

**ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์
และด้านการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6**

นางสุภาณี หิรัญสมบูรณ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Opinion of Voluntarily Insured Person on Benefits and Services
of Social Security Office Area 6**

Mrs. Supanee Hirunsomboon

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2010

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์
และด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6
ชื่อและนามสกุล นางสุภาณี หิรัญสมบุรณ์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วินัย รังสินันท์)

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์
และด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ผู้ศึกษา นางสุภาณี หิรัญสมบุรณ์ รหัสนักศึกษา 2513001913 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตน
มาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6
(2) ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการ
ให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 (3) เสนอแนะแนวทางที่จำเป็นในการติดต่อขอรับ
บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 ที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ประกันตน
มาตรา 39 จำนวน 395 คนจากประชากรทั้งสิ้น 18,404 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบด้วยวิธี
LSD และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิ
ประโยชน์และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตน
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลไม่พบว่า เพศ อาชีพ สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน
มีผลต่อการตัดสินใจส่วนอายุและการศึกษาพบว่าในด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน (3) เสนอแนะสำนักงานประกันสังคม
ควรให้บริการส่งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ประกันตน มีการควบคุมมาตรฐาน โรงพยาบาลในโครงการ
ประกันสังคมและผู้ประกันตนสามารถเลือกโรงพยาบาลได้โดยไม่มีข้อจำกัด นอกจากนี้ ควรพิจารณา
เพิ่มสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ประกันตน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

คำสำคัญ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ผู้ประกันตนมาตรา 39

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 สำเร็จได้ด้วยความสำเร็จเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ประธานกรรมการที่ปรึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และรองศาสตราจารย์ ดร. วินัย รังสินันท์ กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้ ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และมีคุณค่ายิ่ง ตลอดจนติดตามการจัดทำจนกระทั่งผลการศึกษาลงบับนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณสำนักงานประกันสังคมที่ให้โอกาสและสนับสนุน การศึกษาครั้งนี้ ขอขอบพระคุณนางสาวรัตนา เกตุรัตน์กุล ผู้ตรวจราชการกรม นายวิริยะ จันกลิ่น ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 และนางสาวธนพร ชัยเวช นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณ เพื่อนๆ ร่วมงานของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการและการทอด แบบสอบถาม จนกระทั่ง งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ในโอกาสนี้ ต้องขออภัยต่อผู้ที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จ แต่มิได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ผู้วิจัยใคร่กราบขออภัยเป็นอย่างสูง และหากผลการศึกษาลงบับนี้เป็น ประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอยกผลความดีทั้งหมดให้แก่ผู้มีพระคุณ ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น และขอให้ท่านและครอบครัวจงมีแต่ความสุขความเจริญโดยทั่วกัน

สุภาณี หิรัญสมบูรณ์

พฤศจิกายน 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้าอิสระ	2
สมมติฐานการศึกษาค้นคว้าอิสระ	4
ขอบเขตการศึกษาค้นคว้าอิสระ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและการบริการสาธารณะ	13
ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์	22
ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง	24
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้าน สิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการ	38
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบ	42
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
สรุปการวิจัย	49
อภิปรายผล	51
ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	56
ภาคผนวก	60
ก แบบสอบถาม	61
ข ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	67
ค การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย	71
ประวัติผู้ศึกษา	74

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 36
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินเกี่ยวกับความคิดเห็น ผู้ประกันตนมาตรา 39 โดยรวม..... 38
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ การจัดอันดับ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านสิทธิประโยชน์ 39
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ การจัดอันดับของ ผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการให้บริการ 39
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ การจัดอันดับของ ผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการให้บริการของบุคลากร..... 40
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ การจัดอันดับของ ผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการให้บริการของสถานที่..... 41
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ การจัดอันดับ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการให้บริการของ ขั้นตอนการให้บริการ..... 41
ตารางที่ 4.8	การเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการ ให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามเพศ..... 42
ตารางที่ 4.9	การเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการ ให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามอายุ..... 43
ตารางที่ 4.10	ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านสิทธิประโยชน์ และด้าน การให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 โดยรวม จำแนกตามอายุ..... 43
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการ ให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามอาชีพ..... 44
ตารางที่ 4.12	การเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการ ให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามระดับการศึกษา..... 45

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการ ของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	45
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการ ให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามสถานภาพ.....	46
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการ ให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามระดับรายได้.....	47
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และการให้บริการ ของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	47

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 ภาพเงื่อนไขของการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า.....	19

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคม เป็นองค์กรที่เกิดขึ้นมา จากความต้องการของผู้ใช้แรงงาน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดย ให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างเริ่มแรก ด้วย หลักประกัน 4 กรณี ได้แก่ เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ และเสียชีวิต ต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ได้มีการขยายความคุ้มครอง เพิ่มขึ้นอีก 3 กรณี ได้แก่ สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานรวมปัจจุบันมีสิทธิประโยชน์ที่ให้ความคุ้มครองทั้งสิ้น 7 กรณี

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมกำหนดคุณสมบัติของ สมาชิกกองทุนประกันสังคม โดยเรียกสมาชิกว่า ผู้ประกันตน มีการจำแนกประเภทออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ประกันตนโดยบังคับตามมาตรา 33 และผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 และ มาตรา 40 ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 คือผู้ประกันตนที่เคยเป็นผู้ประกันตนโดยบังคับ ตามมาตรา 33 มาก่อน ต่อมาหันข้อบังคับตามกฎหมายไม่ต้องเป็นผู้ประกันตน แต่มีคุณสมบัติครบ ตามที่กฎหมายกำหนด และแสดงความประสงค์สมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 สามารถสมัครได้โดยยื่นเอกสารแสดงความจำนงและ เมื่อได้รับการอนุมัติให้เป็นผู้ประกันตนโดย สมัครใจตามมาตรา 39 แล้วต้องมีหน้าที่นำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน ปัจจุบัน ต้องนำส่งจำนวน 432 บาทต่อเดือน หรือในอัตราร้อยละ 9 ของฐานค่าจ้างที่กฎหมายกำหนดที่ฐาน เงินเดือนเดือนละ 4,800 บาท โดยจะได้รับสิทธิประโยชน์จากสำนักงานประกันสังคม 6 กรณี ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร และชราภาพ แต่ไม่ได้รับ สิทธิการคุ้มครองในกรณีว่างงาน

ในสถานการณ์ปัจจุบันได้เกิดภาวะวิกฤตทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจโลกอย่าง ต่อเนื่อง ส่งผลกระทบมายังประเทศไทยทั้งในด้านการค้า การผลิต การส่งออกของประเทศไทย สถานประกอบการทั้งภาคอุตสาหกรรม ธุรกิจ และการส่งออก เกิดปัญหาในการดำเนินงาน ขาด เสถียรภาพและความมั่นคง ทำให้สถานประกอบการจำนวนมากต้องเลิกกิจการ เลิกจ้าง หรือลด คนงานลง ส่งผลให้ผู้ประกันตนในระบบภาคบังคับตามมาตรา 33 ต้องถูกเลิกจ้าง ให้ลาออก และ ลื่นสภาพการเป็นผู้ประกันตนตามภาคบังคับไป โดยที่สำนักงานประกันสังคมยังให้สิทธิการ

คุ้มครองผู้ประกันตนต่อไปอีก 6 เดือน นับแต่วันที่ผู้ประกันตนลาออก หลังจากนั้นก็ไม่ได้รับความคุ้มครองจากกองทุนได้อีก แต่กฎหมายได้เปิดโอกาสให้ผู้ประกันตน ที่ไม่ได้ทำงานกับสถานประกอบการแล้วสามารถสมัครเป็นสมาชิกของกองทุนประกันสังคมได้อีก ตามแนวทางของระบบการประกันสังคมด้วยหลักการ การเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุขของสมาชิก เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากกองทุนประกันสังคมให้คงอยู่ต่อไป หรือว่าต้องการจะไปใช้สิทธิการคุ้มครองจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือ การประกันสุขภาพอภัยหัวไปดี

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เป็นหน่วยงานหนึ่งในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครจากจำนวน 12 เขตพื้นที่ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแล และให้บริการ นายจ้างและผู้ประกันตนในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานครรวม 5 เขต ได้แก่ เขตบางแค เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม เขตตลิ่งชัน และ เขตทวีวัฒนา และมีผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 มาสมัคร และขอรับบริการทั้งสิ้น (ณ วันที่ 30 เมษายน 2553) มีจำนวน 18,404 คน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตน ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

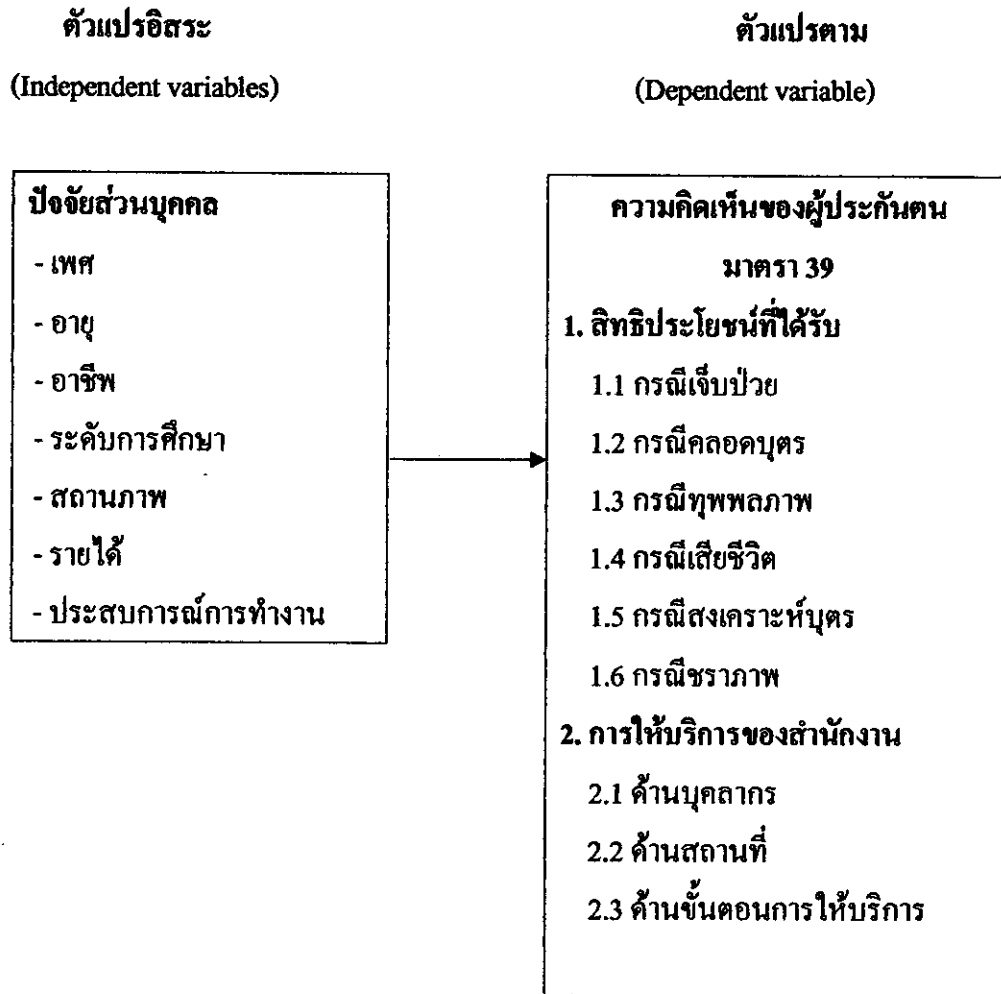
2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

2.3 เพื่อเสนอแนะ แนวทางที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 ที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

3. กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีประกอบในการดำเนินการวิจัยที่ศึกษาระดับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ต่อการประกันสังคม ดังต่อไปนี้

- 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม
- 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการบริการสาธารณะ
- 3.3 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow 's General Theory of Human Motivation)
- 3.4 ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory)



ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการแตกต่างกัน เมื่อข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาความคิดเห็นในการตัดสินใจของผู้ประกันตนมาตรา 39 ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

5.2 ขอบเขตด้านประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตน มาตรา 39 ที่มาสมัครและติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2553) มีจำนวน 18,404 คน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2553

5.4 ขอบเขตของตัวแปร

5.4.1 *ตัวแปรอิสระ* คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ประกันตน มาตรา 39 ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์การทำงาน

5.4.2 *ตัวแปรตาม* คือ ความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ต่อการตัดสินใจเป็นผู้ประกันตน ได้แก่

- 1) ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ คือ กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ
- 2) ด้านการให้บริการ คือ บุคลากร สถานที่ และขั้นตอนการให้บริการ

6. คำนิยามศัพท์

6.1 สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับจาก สำนักงานประกันสังคมเมื่อสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 รวม 6 กรณี ได้แก่ สิทธิประโยชน์ กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ

6.2 การให้บริการของสำนักงาน หมายถึง ผู้ประกันตนมาตรา 39 ได้รับการบริการในด้าน บุคลากร อาคารสถานที่ และขั้นตอนการให้บริการ เมื่อมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

