

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม
จังหวัดสงขลา

ผู้วิจัย นายภาวินท์ พานเทียนทอง **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์วิเชียร เลิศโกกานนท์ (2) รองศาสตราจารย์ครรชณี
บุญเหมือนใจ (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ตฤมาส อังสุโชติ **ปีการศึกษา** 2548

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ
บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
ผู้ประกันตน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และประเภทของกองทุน (3) เพื่อศึกษาความต้องการ
เพิ่มเติมของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา (4) เพื่อศึกษา
ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ที่มารับบริการประกันสังคมจังหวัดสงขลาจำนวน 400 คน
เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกันตน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน
ทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างระหว่างคู่ จะทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงาน
ประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ
อยู่ในในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ
ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ และประเภทกองทุนที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจ
ต่อบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ประกันตนที่มีเพศ และผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3)
ผู้ประกันตนมีความต้องการที่เพิ่มเติม ในด้าน จำนวนเงินที่ได้รับจากการจ่ายประโยชน์ทดแทน
เพิ่มขึ้น รองลงมา คือ บริการน้ำดื่มที่สะอาดระหว่างรอรับบริการ (4) ปัญหาที่ผู้ประกันตนพบมาก
ที่สุดในการให้บริการ คือ ความเข้าใจของผู้ประกันตนในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเพราะซับซ้อน
เกินไป รองลงมาได้แก่ปัญหาด้านที่นั่งคอย และที่จอดรถไม่เพียงพอ ตามลำดับ

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

Thesis title: The Satisfaction Of Insured Persons Towards the Social Security Office Of Songkhla

Researcher: Mr. Kavin Phantaintong; **Degree:** Master of Business Administration; **Thesis**

advisors: (1) Wichein Leutpokanon, Associate Professor; (2) Dutchanee Boonmaunjai, Associate Professor; (3) Assistant Professor Dr. Supamas Angsuchoti; **Academic Year :** 2005

ABSTRACT

The objectives of this research are to (1) Study the level of satisfaction of insured persons towards the service of the Social Security Office of Songkhla;. (2) Compare the satisfaction of insured persons varied by personal data and type of fund;. (3) study the further needs of insured persons that are serviced by the Social Security Office of Songkhla; and .(4) study the problems and obstacles of insured persons who come to use the service of the Social Security Office of Songkhla .

The study group is 400 insured persons who come to use the service of the Social Security Office of Songkhla. The instrument is a questionnaire asking about the satisfaction of insured persons. The statistic used for data analysis are: Percentage, Mean, Standard deviation, T-score and One way ANOVA. When there is a difference between pairs, the statistic used is to compare the mean between a pair by Cheffe's method.

The results of the study are as follows: (1) The satisfaction of insured persons towards the service of the Social Security Office of Songkhla in the aspects of personnel, the process of services, and the systems of services are in the high level. (2) Comparing among the insured persons that are different in age, level of education, times of contact for service and the type of fund, they have the same level of satisfaction towards the service as a whole. However the insured persons that are different in gender and income per month have a statistically different level of satisfaction toward the service as a whole at the level of 0.05. (3) The future needs of insured persons are firstly that they would like to get more revenue. Secondaly, they would like to have a clean drinking water service while they are waiting for the service. (4) The problem that the insured persons have encountered most is difficulty in understanding some benefits of the fund because they are too complicated. The next most encountered problems are is the seats in the waiting rooms and the car parking spaces are insufficient, respectively.

keywords: Satisfaction, Insured persons, the Social Security Office of Songkhla

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ วิเชียร เลิศโกถานนท์ รองศาสตราจารย์ครรชณี บุญเหมือนใจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกมาส อังสุโชติ ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ คุณอุตุร ชัยวรารักษ์ หัวหน้าประกันสังคมจังหวัดสงขลา ที่กรุณาช่วยแนะนำและตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนกำลังใจจากครอบครัว รวมถึงเพื่อน เป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่าเป็นอย่างยิ่ง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าประโยชน์จากการวิจัยนี้จะเป็นของขวัญอันล้ำค่าแก่ผู้ที่สนใจทั้งหลาย

กาวินท์ พานเทียนทอง

พฤศจิกายน 2548

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	23
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา.....	30
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน	47
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน	49
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	53
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตน.....	68
ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ.....	68
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปการวิจัย	70
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	84
แบบสอบถาม.....	85
ประวัติผู้วิจัย.....	90

