
| นักวิชาการประกันสังคม 5 | จำนวน | 2 | คน |
| เจ้าพนักงานประกันสังคม 5 | จำนวน | 1 | คน |
| นักวิชาการประกันสังคม | จำนวน | 11 | คน |
| เจ้าพนักงานประกันสังคม | จำนวน | 1 | คน |
| เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล | จำนวน | 1 | คน |

(ข้อมูลเดือนเมษายน พ.ศ. 2551)

3.4 ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร แสดงได้ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.2 แสดงขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ที่มา สำนักงานประกันสังคม (2542) คู่มือการพิจารณาวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและการบันทึกการวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร กองประโยชน์ทดแทน

จากภาพที่ 3.2 ผู้ประกันคนที่มีเงินสมทบครบ 12 เดือนในระยะเวลา 36 เดือน มีบุตรอายุไม่เกิน 6 ปี (ถ้าเป็นผู้ชายต้องจดทะเบียนสมรสหรือจดทะเบียนเด็กเป็นบุตรโดยชอบด้วยกฎหมายหรือศาลมีคำสั่งว่าเป็นบุตร) ขึ้นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร สรุปขั้นตอนการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนจากผู้ประกันคน
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสถานะผู้ประกันคนว่ายังเป็นผู้ประกันคนหรือไม่ ตรวจสอบว่าเคยใช้สิทธิของผู้ประกันคนหรือคู่สมรสหรือไม่ ตรวจสอบชื่อสกุลว่าตรงกับฐานการว่าจ้างหรือไม่
3. ตรวจสอบสถานะบุตรว่าเป็นบุตรโดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ ซึ่งหากพบว่าเป็นบุตรบุญธรรมก็จะปฏิเสธคำขอ
4. ตรวจสอบการจ่ายเงินสมทบว่ามีเงินสมทบครบ 12 เดือนใน 36 เดือน
5. ตรวจสอบจำนวนบุตรที่ขอใช้สิทธิว่าครบ 2 คนแล้วหรือไม่
6. ตรวจสอบอายุบุตรว่าเกิน 6 ปีบริบูรณ์หรือไม่ และวินิจฉัยส่งจ่ายหรือปฏิเสธการจ่าย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพรรณิ เชนพัฒนกุล (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม กรณีศึกษาพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่าผู้รับบริการเป็นผู้ประกันคนโรงพยาบาลเอกชนมากกว่าโรงพยาบาลรัฐบาล ผู้ที่เลือกโรงพยาบาลเอกชนต้องการให้โรงพยาบาลที่เลือกปรับปรุงด้านการมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้การรักษา ส่วนผู้ที่เลือกโรงพยาบาลรัฐบาลต้องการให้โรงพยาบาลที่เลือกปรับปรุงด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่และบริการที่รวดเร็ว ประชากรที่ศึกษามีความต้องการให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงในเรื่องของจำนวนเงินสมทบกับการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับจำนวนเงินที่หักจากผู้ประกันคนทุกเดือน ในส่วนของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทางการแพทย์พบว่าผู้ประกันคนมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

วราพร จันทร์ศรีทอง (2546) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ต่อการบริการของโรงพยาบาลอุดรดิตต์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากบริการและคุณภาพบริการ วิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการ

อยู่ในระดับมาก ส่วนการบริการของโรงพยาบาลไม่ต้องรอนานสามารถพบแพทย์และพยาบาลได้ง่ายเมื่อต้องการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

นิรมล ไทยเชื้อ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี” พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนในเรื่องการเกิดสิทธิอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนอยู่ในระดับสูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนในระดับปานกลาง วิธีการจ่ายประโยชน์ทดแทนโดยการจ่ายเงินสดเห็นด้วยมากที่สุด การจ่ายประโยชน์ทดแทนโดยวิธีการจ่ายทางโทรศัพท์เห็นด้วยน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ด้านขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนเห็นด้วยมาก การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจ่ายประโยชน์ทดแทนทำให้ได้รับเงินรวดเร็วขึ้น เห็นด้วยมากกับการยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยตนเอง แนวทางการพัฒนาควรพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนเป็นแบบ ONE STOP SERVICE โดยมีขั้นตอนการยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน การจ่ายประโยชน์ทดแทนในที่เดียวและพัฒนาบุคลากร อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ

กาวินท์ พานเทียนทอง (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผู้ประกันตนมีความต้องการที่เพิ่มเติมในด้านจำนวนเงินที่ได้รับจากการจ่ายประโยชน์ทดแทนเพิ่มขึ้น รองลงมาคือบริการนำค้ำที่สะอาดระหว่างรอรับบริการ ปัญหาที่ผู้ประกันตนพบมากที่สุดในการให้บริการคือ ความเข้าใจของผู้ประกันตนในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเพราะซับซ้อนเกินไป รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านที่นั่งรอและที่จอดรถไม่เพียงพอตามลำดับ

สุรทัศน์ ช่างงาม (2542) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถจัดเรียงลำดับตามคะแนนในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านอัยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ข้อเสนอแนะที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชนอันจะช่วยให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคือ ต้องทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กิริยามารยาทในการพูดจากับประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และแสดงท่าทีเป็นมิตรกับประชาชน

วุฒิสกดิ์ สิงหเดโช (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกเป็นรายชื่อทั้งด้านสภาพภูมิทัศน์และด้านการได้รับบริการ ซึ่งด้านสภาพภูมิทัศน์แบ่งออกเป็นสภาพภายนอกสำนักงานอำเภอ ได้แก่ การจัดบริเวณที่จอดรถ การปลูกต้นไม้ให้ความร่มรื่น การจัดสถานที่ให้นั่งพักผ่อน ฯลฯ และสภาพภายในสำนักงานอำเภอ ได้แก่ การจัดให้มีแผนผังแสดงส่วนต่าง ๆ ภายในสำนักทะเบียน บริการด้านห้องสุขา บริการสื่อต่าง ๆ ในกรณีที่ต้องนั่งคอย และด้านการได้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับต่ำโดยเฉพาะในเรื่องของการมีขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยากยาวนาน ไม่สามารถสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วเท่าที่ควร แต่ประชาชนจะมีความพึงพอใจมากขึ้นถ้าสำนักทะเบียนอำเภอได้นำเอาระบบบริการด้วยคอมพิวเตอร์มาขยายการให้บริการต่อไปให้กว้างขวางขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1.1 พนักงาน ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.1.2 ผู้ประกันตน ได้แก่ ประชาชนที่ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.2 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1.2.1 พนักงาน ศึกษาจากประชากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานด้านวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร จำนวน 44 คน ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1) ประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา | จำนวน 1 คน |
| 2) พนักงานที่ปฏิบัติงานกลุ่มงานให้บริการ 1 | จำนวน 10 คน |
| 3) พนักงานที่ปฏิบัติงานกลุ่มงานให้บริการ 2 | จำนวน 8 คน |
| 4) พนักงานที่ปฏิบัติงานกลุ่มงานปฏิบัติการ 1 | จำนวน 11 คน |
| 5) พนักงานที่ปฏิบัติงานกลุ่มงานปฏิบัติการ 2 | จำนวน 14 คน |

1.2.2 ผู้ประกันตน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดจากการคำนวณตามสูตรของยามานะ (Yamane) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อน ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.95 (ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05) จากจำนวนผู้มาใช้บริการ ปี 2547 – 2549 ดังนี้

ปี 2547 จำนวน 16,716 คน

ปี 2548 จำนวน 18,513 คน

ปี 2549 จำนวน 20,608 คน

รวมใช้บริการ 3 ปี (36 เดือน) = 55,837 คน

เฉลี่ยเดือนละ = 1,551 คน

รวมใช้บริการ 3 เดือน = 1,551 x 3 คน

= 4,653 คน

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

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 0.05

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{4,653}{1 + (4,653 \times 0.05^2)}$$

$$n = 368 \text{ คน}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 368 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเป็นเวลา 3 เดือน (14 มกราคม 2551 ถึง 11 เมษายน 2551) โดยเก็บแบบสอบถามได้ 406 ฉบับ มากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม 2 ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับพนักงานและแบบสอบถามสำหรับผู้ประกันตน

2.1.1 แบบสอบถามสำหรับพนักงาน ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 1 คำถามแบบเลือกตอบเป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน การปฏิบัติหน้าที่ ระยะเวลาการทำงาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ด้านงาน ด้านเงิน ด้านคน ด้านวัสดุ ลักษณะคำถามปลายปิด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่าง

พอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะคำถามปลายปิด

แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบประมาณค่า 4 ระดับ มี
เกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด ระดับคะแนน 4

เห็นด้วยมาก ระดับคะแนน 3

เห็นด้วยน้อย ระดับคะแนน 2

เห็นด้วยน้อยที่สุด ระดับคะแนน 1

ดังนี้

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานมีการกำหนดช่วงการวัด

$$\begin{aligned} \text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

กำหนดระดับความคิดเห็นดังนี้

ช่วงคะแนน 3.26 - 4.00 = เห็นด้วยมากที่สุด

ช่วงคะแนน 2.51 - 3.25 = เห็นด้วยมาก

ช่วงคะแนน 1.76 - 2.50 = เห็นด้วยน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 - 1.75 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงาน
วินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านงาน ด้านเงิน ด้านคน ด้าน
วัสดุ ลักษณะคำถามปลายเปิด

2.1.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ประกันตน ที่ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน
กรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 1 คำถามแบบเลือกตอบเป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้กรอกแบบสอบถาม
ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนบุตร สถานภาพการสมรส การศึกษา อัตราเงินเดือน การปฏิบัติหน้าที่
ระยะเวลาการทำงาน การใช้สิทธิ วิธีการยื่นแบบ ลักษณะการยื่นแบบ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี
สงเคราะห์บุตร ด้านงาน ด้านเงิน ด้านคน ด้านวัสดุ ลักษณะคำถามปลายปิด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี

สงเคราะห์บุตร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะคำถามปลายปิด

แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบประมาณค่า 4 ระดับ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด ระดับคะแนน 4

เห็นด้วยมาก ระดับคะแนน 3

เห็นด้วยน้อย ระดับคะแนน 2

เห็นด้วยน้อยที่สุด ระดับคะแนน 1

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตน มีการกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

กำหนดระดับความคิดเห็นดังนี้

ช่วงคะแนน 3.26 - 4.00 = เห็นด้วยมากที่สุด

ช่วงคะแนน 2.51 - 3.25 = เห็นด้วยมาก

ช่วงคะแนน 1.76 - 2.50 = เห็นด้วยน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 - 1.75 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ การให้บริการของบุคลากร อื่น ๆ ลักษณะคำถามปลายเปิด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

2.2.1 นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องและความเหมาะสม

2.2.2 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาโดยถือเกณฑ์ตัดสินตรงกัน 3 ท่าน ดังนี้

(1) นางรุจินันท์ นิลวิสุทธิ วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา

ประชากรและการพัฒนา ตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ

(2) นางสาวอารยา เรืองสวัสดิ์ วุฒิการศึกษา พัฒนบริหารศาสตร

มหาบัณฑิตทางรัฐประศาสนศาสตร์ ตำแหน่ง นิติกร ชำนาญการ

(3) นางวันเพ็ญ พึ่งพิบูลย์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาบริหารงานทั่วไป ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ

2.2.3 หลังจากได้แก้ไขตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้ายจึงนำออกไปทดลองใช้

2.3 การหาค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการหาค่าความเชื่อมั่น ได้ดังนี้

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try – out)

กับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม จำนวน 30 คน และทดลองใช้
(Try – out) กับผู้ประกันคนที่ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงาน
ประกันสังคมจังหวัดนครปฐม จำนวน 30 คน

2.3.2 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของ Conbrach

2.3.3 ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับพนักงานพบว่ามีความ
เชื่อมั่น 0.87 ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับผู้ประกันคนพบว่ามีความ
เชื่อมั่น 0.93

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ

1) ทำหนังสือถึงประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาต
เก็บข้อมูลกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์
บุตรและผู้ประกันคนที่ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกัน
สังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

2) หลังจากได้รับอนุญาตแล้วจึงดำเนินการแจกแบบสอบถาม

3) เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัย
ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร จำนวน 44 ฉบับ หรือ 100 เปอร์เซ็นต์ และเก็บรวบรวม
แบบสอบถามจากผู้ประกันคนที่ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรระหว่าง
วันที่ 14 มกราคม 2551 - 11 เมษายน 2551 ได้แบบสอบถามทั้งสิ้น 406 ฉบับ

4) ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม และนำแบบสอบถาม

ที่มีความถูกต้องไปวิเคราะห์ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จ ผู้วิจัยนำมาจัดระบบตรวจสอบความถูกต้องและนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่ และคำนวณหาค่าเป็นร้อยละ

4.2 วิเคราะห์การบริหารงานวินิจัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อพิจารณาผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

4.3 วิเคราะห์การบริการงานวินิจัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อพิจารณาผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

4.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารและเปรียบเทียบการบริการงานวินิจัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของพนักงานและผู้ประกันตนโดยการทดสอบค่าที เพื่อพิจารณาผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

4.5 วิเคราะห์เนื้อหาส่วนคำถามปลายเปิดจากความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวินิจัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้สถิติค่าความถี่เพื่อพิจารณาผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4

4.6 วิเคราะห์เนื้อหาส่วนคำถามปลายเปิดจากความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการงานวินิจัยประ โยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่พบ และข้อเสนอแนะโดยใช้สถิติค่าความถี่เพื่อพิจารณาผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การบริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี สงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 44 คน และแบบสอบถามสำหรับผู้ประกันตนที่ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 406 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหาร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหารและการบริการ

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการบริหาร

ตอนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 3 | 6.8 |
| หญิง | 41 | 93.2 |
| รวม | 44 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 6.8

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-------|--------|
| 20 - 30 ปี | 10 | 22.7 |
| 31 - 40 ปี | 21 | 47.7 |
| 41 - 50 ปี | 11 | 25.0 |
| 51 - 60 ปี | 2 | 4.6 |
| รวม | 44 | 100 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาตามลำดับคืออายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.7 อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.6

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามการศึกษา

| การศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-----------|------------|
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) | 3 | 6.8 |
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) | 2 | 4.5 |
| ปริญญาตรี | 34 | 77.3 |
| ปริญญาโท | 5 | 11.4 |
| ปริญญาเอก | - | - |
| รวม | 44 | 100 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.3 รองลงมาตามลำดับคือปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 11.4 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 6.8 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน

| อัตราเงินเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-----------|------------|
| 5,000 - 10,000 บาท | 18 | 40.9 |
| 10,001 - 15,000 บาท | 13 | 29.6 |
| 15,001 - 20,000 บาท | 5 | 11.4 |
| 20,001 - 25,000 บาท | 6 | 13.6 |
| มากกว่า 25,000 บาท | 2 | 4.5 |
| รวม | 44 | 100 |

จากตารางที่ 4.4 พนักงานส่วนใหญ่เงินเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาตามลำดับคือเงินเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.6 เงินเดือน 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.6 เงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.4 เงินเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่

| การปฏิบัติหน้าที่ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน | 40 | 90.9 |
| หัวหน้ากลุ่มงาน | 3 | 6.8 |
| ประกันสังคมจังหวัด | 1 | 2.3 |
| รวม | 44 | 100 |

จากตารางที่ 4.5 พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 90.9 รองลงมาตามลำดับคือปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงาน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ปฏิบัติหน้าที่ประกันสังคมจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

| ระยะเวลาการทำงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| 1 - 10 ปี | 18 | 40.9 |
| 11 - 20 ปี | 24 | 54.6 |
| 21 - 30 ปี | 2 | 4.5 |
| 31 - 40 ปี | - | - |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | 44 | 100 |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาตามลำดับคือระยะเวลาการทำงาน 1 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.9 ระยะเวลาการทำงาน 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.5