6.3 ผู้ประกันตนมาตรา 39 หมายถึง ผู้ประกันตนที่เคยเป็นผู้ประกันตนโดยบังคับ แล้วความเป็นผู้ประกันตนได้สิ้นสุดลงแต่ประสงค์จะรับสิทธิประโยชน์ต่อ จึงได้ยื่นแสดงความ จ้างสมัครต่อสำนักงานประกันสังคม ตามระเบียบที่กำหนดโดยสมัครใจเป็นผู้ประกันตนต่อ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานประกันสังคม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

7.1 ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ประกันตนในด้านสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับต่อการตัดสินใจในการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39

7.2 ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39

7.3 สำนักงานประกันสังคมนำข้อมูลไปวางแผนปรับปรุง พัฒนาสิทธิประโยชน์ และการให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ผู้วิจัยได้ศึกษาจากทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการบริการสาธารณะ
3. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์
4. ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง
5. ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม

International Labor Organization (ILO) (อ้างถึงใน จันทร์เพ็ญ ฐิตวัฒน์กุล, ม.ป.ป. : 9-11) ซึ่งเป็นองค์การแรงงานระหว่างประเทศ ได้สรุปความเป็นมาของการประกันสังคมไว้ว่า จุดเริ่มต้นการประกันสังคมเกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อสมัยนายกรัฐมนตรียูนิสแมร์ก (พ.ศ. 2426-2432) เริ่มต้นการประกันสุขภาพ ในปี พ.ศ. 2426 ต่อมาได้เริ่มการประกันการเจ็บป่วยจากงาน ในปี พ.ศ. 2427 และในปี พ.ศ. 2432 เริ่มการประกันทุพพลภาพ และชราภาพ ระบบการประกันสังคมที่เริ่มในสหรัฐอเมริกาเป็นการบังคับให้ผู้มีอาชีพรับจ้างทุกประเภทต้องเข้าประกันตน บุคคลที่เกี่ยวข้องได้แก่ ลูกจ้างทั้งมีทักษะ และ ไม่มีทักษะ และรวมถึงเยาวชน ผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็นชายหรือหญิงด้วย

1.1 หลักการสำคัญของการประกันสังคม คือ

- 1.1.1 การประกันสังคมเป็นวิธีการออกเงินสมทบ โดยฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้างและรัฐบาลเข้าไปมีส่วนร่วมในลักษณะช่วยเหลือ หรืออุดหนุน โดยใช้เงินของรัฐ
- 1.1.2 การประกันสังคมนั้นถือเป็นลักษณะของการบังคับ โดยมีข้อยกเว้นน้อยมาก
- 1.1.3 เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะนำมาจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษนำไปจ่ายเป็นประโยชน์ทดแทน ตามที่กำหนด
- 1.1.4 ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

1.1.5 สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนเกิดจากการได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข

1.1.6 อัตราการจ่ายเงินสมทบปกติพิจารณาจากรายได้หรือจากสถานภาพของบุคคล

1.1.7 การประกันสังคมประเภทเจ็บป่วยในงาน ปกตินายจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว หรือบางกรณีรัฐให้ความช่วยเหลืออุดหนุน

1.2 ประเภทของการประกันสังคมตามแบบสากล แบ่งออกเป็น 8 ประเภท คือ

1.2.1 การประกันการเจ็บป่วย (Sickness insurance)

การประกันประเภทนี้ มีความมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนเกี่ยวกับการเจ็บป่วยด้วยโรคต่างๆ และบาดเจ็บ โดยสามัญธรรมดา (Ordinary sickness) ซึ่งหลักการของการให้ความคุ้มครองการเจ็บป่วยได้แบ่งออกเป็น 2 ทิศทาง คือ

1) ให้ความคุ้มครองในเรื่องเงินได้ที่จะหยุดลง เพราะการหยุดงานในระหว่างเจ็บป่วย (cash compensation or wage)

2) จัดบริการทางการแพทย์ (medical-care service) ให้ตามความจำเป็น ซึ่งรวมตลอดถึงการส่งเสริมในด้านสุขภาพอนามัยและการป้องกันโรค ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประกันตนหายจากการเจ็บป่วยเร็ว และกลับเข้าทำงานมีรายได้ปกติ หรือมีร่างกายสมบูรณ์ปราศจากโรคภัย และทำงานมีรายได้ประจำที่มั่นคงตลอดไป

1.2.2 การประกันกรณีคลอดบุตร (Maternity insurance)

การประกันประเภทนี้มีหลักการในทำนองเดียวกับการเจ็บป่วยแต่จะต้องให้การบริบาลทารกแรกคลอดเพิ่มเติมขึ้นด้วย

1.2.3 การประกันอุบัติเหตุและโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน (Employment injury insurance)

ผู้ประกันตนจะได้รับการบริการทางการแพทย์เป็นพิเศษ ได้รับเงินชดเชยค่าจ้างสูงกว่าอัตราการเจ็บป่วยธรรมดา ได้รับเงินทดแทนความพิการทุพพลภาพตามอัตราสูญเสียสมรรถภาพในการทำงาน มีบำนาญตกทอดให้กับทายาท (Survivor's pension) เป็นต้น

1.2.4 การประกันกรณีทุพพลภาพ (Invalidity insurance)

ความพิการทุพพลภาพตามหลักการของการประกันมีส่วนสัมพันธ์ระหว่างการประกันการเจ็บป่วยกับการประกันการชราภาพ เพราะการเจ็บป่วยเรื้อรัง การบาดเจ็บหรือการประสบอันตรายสาเหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการทำงานก็อาจทำให้ผู้ประกันตนต้องกลายเป็นผู้พิการทุพพลภาพได้เช่นเดียวกัน และเมื่อพิการทุพพลภาพจนไม่สามารถประกอบอาชีพหารายได้สำหรับ

เลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ ก็สมควรจะได้รับเบี้ยเลี้ยงชีพไปจนกว่าจะเข้าเกณฑ์ชราภาพซึ่งจะเปลี่ยนไปรับบำนาญชราภาพแทนต่อไป การพิจารณาคุณภาพที่กล่าวมานั้น ต้องพิจารณาคุณภาพประเภทถาวรและสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานตั้งแต่ 2 ใน 3 ของสมรรถภาพในการทำงานตามปกติของผู้ประกันตนแต่ละคน หรือคิดเป็นร้อยละ 67 ขึ้นไป จึงจะมีสิทธิได้รับเงินเบี้ยเลี้ยงหรือบำนาญพิจารณาคุณภาพ

1.2.5 การประกันกรณีชราภาพ (Old-age insurance)

เป็นการสะสมเงินรายได้บางส่วนไว้ มีกำหนดระยะเวลา 10-15 ปี เพื่อที่จะให้มีเงินมากพอที่จะจ่ายคืนให้เป็นเงินชราภาพในภายหลังเมื่ออายุ 60 ปีขึ้นไปซึ่งถือว่าเป็นบำนาญชราภาพ

1.2.6 การประกันกรณีตาย (Death insurance)

ความมุ่งหมายของการประกันประเภทนี้กำหนดวิธีการช่วยเหลือครอบครัว 2 ประเภท คือ ช่วยเหลือในเรื่องเงินจัดการศพ และจัดบำนาญให้แก่หญิงหม้าย หรือชายหม้าย ที่ไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองได้ บุครกำพร้าและผู้อยู่ในความอุปการะ

1.2.7 การประกันกรณีว่างงาน (Unemployment insurance)

บุคคลที่ว่างงาน คือ บุคคลที่ทำงานแล้วต้องออกจากงาน ขาดรายได้สำหรับเลี้ยงครอบครัว แต่การว่างงานนั้นมีเงื่อนไขอยู่ว่าจะต้องเกิดขึ้นจากกรณีที่นายจ้างยุบเลิกตำแหน่ง เลิกกิจการ หรือกลับแกล้งให้ออกจากงานโดยผู้ประกันตนไม่มีความผิด ส่วนการว่างงานในลักษณะอื่นไม่อยู่ในข่ายของการประกันในประเภทนี้

1.2.8 การประกันกรณีสงเคราะห์บุตร (family allowances insurance)

การประกันประเภทนี้มีความมุ่งหมายที่จะช่วยลดภาระในครอบครัว เพื่อให้ครอบครัวนั้นๆ สามารถดำรงชีพได้อย่างปกติสุข เช่น ครอบครัวมีรายได้น้อย ก็ให้ความช่วยเหลือในเรื่องการเงิน ครอบครัวที่มีบุตรมาก ก็จัดให้มีการสงเคราะห์แก่บุตรเป็นรายบุคคล จนกว่าจะสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เป็นต้น

อำพล สิงห์โกวินท์ (2537 : 5) เลขาธิการสำนักงานประกันสังคมคนแรกของประเทศไทย ได้ให้ความหมายของการประกันสังคมว่า การที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคน ได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือกันบำบัดทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยนายจ้าง ลูกจ้าง และ ในบาง โครงการมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรม หรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างงาน ชราภาพ เป็นต้น โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้หลักประกันและ

คุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ทั้งนี้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบ
ดำเนินการ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 : 20 – 21) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม หมายถึง ระบบที่ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล ได้เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกจ้าง โดยทั้งสามฝ่ายร่วมกันส่งเงินสมทบเข้ากองทุน ซึ่งมีลักษณะเป็นการออมทรัพย์ที่ทั้งนี้กองทุนจะมีการบริหารงานในรูปแบบที่ทั้ง 3 ฝ่าย ได้เข้ามามีส่วนร่วม ส่วนประเภทของการประกันสังคมอาจครอบคลุม ไปถึงการคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร การเจ็บป่วย การพิการหรือทุพพลภาพ การฌาปนกิจ การประกันสุขภาพ และการว่างงานตามความเหมาะสมของแต่ละประเทศ โดยกฎหมายประกันสังคมจะดำเนินการ ได้ต้องขึ้นอยู่กับพื้นฐานของหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักการบังคับ โดยให้ลูกจ้างทั้งหมดมาอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย โดยมีการยกเว้นน้อยที่สุด เพื่อให้มีพื้นฐานการดำเนินงานที่กว้างขวางเพียงพอ
2. หลักการเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข ลูกจ้างที่มีฐานะดี รายได้สูง ลูกจ้างที่มีสุขภาพดี แม้จะได้ประโยชน์จากการประกันสังคม ก็ต้องอยู่ภายใต้บังคับกฎหมายประกันสังคมเพื่อเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขให้แก่ลูกจ้างที่ยากจน รายได้ต่ำ และมีปัญหาสุขภาพอนามัย
3. หลักไตรภาคี 3 ฝ่าย ร่วมรับภาระ นอกจากลูกจ้างจะต้องจ่ายเงินสมทบแล้ว นายจ้างและรัฐบาลควร ได้มีส่วนรับภาระ เพราะเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการทำงานของลูกจ้างด้วย
4. หลักการจ่ายตามความสามารถ ได้ตามความจำเป็น เป็นหลักการที่การคำนวณเงินสมทบให้ถือรายได้ลูกจ้างเป็นเกณฑ์ คนมีรายได้สูงจ่ายมากกว่าคนที่รายได้ต่ำ แต่ประโยชน์ที่ได้รับเท่าเทียมกันและได้รับเมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น เช่น ได้รับเมื่อเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพ เป็นต้น
5. หลักมาตรฐานขั้นต่ำ ประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันสังคมต้องถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ลูกจ้างควรได้รับ กิจกรรมที่อยู่นอกบังคับของกฎหมายประกันสังคมได้ จะต้องมีมาตรฐานที่สูงกว่าที่กำหนดไว้ในกฎหมายเท่านั้น

สำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 โดยโอนงานกองทุนความมั่นคงแห่งสังคมของกรมประชาสงเคราะห์และงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ไปอยู่ในสังกัดของสำนักงานประกันสังคม โดยมีนายอำพล สิงห์โกวินท์ รองเลขาธิการเร่งรัดพัฒนาชนบท มาดำรงตำแหน่งเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ต่อมา เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมขึ้น สำนักงานประกันสังคมจึงได้โอนมาสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมซึ่งต่อมาเปลี่ยนเป็นกระทรวงแรงงานในปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมจึงเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันในด้านความมั่นคงในชีวิตของผู้ใช้แรงงาน มีภารกิจหลัก เพื่อคุ้มครองและดูแลผู้ประกันตนให้ได้รับสิทธิประโยชน์ในด้านต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งการจัดหาและบริหารเงินกองทุนให้มีเสถียรภาพด้วย

โครงสร้างยุทธศาสตร์ประกันสังคม พ.ศ. 2553 – 2557

วิสัยทัศน์

ก้าวสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ มุ่งสร้างหลักประกันสังคมของประเทศ อย่างสมดุล มั่นคง ยั่งยืน และมีธรรมาภิบาล

พันธกิจ

การบริหารการประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน โดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง

ยุทธศาสตร์การพัฒนางานประกันสังคม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1

เกื้อกูล ขอมรับการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ อย่างทั่วถึง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2

มั่นคง เป็นธรรมการพัฒนาการสิทธิประโยชน์ควบคู่กับการสร้างเสถียรภาพกองทุน อย่างสมดุล เหมาะสมและเป็นธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3

ก้าวไกลเป็นสุข การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ด้วยการบริหารอย่าง มีอาชีพ

ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39

ผู้ประกันตน มาตรา 39 ถือว่าเป็นผู้ประกันตน โดยสมัครใจประเภทหนึ่ง ที่ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไข (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 โดยเจตนาของกฎหมายต้องการให้ผู้ซึ่งเคยอยู่ในภาคบังคับตามมาตรา 33 มาก่อน และต่อมาความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลงเนื่องจากสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง ผู้ประกันตนยังคงได้รับการคุ้มครอง กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ และเสียชีวิต จากการประกันสังคมต่อไปอีก 6 เดือน และหากลูกจ้างมีคุณสมบัติครบตามที่กฎหมายกำหนดและมีความประสงค์จะประกันตนต่อหลังจากสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้างก็สามารถสมัครเป็นผู้ประกันตน โดยสมัครใจตามมาตรา 39 ได้

การสมัครเป็นผู้ประกันตน

คุณสมบัติของผู้สมัครเป็นผู้ประกันตน โดยสมัครใจตามมาตรา 39

1. เคยเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน
2. ต้องไม่เป็นผู้รับประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพจากกองทุนประกันสังคม

การยื่นใบสมัคร

ต้องยื่นใบสมัครตามแบบแสดงความจำนง (แบบ สปส.1-20) ด้วยตนเองภายใน 6

เดือนหลังจากวันที่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง

หลักฐานการรับสมัคร

1. แบบแสดงความจำนง (แบบ สปส.1-20)
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ใช้แทนบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้ พร้อมสำเนา

สถานที่ยื่นใบสมัคร

กรุงเทพมหานคร ยื่นได้ที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่

ภูมิภาค ยื่นได้ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด

สาขา

วันที่มีผลต่อการเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39

ผู้ประกันตนที่สมัครเป็นผู้ประกันตน โดยสมัครใจตามมาตรา 39 จะมีผลเป็นผู้ประกันตน โดยสมัครใจ ตามมาตรา 39 ในวันที่ 1 ของเดือนถัดจากเดือนที่ได้รับการอนุมัติจากสำนักงานประกันสังคม

เงินสมทบที่ต้องนำส่ง

1. จำนวนเงินสมทบจากฐานค่าจ้างเดือนละ 4,800 บาท อัตราเดียวกันเท่ากันทุกคน
2. ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 ต้องออกเงินสมทบเป็น 2 เท่า ของอัตราเงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนแต่ละกรณีตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
3. ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต้องนำส่งเงินสมทบ 6 กรณี (เจ็บป่วย ทูพพลภาพ คลอดบุตร ตาย สงเคราะห์บุตร และชราภาพ) ในอัตราที่ประกันสังคมกำหนดในกฎกระทรวง

หน้าที่ของผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39

1. ต้องนำส่งเงินสมทบภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน หากนำส่งเงินสมทบเกินกำหนด จะต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 2 ต่อเดือน
2. แจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง ให้สำนักงานประกันสังคมทราบดังนี้
 - 2.1 กรณีย้ายที่อยู่หรือเปลี่ยนสถานที่นำส่งเงินสมทบต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน
 - 2.2 กรณีเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล หรือแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ ต้องแจ้งทันที พร้อมแนบสำเนาหลักฐาน
 - 2.3 กรณีประสงค์ลาออก หรือกลับเข้าทำงาน และมีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 ต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรทันที ณ สำนักงานประกันสังคมที่รับผิดชอบ

วิธีการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 สามารถชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยยื่นแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบ (สปส.1-11) โดยส่งเงินสมทบเดือนละครั้ง ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปโดยผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 สามารถชำระเงินสมทบทั้งหมด 5 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 ชำระเงินสมทบ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด หรือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาทั่วประเทศ ที่ผู้ประกันตนพึงประสงค์จะจ่ายเงินสมทบ

วิธีที่ 2 ชำระโดยวิธีการหักบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ธนาคารต่างๆ ดังนี้ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารทหารไทย

วิธีที่ 3 ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารนครหลวงไทย

วิธีที่ 4 ชำระเงินที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ผ่านร้านเซเว่น อีเลฟเว่นทั่วประเทศ

วิธีที่ 5 ชำระเงินทางไปรษณีย์ธนาณัติ

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้รับความคุ้มครอง กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร และชราภาพ เนื่องจากการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33

2. การใช้บริการทางการแพทย์ในกรณีเจ็บป่วย จะได้รับบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล ซึ่งได้ระบุสถานพยาบาลตามที่ได้เลือกไว้

การสิ้นสุดสภาพความเป็นผู้ประกันตน

เหตุผลที่ทำให้ผู้ประกันตน มาตรา 39 สิ้นสภาพมี 5 กรณี ดังนี้

1. กรณีตาย หากผู้ประกันตน ตามมาตรา 39 ตายระหว่างเดือน และเดือนนั้นยังไม่ได้ นำส่งเงินสมทบ เงินสมทบของผู้ประกันตนในเดือนนั้น ไม่ต้องนำส่ง

2. กรณีกลับเข้าเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ให้ผู้ประกันตนขึ้นแบบแจ้งการสิ้นสุด ความเป็นผู้ประกันตน (สปศ.1-21) ณ สำนักงานประกันสังคมที่ผู้ประกันตน มาตรา 39 สมัค

3. กรณีลาออกให้ผู้ประกันตนขึ้นแบบแจ้งการสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน (สปศ.1-21) ณ สำนักงานประกันสังคมที่ผู้ประกันตนมาตรา 39 สมัค

4. กรณีไม่ส่งเงินสมทบ 3 เดือนติดต่อกัน (สิ้นสภาพตั้งแต่เดือนแรกที่ไม่ส่งเงินสมทบ) กรณีนี้หากผู้ประกันตนขาดส่งเงินสมทบเป็นระยะเวลา 3 เดือนติดต่อกัน ความเป็นผู้ประกันตน มาตรา 39 จะสิ้นสุดลงตั้งแต่เดือนแรกที่ไม่ส่งเงินสมทบ

5. กรณีภายในระยะเวลา 12 เดือน ส่งเงินสมทบไม่ครบ 9 เดือน หากผู้ประกันตนส่ง เงินสมทบไม่ครบ 9 เดือน ภายในระยะเวลา 12 เดือน ความเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 จะ สิ้นสุดลงในเดือนที่ส่งสมทบไม่ครบ 9 เดือน

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและการบริการสาธารณะ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544 : 8) บริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถ สนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ทริภิกษิ นวรัคณั ฃ อุคฺษา (2547 : 8) บรึการอย่างแท้จรง (A Pure Service) หมายถึง ลึ่่งที่นำเสนอให้กับลูกค้่าที่มีบรึการเป็นองค้์ประกอบเพ็ญอย่างเค็ชว ไม่ม็องค้์ประกอบของสึนค้่ารวมอยู่ค้ัวลย เช่น การให้ค้่าบรึการ การค้รวรง่างกาย เป็นต้น

เวอรึมา (Verma, cited in Punyaratbandhu-Bhakdi, 1986 อ้างถึงในสท้ศฐา บุญวงศ้, 2548 : 34) กล้่าวว่า การให้บรึการที่ค้ีส่วนหนึ่่งขึ้นอยู่กับบการเข้าถึงบรึการ ลึ่่งมีแนวคึค้์เก็ชวกับการเข้าถึงการบรึการ ค้ังนึ่

1. ความเพ็ญพอของบรึการที่มีอยู่ (Availability) คึ่คือ ความเพ็ญพอระหว่่างบรึการที่มีอยู่กับบความค้้องการขอรับบรึการ
2. การเข้าถึงแหล่งบรึการ ได้สะดวกโดยค้่าเน็งถึงลัค้ณะที่ค้ั้งการคึนทาง
3. ความสะดวก และลึ่่งอำนวนยความสะดวกแหล่งบรึการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบรึการที่มีผู้รับบรึการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีลึ่่งอำนวนยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบรึการในการที่จะเส็ชค่าใช้จ่ยสำหรับกึการ
5. การยอมรับค้ณภาพของบรึการ (Acceptability) ลึ่่งในทึ่นี้รวมถึงการยอมรับลัค้ณะของผู้ให้บรึการค้ัวล

Kotler (อ้างถึงใน สมพร ทองซึนจึค้ร์ 2543 : 14-15) ได้กล้่าวถึงลัค้ณะที่ลึ่่งสำคัญของธุรกิจการบรึการ ค้ังนึ่

1. ไม่สามารถจับค้้องได้ (Intangibility)
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บรึการ (Inseparability)
3. ไม่แน่อน (Variability)
4. ไม่สามารถเก็ชไว้ได้ (perish ability)

ธุรกิจการให้บรึการนึ่ จะค้้องวางกฎเกณค้์เก็ชวกับค้ณภาพและความเช็ถือลึ่่งให้เกิดแก่ผู้มาใช้บรึการในแ่งของสถานทึ่ (Place) ค้ัวบุคคล (Personal) เค็ร็องม็ือ (Equipment) วัสดุทึ่ใช้ในการลึ่ื่อสาร (Communication Material) สัญลัค้ณะ (Symbol) และราคา (Price) ลึ่่งลึ่่งเหล่านึ่เป็นลึ่่งทึ่ ผู้ให้บรึการจะค้้องจ้ค้หาเพ็ช้ให้ผู้ผู้ใช้บรึการสามารถค้ค้ลึนใจเช็ชบรึการได้เร็วซึน

1. ไม่สามารถจับค้้องได้ (Intangibility) บรึการทึ่ไม่สามารถม็องเห็นหรือคึค้ความเร็วซึนได้ก่อนทึ่จะมีการเช็ช ค้ัวอย่าง เช่น ร้านค้ค้ค้มนึ่ นึ่ ไม่สามารถบอกได้ว่าผู้ใช้บรึการจะค้้องรับบรึการในรึบบแบบคึเป็นการล้วงหน้า ค้ังนึ่เพ็ช้ลค้ความเส็ชงของผู้ใช้บรึการ ผู้ใช้บรึการค้้องวางกฎเกณค้์เก็ชวกับค้ณภาพและประ โยชนัจกบรึการทึ่ได้รับเพ็ช้สร้าง ความเช็ชมั่นในการเช็ชในค้้านของสถานทึ่ ค้ัวบุคคล เค็ร็องม็ือ วัสดุทึ่ใช้ในการลึ่ื่อสาร สัญลัค้ณะ และราคา ลึ่่งเหล่านึ่เป็นลึ่่งทึ่ผู้ขายบรึการจะค้้องจ้ค้หาเพ็ช้เป็นลัค้ประกบกันเพ็ช้ให้ผู้ผู้ใช้บรึการสามารถค้ค้ลึนใจเช็ชได้เร็วซึน

1.1 สถานที่ (Place) ผู้ใช้บริการจะต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้ติดต่อ เช่น การออกแบบให้เกิดความคล่องตัวกับผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอมีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการจะต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการที่รวดเร็วและลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณา ต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะต่อลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbol) คือ ชื่อสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อผู้ใช้บริการเรียกชื่อได้ถูก ควรมีความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาให้บริการควรเหมาะสมกับการให้บริการ จัดเจน ง่ายต่อการจำแนกการบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ(Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันกล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะที่นั้นหนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการให้บริการและควรสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะรับเลือกบริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน จะทำให้เกิดปัญหาการบริการไม่เพียงพอ

จากความหมายของบริการ สามารถสรุปได้ว่า เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่สามารถแบ่งแยกได้ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ หน่วยงานผู้ให้บริการมีทั้งภาครัฐและเอกชน ใช้ปัจจัยนำเข้าสร้างกิจกรรมหรือกระบวนการให้เกิดผลผลิตเพื่อนำเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าประชาชน โดยกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ ด้วยความสม่ำเสมอและเพียงพอต่อความต้องการ สามารถเข้าถึงได้ สะดวกและ

ประหยัด ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็น ความพึงพอใจ หรือทัศนคติของผู้มารับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพ

Gronroos (1990, อ้างถึงในธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุทยาน, 2547 : 179) คือ สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ ควรจะถูกกำหนดขึ้นตามความต้องการของลูกค้า คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ที่ลูกค้ามี โอกาสรับบริการหลาย ๆ ครั้งจากผู้ให้บริการและเกิดในระหว่างกระบวนการให้บริการ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

คุณภาพเชิงเทคนิค หมายถึง คุณภาพที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมิน “ผลลัพธ์” ของการบริการที่ลูกค้าได้รับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ลูกค้าประเมินคุณภาพจากการพิจารณาว่าเขาได้รับ “อะไร” (What) หลังจากทีกระบวนการบริการสิ้นสุดลง การประเมินคุณภาพประเภทนี้มักเป็นการประเมินตามสภาพความเป็นจริงว่าการบริการที่ได้รับนั้นสามารถแก้ไขปัญหาได้หรือไม่

คุณภาพเชิงหน้าที่ หมายถึง คุณภาพที่เกิดจากการประเมินของลูกค้าจากกระบวนการหรือวิธีการที่ได้รับ ว่าเขาได้รับบริการอย่างไร (How) โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ เช่น รูปลักษณ์ภายนอกของสถานที่ บุคลิกลักษณะ กริยาท่าทาง คำพูด และมารยาทของผู้ให้บริการสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อ การประเมินคุณภาพเชิงหน้าที่ของการบริการที่ได้รับ โดยอาศัยความรู้ที่ส่วนตัวเป็นหลัก

คุณภาพของการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 อ้างถึงใน ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุทยาน, 2547 : 183-186) ได้สรุปผลงานวิจัยของกลุ่มว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า “บริการที่รับรู้” เทียบกับ “บริการที่คาดหวัง” โดยมีเกณฑ์การประเมินที่สำคัญมีดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangible) ลักษณะทางกายภาพของ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน ทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
4. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า

5. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) บริการที่ดีต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

6. ความสะดวก (Access) การเข้าถึงบริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกใน ด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึง ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

7. การสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย

8. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจ ถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า

9. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมี ความรู้ ความสามารถในงาน

10. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจิตรณูญา

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1996 อ้างถึงใน วิทยา คำนธำรงกุล, 2547: 66- 70) ได้แบ่งองค์ประกอบที่ผู้รับบริการจะใช้วัดคุณภาพการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการไว้ทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่

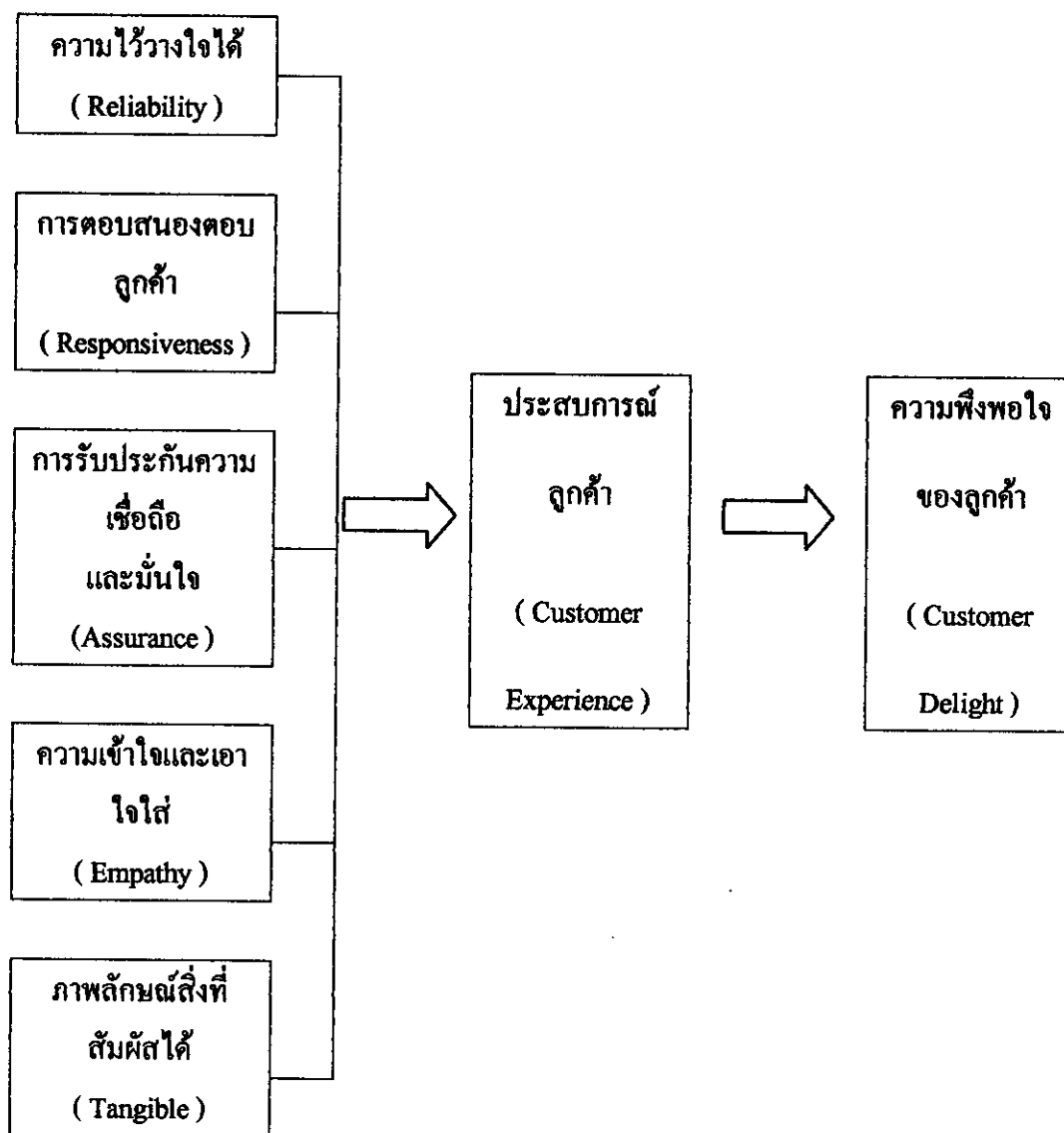
1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) หมายถึง รูปลักษณะภายนอกที่ประจักษ์แก่สายตา ของลูกค้า สภาพแวดล้อมทั่วไปของสถานที่โดยทั่วไป ณ บริเวณสถานที่ที่มีการส่งมอบการบริการ นั้น ๆ เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็น การตกแต่ง บรรยากาศ ที่จอดรถ ของสถานที่นั้น ๆ ยังรวมไปถึงการ แต่งกายบุคลิกภาพของพนักงาน และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทำการส่งมอบบริการนั้นด้วย

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการมีความเชื่อถือ และไว้วางใจผู้ให้บริการ ว่าสามารถที่จะการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคยลอง ใช้บริการ หรืออาจวัดความรู้สึกที่สัมผัสได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ

3. การตอบสนองลูกค้า / ความรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ช่วงเวลาที่ผู้ ให้บริการสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดี ที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการวัดที่ความ รวดเร็ว ความตั้งใจที่จะบริการ ความกระตือรือร้นที่จะจัดการกับการร้องขอ คำถาม ข้อร้องเรียน และปัญหาของลูกค้า วัดจากการใส่ใจดูแลให้ความช่วยเหลือ ซึ่งส่วนใหญ่การบริการที่รวดเร็วมา จากความพร้อมของพนักงาน และกระบวนการบริหาร การปรับปรุงบริการให้มีความคล่องตัวอยู่ เสมอ

4. การรับประกัน (Assurance) หมายถึง สามารถสร้างความเชื่อถือและมั่นใจให้กับลูกค้า การที่สถานบริการนั้นมีหลักประกันว่าสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้ โดยพนักงานมีความรู้ความสามารถ ไม่ก้าวร้าว และยังรวมถึงมาตรฐานต่าง ๆ ของสถานที่บริการ การรับประกันผู้รับบริการอาจจะวัดคุณภาพจากรางวัลต่าง ๆ ที่ทางผู้ให้บริการเคยได้รับ อย่างเช่น สำนักงานประกันสังคมได้รับรางวัลจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในกระบวนการลดขั้นตอนการรับชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตนโดยสมัครใจ (ม.39) โดยให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาค สร้างความรู้สึกเท่าเทียม และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา ถือเป็นกรรับประกันอย่างหนึ่งที่ผู้รับบริการจะรู้สึกถึงคุณภาพได้

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) หมายถึง การที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่าคุณนั้นมีความสำคัญในสถานบริการ และผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเสมือนเป็นบุคคลพิเศษด้วยความตั้งใจ แม้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคล และมีการสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ที่สำคัญควรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแต่ละคนเท่า ๆ กัน



ภาพที่ 2.2 ภาพเงื่อนไขของการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

ธุรกิจให้บริการสามารถปรับปรุงงานบริการได้ 3 วิธี ดังนี้

1. สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitor Quality) โดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การอำนวยความสะดวก การให้บริการเสริมนอกเหนือจากการบริการหลัก
2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง
3. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivity) การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ

จากความหมายและแนวคิดคุณภาพการให้บริการสามารถสรุปได้ว่า ผู้รับบริการจะวัดคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ จากสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจ ความรวดเร็ว การรับประกันและการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลรวมถึงการเข้าถึงบริการได้สะดวก การสื่อสารที่เข้าใจกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ด้วยความสามารถและความมีน้ำใจที่สามารถสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสามารถวัดได้จากการใช้บริการซ้ำและความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

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

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2548 : 226) บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม

รูปนรรต พรหมอินทร์ (2549 : 5-6) บริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดขึ้นให้กับคน หมู่มาก อาจเป็นชุมชนหรือสังคมโดยรวม มีเป้าหมายไม่ใช่เพื่อตอบสนองความต้องการบุคคลใด บุคคลหนึ่ง

เวอร์มา (อ้างในเทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ 2548 : 225) การบริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่คิดจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตบริการได้ตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

จิตตินันท์ เศรษฐ์ (2544 : 9-10) ความสำคัญของการบริการสาธารณะ คือ ช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ และช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่มีตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการ ได้อย่างแท้จริง

มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน คณิงสุข ยัมประสิทธิ์, 2548 : 22-23) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่ฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการ

ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายประชาชนไม่มีการแบ่งแยกกรีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการดำเนินการให้ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ มีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะ ไม่มีความหมายเลยถ้าการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

อิน จุง วัง (Injungkong, 1986 : 104-105 อ้างถึงใน คณิงสุช ยัมประสิทธิ์, 2548: 13) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการ จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางการให้บริการ (channels)
4. ผู้รับบริการ (Client group)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว จึงได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวที่ผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

วิลเลียม, กิลเบิร์ต และ ไบรด์เฮด (William & Birted, อ้างถึงในสหัตฐา บุญวงศ์ 2548 : 33) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
 2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
 3. ผล หรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ
- จากแนวคิดดังกล่าวได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่ามีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน โดยรวมมิใช่แค่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น และได้เน้นว่าในการให้บริการสาธารณะควรมีความต่อเนื่องและมีความยุติธรรมในการบริการซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้นำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

3. ทฤษฎีแรงงูใจของมาสโลว์

ทฤษฎีแห่งความต้องการ (Need hierarchy theory)

Maslow (1954: 50 อ้างถึงในอารี หลวงนา, 2542: 298-307) ทฤษฎีแรงงูใจที่สำคัญที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการของ Maslow (a theory of human motivation) ซึ่ง ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและ ไม่มีที่สิ้นสุด
 2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีใจแรงงูใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป
- อีก
3. ความต้องการของคน จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ

Maslow ได้สรุปลักษณะของการงูใจว่า การงูใจจะเป็นไปตามความสำคัญของความต้องการอย่างมีระเบียบ hierarchy of need ทฤษฎีนี้ประกอบด้วยความต้องการตามลำดับความสำคัญ และจำเป็น 5 ชั้นคือ

1. ความต้องการทางกาย (The physiological) ความต้องการที่เป็นจุดเริ่มต้นของทฤษฎีนี้เรียกว่า “แรงขับทางกาย” ความต้องการทางกายเป็นความต้องการที่มีความรุนแรง หรือมีกำลังอำนาจมากที่สุด ในบรรดาความต้องการทั้งหมด ถ้าหากความต้องการทั้ง 5 ไม่ได้รับการบำบัด และคนยังมีความต้องการด้านร่างกายมากที่สุดอยู่ ความต้องการด้านอื่น ๆ จะไม่เกิดขึ้นหรือจะถูกผลักไปอยู่เบื้องหลังความต้องการทางกายเสีย เช่น เมื่อเกิดความหิว ความรู้สึกหรือสติทั้งหมดของ

คน ๆ นั้นจะอยู่ที่ความหิวอย่างเดียว และสมรรถภาพทั้งหมดที่มีอยู่จะถูกนำมาใช้เพื่อสนองตอบ
 พอใจให้กับความรู้สึกหิวทั้งสิ้น คนที่ได้รับการบำบัดความต้องการทุกครั้งไป จะมีความสามารถ
 ประนีประนอมต่อแรงขับที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต เช่น คนที่เคยได้รับประทานอาหารทุกครั้งที่หิว
 จะอดทนต่อการรอคอยอาหารมือต่อไปได้ดีกว่าคนที่อดอาหารติดต่อกันมาเป็นเวลาหลายมือ

2. ความต้องการความปลอดภัย (The safety needs) เมื่อความต้องการทางกายได้รับการ
 การตอบสนองแล้วจะมีความต้องการใหม่เกิดขึ้น คือ ความต้องการความปลอดภัย ซึ่งเป็นความ
 ต้องการที่มีความสำคัญต่อความต้องการทางกายและในบางครั้งอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ เช่น แม้
 ในขณะที่หิวจัด คนก็ยังนึกถึงความปลอดภัยไปพร้อมๆ กันจะไม่รับประทานอาหารที่ไม่แน่ใจว่า
 จะปลอดภัยพอความต้องการความปลอดภัยของคนแตกต่างกันไปตามสภาพความเป็นอยู่ใน
 สิ่งแวดล้อมบางแห่งอาจทำให้ความต้องการความปลอดภัยของคนอยู่ในระดับที่รุนแรงกว่า เช่น
 คนที่อยู่ในป่าเขาต้องการความปลอดภัยจากสัตว์ป่า กับคนที่อยู่ในเมืองที่จัดการเรื่องความปลอดภัย
 ไว้พร้อมกว่าก็จะปลอดภัยจากสัตว์ป่า แต่ต้องการความปลอดภัยในรูปแบบที่ประณีตขึ้น เช่น
 ต้องการแรงงานที่มีสวัสดิการและ มีความคุ้มครองที่ดีต้องการเก็บออมเงินไว้ในธนาคารต้องการ
 ประกันภัยในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