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1	จำนวนผู้ประกันคนที่มาติดต่อขอใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา.....	33
ตารางที่ 2.2	จำนวนผู้ประกันคนที่ใช้สิทธิประโยชน์ในแต่ละกรณีกองทุน ประกันสังคม.....	34
ตารางที่ 2.3	จำนวนผู้ประกันคนที่ใช้สิทธิประโยชน์ในแต่ละกรณีกองทุนเงินทดแทน..	34
ตารางที่ 4.1	จำนวนผู้ประกันตน จำแนกตามลักษณะทั่วไปของประชากร.....	47
ตารางที่ 4.2	ระดับของความพึงพอใจด้านบุคลากร.....	49
ตารางที่ 4.3	ระดับของความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ.....	50
ตารางที่ 4.4	ระดับของความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ.....	52
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตน ต่อการให้บริการ	53
ตารางที่ 4.6	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านบุคลากรจำแนก ตามเพศ.....	54
ตารางที่ 4.7	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ ให้บริการจำแนกตามเพศ	54
ตารางที่ 4.8	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านระบบการ ให้บริการจำแนกตามเพศ	55
ตารางที่ 4.9	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมจำแนกตาม เพศ.....	55
ตารางที่ 4.10	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนก ตามอายุ.....	56
ตารางที่ 4.11	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ ให้บริการ จำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 4.12	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านระบบการ ให้บริการ จำแนกตามอายุ	57
ตารางที่ 4.13	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมจำแนกตาม อายุ.....	57
ตารางที่ 4.14	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4. 28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยรับบริการ.....	65
ตารางที่ 4. 29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของกองทุน.....	66
ตารางที่ 4. 30 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทของกองทุน.....	66
ตารางที่ 4. 31 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทของกองทุน.....	67
ตารางที่ 4. 32 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมด้านระบบการให้บริการจำแนกตามประเภทของกองทุน.....	67
ตารางที่ 4. 33 สรุปบริการที่ความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตน.....	68
ตารางที่ 4. 34 สรุปปัญหาที่ผู้ประกันตนพบมากที่สุดในการให้บริการ	69

สารบัญญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	สามเหลี่ยมแห่งบริการ.....	24
ภาพที่ 2.2	กระบวนการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา.....	36

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งของงานสวัสดิการสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้ไม่ต้องประสบกับความเดือดร้อน ไม่ต้องสูญเสียรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วนหรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การครองชีพ มีพื้นฐานหลักการที่ว่ารัฐเป็นผู้จัดดำเนินการและช่วยสมทบเงินส่วนหนึ่งนอกเหนือจากที่สมาชิกและนายจ้างของสมาชิกต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนเพื่อสะสมไว้ในการบำบัดความเดือดร้อนของสมาชิก จึงสามารถกล่าวได้ว่า การประกันสังคมเป็นโครงการที่ให้หลักประกันและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่แก่สมาชิก โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้หรือเคยมีรายได้มาก่อนให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

สำหรับการดำเนินงานประกันสังคมรัฐบาลเป็นผู้ให้การสนับสนุนและควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โดยการออกกฎหมายบังคับใช้กับสถานประกอบการทุกประเภทที่มีการว่าจ้างแรงงานตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป

หลักการสำคัญของโครงการประกันสังคม คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการช่วยตนเอง ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนเป็นลักษณะภาษีพิเศษ (Ear Mark Tax) ถือเป็นความร่วมมือกันเสี่ยง (Sharing of the Risk) เพื่อช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกัน หรือที่เรียกว่าหลักการแบบเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลเป็นผู้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน

นอกจากนี้ อ่ำพล สิงห์โกวินท์ (2537 : 1) ได้อธิบายหลักการประกันสังคมโดยทั่วไปไว้ดังนี้

- 1) การประกันสังคม เป็นวิธีการออกเงินสมทบ โดยฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลเข้าไปมีส่วนร่วม แต่ลักษณะการช่วยเหลือหรืออุดหนุนโดยใช้เงินของรัฐ
- 2) การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคม นั้นถือเป็นลักษณะของการบังคับโดยข้อยกเว้นไว้น้อยมาก
- 3) เงินสมทบที่จ่ายจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษ เพื่อใช้ประโยชน์ทดแทน ตามที่ได้กำหนด
- 4) ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

5) สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนเกิดจากการได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข

6) อัตราการจ่ายเงินสมทบ ปกติจะพิจารณาจากรายได้ หรือมีจะนั้นก็พิจารณาจากสถานภาพของบุคคล