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 140 | 34.5 |
| หญิง | 266 | 65.5 |
| รวม | 406 | 100 |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.5

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| 15 - 25 ปี | 149 | 36.7 |
| 26 - 35 ปี | 220 | 54.2 |
| 36 - 45 ปี | 36 | 8.9 |
| 46 - 55 ปี | 1 | 0.2 |
| อายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป | - | - |
| รวม | 406 | 100 |

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่อายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาตามลำดับคืออายุ 15 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 อายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.9 อายุ 46 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามจำนวนบุตร

| จำนวนบุตร | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|------------|------------|
| 1 คน | 254 | 62.6 |
| 2 คน | 134 | 33.0 |
| 3 คน | 17 | 4.2 |
| 4 คน | 1 | 0.2 |
| ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป | - | - |
| รวม | 406 | 100 |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีบุตร 1 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมาตามลำดับคือมีบุตร 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีบุตร 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 มีบุตร 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามสถานภาพการสมรส

| สถานภาพการสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|------------|------------|
| โสด | 62 | 15.3 |
| สมรส | 311 | 76.6 |
| ม่ายหรือหย่าร้าง | 10 | 2.5 |
| แยกกันอยู่ | 23 | 5.6 |
| รวม | 406 | 100 |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาตามลำดับคือมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 15.3 แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.6 ม่ายหรือหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามการศึกษา

| การศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|------------|
| ประถมศึกษา | 54 | 13.3 |
| มัธยมศึกษา | 211 | 52.0 |
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) | 31 | 7.6 |
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) | 49 | 12.1 |
| ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป | 61 | 15.0 |
| รวม | 406 | 100 |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาตามลำดับคือตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.0 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.3 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ 12.1 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 7.6

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามอัตราเงินเดือน

| อัตราเงินเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|------------|
| 1,650 - 5,000 บาท | 123 | 30.3 |
| 5,001 - 10,000 บาท | 187 | 46.1 |
| 10,001 - 15,000 บาท | 74 | 18.2 |
| 15,001 - 20,000 บาท | 14 | 3.4 |
| ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป | 8 | 2.0 |
| รวม | 406 | 100 |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เงินเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาตามลำดับคือเงินเดือน 1,650 - 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.3 เงินเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.2 เงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.4 เงินเดือนตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่

| การปฏิบัติหน้าที่ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|------------|------------|
| ผู้ปฏิบัติงาน | 368 | 90.6 |
| ผู้บริหาร | 7 | 1.7 |
| เจ้าของกิจการ | 6 | 1.5 |
| อื่น ๆ | 25 | 6.2 |
| รวม | 406 | 100 |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 90.6 รองลงมาตามลำดับคือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 6.2 เช่น ค้าขาย แม่บ้าน ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 1.7 เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

| ระยะเวลาการทำงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|------------|
| น้อยกว่า 5 ปี | 247 | 60.8 |
| 5 - 10 ปี | 114 | 28.2 |
| 11 - 15 ปี | 33 | 8.1 |
| 16 - 20 ปี | 9 | 2.2 |
| ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป | 3 | 0.7 |
| รวม | 406 | 100 |

จากตารางที่ 4.14 ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาตามลำดับคือทำงาน 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.2 ทำงาน 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.1 ทำงาน 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.2 ทำงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามการใช้สิทธิ

| การใช้สิทธิ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|------------|------------|
| เคยขอใช้สิทธิ | 136 | 33.5 |
| ไม่เคยขอใช้สิทธิ | 270 | 66.5 |
| รวม | 406 | 100 |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่เคยขอใช้สิทธิมาก่อนเป็นการใช้สิทธิครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมาคือเคยขอใช้สิทธิ คิดเป็นร้อยละ 33.5

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามวิธีการยื่นแบบ

| ระยะเวลาการทำงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|------------|
| ยื่นด้วยตนเอง | 186 | 45.8 |
| ฝากบุคคลอื่นยื่น | 30 | 7.4 |
| ส่งทางไปรษณีย์ | - | - |
| ไม่เคยยื่นแบบมาก่อน | 190 | 46.8 |
| รวม | 406 | 100 |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่เคยยื่นแบบมาก่อน โดยเพิ่งมาขึ้นครั้งนี้เป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาตามลำดับคือยื่นด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 45.8 ฝากบุคคลอื่นยื่น คิดเป็นร้อยละ 7.4

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามลักษณะการขึ้นแบบ

| ลักษณะการขึ้นแบบ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ขึ้นแบบค่าขอรับประโยชน์ทดแทนของตนเอง | 384 | 94.6 |
| ขึ้นแบบค่าขอรับประโยชน์ทดแทนให้บุคคลอื่น | 22 | 5.4 |
| รวม | 406 | 100 |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ขึ้นแบบค่าขอรับประโยชน์ทดแทนของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 94.6 รองลงมาคือขึ้นแบบค่าขอรับประโยชน์ทดแทนของบุคคลอื่นหรือขึ้นแทน คิดเป็นร้อยละ 5.4

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหาร

2.1 ความคิดเห็นของพนักงาน

ตารางที่ 4.18 ภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหาร

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|------|------------------|-------|
| ด้านงาน | 2.94 | 0.30 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ด้านเงิน | 2.86 | 0.37 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| ด้านคน | 2.88 | 0.31 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| ด้านวัสดุ | 2.77 | 0.34 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| รวม | 2.86 | 0.20 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.18 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านงาน ($\bar{X} = 2.94$) รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านคน ($\bar{X} = 2.88$) ด้านเงิน ($\bar{X} = 2.86$) ด้านวัสดุ ($\bar{X} = 2.77$)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหาร
ด้านงาน

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|--|-----------|------|------------------|-------|
| 1. แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนเข้าใจง่าย | 3.00 | 0.31 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 2. การขอรับประโยชน์ทดแทนใช้เอกสารแนบได้แก่ สำเนาสูติบัตร สำเนาสมุดบัญชีธนาคาร หน้าแรกที่มีชื่อของผู้รับบริการมีความเหมาะสม | 2.95 | 0.48 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 3. การแยกส่วนที่รับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกับส่วนที่วินิจฉัยมีความเหมาะสม | 2.95 | 0.30 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 4. การรวมแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรกับกรณีอื่นโดยให้เลือกรายการมีความเหมาะสม | 2.95 | 0.53 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 5. การให้บริการในเวลา 12.00 - 13.00 นาฬิกา (ช่วงพักกลางวัน) มีความเหมาะสม | 2.82 | 0.76 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| รวม | 2.94 | 0.30 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารด้านงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.94$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.00$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการในเวลา 12.00 - 13.00 นาฬิกา (ช่วงพักกลางวัน) มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 2.82$)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหาร
ด้านเงิน

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|------|------------------|-------|
| 12. การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรต่อบุตร 1 คน คนละ 350 บาท มีความเหมาะสม | 2.75 | 0.72 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 13. การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรจนบุตรอายุ 6 ปี มีความเหมาะสม | 2.75 | 0.65 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 14. การจ่ายประโยชน์ทดแทนต่อคู่สามีภรรยา เบิกสงเคราะห์บุตรในช่วงเวลาเดียวกันโดย สามารถเบิกจำนวนบุตร 2 คน มีความเหมาะสม | 2.73 | 0.62 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| 15. การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยการโอน เงินเข้าบัญชีธนาคารมีความเหมาะสม | 3.20 | 0.51 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 16. การเรียกเงินคืนกรณีจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร เกินโดยวิธีการทวงถามทางไปรษณีย์มีความ เหมาะสม | 2.86 | 0.51 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| รวม | 2.86 | 0.37 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.20 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารด้านเงิน โดยรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจ่ายเงินประ
โยชน์ทดแทน
โดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.20$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การ
จ่ายประ
โยชน์ทดแทนต่อคู่สามีภรรยาเบิกสงเคราะห์บุตรในช่วงเวลาเดียวกันโดยสามารถเบิก
จำนวนบุตร 2 คน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 2.73$)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหาร
ด้านคน

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|--------------------|-------|
| 17. บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ | 2.52 | 0.63 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 18. บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการ | 2.95 | 0.37 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 19. บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับงาน | 2.95 | 0.37 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 20. บุคลากรมีกริยามารยาทดีพูดจาไพเราะ | 2.98 | 0.40 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 21. บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมที่ดีมีคุณภาพ | 2.98 | 0.46 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| รวม | 2.88 | 0.31 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารด้านคนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.88$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีกริยามารยาทดีพูดจาไพเราะและบุคลากรมีการทำงานเป็นทีมที่ดีมีคุณภาพ ($\bar{X} = 2.98$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 2.52$)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหาร
ด้านวัสดุ

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|--------------------|-------|
| 22. การดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการทำงาน ข้อมูลการจ่ายเงินสมทบด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อ จ่ายเงินสงเคราะห์บุตรมีความถูกต้องรวดเร็ว | 2.89 | 0.54 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 23. อุปกรณ์ที่ใช้ในการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน เช่น คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้งาน | 3.00 | 0.31 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 24. โต๊ะให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน | 2.57 | 0.63 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| 25. สถานที่ให้บริการนั่งรอเพียงพอต่อการใช้งาน | 2.50 | 0.70 | เห็นด้วยน้อย | 5 |
| 26. การให้บริการจากรถมีสถานที่จอดรถเพียงพอ | 2.91 | 0.52 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| รวม | 2.77 | 0.34 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารด้านวัสดุโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.77$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน เช่น คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.00$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่ให้บริการนั่งรอเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 2.50$)

2.2 ความคิดเห็นของผู้ประกันตน

ตารางที่ 4.23 ภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหาร

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|------|------------------|-------|
| ด้านงาน | 3.24 | 0.33 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ด้านเงิน | 3.09 | 0.40 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| ด้านคน | 3.24 | 0.38 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ด้านวัสดุ | 3.13 | 0.37 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| รวม | 3.18 | 0.30 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.23 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านงานและด้านคน ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านวัสดุ ($\bar{X} = 3.13$) ด้านเงิน ($\bar{X} = 3.09$)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหาร
ด้านงาน

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|--|-------------|-------------|--------------------|-------|
| 12. แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนเข้าใจง่าย | 3.28 | 0.46 | เห็นด้วยมากที่สุด | 3 |
| 13. การขอรับประโยชน์ทดแทนใช้เอกสารแนบได้แก่ สำเนาสูติบัตรและสำเนาสมุดบัญชีธนาคารหน้าแรกที่มีชื่อของผู้รับบริการมีความเหมาะสม | 3.31 | 0.48 | เห็นด้วยมากที่สุด | 2 |
| 14. การแยกส่วนที่รับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกับส่วนที่วินิจฉัยมีความเหมาะสม | 3.12 | 0.45 | เห็นด้วยมาก | 5 |
| 15. การรวมแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรกับกรณีอื่น โดยให้เลือกกรายการมีความเหมาะสม | 3.17 | 0.42 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| 16. การให้บริการในเวลา 12.00 - 13.00 นาฬิกา (ช่วงพักกลางวัน) มีความเหมาะสม | 3.32 | 0.59 | เห็นด้วยมากที่สุด | 1 |
| รวม | 3.24 | 0.33 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.24 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารด้านงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการในเวลา 12.00 - 13.00 นาฬิกา (ช่วงพักกลางวัน) มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.32$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การแยกส่วนที่รับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกับส่วนที่วินิจฉัยมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.12$)

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหาร
ด้านเงิน

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|--------------------|-------|
| 17. การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรต่อบุตร 1 คน คนละ 350 บาท มีความเหมาะสม | 3.07 | 0.60 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| 18. การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรจนบุตรอายุ 6 ปี มีความเหมาะสม | 3.11 | 0.65 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 19. การจ่ายประโยชน์ทดแทนต่อคู่สามีภรรยา เบิกสงเคราะห์บุตรในช่วงเวลาเดียวกันโดย สามารถเบิกจำนวนบุตร 2 คน มีความเหมาะสม | 3.10 | 0.52 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 20. การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยการโอน เงินเข้าบัญชีธนาคารมีความเหมาะสม | 3.28 | 0.54 | เห็นด้วยมากที่สุด | 1 |
| 21. การเรียกเงินคืนกรณีจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร เกิน โดยวิธีการทวงถามทางไปรษณีย์มีความ เหมาะสม | 2.90 | 0.63 | เห็นด้วยมาก | 5 |
| รวม | 3.09 | 0.40 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.25 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารด้านเงินโดยรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.09$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน
โดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.28$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การ
เรียกเงินคืนกรณีจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรเกิน โดยวิธีการทวงถามทางไปรษณีย์มีความ
เหมาะสม ($\bar{X} = 2.90$)

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหาร
ด้านคน

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|------|-------------------|-------|
| 22. บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ | 3.15 | 0.47 | เห็นด้วยมาก | 5 |
| 23. บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการ | 3.24 | 0.49 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 24. บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับงาน | 3.22 | 0.44 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| 25. บุคลากรมีกริยามารยาทดีพูดจาไพเราะ | 3.32 | 0.52 | เห็นด้วยมากที่สุด | 1 |
| 26. บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมที่ดีมีคุณภาพ | 3.28 | 0.48 | เห็นด้วยมากที่สุด | 2 |
| รวม | 3.24 | 0.38 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.26 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารด้านคนโดยรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีกริยามารยาทดีพูดจา
ไพเราะ ($\bar{X} = 3.32$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} =$
3.15)

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหาร
ด้านวัสดุ

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|------|-------------------|-------|
| 27. การดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการทำงาน ข้อมูลการจ่ายเงินสมทบด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อจ่าย เงินสงเคราะห์บุตรมีความถูกต้องรวดเร็ว | 3.28 | 0.50 | เห็นด้วยมากที่สุด | 1 |
| 28. อุปกรณ์ที่ใช้ในการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน เช่น คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้งาน | 3.23 | 0.47 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 29. โต๊ะให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน | 3.07 | 0.51 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 30. สถานที่ให้บริการนั่งรอเพียงพอต่อการใช้งาน | 2.99 | 0.53 | เห็นด้วยมาก | 5 |
| 31. การให้บริการจากรณีสถานที่จอดรถเพียงพอ | 3.06 | 0.48 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| รวม | 3.13 | 0.37 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.27 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารด้านวัสดุโดยรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การดำเนินการตรวจสอบ
ข้อมูลการทำงาน ข้อมูลการจ่ายเงินสมทบด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรมีความ
ถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.28$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่ให้บริการนั่งรอเพียงพอต่อการใช้
งาน ($\bar{X} = 2.99$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการ

3.1 ความคิดเห็นของพนักงาน

ตารางที่ 4.28 ภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริการ

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความ คิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|------|----------------------|-------|
| ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | 3.05 | 0.27 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา | 3.05 | 0.24 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง | 2.64 | 0.35 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 2.85 | 0.27 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 2.66 | 0.33 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| รวม | 2.85 | 0.19 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.28 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.05$) รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.85$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.66$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 2.64$)

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|------|------------------|-------|
| 27. บริการที่ให้กับผู้มาติดต่อเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันทุกคน | 3.14 | 0.46 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 28. การให้คำแนะนำชัดเจนตรงประเด็น | 3.11 | 0.39 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 29. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ | 2.93 | 0.40 | เห็นด้วยมาก | 5 |
| 30. พนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นอย่างดี | 3.05 | 0.43 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 31. ผู้รับบริการพึงพอใจการให้บริการ | 3.00 | 0.22 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| รวม | 3.05 | 0.27 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.29 พบว่าความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.05$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการที่ให้กับผู้มาติดต่อเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ($\bar{X} = 3.14$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ ($\bar{X} = 2.93$)