3. ความต้องการความรัก (The love needs) เป็นความรักที่มีความต้องการความผูกพัน
 เป็นความพอใจที่จะให้และรับความรักแก่ผู้อื่น ความต้องการชนิดนี้จะเห็น ได้จากการมีความรู้สึก
 ว่าหิวของคน บางทีความต้องการความรักของคนอาจมีความรุนแรงยิ่งกว่าความต้องการด้านอื่น ๆ
 เว้นความต้องการทางกายก็ได้ โดยทั่วไปแล้วคนที่อยู่ในสังคมย่อมต้องการมีทั้งคนที่ตนรักใคร่ชอบ
 พอ และต้องการเป็นที่ชอบพอรักใคร่ของคนอื่นด้วย

4. ความต้องการความนับถือ (The esteem needs) ความต้องการในเรื่องนี้นำไปสู่การ
 สร้างสมความสำเร็จ ความสามารถ ความเหมาะสม ความเชื่อมั่นที่จะเผชิญกับ โลก โดยอิสระตาม
 ลำพังให้แก่ตนเอง และเป็นที่ยอมรับ สนใจ และได้รับความสำคัญจากคนอื่นไปพร้อมๆ กันเมื่อ
 ความต้องการนับถือได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ จะทำให้คนรู้สึกมีความเชื่อมั่นมีคุณค่า มี
 พลัง มีสมรรถภาพ และมีความสมดุล ที่จะอยู่อย่างมีประ โยชน์และมีความสำคัญในสังคม

5. ความต้องการเป็นคนที่สมบูรณ์ (The need for self-actualization) ความต้องการใน
 ข้อนี้ไม่เพียงแต่ต้องการที่จะรู้ว่า คนมีชีวิตอยู่ในความจริง ได้เพียงใด ยังรวมถึงความต้องการที่จะ
 พัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้ อยากรเป็นอย่างอื่นเท่าที่ความพยายามและ โอกาสจะ
 อำนวยให้ แต่ทว่าความต้องการชนิดนี้ไม่ใช่จะเกิดขึ้นได้ง่ายนัก ต้องอาศัยความพอใจของบุคคลใน
 ความต้องการเบื้องต้นก่อนหน้านี้เป็นลำดับ เมื่อความต้องการชนิดนี้เกิดขึ้นยังมีความแตกต่างของ
 การเกิดในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับกรอบยอมรับตนเองในแต่ละคนที่ปราศจากความลำเอียงหรือเข้าข้าง

ตนเองด้วย เป็นต้นว่า ขอมรับตนเองว่ามีความสามารถอะไรบ้าง และมีเพียงใด ต่อจากนั้นก็จะมี ความรู้สึกหรือมีความเห็นว่าจะทำตนให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ได้แค่ไหน ซึ่งความรู้สึกนี้เองที่เรียกได้ว่าเป็น “ความต้องการทำตนให้เป็นคนที่สมบูรณ์ (Desire for self-fulfillment)”

อย่างไรก็ตาม ความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์อาจซ้ำซ้อนกัน กล่าวคือ ความ ต้องการในลำดับหนึ่งอาจยังไม่หมด ความต้องการในอีกลำดับหนึ่งอาจเกิดขึ้นมาได้อีก และเมื่อ ความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองจนพึงพอใจแล้ว ก็อาจจะยังมีอิทธิพลในตัวมนุษย์อยู่ มิได้หมดสิ้นไปเลยทีเดียว ความต้องการของมนุษย์ในแต่ละระดับจึงคาบเกี่ยวกัน (Overlapping) อยู่ เสมอ

4. ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง

ราณี อธิชัยกุล (2550 : 22-23) ทฤษฎีแห่งการคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ วิคเตอร์ วรูม ศึกษาการรับรู้ของบุคคลโดยมีความเชื่อว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดๆ ขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังของบุคคลนั้นว่า พฤติกรรมหรือการกระทำนั้นจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ ต้องการและความสนใจของผลลัพธ์นั้น แรงจูงใจจึงเกิดจากผลได้ที่บุคคลคาดหวังจะให้ เกิดขึ้นจากการกระทำของตน วรูม ได้เสนอแนะว่าการจูงใจบุคลากรต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ

1. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าความพยายามหรือ ความขยันจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ปรารถนา ซึ่งเป็นผลได้ลำดับที่ 1 หรือคือผลสำเร็จของ งานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคาดหวัง ได้แก่ การนับถือตนเอง ความสามารถของตนเองในการทำให้เกิดผลที่ต้องการ ความสำเร็จในอดีต ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ในการทำงานให้สำเร็จ

2. ความเป็นสื่อหน้า (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าผลการ ปฏิบัติงานที่สำเร็จจะนำผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ต้องการ ซึ่งเป็นผลได้ลำดับที่ 2 หรือเป็น ผลได้ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร

3. ความมีคุณค่า (Valence) หมายถึง การดึงดูดใจของรางวัลตอบแทน และผลลัพธ์ของ งานที่ได้รับที่บุคคลอาจพิจารณาว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจในรางวัลตอบแทน ความชอบนี้ไม่ได้มีสาเหตุว่าจากปัจจัยภายนอก แต่มีสาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคลคือ ค่านิยม และความรู้สึกชอบของบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกัน ความมีคุณค่าเป็นความพึงพอใจในคุณค่าของ สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งไม่เหมือนกับคุณค่า (value) ที่หมายถึง ความพึงพอใจในคุณค่าของสิ่งที่

ได้รับไปแล้ว การจูงใจจะเกิดขึ้นได้หากเงื่อนไขหรือปัจจัยทั้ง 3 ประการเกิดขึ้น องค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ มีความสัมพันธ์กันและมีผลต่อการจูงใจบุคลากร

Vroom (1964 : 204-209 อ้างถึงใน วีระ เขียวร โนปจัย, 2546: 23) ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง ของ Vroom เป็นทฤษฎีการจูงใจอีกชุดหนึ่งซึ่งไม่มีอะไรขัดแย้งกับทฤษฎีของ Maslow และเป็นการขยายความของทฤษฎีของ Maslow ด้วยว่า ถ้าหากบุคคลเกิดความต้องการพร้อม ๆ กัน ในหลายสิ่ง บุคคลนั้นจะเลือกปฏิบัติอย่างไร Vroom ได้ศึกษาถึง จิตวิทยาของบุคคลในองค์การ และพบว่าสิ่งที่บุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามจะขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัวได้แก่

1. ผลตอบแทนที่เขาจะได้รับนั้น เหมาะสมกับบทบาทที่เขาครอบครองอยู่เพียงใด
2. ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลที่เขาจะได้รับ
3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เขาเชื่อว่าเขาจะต้องเป็นผู้ได้รับผลอันนั้น
4. เขามีโอกาสที่จะ ได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังหรือได้รับล่วงหน้า

ความพอใจต่อสิ่งเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นหากเขาได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น และจะลดลงหากเขาได้รับผลตอบแทนลดลง แต่ถ้าบุคคลไม่สนใจต่อผลตอบแทนต่าง ๆ ความสัมพันธ์ทั้งหมดนี้จะหายไป และถ้าบุคคลใดไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้ ความสัมพันธ์จะไปในทางตรงข้าม และ Vroom ยังได้เสนอต่อไปอีกว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจเลือกปฏิบัติอย่างไรเมื่อเกิดความ ต้องการพร้อม ๆ กันหลายสิ่งนั้น เขาจะมีการพิจารณาอยู่ 2 ประการ คือ

1. พิจารณาว่าเป้าหมายที่จะ ไปถึงนั้นมีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence)
2. พิจารณาว่าสิ่งที่กระทำนั้นว่าสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายได้เพียงใด

(expectancy)

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติยา โสภณโกโคย (2541) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตน โดยสมัครใจตามมาตรา 39 ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพ.ศ. 2537 โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของ บุคคลเพื่อเข้าสู่ระบบประกันสังคมโดยสมัครใจตามมาตรา 39 ศึกษาหาความคาดหวังของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อประเภทสิทธิประโยชน์ของการประกันสังคม และศึกษาแนวทางในการส่งเสริมผู้ประกันตนให้เข้าสู่ระบบประกันสังคม โดยสมัครใจตามมาตรา 39 ข้อมูลในการศึกษามาจากการเก็บกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 ที่มีการสมัครใจเข้ามาเป็นผู้ประกันตนต่อตามมาตรา 39 ในช่วงระยะเวลาระหว่าง

พ.ศ.2534 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2538 ที่ได้จ่ายเงินสมทบประจำเดือน ณ กองเงินสมทบ สำนักงานประกันสังคม จำนวนทั้งสิ้น 60 คน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาวะหนี้สิน การต้องไปพบแพทย์หรือไปโรงพยาบาลและต้องมีการใช้จ่าย จำนวนเงินสมทบ มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 และมีผลต่อการคาดหวังต่อประสิทธิภาพสิทธิประโยชน์ของการประกันสังคม คือ กรณีเจ็บป่วยเป็นอันดับที่ 1 ทุกพลภาพเป็นลำดับที่ 2 กรณีตายเป็นลำดับที่ 3 และกรณีคลอดบุตรเป็นลำดับที่ 4

แนวทางที่เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกันตนอื่นๆ ที่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายได้เข้าสู่ระบบการประกันสังคมโดยสมัครใจมาตรา 39 คือ สำนักงานประกันสังคมควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ประกันตนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกันตน เช่น เจ้าหน้าที่และฝ่ายบุคคลในสถานประกอบการ ตลอดจนผู้ประกันตนมาตรา 33 ที่ลาออก หรือสิ้นสภาพการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ได้รับรู้และเข้าใจหลักการของการประกันสังคม

นางรุ่งนรินทร์ อังคมธากร (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจโดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่สมัครเข้ามาแล้วกับผู้ที่ยังไม่ได้สมัคร จำนวนรวม 400 ราย แยกเป็นผู้สมัครเข้ามาแล้ว 220 ราย และผู้ที่ยังไม่สมัคร 180 ราย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สมัครแล้วส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 43 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ว่างานและมีโรคประจำตัว เคยใช้สิทธิประโยชน์จากสำนักงานประกันสังคม และต้องการใช้สิทธิต่อ มีความคาดหวังและต้องการในสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับมากขึ้น ส่วนที่ยังไม่ได้สมัครส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 28 ปี โสด ว่างานและไม่มีโรคประจำตัว ไม่เคยใช้สิทธิประกันสังคมมาก่อน ไม่ได้สมัครเป็นผู้ประกันโดยสมัครใจ เพราะไม่ทราบว่ามีสิทธิในการสมัครเป็นผู้ประกันโดยสมัครใจตามมาตรา 39 ได้ โดยมีความคาดหวังในสิทธิประโยชน์ในระดับปานกลาง

สำหรับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการสมัครนั้นเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยคือ อายุ การมีโรคประจำตัว อาชีพ ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคม ความคาดหวังต่อการได้สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ และเพศ โดยผู้ที่มีอายุมาก มีโรคประจำตัวมีแนวโน้มสมัครเพราะถือว่ามีค่ากับเงินที่จ่าย

จรัส นามโคตร (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อวิธีการชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนโดยสมัครใจ กรณีศึกษา : ผู้ประกันตนโดยสมัครใจในเขตจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนโดยสมัครใจในเขตจังหวัดนนทบุรี และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อวิธีการชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนโดยสมัครใจในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากผู้ประกันตนโดยสมัครใจในเขตจังหวัดนนทบุรีที่ชำระเงินสมทบในเดือน

พฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2548 จำนวนทั้งสิ้น 380 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า วิธีการชำระเงินสมทบที่กลุ่มตัวอย่างเลือกปฏิบัติมากเป็นอันดับที่ 1 คือ ชำระเงินสมทบผ่านสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด โดยปัจจัยที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะงาน รายได้/เดือน และพฤติกรรมการชำระเงินสมทบ อันดับที่ 2 คือ การชำระเงินสมทบโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยปัจจัยที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ คือ สถานภาพการสมรส องค์กรที่เคยทำงานครั้งสุดท้าย ลักษณะงาน รายได้/เดือน และพฤติกรรมการชำระเงินสมทบ อันดับที่ 3 คือ การชำระเงินสมทบผ่านบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หรือธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ คือ ลักษณะงานและพฤติกรรมการชำระเงินสมทบ และอันดับที่ 4 คือ การชำระเงินสมทบทางไปรษณีย์ธนาณัติ โดยปัจจัยที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ คือ ระดับการศึกษา องค์กรที่ทำงานด้วยและแหล่งที่มาของรายได้หลัก