7) การประกันสังคมประเภทการเจ็บป่วยในงาน ปกตินายจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว

8) แต่บางกรณีรัฐให้ความช่วยเหลือเงินอุดหนุนด้วย

สำหรับประเทศไทยได้มีรูปแบบการดำเนินการจัดสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานในรูปแบบประกันสังคม โดยมีสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจดังกล่าวภายใต้วิสัยทัศน์ 2005 (Vision 2005) ที่ว่า “เป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการทางด้านประกันสังคมอันเป็นที่ต้องการของสังคม ซึ่งจะบรรลุโดย

- มีการบริหารองค์กรที่ดีมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วประเทศ
- มีบุคลากรที่มีทักษะสูง
- มีการบริหารกองทุนที่มีประสิทธิภาพ

สำนักงานประกันสังคม มีความมุ่งมั่นและอุดมการณ์ ที่จะปฏิบัติภารกิจ ด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ เน้นการทำงานเป็นทีม มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ มีคุณธรรมและซื่อสัตย์ เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์และการบริการที่เป็นเลิศ (สำราญ นุตรสมาน, 2539 : 8) ดังนี้

1) ต้องการให้ระบบประกันสังคมเป็นที่ศรัทธาของคนไทย และสามารถสร้างหลักประกันที่มั่นคงในชีวิตของผู้ประกันตนในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งหมายความถึงการเพิ่มประโยชน์ทดแทนและขยายความคุ้มครองประกันสังคมให้กว้างขวางยิ่งขึ้นในอนาคต

2) ต้องการให้บริการที่ดีเลิศ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ประกันตน ด้วยการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นที่น่าประทับใจ

3) ต้องการเสริมสร้างกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนให้มีเสถียรภาพ

การให้บริการผู้ประกันตน เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการของสำนักงานประกันสังคม ที่จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตลอดจนมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน โดยได้มีการดำเนินการในรูปแบบกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม ซึ่งมีการจ่ายเงินทดแทนหรือประโยชน์ทดแทนให้แก่ ลูกจ้างหรือผู้ประกันตนภายใต้กองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 มี 2 ลักษณะ ได้แก่

1. สวัสดิการในรูปตัวเงิน (IN CASH)
2. สวัสดิการในรูปบริการทางการแพทย์ (IN KIND)

สำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน ที่มีภารกิจหลักในการบริหารเงินกองทุนดังกล่าว โดยมีหน่วยงานในการให้บริการผู้ประกันตนที่ติดต่อขอรับประโยชน์ทดแทนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย สำนักงานประกันสังคมได้วางระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลทั่วประเทศ เพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วที่สุด ในการนี้ได้รวมถึงสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลาด้วยที่ต่างต้องถูกคาดหวังบริการที่เป็นเลิศ จากนายจ้าง ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนและจ่ายเงินสมทบกองทุน

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา สังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาคที่จะต้องปฏิบัติตามภารกิจภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ในการพัฒนาระบบการบริหารและการให้บริการของกองทุน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย ตามความมุ่งหวังที่ผู้ประกันตนและนายจ้างผู้มาใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เป็นเลิศจากหน่วยงาน

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ควรจะได้รับ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา เพื่อผลการวิจัยที่ได้จะเป็นสื่อสะท้อนภาพการทำงาน ของหน่วยงาน และนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