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริการด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|--------------------|-------|
| 32. การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน ผู้รับ บริการได้รับบริการที่รวดเร็ว | 2.98 | 0.34 | เห็นด้วยมาก | 5 |
| 33. ขั้นตอนการดำเนินการวินิจฉัยประโยชน์ ทดแทน ได้แก่ การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ ทดแทน การวินิจฉัยสั่งจ่าย และการจ่ายเงิน กำหนดระยะเวลาเหมาะสม | 3.07 | 0.26 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 34. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทำให้การบริการ รวดเร็วขึ้น | 3.09 | 0.42 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 35. การให้บริการตามเวลาเปิดปิดสำนักงานคือ 8.30 - 16.30 นาฬิกา ตามที่ทางราชการกำหนดมี ความเหมาะสม | 3.11 | 0.58 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 36. ในกรณีที่มีสิทธิ การกำหนดระยะเวลาการ วินิจฉัยสั่งจ่ายโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารในวัน สิ้นเดือนมีความเหมาะสม | 3.00 | 0.31 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| รวม | 3.05 | 0.24 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.30 พบว่าความคิดเห็นด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.05$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการตามเวลาเปิดปิดสำนักงานคือ 8.30 - 16.30 นาฬิกา ตามที่ทางราชการกำหนดมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.11$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 2.98$)

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริการด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | <i>SD</i> | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|-----------|------------------|-------|
| 37. สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย | 2.41 | 0.66 | เห็นด้วยน้อย | 5 |
| 38. ในจังหวัดฉะเชิงเทรามีสถานที่ให้บริการ 2 แห่ง คือที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ฉะเชิงเทราและที่บริษัทซีมีความเหมาะสม | 2.73 | 0.45 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 39. ที่สำนักงานมีอุณหภูมิเย็นเพียงพอ | 2.70 | 0.51 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 40. ที่สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ | 2.89 | 0.39 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 41. บริการห้องสุขาที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอ | 2.48 | 0.55 | เห็นด้วยน้อย | 4 |
| | 2.64 | 0.35 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.31 พบว่าความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างพอเพียงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.64$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ที่สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.89$) กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 2.41$)

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|--|-----------|------|------------------|-------|
| 42. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณี สงเคราะห์บุตรทั่วถึง | 2.73 | 0.45 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| 43. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณี สงเคราะห์บุตรโดยใช้แผ่นพับ ประกาศ สื่อ สิ่งพิมพ์ มีความเหมาะสม | 2.77 | 0.42 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 44. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณี สงเคราะห์บุตรโดยใช้สื่อโทรทัศน์ วิทยุ มีความ เหมาะสม | 2.73 | 0.50 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| 45. พนักงานให้บริการผู้รับบริการจนกระทั่งยื่น แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนเสร็จโดยไม่ ทอดทิ้งผู้รับบริการ | 3.05 | 0.37 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 46. เมื่อสำนักงานวินิจฉัยแล้วแจ้งผู้รับบริการว่า จะได้รับเงินโอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยแจ้งทาง ไปรษณีย์มีความเหมาะสม | 2.95 | 0.43 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| รวม | 2.85 | 0.27 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.32 พบว่าความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานให้บริการผู้รับบริการจนกระทั่งยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนเสร็จโดยไม่ทอดทิ้งผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.05$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรทั่วถึงและการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรโดยใช้สื่อโทรทัศน์ วิทยุ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 2.73$)

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริการ
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|--------------------|-------|
| 47. การให้ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการมีความเหมาะสม | 3.00 | 0.48 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 48. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการให้บริการ | 3.05 | 0.30 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 49. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการหยุดใช้บริการที่นี่ | 2.30 | 0.67 | เห็นด้วยน้อย | 5 |
| 50. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการแสดงถึงความไม่พึงพอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง | 2.64 | 0.61 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 51. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการทนใช้บริการต่อไป | 2.32 | 0.71 | เห็นด้วยน้อย | 4 |
| รวม | 2.66 | 0.33 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.33 พบว่าความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.66$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการให้บริการ ($\bar{X} = 3.05$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการหยุดใช้บริการที่นี่ ($\bar{X} = 2.30$)

3.2 ความคิดเห็นของผู้ประกันตน

ตารางที่ 4.34 ภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการ

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|------|------------------|-------|
| ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | 3.25 | 0.39 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา | 3.22 | 0.34 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง | 3.16 | 0.38 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.13 | 0.35 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 2.91 | 0.39 | เห็นด้วยมาก | 5 |
| รวม | 3.13 | 0.30 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.34 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.22$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.16$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.13$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.91$)

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|------|-------------------|-------|
| 32. บริการที่ให้กับผู้มาติดต่อเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันทุกคน | 3.24 | 0.46 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 33. การให้คำแนะนำชัดเจนตรงประเด็น | 3.24 | 0.48 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 34. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ | 3.25 | 0.47 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 35. พนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นอย่างดี | 3.24 | 0.48 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 36. ผู้รับบริการพึงพอใจการให้บริการ | 3.26 | 0.48 | เห็นด้วยมากที่สุด | 1 |
| รวม | 3.25 | 0.39 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.35 พบว่าความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้รับบริการพึงพอใจการให้บริการ ($\bar{X} = 3.26$) ข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ บริการที่ให้กับผู้มาติดต่อเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันทุกคน การให้คำแนะนำชัดเจนตรงประเด็น และพนักงานรับฟังความเห็นของผู้รับบริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.24$)

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|--|-------------|-------------|--------------------|-------|
| 37. การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว | 3.25 | 0.49 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 38. ขั้นตอนการดำเนินการวินิจฉัยประโยชน์ ทดแทน ได้แก่ การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ ทดแทน การวินิจฉัยส่งจ่าย และการจ่ายเงิน กำหนดระยะเวลาเหมาะสม | 3.13 | 0.38 | เห็นด้วยมาก | 5 |
| 39. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทำให้การ บริการรวดเร็วขึ้น | 3.34 | 0.50 | เห็นด้วยมากที่สุด | 1 |
| 40. การให้บริการตามเวลาเปิดปิดสำนักงานคือ 8.30 - 16.30 นาฬิกา ตามที่ทางราชการกำหนด มีความเหมาะสม | 3.22 | 0.49 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 41. ในกรณีที่มีสิทธิ การกำหนดระยะเวลาการ วินิจฉัยส่งจ่ายโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารในวัน สิ้นเดือนมีความเหมาะสม | 3.18 | 0.45 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| รวม | 3.22 | 0.34 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.36 พบว่าความคิดเห็นด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 3.34$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการดำเนินการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน ได้แก่ การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน การวินิจฉัยส่งจ่าย และการจ่ายเงินกำหนดระยะเวลาเหมาะสม ($\bar{X} = 3.13$)

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|--|-----------|------|------------------|-------|
| 42. สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย | 3.10 | 0.54 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| 43. ในจังหวัดฉะเชิงเทรามีสถานที่ให้บริการ 2 แห่ง คือที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราและที่บึงขี้มีความเหมาะสม | 3.20 | 0.50 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 44. ที่สำนักงานมีอุณหภูมิเย็นเพียงพอ | 3.22 | 0.48 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 45. ที่สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ | 3.18 | 0.47 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 46. บริการห้องสุขาที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอ | 3.07 | 0.44 | เห็นด้วยมาก | 5 |
| รวม | 3.16 | 0.38 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.37 พบว่าความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างพอเพียงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.16$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ที่สำนักงานมีอุณหภูมิเย็นเพียงพอ ($\bar{X}=3.22$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริการห้องสุขาที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=3.07$)

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-----------|------|------------------|-------|
| 47. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณี สงเคราะห์บุตรทั่วถึง | 3.14 | 0.49 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 48. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณี สงเคราะห์บุตรโดยใช้แผ่นพับ ประกาศ สื่อ สิ่งพิมพ์ มีความเหมาะสม | 3.09 | 0.44 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| 49. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณี สงเคราะห์บุตรโดย ใช้สื่อโทรทัศน์ วิทยุ มีความ เหมาะสม | 3.15 | 0.50 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 50. พนักงานให้บริการผู้รับบริการจนกระทั่ง ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนเสร็จโดยไม่ ทอดทิ้งผู้รับบริการ | 3.22 | 0.45 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 51. เมื่อสำนักงานวินิจฉัยแล้วแจ้งผู้รับบริการว่า จะได้รับเงิน โอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยแจ้งทาง ไปรษณีย์มีความเหมาะสม | 3.07 | 0.48 | เห็นด้วยมาก | 5 |
| รวม | 3.13 | 0.35 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.38 พบว่าความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.13$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานให้บริการผู้รับบริการจนกระทั่งยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนเสร็จโดยไม่ทอดทิ้งผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.22$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อสำนักงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนแล้วแจ้งผู้รับบริการว่าจะได้รับเงิน โอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยวิธีการแจ้งทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.07$)

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

| การให้บริการด้านการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|--|-----------|------|------------------|-------|
| 52. การให้ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการมีความเหมาะสม | 3.15 | 0.42 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| 53. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการให้บริการ | 3.21 | 0.50 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| 54. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการหยุดใช้บริการที่นี่ | 2.73 | 0.68 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| 55. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการ ผู้รับบริการแสดงถึงความไม่พึงพอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง | 2.74 | 0.69 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| 56. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการ ผู้รับบริการทนใช้บริการต่อไป | 2.73 | 0.69 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| รวม | 2.91 | 0.39 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 4.39 พบว่าความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการให้บริการ ($\bar{X} = 3.21$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการหยุดใช้บริการที่นี่และถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการทนใช้บริการต่อไป ($\bar{X} = 2.73$)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริหารและการบริการ

4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตน เกี่ยวกับการบริหาร

ระดับนัยสำคัญ .05

H_0 ระดับความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนไม่แตกต่างกัน

H_1 ระดับความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ การบริหาร

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | พนักงาน $n = 44$ | | ผู้ประกันตน $n = 406$ | | t | Sig |
|---|---------------------|------|--------------------------|------|--------|-----|
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| | ด้านงาน | 2.94 | 0.30 | 3.24 | | |
| ด้านเงิน | 2.86 | 0.37 | 3.09 | 0.40 | 3.663* | .00 |
| ด้านคน | 2.88 | 0.31 | 3.24 | 0.38 | 7.331* | .00 |
| ด้านวัสดุ | 2.77 | 0.34 | 3.13 | 0.37 | 6.014* | .00 |
| รวม | 2.86 | 0.20 | 3.18 | 0.30 | 9.381* | .00 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านงาน ด้านเงิน ด้านคน ด้านวัสดุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.41 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ
การบริหารดำเนินงาน

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | พนักงาน | | ผู้ประกันตน | | t | Sig |
|---|-----------|------|-------------|------|--------|-----|
| | n =44 | | n =406 | | | |
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| 1. แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทน เข้าใจง่าย | 3.00 | 0.31 | 3.28 | 0.46 | 5.513* | .00 |
| 2. การขอรับประโยชน์ทดแทนใช้เอกสาร แบบได้แก่ สำเนาสูติบัตร สำเนาสมุด บัญชีธนาคารหน้าแรกที่มีชื่อของผู้รับ บริการมีความเหมาะสม | 2.95 | 0.48 | 3.31 | 0.48 | 4.640* | .00 |
| 3. การแยกส่วนที่รับแบบคำขอรับ ประโยชน์ทดแทนกับส่วนที่วินิจฉัยมีความ เหมาะสม | 2.95 | 0.30 | 3.12 | 0.45 | 3.330* | .00 |
| 4. การรวมแบบคำขอรับประโยชน์กรณี สงเคราะห์บุตรกับกรณีอื่น โดยให้เลือก รายการมีความเหมาะสม | 2.95 | 0.53 | 3.17 | 0.42 | 3.235* | .00 |
| 5. การให้บริการในเวลา 12.00 - 13.00 นาฬิกา (ช่วงพักกลางวัน) มีความ เหมาะสม | 2.82 | 0.76 | 3.32 | 0.59 | 5.173* | .00 |
| รวม | 2.94 | 0.30 | 3.24 | 0.33 | 5.937* | .00 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันทุกข้อ

ตารางที่ 4.42 การวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ
การบริหารด้านเงิน

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | พนักงาน <i>n</i> =44 | | ผู้ประกันตน <i>n</i> =406 | | <i>t</i> | Sig |
|--|---|-----------|------------------------------|-----------|----------|-----|
| | \bar{X} | <i>SD</i> | \bar{X} | <i>SD</i> | | |
| | 6. การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรต่อบุตร 1 คน คนละ 350 บาท มีความเหมาะสม | 2.75 | 0.72 | 3.07 | | |
| 7. การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรจนอายุ 6 ปี มีความเหมาะสม | 2.75 | 0.65 | 3.11 | 0.65 | 3.490* | .00 |
| 8. การจ่ายประโยชน์ทดแทนสามีภรรยา เบิกสงเคราะห์บุตรในช่วงเวลาเดียวกันโดย สามารถเบิกจำนวนบุตร 2 คน มีความ เหมาะสม | 2.73 | 0.62 | 3.10 | 0.52 | 3.831* | .00 |
| 9. การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยการ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารมีความเหมาะสม | 3.20 | 0.51 | 3.28 | 0.54 | 0.833 | .41 |
| 10. การเรียกเงินคืนกรณีจ่ายเงินสงเคราะห์ บุตรเกิน โดยวิธีการทวงถามทางไปรษณีย์มี ความเหมาะสม | 2.86 | 0.51 | 2.90 | 0.63 | 0.383 | .70 |
| รวม | 2.86 | 0.37 | 3.09 | 0.40 | 3.663* | .00 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรต่อบุตร 1 คน คนละ 350 บาท มีความเหมาะสม การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรจนอายุ 6 ปี มีความเหมาะสม การจ่ายประโยชน์ทดแทนสามีภรรยาเบิกสงเคราะห์บุตรในช่วงเวลาเดียวกันโดยสามารถเบิกจำนวนบุตร 2 คน มีความเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 ส่วนการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยการ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารมีความเหมาะสม การเรียกเงินคืนกรณีจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรเกิน โดยวิธีการทวงถามทางไปรษณีย์มีความเหมาะสมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ
การบริหารด้านคน