ปวัน บุญบันดาล (2547) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของทหารประจำการที่มีต่อแรงจูงใจในการสมัครเข้ารับราชการทหาร ศึกษาเฉพาะกรณีทหารกองประจำการในพื้นที่จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสมัครเข้าเป็นทหารกองประจำการในกองทัพบก และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเข้ารับราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา อายุ รายได้ อาชีพก่อนเข้ารับราชการ และสถานภาพการสมรส กับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และนโยบายกองทัพ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสมัครใจเข้ารับราชการในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยทางสังคม อันได้แก่เกียรติยศและความภาคภูมิใจ ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านสังคม อันได้แก่ การยอมรับจากบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจอันได้แก่สวัสดิการ และปัจจัยด้านนโยบายกองทัพอันได้แก่ การลดเวลารับราชการ การส่งเสริมการศึกษา และการฝึกอบรมใหม่ที่ไม่มีการทำร้ายร่างกายและสภาพจิตใจ ปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในส่วนของรายได้ทหารกองประจำการ และปัจจัยด้านนโยบายกองทัพ ในส่วนของการประชาสัมพันธ์ สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเข้ารับราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา อายุ รายได้ อาชีพก่อนเข้ารับราชการ และสถานภาพการสมรส พบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้เกิดความแตกต่างของแรงจูงใจทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและนโยบายกองทัพ ส่วนในด้านระดับการศึกษา รายได้ อาชีพก่อนเข้ารับราชการ และสถานภาพการสมรส ไม่มีความแตกต่างกันในด้านสังคมและด้านนโยบายกองทัพ แต่จะมีความแตกต่างในด้านเศรษฐกิจ โดยพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายมีระดับจูงใจในด้านเศรษฐกิจที่ต่ำกว่าระดับ

ประถมศึกษา ระดับมัธยมต้นและระดับอนุปริญญา/ปวศ. ผู้ที่มีระดับรายได้ 6,021 – 10,000 บาท มีระดับจิตใจในด้านเศรษฐกิจต่ำกว่าผู้ที่มีระดับรายได้ 3,601 – 6,000 บาท ผู้ที่มีระดับรายได้น้อยกว่า 2,190 บาท และผู้ไม่มีรายได้แน่นอน ผู้มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีแรงจูงใจด้านเศรษฐกิจมากกว่าทุกอาชีพ และผู้มีสถานภาพการสมรส โสดมีแรงจูงใจด้านเศรษฐกิจ สังคม และนโยบายกองทัพ ต่ำกว่าผู้มีสถานภาพอื่นๆ

ศิริพันธ์ รัตนกร (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพของลูกจ้างที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน กรณีศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานของลูกจ้างที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน ศึกษาปัจจัยและอุปสรรคในการเข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และแนวทางในการส่งเสริมลูกจ้างที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน ให้เข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน เป็นการศึกษาวิธีสำรวจ ประชากรประกอบด้วยลูกจ้างที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานและเข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจังหวัดปทุมธานี จำนวน 115 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานและตัดสินใจเข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานนั้น ส่วนใหญ่มาจากสถานประกอบการขนาดเล็ก ไม่มีความรู้เกี่ยวกับศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานมาก่อน ไม่ได้รับข้อมูลและการสนับสนุนจากนายจ้างในการเข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ และได้รับความรู้และคำแนะนำเรื่องสิทธิประโยชน์และการใช้บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมภายหลังการประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน โดยลูกจ้างมีความประสงค์มารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์และด้านอาชีพ ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของลูกจ้างในการเข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ ได้แก่ การขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์และการใช้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่ศูนย์สมรรถภาพคนงาน โดยลูกจ้างได้ให้ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ลูกจ้างและนายจ้าง ได้มีทั้งความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีในสิทธิประโยชน์และการใช้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

ภัทรภรณ์ ภาคการ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน: กรณีศึกษาศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ณ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดระยอง ศึกษาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

คุณภาพการบริการ และเพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ณ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานประจำภาค ตะวันออก จังหวัดระยอง ประชากร ได้แก่ผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 139 คน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกันคนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีการศึกษาระดับมัธยม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ความต้องการของผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านระบบการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ต่างกัน คือ เพศ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

บังอร จันทร์ไพโรจน์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบแบบที และวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 34.9 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ 5,000 – 10,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงานเฉลี่ย 7.61 ปี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ สถานภาพ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา คือ สำนักงานประกันสังคมควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เพิ่มขึ้น จัดหาพื้นที่ใกล้เคียงเป็นที่จอดรถเพิ่ม ลดขั้นตอนการให้บริการ ให้กระชับและต่อเนื่องสอดคล้องของแต่ละงาน เกือบหรือจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้เพียงพอ กำหนดเวลาแล้วเสร็จของในแต่ละขั้นตอน ให้บริการอย่างเท่าเทียม และเจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีความรู้เกี่ยวกับบริการประกันสังคมที่ถูกต้อง ชัดเจน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และการให้บริการ และศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็น รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตน ตามมาตรา 39 ที่มาสมัครและติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ณ วันที่ 30 เมษายน 2553 จำนวน 18,404 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

1.2.1 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) คำนวณโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 392 คน โดยคำนวณตามสูตรของยามานะ (Yamane) ดังนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{18,404}{1 + 18,404 (.05)^2} = 391.49 \\ &= 392\end{aligned}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้ประกันตน มาตรา 39 ที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งมีจำนวนไม่แน่นอนในการติดต่อขอรับบริการใน แต่ละวัน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1.1 ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวคิด จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และทฤษฎี

2.1.3 นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม

2.1.4 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ความชัดเจนในการใช้ภาษา และขอบเขตของเนื้อหา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ค่า IOC เท่ากับ 1

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่า Cronach's alpha coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านสิทธิประโยชน์ เท่ากับ .8988 และด้านคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ .9212 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาโดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นลักษณะแบบคำถามปลายปิด และปลายเปิด แบบคำถามที่มีคำตอบให้เลือกคำตอบเดียว (Multiple choice scale) โดยคำถามแบบให้เลือกตอบ ได้เพียงคำตอบเดียวประกอบด้วยคำถามทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal scale)
3. อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal scale)
5. สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
6. รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal scale)
7. ประสบการณ์การทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม ที่ผู้ประกันตนได้รับ 6 ประเภท ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ เป็นแบบคำถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

2. ด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ที่ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นต่อสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เมื่อมาติดต่อขอรับบริการใน 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งคำถามจะมีลักษณะเป็นการให้คะแนนแบบ Likert (summated method: The Likert scale) โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น

- | | |
|---------|--------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง มากที่สุด |
| ระดับ 4 | หมายถึง มาก |
| ระดับ 3 | หมายถึง ปานกลาง |
| ระดับ 2 | หมายถึง น้อย |
| ระดับ 1 | หมายถึง น้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากผู้ประกันตนที่สมัครเป็นผู้ประกันตน มาตรา 39 ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ลักษณะ เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open – Ended Question) จำนวน 2 ข้อ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

3.1 แจกแบบสอบถาม พร้อมกับขอความร่วมมือผู้ประกันตน มาตรา 39 ที่มาติดต่อขอรับบริการ ที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 โดยอธิบายให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะนำไปลงในแบบฟอร์มเพื่อลงรหัส (coding form) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ แบ่ง การวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์การทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ และร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในการสมัครเป็นผู้ประกันตนต่อความต้องการสิทธิประโยชน์ กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิตกรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ และด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับบุคลากรสถานที่ และขั้นตอนการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนน ได้นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิตโดยใช้วิธีการหาอัตราภาคชั้น มีเกณฑ์ในการแปลความ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความ

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

4.3 ในการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ในความต้องการได้รับสิทธิประโยชน์ กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ และการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้าน บุคลากร สถานที่ และขั้นตอนการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับรายได้ และประสบการณ์การทำงาน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กำหนดความมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .05 ถ้าผลการทดสอบ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD

4.4 สำหรับคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ในด้านต่างๆ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกันตนมาตรา 39 ที่มา ขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำนวน 395 ราย โดยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อสิทธิประโยชน์ และการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในการสมัครเป็นผู้ประกันตน มาตรา 39

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t หมายถึง สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test)

F หมายถึง อัตราส่วนความแปรปรวนของฟิชเชอร์ (Fisher's Variance Ratio)

df หมายถึง ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

SS หมายถึง ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)

MS หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสองเฉลี่ย (Mean Squares)

P หมายถึง ความน่าจะเป็น (Probability) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันตนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์การทำงาน โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 395)	ร้อยละ (100)
เพศ		
ชาย	133	33.67
หญิง	262	66.33
อายุ		
15 - 30 ปี	109	27.59
31 - 45 ปี	187	47.34
46 - 60 ปี	91	23.04
60 ปีขึ้นไป	8	2.03
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	2.28
ลูกจ้างที่ได้รับการยกเว้นตามกฎหมาย	34	8.61
ประกอบอาชีพส่วนตัว	199	50.38
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	153	38.73
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	106	26.84
มัธยมศึกษา/ปวช.	141	35.70

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 395)	ร้อยละ (100)
ปวส./อนุปริญญา	52	13.16
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	96	24.30
สถานภาพ		
โสด	129	32.66
สมรส	227	57.47
หม้าย/หย่า	39	9.87
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	106	26.84
5,000 - 10,000 บาท	169	42.78
10,001 - 15,000 บาท	59	14.94
15,000 บาทขึ้นไป	61	15.44
ประสบการณ์การทำงาน		
1 - 5 ปี	134	33.92
6 - 10 ปี	119	30.13
11- 15 ปี	58	14.68
มากกว่า 15 ปี	84	21.27

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.33 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.67 มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.34 รองลงมาอายุระหว่าง 15 - 30 ปี อายุ 46 - 60 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.59 ร้อยละ 23.04 และร้อยละ 2.03 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.38 รองลงมาคือ ว่างาน/ไม่มีงานทำ คิดเป็นร้อยละ 38.73 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.28

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.84 และระดับการศึกษาวส./อนุปริญญา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.16

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.47 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 32.66 และหม้าย/หย่า น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.87

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.78 รองลงมาคือ ระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท, ระดับรายได้ 15,000 บาท ขึ้นไป และระดับรายได้ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.84, ร้อยละ 15.44, และร้อยละ 14.94 ตามลำดับ

ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.92 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี, มากกว่า 15 ปี และ 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.13 ร้อยละ 21.27 และร้อยละ 14.68 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้าน สิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินเกี่ยวกับความคิดเห็นผู้ประกันตน
มาตรา 39 โดยรวม

ความคิดเห็นของผู้ประกันตน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านสิทธิประโยชน์	3.91	0.82	มาก
ด้านการให้บริการ	4.02	0.57	มาก
รวม	3.99	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตน มาตรา 39 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) มากกว่าด้านสิทธิประโยชน์ ($\bar{X} = 3.91$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) การแปลความ การจัดอันดับของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านสิทธิประโยชน์

ด้านสิทธิประโยชน์	\bar{X}	<i>S.D.</i>	การแปลผล
1. กรณีเจ็บป่วย	4.29	0.84	มากที่สุด
2. กรณีคลอดบุตร	3.38	1.44	ปานกลาง
3. กรณีทุพพลภาพ	3.87	1.22	มาก
4. กรณีเสียชีวิต	3.98	1.16	มาก
5. กรณีสงเคราะห์บุตร	3.58	1.36	มาก
6. กรณีชราภาพ	4.37	0.82	มากที่สุด
รวม	3.91	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ประกันตน มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กรณีชราภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมากรณีเจ็บป่วย ($\bar{X} = 4.29$) และกรณีคลอดบุตร อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.38$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) การแปลความ การจัดอันดับของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	<i>S.D.</i>	การแปลผล
บุคลากร	4.10	0.80	มาก
สถานที่	3.95	0.79	มาก
ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.71	มาก
รวม	4.02	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ประกันตน มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาด้านบุคลากรค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.10$) ด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.95$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ การจัดอันดับของ ผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการให้บริการของบุคลากร

ด้านการให้บริการของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี	4.12	0.82	มาก
มีความรวดเร็ว กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.07	0.82	มาก
เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.09	0.76	มาก
จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.89	0.85	มาก
ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.02	0.78	มาก
รวม	4.10	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ประกันตน มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมผู้ประกันตนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาด้าน เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการ ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.89$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ การจัดอันดับของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการให้บริการของสถานที่

ด้านการให้บริการของสถานที่	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
สถานที่ที่มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	3.81	0.87	มาก
มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ	3.97	0.77	มาก
มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.91	0.77	มาก
มีพื้นที่ของอาคารในการให้บริการเพียงพอ	3.96	0.76	มาก
มีป้ายบอกพื้นที่หน่วยบริการต่างๆ ที่ชัดเจน	3.89	0.88	มาก
รวม	3.95	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ประกันตน มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการของสถานที่ในภาพรวม ผู้ประกันตนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา มีพื้นที่ของอาคารในการให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.96$) และสถานที่ที่มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.81$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ การจัดอันดับของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการให้บริการของขั้นตอนการให้บริการ

ด้านการให้บริการของขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
แบบฟอร์มเอกสารการติดต่อ อ่านเข้าใจง่าย	4.08	0.71	มาก
มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.14	0.69	มาก
มีการจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	4.23	0.68	มากที่สุด
มีระบบบริการด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.05	0.72	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.03	0.74	มาก
รวม	4.19	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ประกันตน มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการของขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.14$) โดยความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.03$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบ

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามเพศ

แหล่งความแปรปรวน	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ด้านสิทธิประโยชน์					
ชาย	133	3.99	0.85	1.392	0.165
หญิง	262	3.87	0.79		
รวม	395				
2. ด้านการให้บริการ					
ชาย	133	4.06	0.60	1.048	0.295
หญิง	262	4.00	0.55		
รวม	395				