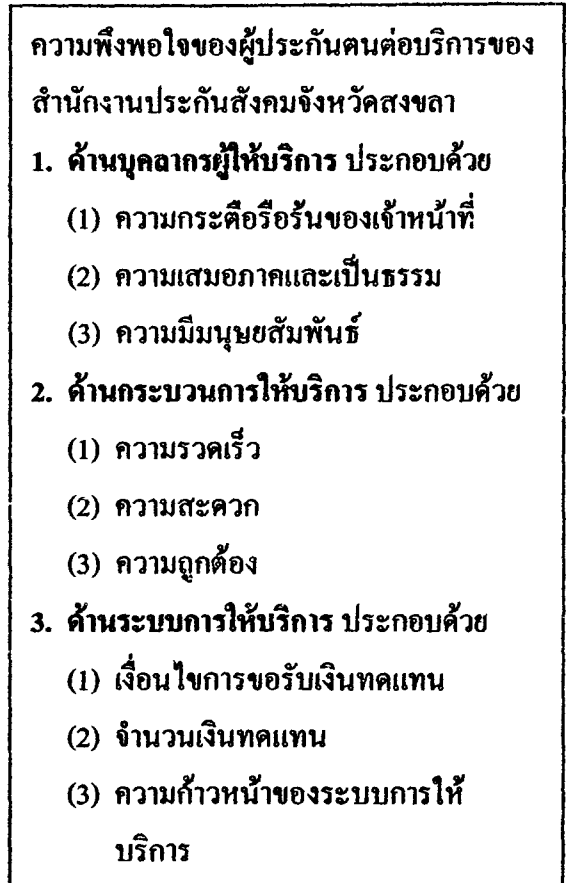
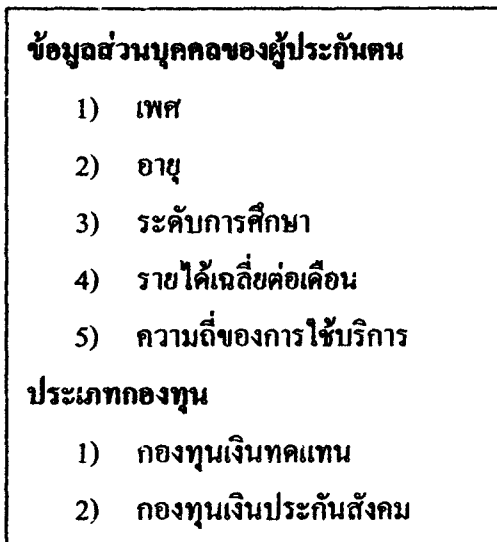
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และประเภทกองทุน
- 2.3 เพื่อศึกษาความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา
- 2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 ผู้ประกันตนเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน
- 4.2 ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน
- 4.3 ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน
- 4.4 ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน
- 4.5 ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน
- 4.6 ผู้ประกันตนที่มีประเภทกองทุนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ประชากร คือ ผู้ประกันตนที่มาขอรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา

5.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ - 3 เมษายน 2548

5.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

5.3.1 ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 5) ความถี่การใช้บริการ

ประเภทกองทุนที่มาขอรับบริการ

- 1) กองทุนเงินทดแทน
- 2) กองทุนประกันสังคม

5.3.2 ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ในสามด้าน ได้แก่

- 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
 - (1) ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่
 - (2) ความเสมอภาคและความเป็นธรรม
 - (3) ความมีมนุษยสัมพันธ์
- 2) ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
 - (1) ความรวดเร็ว
 - (2) ความสะดวก
 - (3) ความถูกต้อง
- 3) ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
 - (1) เงื่อนไขการขอรับเงินทดแทน
 - (2) จำนวนเงินทดแทน

(3) ความก้าวหน้าของระบบการให้บริการ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ประกันคนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดสงขลา ในสามด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ

6.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและเป็นธรรม และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่

6.3 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็ว ความสะดวกในการติดต่อขอรับเงินทดแทนหรือประโยชน์ และความถูกต้องของเงินทดแทนหรือประโยชน์ทดแทนที่ได้รับ

6.4 ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง เงื่อนไขการขอรับเงินทดแทน จำนวนเงินทดแทน และความก้าวหน้าของการให้บริการ

6.5 ประเภทของกองทุน หมายถึง กองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคม

6.5.1 กองทุนเงินทดแทน หมายถึง กองทุนที่จ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันคนเมื่อถูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือถึงแก่ความตายหรือสูญหายเนื่องจากการทำงาน

6.5.2 กองทุนประกันสังคม หมายถึง กองทุนที่จ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันคน ในกรณีต่างๆ ดังนี้ เจ็บป่วย คลอดบุตร ประกันอุบัติเหตุและโรคอันเกิดจากการทำงาน ทุพพลภาพ ชราภาพ เสียชีวิต และประกันการว่างงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ทราบถึงความต้องการด้านบริการอื่นๆ ของผู้ประกันคนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน ประกันสังคมของจังหวัดสงขลา

7.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลาสามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาบริการของหน่วยงานต่อไป

7.3 ผู้ประกันคน นายจ้าง และผู้มาติดต่อหน่วยงานได้รับบริการที่มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

7.4 เป็นแนวทางแก่ผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา มีแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม
2. แนวคิดเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม
3. แนวคิดเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
6. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม