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | พนักงาน <i>n</i> =44 | | ผู้ประกันตน <i>n</i> =406 | | <i>t</i> | Sig |
|---|--|-----------|------------------------------|-----------|----------|-----|
| | \bar{X} | <i>SD</i> | \bar{X} | <i>SD</i> | | |
| | 11. บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ | 2.52 | 0.63 | 3.15 | | |
| 12. บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการ | 2.95 | 0.37 | 3.24 | 0.49 | 4.748* | .00 |
| 13. บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับ งาน | 2.95 | 0.37 | 3.22 | 0.44 | 4.407* | .00 |
| 14. บุคลากรมีกริยามารยาทดีพูดจาไพเราะ | 2.98 | 0.40 | 3.32 | 0.52 | 5.165* | .00 |
| 15. บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมที่ดีมี คุณภาพ | 2.98 | 0.46 | 3.28 | 0.48 | 4.200* | .00 |
| รวม | 2.88 | 0.31 | 3.24 | 0.38 | 7.331* | .00 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการ บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับงาน บุคลากรมีกริยามารยาทดีพูดจาไพเราะ บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมที่ดีมีคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.44 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ
การบริหารด้านวัสดุ

| การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | พนักงาน n =44 | | ผู้ประกันตน n =406 | | t | Sig |
|---|--|------|-----------------------|------|--------|-----|
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| | 16. การดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการทำงาน ข้อมูลการจ่ายเงินสมทบด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรมีความถูกต้องรวดเร็ว | 2.89 | 0.54 | 3.28 | | |
| 17. อุปกรณ์ที่ใช้ในการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน เช่น คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้งาน | 3.00 | 0.31 | 3.23 | 0.47 | 4.487* | .00 |
| 18. โຕ้ะให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน | 2.57 | 0.63 | 3.07 | 0.51 | 5.108* | .00 |
| 19. สถานที่ให้บริการนั่งรอเพียงพอต่อการใช้งาน | 2.50 | 0.70 | 2.99 | 0.53 | 4.535* | .00 |
| 20. การให้บริการจอครดมีสถานที่จอครดเพียงพอ | 2.91 | 0.52 | 3.06 | 0.48 | 2.003 | .05 |
| รวม | 2.77 | 0.34 | 3.13 | 0.37 | 6.014* | .00 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ทีระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการทำงาน ข้อมูลการจ่ายเงินสมทบด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรมีความถูกต้องรวดเร็ว อุปกรณ์ที่ใช้ในการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน เช่น คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้งาน โຕ้ะให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน สถานที่ให้บริการนั่งรอเพียงพอต่อการใช้งานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ทีระดับ .05 ส่วนการให้บริการจอครดมีสถานที่จอครดเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน

4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตน เกี่ยวกับการบริการ

ตารางที่ 4.45 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ
การบริการ

| การให้บริการด้าน การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | พนักงาน <i>n</i> =44 | | ผู้ประกันตน <i>n</i> =406 | | t | Sig |
|---|------------------------------|------|------------------------------|------|--------|-----|
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| | ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | 3.05 | 0.27 | 3.25 | | |
| ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา | 3.05 | 0.24 | 3.22 | 0.34 | 4.294* | .00 |
| ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง | 2.64 | 0.35 | 3.16 | 0.38 | 8.660* | .00 |
| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 2.85 | 0.27 | 3.13 | 0.35 | 5.335* | .00 |
| ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 2.66 | 0.33 | 2.91 | 0.39 | 4.139* | .00 |
| รวม | 2.85 | 0.19 | 3.13 | 0.30 | 8.880* | .00 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.46 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ
การบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

| การให้บริการด้าน การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | พนักงาน <i>n</i> =44 | | ผู้ประกันตน <i>n</i> =406 | | <i>t</i> | Sig |
|---|---|-----------|------------------------------|-----------|----------|-----|
| | \bar{X} | <i>SD</i> | \bar{X} | <i>SD</i> | | |
| | 1. บริการที่ให้กับผู้มาติดต่อเป็นไปอย่าง เท่าเทียมกันทุกคน | 3.14 | 0.46 | 3.24 | | |
| 2. การให้คำแนะนำชัดเจนตรงประเด็น | 3.11 | 0.39 | 3.24 | 0.48 | 2.027 | .05 |
| 3. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ในการใช้บริการ | 2.93 | 0.40 | 3.25 | 0.47 | 5.000* | .00 |
| 4. พนักงานรับฟังความคิดเห็นของ ผู้รับบริการเป็นอย่างดี | 3.05 | 0.43 | 3.24 | 0.48 | 2.845* | .01 |
| 5. ผู้รับบริการพึงพอใจการให้บริการ | 3.00 | 0.22 | 3.26 | 0.48 | 6.490* | .00 |
| รวม | 3.05 | 0.27 | 3.25 | 0.39 | 4.528* | .00 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นอย่างดี ผู้รับบริการพึงพอใจการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 ส่วนบริการที่ให้กับผู้มาติดต่อเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันทุกคน การให้คำแนะนำชัดเจนตรงประเด็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ
การบริการด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

| การให้บริการด้าน การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | พนักงาน <i>n</i> =44 | | ผู้ประกันตน <i>n</i> =406 | | <i>t</i> | Sig |
|---|---|-----------|------------------------------|-----------|----------|-----|
| | \bar{X} | <i>SD</i> | \bar{X} | <i>SD</i> | | |
| | 6. การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว | 2.98 | 0.34 | 3.25 | | |
| 7. ขั้นตอนการดำเนินการวินิจฉัยประโยชน์ ทดแทน ได้แก่ การยื่นแบบคำขอรับ ประโยชน์ทดแทน การวินิจฉัยสั่งจ่ายและ การจ่ายเงินกำหนดระยะเวลาเหมาะสม | 3.07 | 0.26 | 3.13 | 0.38 | 1.341 | .18 |
| 8. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้การบริการ รวดเร็วขึ้น | 3.09 | 0.42 | 3.34 | 0.50 | 3.651* | .00 |
| 9. การให้บริการตามเวลาเปิดปิดสำนักงาน คือ 08.30 - 16.30 นาฬิกา มีความเหมาะสม | 3.11 | 0.58 | 3.22 | 0.49 | 1.343 | .18 |
| 10. ในกรณีที่มีสิทธิ การกำหนดระยะเวลา วินิจฉัยสั่งจ่ายโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ในวันสิ้นเดือนมีความเหมาะสม | 3.00 | 0.31 | 3.18 | 0.45 | 3.564* | .00 |
| รวม | 3.05 | 0.24 | 3.22 | 0.34 | 4.294* | .00 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น ในกรณีที่มีสิทธิ การกำหนดระยะเวลาวินิจฉัยสั่งจ่ายโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารในวันสิ้นเดือนมีความเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 ส่วนขั้นตอนการดำเนินการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน ได้แก่ การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน การวินิจฉัยสั่งจ่ายและการจ่ายเงินกำหนดระยะเวลาเหมาะสม การให้บริการตามเวลาเปิดปิดสำนักงานคือ 08.30 - 16.30 นาฬิกา มีความเหมาะสมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ
การบริการด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

| การให้บริการด้าน การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | พนักงาน <i>n</i> =44 | | ผู้ประกันตน <i>n</i> =406 | | <i>t</i> | Sig |
|---|--|-----------|------------------------------|-----------|----------|-----|
| | \bar{X} | <i>SD</i> | \bar{X} | <i>SD</i> | | |
| | 11. สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย | 2.41 | 0.66 | 3.10 | | |
| 12. ในจังหวัดฉะเชิงเทรามีสถานที่ให้ บริการ 2 แห่ง คือที่สำนักงานประกัน สังคมจังหวัดฉะเชิงเทราและที่บีกซีมีความ เหมาะสม | 2.73 | 0.45 | 3.20 | 0.50 | 6.087* | .00 |
| 13. ที่สำนักงานมีอุณหภูมิเย็นเพียงพอ | 2.70 | 0.51 | 3.22 | 0.48 | 6.802* | .00 |
| 14. ที่สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ | 2.89 | 0.39 | 3.18 | 0.47 | 4.671* | .00 |
| 15. บริการห้องสุขาที่สำนักงานเพียงพอ | 2.48 | 0.55 | 3.07 | 0.44 | 6.877* | .00 |
| รวม | 2.64 | 0.35 | 3.16 | 0.38 | 8.660* | .00 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ในจังหวัดฉะเชิงเทรามีสถานที่ให้บริการ 2 แห่ง คือที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราและที่บีกซีมีความเหมาะสม ที่สำนักงานมีอุณหภูมิเย็นเพียงพอ ที่สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ บริการห้องสุขาที่สำนักงานเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.49 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ
การบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

| การให้บริการด้าน การวินิจฉัยนโยบายทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | พนักงาน <i>n</i> =44 | | ผู้ประกันตน <i>n</i> =406 | | t | Sig |
|---|---|-----------|------------------------------|-----------|--------|-----|
| | \bar{X} | <i>SD</i> | \bar{X} | <i>SD</i> | | |
| | 16. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณี สงเคราะห์บุตรทั่วถึง | 2.73 | 0.45 | 3.14 | | |
| 17. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณี สงเคราะห์บุตร โดยใช้แผ่นพับประกาศสื่อ สิ่งพิมพ์มีความเหมาะสม | 2.77 | 0.42 | 3.09 | 0.44 | 4.529* | .00 |
| 18. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณี สงเคราะห์บุตร โดยใช้สื่อโทรทัศน์วิทยุมี ความเหมาะสม | 2.73 | 0.50 | 3.15 | 0.50 | 5.288* | .00 |
| 19. พนักงานให้บริการผู้รับบริการจน กระทั่งขึ้นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน เสร็จโดยไม่ทอดทิ้งผู้รับบริการ | 3.05 | 0.37 | 3.22 | 0.45 | 2.884* | .01 |
| 20. เมื่อสำนักงานวินิจฉัยแล้วแจ้งผู้รับ บริการว่าจะได้รับเงินโอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยแจ้งทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม | 2.95 | 0.43 | 3.07 | 0.48 | 1.578 | .12 |
| รวม | 2.85 | 0.27 | 3.13 | 0.35 | 5.335* | .00 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรทั่วถึง การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร โดยใช้แผ่นพับประกาศสื่อสิ่งพิมพ์มีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร โดยใช้สื่อโทรทัศน์วิทยุมีความเหมาะสม พนักงานให้บริการผู้รับบริการจนกระทั่งขึ้นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนเสร็จโดยไม่ทอดทิ้งผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 ส่วนเมื่อสำนักงานวินิจฉัยแล้วแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับเงิน โอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยแจ้งทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับ
การบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

| การให้บริการด้าน การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร | พนักงาน n =44 | | ผู้ประกันตน n =406 | | t | Sig |
|---|--|------|-----------------------|------|--------|-----|
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| | 21. การให้ผู้รับบริการให้ความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการมีความเหมาะสม | 3.00 | 0.48 | 3.15 | | |
| 22. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการ พัฒนาการให้บริการ | 3.05 | 0.30 | 3.21 | 0.50 | 3.165* | .00 |
| 23. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการ ผู้รับบริการหยุดใช้บริการที่นี่ | 2.30 | 0.67 | 2.73 | 0.68 | 4.063* | .00 |
| 24. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการ ผู้รับบริการแสดงถึงความไม่พึงพอใจต่อผู้มี อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง | 2.64 | 0.61 | 2.74 | 0.69 | 0.928 | .35 |
| 25. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการ ผู้รับบริการทนใช้บริการต่อไป | 2.32 | 0.71 | 2.73 | 0.69 | 3.766* | .00 |
| รวม | 2.66 | 0.33 | 2.91 | 0.39 | 4.139* | .00 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการมีความเหมาะสม บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการให้บริการ ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการหยุดใช้บริการที่นี่ ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการทนใช้บริการต่อไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 ส่วนถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการ ผู้รับบริการแสดงถึงความไม่พึงพอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาการบริหารและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.51 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาการบริหาร

| ปัญหาการบริหาร | ความถี่ |
|-----------------------------|---------|
| ด้านงาน | 1 |
| ปัญหาระบบงาน | |
| ด้านเงิน | 1 |
| ความโปร่งใสในการลงทุน | |
| ด้านคน | 4 |
| ความรู้ความสามารถของบุคลากร | |
| ด้านวัสดุ | 2 |
| สถานที่ตั้งสำนักงาน | |
| อุปกรณ์สำนักงาน | |
| รวม | 8 |

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในตอนนี้ 8 ราย ที่มากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านคน โดยเฉพาะความรู้ความสามารถของบุคลากร จำนวน 4 ราย รองลงมา ตามลำดับ ได้แก่ ปัญหาด้านวัสดุ โดยเฉพาะสถานที่ตั้งสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 2 ราย และปัญหาด้านงาน ซึ่งคือ ปัญหาระบบงาน ปัญหาด้านเงิน ซึ่งคือ ความโปร่งใสในการลงทุน พนักงานมีความคิดเห็นเท่ากันคือ จำนวน 1 ราย

ตารางที่ 4.52 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริหาร

| ข้อเสนอแนะการบริหาร | ความถี่ |
|---|---------|
| ด้านงาน | 2 |
| นำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ | |
| ปรับปรุงระบบงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น | |
| ด้านเงิน | 4 |
| พิจารณาผลได้ผลเสียในการลงทุนอย่างรอบคอบ | |
| ปรับเปลี่ยนอัตราค่าเช่าประโยชน์ทดแทนเสียใหม่ | |
| โอนเงินสงเคราะห์บุตรรวมยอด 3 เดือน เพราะการแจ้งเข้าออกซ้ำ | |
| ด้านคน | 8 |
| พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร | |
| เสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการ | |
| สร้างขวัญกำลังใจ | |
| แบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม | |
| ด้านวัสดุ | 2 |
| เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ | |
| รวม | 16 |

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในตอนนี้ 16 ราย ที่มากที่สุด ได้แก่ ข้อเสนอแนะด้านคน โดยเฉพาะการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร เสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการ สร้างขวัญกำลังใจ แบ่งภาระงานให้เหมาะสม จำนวน 8 ราย รองลงมา ตามลำดับ ได้แก่ ด้านเงิน โดยเฉพาะการพิจารณาผลได้ผลเสียในการลงทุนอย่างรอบคอบ ปรับเปลี่ยนอัตราค่าเช่าประโยชน์ทดแทนเสียใหม่ โอนเงินสงเคราะห์บุตรรวมยอด 3 เดือน เพราะการแจ้งเข้าออกซ้ำ จำนวน 4 ราย และด้านงาน ซึ่งก็คือ นำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ ปรับปรุงระบบงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านวัสดุ ซึ่งก็คือ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ พนักงานมีความคิดเห็นเท่ากันคือ จำนวน 2 ราย

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับปัญหาการบริการและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.53 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับปัญหาการบริการ

| ปัญหาการบริการ | ความถี่ |
|---|-----------|
| ด้านสถานที่ให้บริการ | 33 |
| เก้าอี้นั่งรอไม่เพียงพอ | |
| ที่จอดรถน้อย | |
| พื้นที่ให้บริการคับแคบ | |
| ป้ายทางเข้าไม่ชัดเจน | |
| สถานที่ตั้งไกลไม่สะดวกในการเดินทาง | |
| แสงสว่างน้อย | |
| สภาพแวดล้อมภายนอกไม่สดชื่น | |
| โต๊ะกรอกเอกสารน้อย | |
| อุณหภูมิต่ำ | |
| ความเป็นระเบียบ | |
| ด้านระยะเวลาในการให้บริการ | 2 |
| ระยะเวลาการให้บริการนาน | |
| ด้านการให้บริการของบุคลากร | 4 |
| ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสความสุภาพเต็มใจให้บริการ | |
| ด้านอื่น ๆ | 1 |
| เงินสงเคราะห์บุตรน้อย | |
| รวม | 40 |

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในตอนนี้ 40 ราย ที่มากที่สุด ได้แก่ ปัญหาสถานที่ให้บริการ โดยเฉพาะเก้าอี้นั่งรอไม่เพียงพอ ที่จอดรถน้อย พื้นที่ให้บริการคับแคบ ป้ายทางเข้าไม่ชัดเจน สถานที่ตั้งไกลไม่สะดวกในการเดินทาง แสงสว่างน้อย สภาพแวดล้อมภายนอกไม่สดชื่น โต๊ะกรอกเอกสารน้อย อุณหภูมิต่ำ ความเป็นระเบียบ จำนวน 33 ราย ด้านการให้บริการของบุคลากร ซึ่งคือ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสความสุภาพเต็มใจให้บริการ จำนวน 4 ราย ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งคือ ระยะเวลาการให้บริการนาน จำนวน 2 ราย