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.8 ไม่พบความแตกต่างในความคิดเห็นของผู้ประกันตนด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig. (p)</i>
1. ด้านสิทธิประโยชน์					
ระหว่างกลุ่ม	3	10.78	3.59	5.565**	0.01
ภายในกลุ่ม	391	252.45	0.65		
รวม	394	263.23			
2. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.55	0.18	0.554	0.645
ภายในกลุ่ม	391	129.00	0.33		
รวม	394	129.55			

** $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนด้านสิทธิประโยชน์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($f = 5.565$) เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ผลวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ		15 – 30 ปี	31 – 45 ปี	46 – 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ด้านสิทธิประโยชน์	\bar{X}	4.13	3.90	3.67	3.75
15 – 30 ปี	4.13	–	0.2284*	0.4609*	0.3830
31 – 45 ปี	3.90	–	–	0.2325*	0.1546
46 – 60 ปี	3.67	–	–	–	0.0778
60 ปีขึ้นไป	3.75	–	–	–	–

** $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 จากความคิดเห็นด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15–30 ปี ตัดสินใจในการสมัครจากความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31–45 ปี และอายุระหว่าง 46–60 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31–45 ปี ตัดสินใจในการสมัครจากความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46–60 ปี

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ด้านสิทธิประโยชน์					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.62	0.54	0.805	0.491
ภายในกลุ่ม	391	261.61	0.67		
รวม	394	263.23			
ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.72	0.24	0.730	0.534
ภายในกลุ่ม	391	128.83	0.33		
รวม	394	129.55			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.11 ไม่พบความแตกต่างในความคิดเห็นของผู้ประกันตนด้านสิทธิประโยชน์และการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการ
ของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านสิทธิประโยชน์					
ระหว่างกลุ่ม	3	6.14	2.05	3.112*	0.026
ภายในกลุ่ม	391	257.09	0.66		
รวม	394	263.23			
ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.96	0.32	0.974	0.405
ภายในกลุ่ม	391	128.59	0.33		
รวม	395	129.55			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนด้านสิทธิประโยชน์ต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($f = 3.112$) เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบเป็น
รายคู่ด้วยวิธีของ LSD ผลวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์
และด้านการให้บริการ ของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
ด้านสิทธิประโยชน์	\bar{X} 3.71	3.99	4.06	3.94
ประถมศึกษา	3.71	-	-0.2743*	-0.3439*
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.99	-	-	-0.0695
ปวส./อนุปริญญา	4.06	-	-	-
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.94	-	-	-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของวิธี LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ด้านสิทธิประโยชน์					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.38	0.19	0.282	0.755
ภายในกลุ่ม	392	262.85	0.67		
รวม	394	263.23			
ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.14	0.07	0.205	0.815
ภายในกลุ่ม	392	129.41	0.33		
รวม	394	129.55			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.14 ไม่พบความแตกต่างในความคิดเห็นของผู้ประกันตนด้านสิทธิประโยชน์และการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามระดับรายได้

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ด้านสิทธิประโยชน์					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.00	0.67	0.996	0.395
ภายในกลุ่ม	391	261.23	0.67		
รวม	394	263.23			
ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.89	0.63	1.931	0.124
ภายในกลุ่ม	391	127.66	0.33		
รวม	394	129.55			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.15 ไม่พบความแตกต่างในความคิดเห็นของผู้ประกันตนด้านสิทธิประโยชน์และการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามระดับรายได้

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยรวมในด้านสิทธิประโยชน์และการให้บริการของผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ด้านสิทธิประโยชน์					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.57	0.86	1.285	0.279
ภายในกลุ่ม	391	260.66	0.67		
รวม	394	263.23			
ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.52	0.17	0.529	0.663
ภายในกลุ่ม	391	129.03	0.33		
รวม	394	129.55			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.16 ไม่พบความแตกต่างในความคิดเห็นของผู้ประกันตนด้านสิทธิประโยชน์และการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ปรากฏผลการวิจัย สรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และการให้บริการ ที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตน ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

1.1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้าน สิทธิประโยชน์ และการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

1.1.3 เพื่อเสนอแนะ แนวทางที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการของผู้ประกันตน มาตรา 39 ที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนมาตรา 39 ที่มาติดต่อขอรับบริการที่ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำนวน 395 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามด้วย วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าสถิติการทดสอบค่าที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความ แตกต่างในเชิงสถิติ จะทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีของ LSD และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันตนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ประกันตนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.33 อายุอยู่ระหว่าง 31 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.34 ประกอบอาชีพส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 50.38 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 35.70 มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 57.47 รายได้ต่อเดือน

ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.78 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.92

1.3.2 ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการที่มีผลในการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ในภาพรวม และในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน ปรากฏว่า ด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับสูงกว่า ด้านสิทธิประโยชน์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

เมื่อพิจารณาผลการศึกษเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกันตนค่อปัจจัยที่มีผลในการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 เป็นรายด้านจะพบว่า

1) ด้านสิทธิประโยชน์ ในภาพรวม ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นในแต่ละกรณี พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 2 กรณี ได้แก่ กรณีชราภาพ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.37$) และกรณีเจ็บป่วย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.29$) โดยสิทธิประโยชน์กรณีคลอดบุตรมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.38$)

2) ด้านการให้บริการ ในภาพรวม ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทุกกรณี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละกรณี พบว่า ขั้นตอนการให้บริการความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.10$) และด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.95$)

1.3.3 ผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนค่อปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า

1) ด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เฉพาะผู้ประกันตนในด้านอายุ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เฉพาะผู้ประกันตนในด้านระดับการศึกษาต่างกัน

2) ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

1.3.4 ผลจากการสรุปปัญหา และอุปสรรค ของผู้ประกันตนมาตรา 39 ที่มีต่อด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 พบว่า

1) ด้านสิทธิประโยชน์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสนอความเห็นว่ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับคืออยู่แล้ว และได้นำเสนอปัญหา อุปสรรคในด้านต่างๆ ได้แก่ การได้รับสิทธิน้อยไป อยากให้มีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ต่างๆ ไป และเพิ่มกรณีทันตกรรม อยากใช้สิทธิกรณีทันตกรรมโดย

ไม่ต้องมาเบิกจากประกันสังคม และมีปัญหาในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ชัดเจน โรงพยาบาลให้การรักษาไม่เท่าเทียมกันกับกลุ่มคนไข้อื่นๆ ที่มาใช้บริการ อยากให้มีการพัฒนาสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ และโรงพยาบาลที่ต้องการใช้ก็ไม่อยู่ในโครงการประกันสังคม

2) ด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นว่า คืออยู่แล้ว แต่มีปัญหา อุปสรรค อื่นๆ ได้แก่ โทรศัพท์ติดต่อยาก เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ขอให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ในช่วงวันที่ 15, 29 เนื่องจาก มีคนมาติดต่อบ่อย เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการไม่ดี ตอบคำถามและอธิบายรายละเอียดให้มากกว่านี้ สถานที่ตั้งไม่สะดวก และการบริการจ่ายเงินครั้งก่อนๆ บริการไม่ดี

3) ข้อเสนอแนะของผู้ประกันตน ต่อสิทธิประโยชน์ และการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นอยู่แล้ว โดยมีข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ได้แก่ อยากให้มีข้อมูลข่าวสารส่งให้ผู้ประกันตน ควรมีการควบคุมมาตรฐานโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม อยากให้เลือกโรงพยาบาลได้แบบไม่มีข้อจำกัด ต้องการให้มีการพัฒนาไปเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการดี แต่ต้องการให้เข้าใจลูกค้า อยากให้เพิ่มสิทธิประโยชน์มากกว่านี้ และต้องการให้ธนาคารตัดเงินซ้ำ กรณีที่ครั้งแรกเงินในบัญชีไม่พอ

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

2.1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ที่มีผลในการสมัครเป็นผู้ประกันตนพบว่า

ในภาพรวม ผู้ประกันตนมาตรา 39 มีระดับความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกันตนที่สมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 นั้นมีความคิดเห็นว่าจะต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนกับสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนเคยได้รับ และต้องการจะได้รับสิทธิประโยชน์นั้นจากสำนักงานประกันสังคมต่อไป ดังนั้น ปัจจัยในด้านสิทธิประโยชน์และด้านการให้บริการ ข้อมเป็นแรงจูงใจที่มีผลสำคัญอย่างยิ่งต่อการมาสมัคร ที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ระดับความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ และกรณีเจ็บป่วย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนกรณีอื่นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กรณีเสียชีวิต ทูพลาภาพ สงเคราะห์บุตร ตามลำดับ และกรณีคลอดบุตรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติยา ไสภณโก โดย(2541) ที่ศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 โดยศึกษาถึงปัจจัยต่อการตัดสินใจของบุคคลเพื่อเข้าสู่ระบบประกันสังคมของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกันตนมีความคาดหวังในกรณีเจ็บป่วยมากที่สุด และกรณีคลอดบุตรเป็นลำดับสุดท้าย

สำหรับระดับความคิดเห็นในด้านการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ บุคลากร และสถานที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีการดำเนินการตามมาตรฐาน ของ ISO 9001 จึงมีรูปแบบในการกำหนดขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ และการให้บริการที่ชัดเจน เป็นธรรม และเข้าใจง่าย ในขณะที่สำนักงานตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าพิวเจอร์พาร์ค บางแค จึงทำให้ผู้ประกันตนมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ แต่เนื่องจากในขณะที่ทำการศึกษาวิจัย ห้างสรรพสินค้าอยู่ระหว่างการปรับปรุงอาคารสถานที่ จึงเป็นสาเหตุให้ส่งผลกระทบต่อการมาขอรับบริการของผู้ประกันตน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของภัทรภรณ์ ภาคการ (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน: กรณีศึกษาศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือของ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าผู้ที่มาขอรับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อปัจจัยที่มีผลในการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า

2.2.1 ด้านสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 เฉพาะอายุ ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15 – 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31- 45 ปี และ อายุระหว่าง 46 - 60 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46- 60 ปี อาจเนื่องมาจาก ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี มีความคิด และวิเคราะห์ถึงสิทธิประโยชน์ที่จะ ได้รับเมื่อสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างรอบคอบ ก่อนการสมัคร เพื่อหวังเป็นหลักประกันเพราะมีอายุที่สูงขึ้น และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เฉพาะด้านการศึกษา โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์น้อยกว่า

ผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. และระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังที่จะพึ่งพาสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับ จากประกันสังคมเมื่อยามยาก เนื่องจากไม่ต้องการมีความเสี่ยงในการดำเนินชีวิต และเป็นภาระของ บุคคลอื่น ช่องทางในการเลือกหลักประกันความมั่นคงมีน้อย และเป็นหลักประกันภาครัฐที่มองว่า ความเชื่อถือได้สูง

2.2.2 ด้านการให้บริการ ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ประกันตนจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์การทำงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มี ผลในการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของบังอร จันทร์ไพโรจน์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่อายุ และสถานภาพ ต่างกัน มีความ คิดเห็นแตกต่างกัน แต่สอดคล้องกันที่เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แม้จะเป็นหน่วยงาน ราชการแต่ก็มีการจัดกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่อง คอมพิวเตอร์ ระบบคิวในการให้บริการที่ทันสมัย มีการเชื่อมโยงของระบบข้อมูลในการปฏิบัติงาน ซึ่งกันและกันอย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้องในการ ให้บริการทุกภาคส่วนของสำนักงาน ประกอบกับได้มีการพัฒนา และมอบหมายบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานในแต่ละจุดบริการ โดยเปิดให้บริการตั้งแต่ 08.30 น. ถึง 16.30 น. ไม่หยุด พักรักษาใจส่งผลให้ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อขอรับบริการมีความคิดเห็นที่ดีต่อการ ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

3. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาจากปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนแล้ว ก็ยังคงมีสิ่งที่จะต้องแก้ไข และพัฒนา ผู้วิจัยจึง ได้ จำแนกข้อเสนอแนะเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 สำนักงานประกันสังคม ควรกำหนดคน โยบาย หรือยุทธศาสตร์ด้านการ ประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม ด้วยสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งเอกสาร และ การบรรยายให้ความรู้ในสถานประกอบการแบบเชิงรุกเพื่อให้ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง

3.1.2 สำนักงานประกันสังคม ควรจัดทำคู่มือเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน มาตรา 39 ให้กับผู้ประกันตนที่ มาสมัคร โดยมีข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ประกันตนในการชำระเงิน สมทบ ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ที่ได้รับแต่ละกรณี การจัดเตรียมเอกสารในการขอรับสิทธิประโยชน์ และขั้นตอนในการขอรับบริการ