ตารางที่ 4.54 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริการ

| ข้อเสนอแนะการบริการ | ความถี่ |
|---|---------|
| ด้านสถานที่ให้บริการ | 36 |
| พื้นที่ให้บริการควรกว้างกว่านี้ | |
| เพิ่มเก้าอี้นั่งรอ | |
| ติดป้ายทางเข้าให้ชัดเจน | |
| เพิ่มที่จอดรถแยกเป็นสัดส่วน | |
| ควรกันแผนกแต่ละแผนกให้ช่องทางการให้บริการแยกกันชัดเจน | |
| ควรมีป้ายอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ แต่ละจุดติดต่ออะไร | |
| ควรมีแสงสว่างมากขึ้น | |
| มีมุมพักผ่อนของญาติขณะนั่งรอ | |
| ควรมีห้องกรอกเอกสาร | |
| จุดบริการน้ำดื่ม | |
| ควรมีสถานที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทาง | |
| ปรับปรุงสภาพแวดล้อมสถานที่ให้สวยงาม | |
| ควรมีที่สูบบุหรี่และน้ำดื่มไว้ด้านนอก | |
| ด้านระยะเวลาในการให้บริการ | 15 |
| ควรปรับปรุงระยะเวลาให้รวดเร็วขึ้น | |
| ไม่เว้นพักเที่ยง | |
| เพิ่มเวลาทำงานเป็น 8.00 - 16.30 นาฬิกา | |
| ควรรักษาเวลาให้เป็นมาตรฐาน | |
| เปิดบริการในวันเสาร์เว้นเสาร์ | |
| เปิดบริการในวันอาทิตย์เว้นอาทิตย์เดือนละ 1 ครั้ง | |
| ยืดเวลาทำงานถึง 17.00 นาฬิกา | |
| ด้านการให้บริการของบุคลากร | 23 |
| ปรับปรุงการสอบถาม แนะนำ ชักถาม และชี้แจงเพื่อที่จะทำให้คน | |
| มาใช้บริการเข้าใจได้ง่าย | |
| ควรยิ้มแย้มแจ่มใส | |
| ควรเพิ่มบุคลากร | |

ตารางที่ 4.54 (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะการบริการ | ความถี่ |
|--|---------|
| <p>อยากให้ปฏิบัติกับทุกคนเท่าเทียมกัน</p> <p>ปรับปรุงด้านความสุภาพ อารมณ์ของพนักงาน</p> <p>ด้านอื่น ๆ</p> <p>น่าจะเปิดข่าวประชาสัมพันธ์เป็นเสียงเบา ๆ ให้คนที่มารับบริการ ได้รู้และเข้าใจในเรื่องที่ยังไม่รู้ และมีจุดเก็บแผ่นพับให้เพื่อให้เข้าใจยิ่งขึ้น ผู้ใช้บริการจะได้รับข้อมูลและประโยชน์ในทุก ๆ ด้านอย่างครบถ้วน</p> <p>บัตรคิวแบบอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>บอร์ดประชาสัมพันธ์</p> <p>ควรมีบริการถ่ายเอกสาร</p> <p>โอนเงินสงเคราะห์บุตรย้อนหลังให้เร็วกว่านี้</p> <p>ควรแต่งกายให้สุภาพหรือเหมือนกัน</p> | 6 |
| รวม | 80 |

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในตอนนี้ 80 ราย ที่มากที่สุด ได้แก่ ข้อเสนอแนะด้านสถานที่ให้บริการ โดยเฉพาะพื้นที่ให้บริการควรกว้างกว่านี้ เพิ่มเก้าอี้นั่งรอ ติดป้ายทางเข้าให้ชัดเจน เพิ่มที่จอดรถแยกเป็นสัดส่วน ควรกันแผนกแต่ละแผนกจะได้ไม่ปะปนกัน ควรแยกแต่ละแผนกให้ช่องการให้บริการแยกกันชัดเจน ควรมีป้ายอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ แต่ละจุดติดต่ออะไร ควรมีแสงสว่างมากขึ้น มีมุมพักผ่อนของญาติขณะนั่งรอ ควรมีห้องกรอกเอกสาร ปรับปรุงจุดบริการน้ำดื่ม ควรหาสถานที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทาง ปรับปรุงสภาพแวดล้อมสถานที่ให้สวยงาม ควรมีที่สูบบุหรี่และน้ำดื่มไว้ด้านนอก จำนวน 36 ราย ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของบุคลากร ซึ่งคือ ปรับปรุงการสอบถาม แนะนำ ชักถาม และชี้แจงเพื่อที่จะทำให้คนมาใช้บริการเข้าใจได้ง่าย ควรยิ้มแย้มแจ่มใส ควรเพิ่มบุคลากร อยากให้ปฏิบัติกับทุกคนเท่าเทียมกัน ปรับปรุงด้านความสุภาพ อารมณ์ของพนักงาน จำนวน 23 ราย ข้อเสนอแนะด้านระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งคือ ควรปรับปรุงระยะเวลาให้รวดเร็วขึ้น ไม่เว้นพักเที่ยง เพิ่มเวลาทำงานเป็น 8.00 - 16.30 นาฬิกา ควรรักษาเวลาให้เป็นมาตรฐาน เปิดบริการในวันเสาร์วันเสาร์ เปิดบริการในวันอาทิตย์วันอาทิตย์เดือนละ 1 ครั้ง ยืดเวลาทำงานถึง 17.00 นาฬิกา จำนวน 15 ราย

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทที่ผ่านมาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร การบริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารและการบริการของพนักงานและผู้ประกันตน ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหาร ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ในลำดับต่อไปจะเป็นการนำเสนอสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหารงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

1.1.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหารและการบริการงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

1.1.4 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

1.1.5 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา และผู้ประกันตนที่ขึ้นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ในส่วนของพนักงานเป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 44 คน ในส่วนของผู้ประกันตนขนาดกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 406 คน โดยคำนวณจากจำนวนเฉลี่ย 3 ปี ของผู้รับบริการด้วยสูตรขามาเน่ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ที่มาขึ้นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ประมวลจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับพนักงานและแบบสอบถามสำหรับผู้ประกันตน

1) แบบสอบถามสำหรับพนักงาน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 คำถามแบบเลือกตอบ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้กรอกแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน การปฏิบัติหน้าที่ ระยะเวลาการทำงาน

ตอนที่ 2 คำถามแบบปลายปิด เป็นข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร คือ ด้านงาน ด้านเงิน ด้านคน ด้านวัสดุ

ตอนที่ 3 คำถามแบบปลายปิด เป็นข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานวินิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 4 คำถามแบบปลายเปิด เป็นข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

2) แบบสอบถามสำหรับผู้ประกันตน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 คำถามแบบเลือกตอบ เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนบุตร สถานภาพการสมรส การศึกษา อัตราเงินเดือน การปฏิบัติหน้าที่ ระยะเวลาการทำงาน การใช้สิทธิ วิธีการขึ้นแบบ ลักษณะการขึ้นแบบ

ตอนที่ 2 คำถามแบบปลายปิด เป็นข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร คือ ด้านงาน ด้านเงิน ด้านคน ด้านวัสดุ

ตอนที่ 3 คำถามแบบปลายปิด เป็นข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานวินิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด เป็นข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

1.2.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) แบบสอบถามสำหรับพนักงาน ผ่านการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อถือได้ของ Conbrach โดยยอมรับที่ค่า 0.87

2) แบบสอบถามสำหรับผู้ประกันตน ผ่านการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ นางรุจินันท์ นิลวิสุทธิ นางสาวอารยา เรืองสวัสดิ์ นางวันเพ็ญ พึ่งพิบูลย์

3) นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) กับผู้ประกันตนที่ขึ้นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อถือได้ของ Conbrach โดยยอมรับที่ค่า 0.93

1.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตเพื่อขอเก็บข้อมูลไปยังประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา จากนั้นดำเนินการแจกแบบสอบถามให้พนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร จำนวน 44 คน และแจกแบบสอบถามผู้ประกันตนที่ขึ้นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร เวลา 8.30 - 16.30 ในวันทำการช่วงวันที่ 14 มกราคม 2551 - 11 เมษายน 2551 จำนวน 406 คน

1.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จ ผู้วิจัยนำมาจัดระบบตรวจสอบความถูกต้องและนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่ และคำนวณหาค่าเป็นร้อยละ
- 2) วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อพิจารณาผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1
- 3) วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อพิจารณาผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2
- 4) วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการและเปรียบเทียบการบริการงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของพนักงานและผู้ประกันตน โดยใช้การทดสอบค่าที เพื่อพิจารณาผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

5) วิเคราะห์เนื้อหาส่วนคำถามปลายเปิดจากความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะการบริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้สถิติค่าความถี่และค่าร้อยละเพื่อพิจารณาผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4

6) วิเคราะห์เนื้อหาส่วนคำถามปลายเปิดจากความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่พบและข้อเสนอแนะ โดยใช้สถิติค่าความถี่และค่าร้อยละเพื่อพิจารณาผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 5

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เงินเดือน 5,000 - 10,000 บาท ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการทำงาน 11 - 20 ปี

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 - 35 ปี มีบุตร 1 คน มีสถานภาพการสมรส มีการศึกษามัธยมศึกษา อัตราเงินเดือน 5,001 - 10,000 บาท ปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานน้อยกว่า 5 ปี ไม่เคยขอใช้สิทธิ ไม่เคยยื่นแบบมาก่อน ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนของตนเอง

1.3.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

1) ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

(1) กลุ่มพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.86) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านงาน (ค่าเฉลี่ย 2.94) รองลงมาตามลำดับคือ ด้านคน (ค่าเฉลี่ย 2.88) ด้านเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.86) ด้านวัสดุ (ค่าเฉลี่ย 2.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแยกเป็นรายชื่อ พบว่า

ด้านงาน ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.00) รองลงมาคือ การขอรับประโยชน์ทดแทนใช้เอกสารแบบ ได้แก่ สำเนาสูติบัตร สำเนาสมุดบัญชีธนาคารหน้าแรกที่มีชื่อของผู้รับบริการมีความเหมาะสม การแยกส่วนที่รับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกันส่วนที่วินิจฉัยมีความเหมาะสม การรวมแบบคำขอรับ

ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรกับกรณีอื่น โดยให้เลือกรายการที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ด้านเงิน ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.20) รองลงมาคือ การเรียกเงินคืนกรณีจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรเกินโดยวิธีการทวงถามทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ด้านคน ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีกริยามารยาทดีพูดจาไพเราะ บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.98) รองลงมาคือ บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการ บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับงาน (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ด้านวัสดุ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน เช่น คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) รองลงมาคือ การให้บริการจอครดมีสถานที่จอครดเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.91)

(2) กลุ่มผู้ประกันตนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านงานด้านคน (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมาตามลำดับคือ ด้านวัสดุ (ค่าเฉลี่ย 3.13) ด้านเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแยกเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านงาน ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการในเวลา 12.00 - 13.00 นาฬิกา (ช่วงพักกลางวัน) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมาคือ การขอรับประโยชน์ทดแทนใช้เอกสารแนบ ได้แก่ สำเนาสูติบัตรและสำเนาสมุดบัญชีธนาคารหน้าแรกที่มีชื่อของผู้รับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ด้านเงิน ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.28) รองลงมาคือ การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรจนบุตรอายุ 6 ปี มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ด้านคน ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีกริยามารยาทดีพูดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมาคือ บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ด้านวัสดุ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการทำงาน ข้อมูลการจ่ายเงินสมทบด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรมีความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.28) รองลงมาคือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน เช่น คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

2) **ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการงาน**
วินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

(1) **กลุ่มพนักงาน**มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.05) รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.85) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 2.66) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.64) เมื่อพิจารณารายด้านแยกเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการที่ให้กับผู้มาติดต่อเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.14) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการตามเวลา เปิดปิดสำนักงานคือ 8.30 - 16.30 นาฬิกา ตามที่ทางราชการกำหนดมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมาคือ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ที่สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.89) รองลงมาคือ ในจังหวัดฉะเชิงเทรามีสถานที่ให้บริการ 2 แห่ง คือ ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราและที่บึงขีมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานให้บริการผู้รับบริการจนกระทั่งยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนเสร็จโดยไม่ทอดทิ้งผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.05) รองลงมาคือ เมื่อสำนักงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนแล้วแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าจะได้รับเงินโอนเข้าบัญชีธนาคารโดยแจ้งทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ

มาก (ค่าเฉลี่ย 2.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.05) รองลงมาคือ การให้ผู้บริหารให้ความสำคัญคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.00)

(2) กลุ่มผู้ประกันตนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.13) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.22) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.16) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.13) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 2.91) เมื่อพิจารณารายด้านแยกเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้รับบริการพึงพอใจการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมาคือ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมาคือ การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือที่สำนักงานมีอุณหภูมิเย็นเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมาคือ ในจังหวัดฉะเชิงเทรามีสถานที่ให้บริการ 2 แห่ง คือที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราและที่บึงขี้มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานให้บริการผู้รับบริการจนกระทั่งยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนเสร็จโดยไม่ทอดทิ้งผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรโดยใช้สื่อโทรทัศน์ วิทยุมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.21) รองลงมาคือ การให้ผู้บริหารให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.15)

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตน

เกี่ยวกับการบริหารและการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

(1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริหาร ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านงาน ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนแตกต่างกันในทุกประเด็น

ด้านเงิน ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนไม่แตกต่างกันใน 2 ประเด็น ได้แก่ การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารมีความเหมาะสม และการเรียกเงินคืนกรณีจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรเกินโดยวิธีการทวงถามทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม นอกนั้นแตกต่าง

ด้านคน ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนแตกต่างกันในทุกประเด็น

ด้านวัสดุ ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนไม่แตกต่างกันในประเด็นเดียว ได้แก่ การให้บริการจอร์จนีสถานที่จอร์จนีเพียงพอนอกนั้นแตกต่าง

(2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนแตกต่างกันในทุกประเด็น

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนไม่แตกต่างกันใน 2 ประเด็น ได้แก่ บริการที่ให้กับผู้มาติดต่อเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันทุกคน และการให้คำแนะนำชัดเจนตรงประเด็น นอกนั้นแตกต่าง

ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนไม่แตกต่างกันใน 2 ประเด็น ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน ได้แก่ การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน การวินิจฉัยสั่งจ่าย และการจ่ายเงินกำหนดระยะเวลาเหมาะสม และการให้บริการตามเวลาเปิด - ปิดสำนักงาน คือ 8.30 - 16.30 นาฬิกา มีความเหมาะสม นอกนั้นแตกต่าง

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนแตกต่างกันในทุกประเด็น

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนไม่แตกต่างกันในประเด็นเดียว ได้แก่ เมื่อสำนักงาน

วินิจฉัยแล้วแจ้งให้ทราบว่าผู้รับบริการจะได้รับเงิน โอนเข้าบัญชีทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม
นอกนั้นแตกต่าง

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า
ความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนไม่แตกต่างกันในประเด็นเดียว ได้แก่ ถ้าผู้รับบริการไม่
พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการแสดงความถึงความไม่พึงพอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
นอกนั้นแตกต่าง

4) **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการ
บริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร**

พนักงาน จำนวน 4 ราย เห็นว่า ปัญหาการบริหาร ได้แก่ ปัญหาด้าน
คน โดยเฉพาะความรู้ความสามารถของบุคลากร พนักงาน จำนวน 2 ราย เห็นว่าปัญหาการ
บริหาร ได้แก่ ปัญหาด้านวัสดุ ซึ่งคือสถานที่ตั้งสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน และปัญหาด้านงาน
ได้แก่ ปัญหาระบบงาน ปัญหาด้านเงิน ได้แก่ ความโปร่งใสในการลงทุน ซึ่งพนักงานมีความ
คิดเห็นเท่ากันคือ จำนวน 1 ราย

พนักงานได้เสนอแนะให้แก่ปัญหาโดยการพัฒนาความรู้ความสามารถ
ของบุคลากร เสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการ สร้างขวัญกำลังใจ แบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม
การแก้ปัญหาด้านงาน โดยการนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ ปรับปรุงระบบงานให้รวดเร็ว
ขึ้น การแก้ปัญหาด้านวัสดุ โดยการเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ

5) **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนเกี่ยวกับ
การบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร**

ผู้ประกันตน จำนวน 33 ราย เห็นว่า ปัญหาการบริการ ได้แก่ ปัญหา
ด้านสถานที่ให้บริการ โดยเฉพาะเก้าอี้นั่งรอไม่เพียงพอ ที่จอดรถน้อย พื้นที่ให้บริการคับแคบ
ป้ายทางเข้าไม่ชัดเจน สถานที่ตั้งไกลไม่สะดวกในการเดินทาง แสงสว่างน้อย สภาพแวดล้อม
ภายนอกไม่สดชื่น โต๊ะกรอกเอกสารน้อย อุณหภูมิ ความเป็นระเบียบ ผู้ประกันตน จำนวน 4
ราย เห็นว่า ปัญหาการบริการ ได้แก่ ปัญหาด้านการให้บริการของบุคลากร ซึ่งคือ ไม่อึดอ้อม
แจ่มใส ความสุภาพเต็มใจให้บริการ ผู้ประกันตน จำนวน 2 ราย เห็นว่าปัญหาการบริการ ได้แก่
ปัญหาด้านระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งคือ ระยะเวลาการให้บริการนาน

ผู้ประกันตนได้เสนอแนะให้แก่ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ โดยการ
ขยายพื้นที่ให้บริการให้เป็นระเบียบ ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอ ควรทำป้ายทางเข้าให้ชัดเจน เพิ่มที่จอดรถ
แยกเป็นสัดส่วน ควรกันแต่ละแผนกให้ช่องการให้บริการแยกกันชัดเจน ควรมีป้ายแจ้งว่าแต่ละจุด
ติดต่อดีอะไร เพิ่มแสงสว่างโดยการติดไฟเพิ่ม มีมุมพักผ่อนของญาติขณะนั่งรอ ควรมีห้องกรอก

เอกสาร จุดบริการน้ำดื่ม ควรย้ายสำนักงานไปตั้งในสถานที่ที่การคมนาคมสะดวก ปรับปรุงสภาพแวดล้อมสถานที่ให้สวยงาม ควรมีที่สูบบุหรี่และน้ำดื่มไว้ด้านนอก การแก้ปัญหาด้านการให้บริการของบุคลากร โดยการปรับปรุงการสอบถาม แนะนำ ชักถาม และชี้แจง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่าย ควรเข้มแข็งแจ่มใส ควรเพิ่มบุคลากร ปรับปรุงด้านความสุภาพ อารมณ์ของพนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การแก้ปัญหาด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยการปรับปรุงระยะเวลาให้รวดเร็วขึ้น ควรให้บริการในช่วงพักกลางวัน ให้บริการตั้งแต่เวลา 8.00 นาฬิกา ควรรักษาเวลาให้เป็นมาตรฐาน น่าจะให้บริการในวันเสาร์เว้นวันเสาร์หรือเปิดให้บริการในวันอาทิตย์เดือนละครั้ง ควรยืดเวลาออกไปถึง 17.00 นาฬิกา

2. อภิปรายผล

2.1 ความคิดเห็นต่อการบริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ด้านงาน

พนักงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสืบเนื่องจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา มีการพัฒนาการบริหารจัดการ โดยตลอด

ผู้ประกันตน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะมีความสะดวกในการใช้บริการในด้านการยื่นแบบที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก การให้บริการเวลาพักเที่ยงทำให้ไม่ต้องรอรับบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล เรือนแก้ว (2548) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือวันเวลาเปิดทำการของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ

นอกจากนั้นผลการศึกษายังพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานมีความแตกต่างกันมากในข้อการบริการในเวลา 12.00 - 13.00 นาฬิกา (ช่วงพักกลางวัน) มีความเหมาะสม ซึ่งน่าจะเป็นเนื่องจากพนักงานแต่ละคนมีความพร้อมแตกต่างกันในการปฏิบัติงานในช่วงเวลาดังกล่าว

ด้านเงิน

พนักงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สืบเนื่องจากการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกฎระเบียบ พระราชบัญญัติประกันสังคม

ผู้ประกันตน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรถูกต้องตามสิทธิที่จะได้รับ ได้รับความสะดวกในการรับเงินโดยได้รับเงินโอนเข้า

บัญชีธนาคารทุกสิ้นเดือน สอดคล้องกับการศึกษาของ กาวินท์ พานเทียนทอง (2548) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจกับการได้รับการจ่ายประโยชน์ทดแทนถูกต้องตามสิทธิทุกครั้ง การจ่ายประโยชน์ทดแทนในแต่ละกรณีมีความรวดเร็วและถูกต้อง ความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

นอกจากนั้นผลการศึกษายังพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานมีความแตกต่างกันมากในข้อการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรต่อบุตร 1 คน คนละ 350 บาท มีความเหมาะสม ซึ่งอาจสืบเนื่องจากองค์ประกอบของแต่ละคนแตกต่างกัน ได้แก่ การศึกษา รายได้ สภาพแวดล้อมของครอบครัวจึงมีผลต่อการรับรู้ในเรื่องเงินต่างกัน

ด้านคน

พนักงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเพราะพนักงานพัฒนาการปฏิบัติงานโดยการศึกษาปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยยึดประชาชนเป็นหลักอยู่เสมอ

ผู้ประกันตน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะบุคลากรให้คำแนะนำเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ นิรมล เชื้อไทย (2546) เรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามก็ไม่สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ นฤมล เรือนแก้ว (2548) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านวัสดุ

พนักงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะหน่วยงานได้จัดให้มีอุปกรณ์ที่เพียงพอและบำรุงรักษาให้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความพร้อมในการใช้งาน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญบา ตรีพัฒนาสุวรรณ (2548) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานของสำนักงานประกันสังคมมีความเห็นในระดับน้อยเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ผู้ประกันตน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเพราะได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพร จันทร์ศรีทอง (2546) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคต่อการบริการ

ของโรงพยาบาลอุตรดิตถ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะข้ออุปสรรค เนื่องจากมีการจัดหาไว้ให้พร้อมในการให้บริการ ตลอดจนมีการทำความสะอาดและจัดเก็บอย่างเหมาะสมเพื่อพร้อมที่จะใช้ให้บริการได้ทันที

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

พนักงาน มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งเป็นเพราะการให้บริการแก่ประชาชนโดยเท่าเทียมกัน การให้คำปรึกษาอย่างสุภาพตรงประเด็น การจัดบริการบัตรคิวจึงทำให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

ผู้ประกันตน มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งเป็นเพราะการจัดทำบัตรคิวทำให้ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้ประกันตนได้รับบริการที่เป็นธรรม สอดคล้องกับการศึกษาของ กาวินท์ พานเทียนทอง (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในบริการต่าง ๆ ต่อผู้ประกันตนเหมือนกันทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วราพร จันทรศรีทอง (2546) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคต่อการบริการของโรงพยาบาลอุตรดิตถ์ ด้านความสัมพันธ์ภาพที่จริงใจของผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อบริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันทุกฝ่ายได้ให้ความสำคัญกับการบริการเชิงรุก คือ การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี ต้องให้เกียรติและเคารพในสิทธิ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ โดยเฉพาะการรับฟังปัญหาของผู้รับบริการด้วยความสนใจ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ชยาพงษ์ เกษจินดา (2549) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการคุ้มครองต่อการบริการของสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านเกร็ดตระการ จังหวัดนนทบุรี ซึ่งพบว่า ผู้เข้ารับการคุ้มครองมีความพึงพอใจการให้คำแนะนำที่ดีและได้รับบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

พนักงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะสืบเนื่องจากพนักงานเห็นว่า การให้บริการที่ตรงเวลาส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2548) ซึ่งกล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

ผู้ประกันตน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นเพราะการจัดระบบ การบริการ โดยแบ่งเป็นกลุ่มงานให้บริการที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จทันที และกลุ่มงานปฏิบัติการที่เป็นเรื่องเฉพาะทางทำให้แยกประเภทงานชัดเจน เมื่อผู้รับบริการใช้บริการจะแจกงานไปตรงจุดที่ผู้รับ

บริการต้องการทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพร จันทรศรีทอง (2546) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ต่อการบริการของโรงพยาบาลอุตรดิตถ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจด้านความสะดวกของบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลอุตรดิตถ์ได้มีการจัดระบบบริการอย่างเป็นระบบระเบียบ เพื่อให้บริการผู้รับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วลดระยะเวลารอคอยในการรับบริการทำให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการที่รวดเร็วไม่เพียงแต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกเบื่อหน่าย ยังทำให้ผู้ป่วยรู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับด้วย

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

พนักงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเพราะผู้บริหารเห็นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นและให้การสนับสนุนด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับการบริการ โดยตลอด

ผู้ประกันตน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเพราะการเตรียมการล่วงหน้าเกี่ยวกับการจัดการด้านต่าง ๆ ให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการอยู่เสมอ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ นฤมล เรือนแก้ว (2548) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงในเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่สะดวกทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับสูงด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันมีโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนเข้าร่วมในโครงการประกันสังคมและมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ดังนั้น ทางโรงพยาบาลจึงมีการพัฒนาในด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น

ส่วนความคิดเห็นของพนักงานเห็นด้วยน้อยใน 2 ประเด็น คือ สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายเนื่องจากมีรถประจำทางผ่านน้อย และการเดินทางไม่สะดวกเนื่องจากต้องเข้าซอยไปประมาณ 150 เมตร และเห็นด้วยน้อยในข้อบริการห้องสุขาที่มีจำนวนเพียงพอเนื่องจากผู้มาติดต่อรับบริการมีจำนวนมาก จำนวนห้องสุขาไม่เพียงพอ มีห้องสุขาชาย จำนวน 2 ห้อง และห้องสุขาหญิง จำนวน 4 ห้อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

พนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ไปสเตอร์ การประชุมอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของสถานประกอบการให้นำความรู้ไปเผยแพร่ชี้แจงให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่ตนมีสิทธิ

ผู้ประกันตน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเพราะผู้รับบริการส่วนมากได้

ทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิของตนเองโดยตลอด ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล เรือนแก้ว (2548) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำในเรื่องการบริการข้อมูลข่าวสาร เช่น บริการคู่มือที่ใช้ติดต่อกับโรงพยาบาล แผ่นพับสำหรับแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับโรงพยาบาล ซึ่งทางสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรนำมาเป็นหัวข้อในการปรับปรุงและพัฒนาในด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

พนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเพราะผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองและการบริการโดยตลอด มีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชื่นชีวิต โชติพิทยสุนนท์ (2548) เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารที่มีผลต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลส่วนใหญ่ได้มีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง มีการกระตุ้นให้มีการพัฒนาคุณภาพโดยจัดการฝึกอบรมพัฒนาคุณภาพให้แก่ทุกคนของโรงพยาบาลเพราะเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพโดยรวมผู้บริหารจะต้องส่งเสริมการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพโดยจัดให้มีการอบรมหรือปฏิบัติเกี่ยวกับเทคนิคง่าย ๆ ที่จำเป็นในการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพเพื่อกระตุ้นให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันตลอดเวลา

ผู้ประกันตน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสืบเนื่องจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา มีการปรับปรุงการให้บริการ รับฟังข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ทำให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพร จันทรศรีทอง (2546) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ต่อบริการของโรงพยาบาลอุดรดิตต์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรทุกคนได้มีการตื่นตัวเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการและได้ให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับบริการให้เป็นไปในทางบวก

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนมีความแตกต่างกันในข้อถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการจะหยุดใช้บริการที่นี่ อาจเนื่องจากผู้รับบริการบางคนคิดว่าไม่ได้ใช้บริการบ่อย ๆ ผู้รับบริการก็จะทนใช้บริการต่อไป

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตนเกี่ยวกับการ

บริหารและการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

2.3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตน เกี่ยวกับการบริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโดยรวมของผู้ประกันตนสูงกว่าพนักงาน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนสูงกว่าความคิดเห็นของพนักงานเนื่องจากผู้ประกันตนพึงพอใจการบริหารทุก ๆ ด้าน แต่พนักงานเห็นว่ามีส่วนที่ควรพัฒนาปรับปรุง ซึ่งได้แก่ สถานที่ให้บริการนั่งรอ

2.3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานและผู้ประกันตน เกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการโดยรวมของผู้ประกันตนสูงกว่าพนักงาน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนสูงกว่าความคิดเห็นของพนักงานเนื่องจากผู้ประกันตนพึงพอใจการให้บริการทุก ๆ ด้าน แต่พนักงานเห็นว่ามีส่วนที่ควรพัฒนาปรับปรุง ซึ่งได้แก่ การเดินทางไปสำนักงาน บริการห้องสุขาที่สำนักงาน

2.4 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงาน วินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

พนักงานเห็นว่า ปัญหาการบริหารส่วนใหญ่ ได้แก่ ปัญหาด้านคน โดยเฉพาะปัญหาความรู้ความสามารถของบุคลากรซึ่งน่าจะเป็นเพราะการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ การอบรมพัฒนาไม่ทั่วถึงเพียงพอ ปัญหาด้านวัสดุ ซึ่งคือ ปัญหาสถานที่ตั้งสำนักงาน น่าจะเป็นเพราะสถานที่ตั้งมีรถประจำทางผ่านน้อยและเข้าซอย 150 เมตร ไม่สะดวกในการเดินทาง และปัญหาอุปกรณ์สำนักงาน น่าจะเป็นเพราะมีผู้รับบริการจำนวนมากทำให้อุปกรณ์ไม่เพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ บุญบา ตรีพัฒนาสุวรรณ (2548) พบว่า พนักงานของสำนักงานประกันสังคมมีความรู้สึกรู้ว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน การเดินทางไปกลับไม่สะดวก ปัญหาด้านงาน ซึ่งคือ ปัญหาด้านระบบงาน น่าจะเป็นเพราะระบบการดำเนินงานมีหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้า ปัญหาด้านเงิน ซึ่งคือ ปัญหาความโปร่งใสในการลงทุน น่าจะเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์การบริหารเงินกองทุนประกันสังคมในส่วนกรณีสงเคราะห์บุตรไม่เพียงพอ

พนักงานเห็นว่า การแก้ปัญหาการบริหารส่วนใหญ่ ได้แก่ การแก้ปัญหาด้านคน โดยเฉพาะการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร เสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการ สร้างขวัญกำลังใจ แบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม การแก้ปัญหาด้านเงิน ได้แก่ การพิจารณาผลได้ผลเสียในการลงทุนอย่างรอบคอบ ปรับเปลี่ยนอัตราค่าจ่ายประโยชน์ทดแทนเสียใหม่ โอนเงินสงเคราะห์บุตรรวมยอด 3 เดือน เพราะการแจ้งเข้าออกช้า การแก้ปัญหาด้านงาน ได้แก่ นำการ

จัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ ปรับปรุงระบบงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น การแก้ปัญหาด้านวัสดุ ได้แก่ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ

2.5 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการงาน วินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