3.1.3 ควรกำหนดนโยบายในการดำเนินการจัดทำตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 อย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาลดขั้นตอนการให้บริการในขบวนการที่มีผู้ติดต่อขอรับบริการ จำนวนมาก เพื่อให้มีขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการที่ดีขึ้น และการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาทักษะในการให้บริการ ที่มุ่งหวังให้ผู้มาขอรับบริการพึงพอใจ และปลูกจิตสำนึกในเรื่องทัศนคติที่ดีต่อองค์กร แก่บุคลากร ทุกคนที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1.4 ควรจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละกลุ่มงาน ควรบริหารจัดการ พื้นที่ใช้สอยของสำนักงาน ให้เกิดความเหมาะสมใช้ประโยชน์ได้สูงสุด มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือคณะกรรมการ แก้วไข ปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการ และมีแผนการพัฒนาบุคลากร ในการให้ความรู้ ทักษะ เพื่อสร้างความพร้อมต่อการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการ ปฏิบัติงาน และนโยบายขององค์กร ในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัย ในเชิงคุณภาพ และปริมาณ ในเรื่องความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในแต่ละด้าน อย่างละเอียด เนื่องจากปัจจุบันระบบการประกันสุขภาพมี การขยายบริการและสิทธิประโยชน์ โดยมีรูปแบบการประกันภัยที่หลากหลายในราคาถูกลง ที่มุ่งใจ ถูกค่าให้เข้าไปใช้บริการมากขึ้น สำนักงานควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบในด้านสิทธิ ประโยชน์และจำนวนค่าเบี้ยประกัน เพื่อนำไปวิเคราะห์ความต้องการในการเพิ่มสิทธิประโยชน์ และจำนวนเงินสมทบที่สำนักงานจะจัดเก็บได้อย่างเหมาะสม

3.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพ และปริมาณเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการ มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในกลุ่มของผู้ประกันตน และนายจ้าง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานในกลุ่มอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อนำผลการวิจัยมาร่วมพิจารณาปรับปรุง และพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม

3.2.3 การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งกลุ่มประชากรดังกล่าวเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ในเขต กรุงเทพมหานคร ดังนั้น ควรมีการศึกษาในเรื่องดังกล่าวกับกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 ในส่วนภูมิภาค

เพื่อจะได้รับทราบความต้องการ และความคาดหวังในการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ในภูมิภาค
เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา สิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับความต้องการ และการ
ให้บริการที่เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพ โดยเท่าเทียมกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติยา โสภณโกไคย (2541) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตาม มาตรา 39 ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และ พ.ศ.2537” วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กองนิติการ สำนักงานประกันสังคม (2543) พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กรุงเทพมหานคร
- คณิงสุข ยิ้มประสิทธิ์ (2548) “ประสิทธิภาพของการบริการทางการแพทย์ในระบบประกันสังคม ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่รับบริการจากโรงพยาบาล เจ้าพระยาอภัยภูเบศร” ปัญหาพิเศษศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จันทร์เพ็ญ ฐิตวัฒน์กุล (ม.ป.ป.) (2545) การวิเคราะห์รายรับ รายจ่าย และฐานค่าจ้างในการคำนวณ เงินสมทบกองทุนประกันสังคม กรณีศึกษาผู้ประกันตนมาตรา 39 นนทบุรี สำนักงานประกันสังคม
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2544) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ใน เอกสาร การสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1 : 7-10 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จรัส นามโคตร (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนโดยสมัครใจ: กรณีศึกษาผู้ประกันตนโดยสมัครใจเขตจังหวัดนนทบุรี” การศึกษาค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาญชัย แสงศักดิ์ (2547) *กฎหมายปกครอง* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร วิญญูชน
- ฐปนรรต พรหมอินทร์ และคณะ (2549) “องค์กรเอกชนกับการบริการสาธารณะ” ใน *ประมวล สาระชุดวิชาประชาสังคมและชุมชนท้องถิ่น* หน่วยที่ 7 : 5-6, 14-16 นนทบุรี สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บังอร จันทร์ไพโรจน์ (2551) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 รามอินทรา กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- ปวัน บุญบันดาล (2547) “ การศึกษาความคิดเห็นของทหารประจำการที่มีต่อแรงจูงใจในการสมัครเข้ารับราชการทหาร ศึกษาเฉพาะกรณีทหารกองประจำการในพื้นที่จังหวัดราชบุรี”
ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ภัทรภรณ์ ภาคการ (2550) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน กรณีศึกษาศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดระยอง” ปัญหาพิเศษปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา
- ราณี อธิชัยกุล (2550) “การจูงใจและการสื่อสารในองค์กร” ในประมวลสาระชุดวิชา การจัดการ
องค์กรและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 7 : 22 – 23 นนทบุรี
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา
- วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535) การแก้กฎหมายประกันสังคม. เอกสารประกอบการสัมมนา สมาคม
กฎหมายแรงงาน กรุงเทพมหานคร สำนักงานประกันสังคม
- วิทยา คำนอรังกุล (2547) หัวใจบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร: มติชน.
- วีระ เขียวธโนปจัย (2546) “ปัจจัยจูงใจที่ทำให้ชายไทยสมัครใจเข้ารับราชการเป็นทหารกองประจำการ
ศึกษาเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร” งานศึกษาประจำกลุ่ม โรงเรียนเสนาธิการทหารบก
เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ (2548) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ
สาธารณะ” ใน ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์
หน่วยที่ 5 : 225-230, 270-271 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุษยา (2547) การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์ กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รุ่งนิรันดร์ อังคมธากร (2542) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจ”
วิทยานิพนธ์ คณะสถิติประยุกต์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศรินันท์ รัตนาก (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพของลูกจ้างที่
ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน กรณีศึกษาศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจังหวัด
ปทุมธานี” การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- สมพร ทองชื่นจิตต์ (2543) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการด้านประกันสังคม: กรณีศึกษาผู้ประกันตน ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 5 (ประชาชน) กรุงเทพฯ”
 ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สหัฐชา บุญวงศ์ (2548)” ปัญหาและอุปสรรคของนายจ้างที่ค้างชำระหนี้เงินสมทบกองทุน
 ประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี” สารนิพนธ์ปริญญา
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- สำนักงานประกันสังคม (2553) เปิดความรู้สู่ยุทธศาสตร์ประกันสังคม กรุงเทพมหานคร
- อำพล สิงห์โกวินท์ (2537) บทความการประกันสังคมในประเทศไทย กรุงเทพฯ กองวิชาการและ
 แผนงาน สำนักงานประกันสังคม
- อารี หลวงนา (2542)” แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการ
 ตำรวจในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ “ การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

โครงการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 39 ในด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง

1) ข้อมูลที่ได้สำรวจเป็นข้อมูลที่จะถูกนำไปใช้ประกอบการศึกษา วิเคราะห์ และอ้างอิงในเชิงวิชาการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และจะใช้เพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น

2) แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปผู้ประกันตน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปผู้ประกันตน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมายกากบาท X ลงในข้อที่ตรงกับความจริง

ข้อ 1 เพศผู้ตอบ

1) ชาย

2) หญิง

ข้อ 2 อายุ

1) 15 – 30 ปี

2) 31 – 45 ปี

3) 46 – 60 ปี

4) 60 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 อาชีพ

- | | |
|--------------------------|---------------------------------------|
| 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2) ลูกจ้างที่ได้รับการยกเว้นตามกฎหมาย |
| 3) ประกอบอาชีพส่วนตัว | 4)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ |

ข้อ 4 ระดับการศึกษา

- | | |
|-------------------|------------------------|
| 1) ประถมศึกษา | 2) มัธยมศึกษา/ปวช. |
| 3) ปวส./อนุปริญญา | 4)ปริญญาตรีหรือสูงกว่า |

ข้อ 5 สถานภาพ

- | | | |
|--------|---------|---------------|
| 1) โสด | 2) สมรส | 3) หม้าย/หย่า |
|--------|---------|---------------|

ข้อ 6 ระดับรายได้ (บาท/เดือน)

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท | 2) 5,000 – 10,000 บาท |
| 3) 10,001 – 15,000 บาท | 4) 15,000 บาท ขึ้นไป |

ข้อ 7 ประสบการณ์ในการทำงานในสถานประกอบการ

- | | |
|---------------|------------------|
| 1) 1 – 5 ปี | 2) 6 – 10 ปี |
| 3) 11 – 15 ปี | 4) มากกว่า 15 ปี |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาพร้อมทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับปัจจัยที่มีผลต่อการสมัคร
เป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

2.1 ด้านสิทธิประโยชน์

ข้อ	ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่มีผลต่อการสมัคร เป็นผู้ประกันตนมาตรา 39	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
8	ท่านมีความคาดหวังในการใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วย					
9	ท่านมีความคาดหวังในการใช้สิทธิกรณีคลอดบุตร					
10	ท่านมีความคาดหวังในการใช้สิทธิกรณีทุพพลภาพ					
11	ท่านมีความคาดหวังในการใช้สิทธิกรณีเสียชีวิต					
12	ท่านมีความคาดหวังในการใช้สิทธิกรณีสงเคราะห์บุตร					
13	ท่านมีความคาดหวังในการใช้สิทธิกรณีชราภาพ					

2.2 ด้านการให้บริการ

ข้อ	ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการสมัคร เป็นผู้ประกันตนมาตรา 39	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
14	ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี					
15	มีความรวดเร็ว กระฉือหรือร้อนในการให้บริการ					
16	เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
17	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
18	ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					

2.2 ด้านการให้บริการ (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการสมัคร เป็นผู้ประกันตนมาตรา 39	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
	ด้านสถานที่					
19	สถานที่ตั้งมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ					
20	มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ					
21	มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
22	มีพื้นที่ของอาคาร ในการให้บริการเพียงพอ					
23	มีป้ายบอกพื้นที่หน่วยบริการต่างๆ ที่ชัดเจน					
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
24	แบบฟอร์มเอกสารการติดต่อ อ่านเข้าใจง่าย					
25	มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
26	มีการจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี					
27	มีระบบบริการด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย					
28	ความรวดเร็วในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

29. ปัญหาอุปสรรค

ด้านสิทธิประโยชน์.....

.....

.....

ด้านการให้บริการ.....

.....

.....

30. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการอนุเคราะห์ข้อมูล

ภาคผนวก ข
ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**1. นางสาวรัตนา เกตุรัตนกุล**

ผู้ตรวจราชการกรม

สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

2. นายวิริยะ จันกลิ่น

ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

3. นางสาวชนพร ชัยเวช

นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบเงินสมทบ

สำนักเงินสมทบ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

การหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามกับจุดประสงค์ (รายบุคคล) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์
(Index of Item – objective Congruence)

$\sum X$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			$\sum X$	IOC
	1	2	3		
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
18	1	1	1	3	1
19	1	1	1	3	1
20	1	1	1	3	1
21	1	1	1	3	1
22	1	1	1	3	1
23	1	1	1	3	1

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			Σx	IOC
	1	2	3		
24	1	1	1	3	1
25	1	1	1	3	1
26	1	1	1	3	1
27	1	1	1	3	1
28	1	1	1	3	1
ผลรวม IOC					21

$$\begin{aligned} \text{ค่า IOC} &= \frac{21}{21} \\ &= 1 \end{aligned}$$

ภาคผนวก ก
การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V8	4.3125	.9651	32.0
2.	V9	3.8438	.9197	32.0
3.	V10	4.0625	1.1897	32.0
4.	V11	4.1250	1.2378	32.0
5.	V12	3.8750	1.0080	32.0
6.	V13	4.4063	.9456	32.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	24.6250	26.4355	5.1415	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V8	20.3125	18.9960	.7736	.8747
V9	20.7813	20.4345	.6200	.8959
V10	20.5625	17.6089	.7423	.8795
V11	20.5000	16.7097	.8096	.8683
V12	20.7500	19.8065	.6256	.8954
V13	20.2188	18.8216	.8190	.8687

Reliability Coefficients

N of Cases = 32.0

N of Items = 6

Alpha = .8988

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V14	4.5000	.6222	32.0
2.	V15	4.6250	.4919	32.0
3.	V16	4.5313	.5671	32.0
4.	V17	4.4688	.6214	32.0
5.	V18	4.5625	.5644	32.0
6.	V19	3.9688	.9327	32.0
7.	V20	4.3438	.7007	32.0
8.	V21	3.6563	.9708	32.0
9.	V22	3.9375	.7156	32.0
10.	V23	4.0938	.8930	32.0
11.	V24	4.2188	.7507	32.0
12.	V25	4.2813	.6832	32.0
13.	V26	4.3125	.6445	32.0
14.	V27	4.2500	.6720	32.0
15.	V28	4.4375	.6690	32.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	64.1875	54.2863	7.3679	Variables
Item-total Statistics				15
	Scale	Scale	Corrected	Alpha
	Mean	Variance	Item-	if Item
	if Item	if Item	Total	Deleted
	Deleted	Deleted	Correlation	
V14	59.6875	48.1573	.6649	.9153
V15	59.5625	49.0927	.7184	.9152
V16	59.6563	48.6200	.6759	.9154
V17	59.7188	48.4022	.6359	.9161
V18	59.6250	48.9516	.6351	.9164
V19	60.2188	46.4345	.5493	.9205
V20	59.8438	47.6845	.6315	.9161
V21	60.5313	47.1603	.4637	.9246
V22	60.2500	47.6774	.6169	.9165
V23	60.0938	46.4748	.5761	.9190
V24	59.9688	46.6119	.6937	.9141
V25	59.9063	46.4748	.7885	.9113
V26	59.8750	47.5323	.7133	.9138
V27	59.9375	46.8347	.7610	.9123
V28	59.7500	47.2258	.7192	.9135

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 32.0
Alpha = .9212

N of Items = 15

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสุภาณี หิรัญสมบูรณ์
วัน เดือน ปี	26 พฤศจิกายน 2505
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ทำงาน	สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 กระทรวงแรงงาน
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