ผู้ประกันตนเห็นว่า ปัญหาการบริการส่วนใหญ่ ได้แก่ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ โดยเฉพาะเก้าอี้นั่งรอและที่จอดรถไม่เพียงพอ ซึ่งน่าจะเป็นเพราะจำนวนผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก พื้นที่ให้บริการคับแคบ น่าจะเป็นเพราะภายในสำนักงานมีพื้นที่น้อยเกินไป ปัญหาป้ายทางเข้าไม่ชัดเจน น่าจะเป็นเพราะไม่มีป้ายบอกทางเข้าสำนักงานก่อนถึงทางเข้าและป้ายสำนักงานที่ตั้งด้านขวาของทางเข้าไม่ชัดเจน ปัญหาสถานที่ตั้งไกลไม่สะดวกในการเดินทาง น่าจะเป็นเพราะสถานที่ตั้งมีรถประจำทางผ่านน้อย เข้าซอยอีก 150 เมตร ไม่สะดวกในการเดินทาง ปัญหาแสงสว่างน้อย น่าจะเป็นเพราะการวางผังการจัดวางอุปกรณ์ไม่เหมาะสมและการติดตั้งไฟไม่เพียงพอ ปัญหาสภาพแวดล้อมภายนอกไม่สดชื่น ซึ่งน่าจะเป็นเพราะการขาดการออกแบบการตกแต่งบริเวณ ปัญหาโต๊ะกรอกเอกสารน้อย น่าจะเป็นเพราะมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ปัญหาอุณหภูมิ น่าจะเป็นเพราะอากาศร้อน ปัญหาความเป็นระเบียบ น่าจะเป็นเพราะบริเวณภายในคับแคบ ปัญหาด้านการให้บริการของบุคลากร คือ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพเต็มใจให้บริการ น่าจะเป็นเพราะพนักงานไม่ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่น่าพึงพอใจของผู้รับบริการ ปัญหาด้านระยะเวลาในการให้บริการ คือ ระยะเวลาการให้บริการนาน น่าจะเป็นเพราะขั้นตอนการดำเนินงานมากทำให้ล่าช้า

ผู้ประกันตนเห็นว่า การแก้ปัญหาการบริการส่วนใหญ่ ได้แก่ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ โดยเฉพาะ ควรขยายพื้นที่ให้บริการ เพิ่มเก้าอี้นั่งรอ ติดป้ายทางเข้าให้ชัดเจน เพิ่มที่จอดรถแยกเป็นสัดส่วน ควรมีกระจกหรือว่ามีอะไรเพื่อที่จะกันแดดแต่ละแผนกจะได้ไม่ปะปนกัน แต่ละช่องการให้บริการควรแยกกันอย่างชัดเจน ควรมีป้ายอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ แต่ละจุดติดต่ออะไร ควรมีแสงสว่างมากขึ้น มีมุมพักผ่อนของญาติขณะนั่งรอ ควรมีห้องกรอกเอกสาร ปรับปรุงจุดบริการน้ำดื่ม ควรหาที่ตั้งสำนักงานที่สะดวกในการเดินทาง ปรับปรุงสภาพแวดล้อมสถานที่ให้สวยงาม ควรมีที่สูบบุหรี่และน้ำดื่มไว้ด้านนอก สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ กาวินท์ พานเทียนทอง (2548) พบว่า ผู้ประกันตนไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องที่จอดรถ ฉะนั้น ทางสำนักงานประกันสังคมควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่และที่จอดรถให้เหมาะสมและปลอดภัย และควรปรับปรุงการบริการน้ำดื่มที่สะอาดระหว่างรอรับบริการ ปรับปรุงที่นั่งรอรับบริการให้มีมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามหลักการการให้บริการของ Millett (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ 2548) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง

ซึ่งมีผลให้เห็นว่าความเสมอภาคและความตรงเวลาจะ ไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การแก้ปัญหา ด้านการให้บริการของบุคลากร ได้แก่ ปรับปรุงการสอบถาม แนะนำซักถาม และชี้แจงเพื่อที่จะให้คนมาใช้บริการเข้าใจได้ง่าย ควรเข้มแข็งแจ่มใส ควรเพิ่มบุคลากร อยาให้ปฏิบัติกับทุกคนเท่าเทียมกัน ปรับปรุงด้านความสุภาพ อารมณ์ของพนักงาน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ นิรมล เชื้อไทย (2546) พบว่า ควรจัดการพัฒนาเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี ให้มีความรู้ความใจและทักษะความชำนาญในการจ่ายประโยชน์ทดแทน และจะต้องมีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้ทันสมัยตลอดเวลาอีกทั้งจะต้องสามารถถ่ายทอดชี้แจงให้กับผู้ประกันตนได้รับทราบและเข้าใจอย่างถูกต้องและที่สำคัญต้องปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการด้วยจิตใจของการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นไปตามหลักการให้บริการของ Millett (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ 2548) คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกให้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การแก้ปัญหาด้านระยะเวลาการให้บริการ ได้แก่ ควรปรับปรุงระยะเวลาให้รวดเร็วขึ้น การบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน เริ่มเวลาทำงานตั้งแต่ 8.00 นาฬิกา ควรรักษาเวลาให้เป็นมาตรฐาน เปิดบริการในวันเสาร์วันเสาร์หรือวันอาทิตย์เดือนละครั้ง เพิ่มเวลาทำงานถึง 17.00 นาฬิกา สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ กาวินท์ พานเทียนทอง (2548) พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการและระบบการให้บริการทางสำนักงานประกัน สังคมควรปรับปรุงด้านกระบวนการให้บริการ โดยลดขั้นตอนการขอรับสิทธิประโยชน์ให้น้อยที่สุดและจัดระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

3.1.1 ด้านการบริหาร

ด้านงาน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราควรพิจารณาปรับปรุงระบบงาน โดยการวิจัยระบบ ลดขั้นตอนการทำงาน กำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ด้านเงิน ประเด็นการจัดจ่ายประโยชน์ทดแทนน้อย สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราควรนำเสนอกรรมการบริหารพิจารณาการปรับเปลี่ยนอัตราเงินสงเคราะห์บุตรใหม่

ด้านคน ที่สำคัญได้แก่ความรู้ความสามารถของบุคลากร สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจะเชิงเทราควรจัดอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติและให้บุคลากรศึกษาคูงาน และจัดสำนักการให้บริการ โดยการจัดฝึกอบรมพนักงานให้เห็นความสำคัญของความพึงพอใจจากผู้รับบริการและสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการได้

ด้านวัสดุ ประเด็นสำคัญได้แก่ สถานที่ตั้งสำนักงาน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจะเชิงเทราควรนำเสนอให้กรรมการบริหารพิจารณาการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมในอำเภอที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เช่น นิคมอุตสาหกรรม หรือแบ่งงานไปจัดตั้งในทุกอำเภอ เพื่อให้การบริการทั่วถึงและได้รับความสะดวก และอุปกรณ์สำนักงาน โดยทำการวิจัยระบบงานปรับระบบ นำเทคโนโลยีมาช่วย ปรับแบบฟอร์มร่วมกับการเพิ่มอุปกรณ์

3.1.2 ด้านการบริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาคือ ที่จอดรถและเก้าอี้นั่งรอไม่เพียงพอ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจะเชิงเทราควรพิจารณาให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการขยายที่จอดรถและเพิ่มเก้าอี้นั่งรอ ป้ายทางเข้าไม่ชัดเจน โดยให้ผู้รับผิดชอบปรับปรุงและเพิ่มเติมป้ายทางเข้าสำนักงาน แสงสว่าง อาจจะปรับปรุงการจัดวางอุปกรณ์ รวมทั้งคิดไฟเพิ่มให้สว่างทั่วถึง

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใสของบุคลากร สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจะเชิงเทราควรพิจารณาจัดประชุมระดมความรู้ให้เห็นความสำคัญและร่วมกันแก้ปัญหา หาวิธีป้องกันและแก้ไข จำนวนบุคลากรน้อยอาจจะแก้ไขโดยวิเคราะห์ขั้นตอน ลดขั้นตอนภารกิจต่าง ๆ ให้แต่ละคนปฏิบัติงานเท่าเทียมกันจนถึงการเพิ่มคน

ด้านการให้บริการของบุคลากร สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจะเชิงเทราควรวิจัยระบบงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดตัวชี้วัดแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงานโดยรวม การศึกษาคูงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับพื้นที่อื่น ๆ ในด้านการบริการงาน สงเคราะห์บุตรว่ามีวิธีการอะไรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้พนักงาน จำนวน 44 คน แจกแบบสอบถามผู้ประกันตน จำนวน 406 คน ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรจะดำเนินการเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

3.2.1 ควรมีการศึกษาการบริหารในกรณีอื่น ๆ เช่น กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน

3.2.2 ควรมีการศึกษาการบริการในกลุ่มงานอื่น ๆ ด้านการประกันสังคม เนื่องจากเป็นสาเหตุของการที่ทำให้บริการประชาชนโดยรวมมีคุณภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาวินท์ พานเทียนทอง (2548) "ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2544) "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ"
ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1 หน้า 7-10 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- จินตนา กฤตศิลป์ (2542) "การดำเนินงานด้านการบริหารเพื่อการรับรองมาตรฐาน
การศึกษาของโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาในภาคใต้" ปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2551) "แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์" ใน *ประมวลสาระชุด
วิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 1 หน้า 8 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ชาญชัย เจนครองธรรม สุภชัย ประสิทธิ์ดำรง (2541) *คำร่าคู่มือสอบของพนักงานเทศบาล
กรุงเทพมหานคร สยามรัตนฟิล์ม*
- ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2547) *กฎหมายปกครอง พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร วิญญูชน*
- ชื่นชีวิต โชติพิทยสุนนท์ (2548) "ปัจจัยส่วนบุคคลและการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารที่
มีผลต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
นนทบุรี" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสาธารณสุข
ศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชยาพงศ์ เกษจินดา (2549) "การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการคุ้มครองต่อการบริการของ
สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านเกร็ดกระการจังหวัดนนทบุรี" วิทยานิพนธ์
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการศึกษานอกระบบ สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เชาว์ โรจนแสง (2537) "ลักษณะและขอบเขตของการบริหารการเงิน" ใน *ประมวล
สาระชุดวิชาการเงินธุรกิจและการภาษีอากร* หน่วยที่ 1 หน้า 21 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- รูปนรรต พรหมอินทร์ และคณะ (2549) "องค์กรเอกชนกับการบริการสาธารณะ" ใน *ประมวล*

- สาระชุดวิชาประชาสังคมและชุมชนท้องถิ่น หน่วยที่ 7 หน้า 5-6 14-16 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชารัฐศาสตร์
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2548) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการ
ให้บริการสาธารณะ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐ
ประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 5 หน้า 225-230 270-271 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ธานีรินทร์ ศิลปจารุ (2550) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 7
กรุงเทพมหานคร วี อินเทอร์เน็ต
- นิรมล เชื้อไทย (2546) “แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุน
ประกันสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี” สังคม
สงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นฤมล เรือนแก้ว (2548) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทาง
การแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- บุญชู แก้วขมภู (2539) *การบริหารงานธุรการ การเงิน และพัสดุ* สถาบันราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา
- บุษบา ศรีพัฒนาสุวรรณ (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
สำนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ปรีชา จำปารัตน์ (2531) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารพัสดุและสำนักงาน ใน *เอกสารการสอน
ชุดวิชาการบริหารพัสดุและสำนักงาน* หน่วยที่ 1 หน้า 5-7 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- พยอม วงศ์สารศรี (2530) *การบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร พรานนการพิมพ์
- พลสุข หิงคานนท์ และคณะ (2549) “การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล” ใน *การพัฒนา
ศักยภาพระบบบริการการพยาบาล* หน่วยที่ 9 หน้า 6-7 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
- การคร หอมแย้ม (2551) *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ* กรุงเทพมหานคร
ไฮเอ็ดพับลิชชิง

- วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช (2538) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ
สำนักงานเนียบอำเภอ" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการ
ปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วรรณาท แสงมณี (2547) *การบริหารทรัพยากรมนุษย์/งานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร
ประสิทธิ์ภิญช์แอนด์พริ้นติ้ง*
- วราพร จันทร์ศรีทอง (2546) "ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค
ต่อการบริการของโรงพยาบาลอุดรดิตต์" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2548) "แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ไทย" ใน
ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน้าที่ 1
หน้า 33 35 40 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ
- สุชาติ สุกมงคล (2538) "บทบาทและขอบเขตการบริหารวัสดุ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการ
บริหารวัสดุและการจัดซื้อ* หน้าที่ 1 หน้า 5 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- เสนาะ ดีเยาว์ (2543) *หลักการบริหาร* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักงานประกันสังคม (2542) *คู่มือการพิจารณาวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและการบันทึก
การวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร กองประโยชน์ทดแทน*
- สำนักงานประกันสังคม (2548) *สถิติงานประกันสังคม 2547* องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์
ฝ่ายสถิติและรายงาน
- สำนักงานประกันสังคม (2549) *แนวคิด รูปแบบ และวิธีการจัดโครงสร้างการแบ่งงานของ
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด*
- สำนักงานประกันสังคม (2549) *สถิติงานประกันสังคม 2548* องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
ฝ่ายสถิติและรายงาน
- สำนักงานประกันสังคม (2550) *สถิติงานประกันสังคม 2549* องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
ฝ่ายสถิติและรายงาน
- สุพรรณณี เชษพัฒนกุล (2548) "การให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม กรณีศึกษา
พื้นที่ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จ. ลำพูน" ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช

สมพงษ์ เกษมสิน (2518) *การบริหารงานบุคคลแนวใหม่* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร

ไทยวัฒนพานิช

สุรทัศน์ ช่างงาม (2542) "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตาม

โครงการโรงพักเพื่อประชาชน ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง

นครราชสีมา" เอกสารงานวิจัยรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สร้อยตระกูล (ตีพานนท์) อรรถมานะ (2543) *สาธรรณบริหารศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 4

กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

องค์การค้ำของครุสภา (2536) *พจนานุกรม* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ครุสภา

ลาดพร้าว

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับพนักงาน
เรื่อง
การบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี
สงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษา ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. คำตอบในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ศึกษา ไม่มีผลกระทบต่อสวัสดิภาพแต่อย่างใด ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือได้กรุณาตอบคำถามทุกข้อตรงตามความจริงที่ปรากฏและตรงกับความคิดเห็นในอันที่จะได้ปรับปรุงงานของสำนักงานประกันสังคมให้ก้าวหน้าต่อไป
3. แบบสอบถามทั้งหมดมี 4 ตอน ได้แก่
 - 3.1 ข้อมูลทั่วไป
 - 3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
 - 3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
 - 3.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

2. ปัจจุบันมีอายุกี่ปี (เศษของเดือนไม่นับ)

1. () 20- 30 ปี 3. () 31- 40 ปี
3. () 41- 50 ปี 4. () 51- 60 ปี

3. สำเร็จการศึกษาสูงสุด

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. () ประกาศนียบัตร (ปวช.) | 2. () ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) |
| 3. ()ปริญญาตรี | 4. ()ปริญญาโท |
| 5. ()ปริญญาเอก | |

4. อัตราเงินเดือน

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. () 5,000 - 10,000 บาท | 2. () 10,001 - 15,000 บาท |
| 3. () 15,001 - 20,000 บาท | 4. () 20,001 - 25,000 บาท |
| 5. () มากกว่า 25,000 บาท | |

5. ปัจจุบันปฏิบัติหน้าที่

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
2. หัวหน้ากลุ่มงาน
3. ประกันสังคมจังหวัด

6. ระยะเวลาที่ทำงานในสำนักงานประกันสังคม

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. () 1 - 10 ปี | 2. () 11 - 20 ปี |
| 3. () 21 - 30 ปี | 4. () 31 - 40 ปี |
| 5. () อื่น ๆ | |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดและตรงกับความคิดเห็นของ
พนักงาน

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | |
|--|-----------------------|-----------------|------------------|----------------------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อย ที่สุด |
| 7. แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนเข้าใจง่าย | | | | |
| 8. การขอรับประโยชน์ทดแทนใช้เอกสารแนบ ได้แก่ สำเนาสูติบัตร สำเนาสมุดบัญชีธนาคารหน้าแรกที่มีชื่อของผู้รับบริการมีความเหมาะสม | | | | |
| 9. การแยกส่วนที่รับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกับส่วนที่วินิจัยมีความเหมาะสม | | | | |
| 10. การรวมแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรกับกรณีอื่น โดยให้เลือกรายการมีความเหมาะสม | | | | |
| 11. การให้บริการในเวลา 12.00 - 13.00 นาฬิกา (ช่วงพักกลางวัน) มีความเหมาะสม | | | | |
| 12. การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรต่อบุตร 1 คน คนละ 350 บาท มีความเหมาะสม | | | | |
| 13. การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรจนบุตรอายุ 6 ปี มีความเหมาะสม | | | | |
| 14. การจ่ายประโยชน์ทดแทนต่อคู่สามีภรรยาเบิกสงเคราะห์บุตรในช่วงเวลาเดียวกันโดยสามารถเบิกจำนวนบุตร 2 คน มีความเหมาะสม | | | | |
| 15. การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารมีความเหมาะสม | | | | |
| 16. การเรียกเงินคืนกรณีจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรเกินโดยวิธีการทวงถามทางไปรษณีย์ มีความเหมาะสม | | | | |
| 17. บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ | | | | |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดและตรงกับความคิดเห็นของ
พนักงาน

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | |
|--|---------------------------|-----------------|------------------|----------------------------|
| | เห็นด้วย มาก ที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อย ที่สุด |
| 18. บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการ | | | | |
| 19. บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับงาน | | | | |
| 20. บุคลากรมีกริยามารยาทดีพูดจาไพเราะ | | | | |
| 21. บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมที่ดีมีคุณภาพ | | | | |
| 22. การดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการทำงาน ข้อมูลการ จ่ายเงินสมทบด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อจ่ายเงินสงเคราะห์ บุตรมีความถูกต้องรวดเร็ว | | | | |
| 23. อุปกรณ์ที่ใช้ในการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน เช่น คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้งาน | | | | |
| 24. โຕะให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน | | | | |
| 25. สถานที่ให้บริการนั่งรอเพียงพอต่อการใช้งาน | | | | |
| 26. การให้บริการจกครดมีสถานที่จกครดเพียงพอ | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดและตรงกับความคิดเห็นของ
พนักงาน

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | |
|---|-----------------------|-----------------|------------------|----------------------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อย ที่สุด |
| 27. บริการที่ให้กับผู้มาติดต่อเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันทุกคน | | | | |
| 28. การให้คำแนะนำชัดเจนตรงประเด็น | | | | |
| 29. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ | | | | |
| 30. พนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นอย่างดี | | | | |
| 31. ผู้รับบริการพึงพอใจการให้บริการ | | | | |
| 32. การขึ้นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนผู้รับบริการ ได้รับบริการที่รวดเร็ว | | | | |
| 33. ขั้นตอนการดำเนินการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน ได้แก่ การขึ้นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน การวินิจฉัยสั่งจ่าย และการจ่ายเงินกำหนดระยะเวลาเหมาะสม | | | | |
| 34. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น | | | | |
| 35. การให้บริการตามเวลาเปิดปิดสำนักงานคือ 8.30 - 16.30 นาฬิกา ตามที่ทางราชการกำหนดมีความเหมาะสม | | | | |
| 36. ในกรณีที่มีสิทธิ การกำหนดระยะเวลาการวินิจฉัยสั่ง จ่ายโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารในวันสิ้นเดือนมีความ เหมาะสม | | | | |
| 37. สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย | | | | |
| 38. ในจังหวัดฉะเชิงเทรามีสถานที่ให้บริการ 2 แห่ง คือที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราและที่บึงขีมิ ความเหมาะสม | | | | |
| 39. ที่สำนักงานมีอุณหภูมิเย็นเพียงพอ | | | | |
| 40. ที่สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ | | | | |
| 41. บริการห้องสุขาที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอ | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดและตรงกับความคิดเห็นของ
พนักงาน

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | |
|---|-----------------------|-----------------|------------------|----------------------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อย ที่สุด |
| 42. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร ทั่วถึง | | | | |
| 43. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร โดยใช้แผ่นพับ ประกาศ สื่อสิ่งพิมพ์ มีความเหมาะสม | | | | |
| 44. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร โดยใช้สื่อโทรทัศน์ วิทยุ มีความเหมาะสม | | | | |
| 45. พนักงานให้บริการผู้รับบริการจนกระทั่งขึ้นแบบคำ ขอรับประโยชน์ทดแทนเสร็จโดยไม่ทอดทิ้งผู้รับบริการ | | | | |
| 46. เมื่อสำนักงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนแล้วแจ้ง ผู้รับบริการว่าจะได้รับเงินโอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยแจ้ง แจ้งทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม | | | | |
| 47. การให้ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ มีความเหมาะสม | | | | |
| 48. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการให้บริการ | | | | |
| 49. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการ หยุดใช้บริการที่นี่ | | | | |
| 50. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการ แสดงถึงความไม่พึงพอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง | | | | |
| 51. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการท นใช้บริการต่อไป | | | | |

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์

บุตร

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความได้ข้อคำถามที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดและตรงกับความคิดเห็นของ
พนักงาน

| |
|--|
| 52. การบริหารจัดการควรปรับปรุงด้านใดมากที่สุด และควรพัฒนาอย่างไร |
| ----- |
| ----- |
| ----- |
| ----- |
| 53. การบริหารเงินควรปรับปรุงพัฒนาด้านใดมากที่สุด และควรพัฒนาอย่างไร |
| ----- |
| ----- |
| ----- |
| ----- |
| 54. การบริหารคนควรปรับปรุงด้านใดมากที่สุด และควรพัฒนาอย่างไร |
| ----- |
| ----- |
| ----- |
| ----- |
| 55. การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ ควรปรับปรุงด้านใดมากที่สุด และควรพัฒนาอย่างไร |
| ----- |
| ----- |
| ----- |
| ----- |

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้ประกันตน
เรื่อง
การบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี
สงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษา ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

2. คำตอบในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ศึกษา ไม่มีผลกระทบต่อสวัสดิภาพแต่อย่างใด ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือได้กรุณาตอบคำถามทุกข้อตรงตามความจริงที่ปรากฏและตรงกับความคิดเห็นในอันที่จะได้ปรับปรุงงานของสำนักงานประกันสังคมให้ก้าวหน้าต่อไป

3. แบบสอบถามทั้งหมดมี 4 ตอน ได้แก่

3.1 ข้อมูลทั่วไป

3.2 ความคิดเห็นต่อการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

3.3 ความคิดเห็นต่อการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

3.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี

สงเคราะห์บุตร

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. ปัจจุบันมีอายุกี่ปี (เศษของเดือนไม่นับ)

1. () 15 - 25 ปี

3. () 26 - 35 ปี

3. () 36 - 45 ปี

4. () 46 - 55 ปี

5. () มากกว่า 55 ปีขึ้นไป

3. จำนวนบุตร

1. () 1 คน
 2. () 2 คน
 3. () 3 คน
 4. () 4 คน
 5. () ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป

4. สถานภาพการสมรส

1. () โสด
 2. () สมรส
 3. () ม่ายหรือหย่าร้าง
 4. () แยกกันอยู่

5. สำเร็จการศึกษาสูงสุด

1. () ประถมศึกษา
 2. () มัธยมศึกษา
 3. () ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
 4. () ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
 5. () ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

6. อัตรารายเดือน

1. () 1,650 - 5,000 บาท
 2. () 5,001 - 10,000 บาท
 3. () 10,001 - 15,000 บาท
 4. () 15,001 - 20,000 บาท
 5. () ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

7. ปัจจุบันปฏิบัติหน้าที่

1. () ผู้ปฏิบัติงาน
 2. () ผู้บริหาร
 3. () เจ้าของกิจการ
 4. () อื่น ๆ

8. ทำงานเป็นเวลา

1. () น้อยกว่า 5 ปี
 2. () 5 - 10 ปี
 3. () 11 - 15 ปี
 4. () 16 - 20 ปี
 5. () มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

9. เคยขอใช้สิทธิรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรหรือไม่

1. () เคยขอใช้สิทธิ
 2. () ไม่เคยขอใช้สิทธิ

10. เคยยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรโดยใช้วิธี

1. () ยื่นด้วยตนเอง
 2. () ฝากบุคคลอื่นยื่น
 3. () ส่งทางไปรษณีย์
 4. () ไม่เคยยื่นแบบมาก่อน

11. ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนของผู้รับบริการเองหรือยื่นให้บุคคลอื่น

1. () ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนของตนเอง
 2. () ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนให้บุคคลอื่น

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดและตรงกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | |
|---|---------------------------|-----------------|------------------|----------------------------|
| | เห็นด้วย มาก ที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อย ที่สุด |
| 12. แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนเข้าใจง่าย | | | | |
| 13. การขอรับประโยชน์ทดแทนใช้เอกสารแนบ ได้แก่ สำเนาสูติบัตร สำเนาสมุดบัญชีธนาคารหน้าแรกที่มีชื่อของผู้รับบริการมีความเหมาะสม | | | | |
| 14. การแยกส่วนที่รับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกับส่วนที่วินิจฉัยมีความเหมาะสม | | | | |
| 15. การรวมแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรกับกรณีอื่นโดยให้เลือกกรายการมีความเหมาะสม | | | | |
| 16. การให้บริการในเวลา 12.00 - 13.00 นาฬิกา (ช่วงพักกลางวัน) มีความเหมาะสม | | | | |
| 17. การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรต่อบุตร 1 คน คนละ 350 บาท มีความเหมาะสม | | | | |
| 18. การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรจนบุตรอายุ 6 ปี มีความเหมาะสม | | | | |
| 19. การจ่ายประโยชน์ทดแทนต่อคู่สามีภรรยาเบิกสงเคราะห์บุตรในช่วงเวลาเดียวกันโดยสามารถเบิกจำนวนบุตร 2 คน มีความเหมาะสม | | | | |
| 20. การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารมีความเหมาะสม | | | | |
| 21. การเรียกเงินคืนกรณีจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรเกิน โดยวิธีการทวงถามทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม | | | | |
| 22. บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ | | | | |
| 23. บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการ | | | | |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวินิจัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดและตรงกับความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการ

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | |
|--|-----------------------|-----------------|------------------|----------------------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อย ที่สุด |
| 24. บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับงาน | | | | |
| 25. บุคลากรมีกริยามารยาทดีพูดจาไพเราะ | | | | |
| 26. บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมที่ดีมีคุณภาพ | | | | |
| 27. การดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการทำงาน ข้อมูลการ จ่ายเงินสมทบด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร มีความถูกต้องรวดเร็ว | | | | |
| 28. อุปกรณ์ที่ใช้ในการวินิจัยประ โยชน์ทดแทน เช่น คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้งาน | | | | |
| 29. ได้ะให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน | | | | |
| 30. สถานที่ให้บริการนั่งรอเพียงพอต่อการใช้งาน | | | | |
| 31. การให้บริการจอครดมีสถานที่จอครดเพียงพอ | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดและตรงกับความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการ

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | |
|---|-----------------------|-----------------|------------------|----------------------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อย ที่สุด |
| 32. บริการที่ให้กับผู้มาติดต่อเป็น ไปอย่างเท่าเทียมกันทุกคน | | | | |
| 33. การให้คำแนะนำชัดเจน ตรงประเด็น | | | | |
| 34. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ | | | | |
| 35. พนักงานรับฟังความเห็นของผู้รับบริการเป็นอย่างดี | | | | |
| 36. ผู้รับบริการพึงพอใจการให้บริการ | | | | |
| 37. การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนได้รับบริการที่รวดเร็ว | | | | |
| 38. ขั้นตอนการดำเนินการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน ได้แก่ การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน การวินิจฉัยสั่งจ่าย และการจ่ายเงินกำหนดระยะเวลาเหมาะสม | | | | |
| 39. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น | | | | |
| 40. การให้บริการตามเวลาเปิดปิดสำนักงานคือ 8.30 - 16.30 นาฬิกา ตามที่ทางราชการกำหนดมีความเหมาะสม | | | | |
| 41. ในกรณีที่มีสิทธิ การกำหนดระยะเวลาการวินิจฉัยสั่งจ่ายโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ในวันสิ้นเดือนมีความเหมาะสม | | | | |
| 42. สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย | | | | |
| 43. ในจังหวัดฉะเชิงเทรามีสถานที่ให้บริการ 2 แห่ง คือที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราและที่บึงขี้มี้ความเหมาะสม | | | | |
| 44. ที่สำนักงานมีอุณหภูมิเย็นเพียงพอ | | | | |
| 45. ที่สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ | | | | |
| 46. บริการห้องสุขาที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอ | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดและตรงกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | |
|---|-----------------------|-----------------|------------------|----------------------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อย ที่สุด |
| 47. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร ทั่วถึง | | | | |
| 48. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร โดยใช้แผ่นพับ ประกาศ สื่อสิ่งพิมพ์ มีความเหมาะสม | | | | |
| 49. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร โดยใช้สื่อโทรทัศน์ วิทยุ มีความเหมาะสม | | | | |
| 50. พนักงานให้บริการผู้รับบริการจนกระทั่งขึ้นแบบคำ ขอรับประโยชน์ทดแทนเสร็จโดยไม่ทอดทิ้งผู้รับบริการ | | | | |
| 51. เมื่อสำนักงานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนแล้วแจ้ง ผู้รับบริการว่าจะได้รับเงินโอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยแจ้ง ทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม | | | | |
| 52. การให้ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ มีความเหมาะสม | | | | |
| 53. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการให้บริการ | | | | |
| 54. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการหยุด ใช้บริการที่นี่ | | | | |
| 55. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการ แสดงถึงความไม่พึงพอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง | | | | |
| 56. ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการผู้รับบริการทน ใช้บริการต่อไป | | | | |

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการงานวิจัยประโยชน์ทดแทนกรณี

สงเคราะห์บุตร

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความในช่องปัญหาและข้อเสนอแนะที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดและตรงกับ
ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| |
|---|
| 57. สถานที่ให้บริการควรปรับปรุงพัฒนาด้านใด และควรพัฒนาอย่างไร |
| |
| |
| |
| |
| 58. ระยะเวลาในการให้บริการควรปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร |
| |
| |
| |
| |
| 59. การให้บริการของบุคลากรควรปรับปรุงด้านใด และพัฒนาอย่างไร |
| |
| |
| |
| |
| 60. อื่น ๆ |
| |
| |
| |
| |

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|------------------|--|
| ชื่อ | นางอังคณา ศิริลาภ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 16 มิถุนายน พ.ศ. 2512 |
| สถานที่เกิด | อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม |
| ประวัติการศึกษา | รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| สถานที่ทำงาน | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา |
| ตำแหน่ง | เจ้าพนักงานแรงงาน ชำนาญงาน |