1.1 ความเป็นมา

การประกันสังคมมีขึ้นเป็นครั้งแรก ที่ประเทศเยอรมนี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2424 บนพื้นฐาน หลักการที่ต้องการให้ประชาชนในความปกครองที่เป็นลูกจ้างได้รับบำนาญ โดยให้นายจ้าง และรัฐเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายของการประกันสังคม แต่แนวความคิดนี้ถูกต่อต้าน ตั้งแต่แรก เนื่องจากกฎหมายในขณะนั้นสะท้อนภาพของการประกันสังคมที่จัดขึ้น โดยภาครัฐไม่น่าเชื่อถือ ส่งผลให้ผู้จ้างแรงงานในระยะแรกไม่เข้าใจและสงสัย จึงปฏิเสธที่จะยอมรับระบบใหม่ที่เกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกัน ได้พยายามขยายกองทุนสำหรับการช่วยเหลือคนงานด้วยตนเองออกไปให้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2426 ประเทศเยอรมนีได้ตรากฎหมายประกันสังคมฉบับแรกขึ้นบังคับใช้ เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง เรื่องการรักษาพยาบาล ข้าราชการโรค และประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย หากผู้ประกันตนไม่สามารถทำงานได้อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลา 13 สัปดาห์ โดยลูกจ้างที่อยู่ในความคุ้มครองจะต้องมีค่าจ้างหรือรายได้ไม่เกิน 2,000 มาร์กต่อปี และลูกจ้างจะต้องจ่ายเงินสมทบเข้าโครงการ 2 ส่วน ในขณะที่นายจ้างจ่ายเพียง 1 ส่วน ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด

ต่อมา ในปี พ.ศ. 2427 การประกันสังคม กรณีประสบอันตรายได้เกิดขึ้น โดยในระยะแรกได้เริ่มใช้ในภาคอุตสาหกรรมก่อนเพื่อให้ นายจ้างรับผิดชอบต่อการประสบอันตรายจากการทำงานของลูกจ้าง การประกันสังคมประเภทนี้จะให้ความคุ้มครอง เรื่องค่าใช้จ่ายในกรณีเจ็บป่วยจากการทำงานของลูกจ้าง รวมไปถึงการจ่ายบำนาญให้ในกรณีที่ลูกจ้างสูญเสียสมรรถภาพ และจ่ายบำนาญให้แก่ผู้อยู่ในอุปการะในกรณีที่ลูกจ้าง เศรษฐกิจร้ายเลวชีวิต ซึ่งรวมถึงการจ่ายค่าทำศพด้วยปี พ.ศ. 2432 ได้มีการบัญญัติกฎหมายให้ความคุ้มครองแก่ผู้ทุพพลภาพและคนชราขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจ่ายบำนาญให้คนงานที่มีเงินเดือนหรือค่าจ้างต่ำซึ่งสูญเสียความสามารถในการทำงาน และให้มีการจ่ายเงินบำนาญแก่ผู้ที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป แต่อย่างไรก็ตามไม่มีคนงานใดที่จะมีชีวิตอยู่จนอายุครบ 70 ปีตามที่กำหนดเพราะมักจะกลายเป็นผู้ทุพพลภาพหรือไม่ก็เสียชีวิตไปก่อน ส่วนอัตราบำนาญในขณะนั้นค่อนข้างต่ำมากและเป็นที่น่าสังเกตว่าในสมัยนั้น การบริหารงานตามกฎหมายฉบับนี้จะมืองค์บริหารเป็นของตนเอง โดยมีผู้แทนจากนายจ้างและลูกจ้างเป็นผู้บริหารเงินที่นำมาใช้จ่ายจะมาจากการจ่ายเงินสมทบของนายจ้างครึ่งหนึ่ง ลูกจ้างครึ่งหนึ่ง โดยมีรัฐบาลให้การอุดหนุนบางส่วนเท่านั้น

ถึงแม้ว่ากฎหมายประกันสังคมของเยอรมนีในขณะนั้นจะยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก แต่อย่างไรก็ตามการประกันสังคมของประเทศเยอรมนีถือเป็นนโยบายทางสังคมที่สามารถนำมาใช้ได้เป็นอย่างดีเป็นระบบเป็นประเทศแรกของโลก ทำให้ประเทศต่างๆ นำรูปแบบไปปรับใช้ในเวลาต่อมา อย่างแพร่หลาย ส่วนทางด้านเอเชีย ญี่ปุ่นเป็นประเทศแรกที่นำระบบการประกันสังคมในเรื่องการประกันการประสบอันตรายและโรคเนื่องจากการ ทำงานมาใช้ในปี พ.ศ. 2424 มีการประกันสุขภาพ ในปี พ.ศ. 2484 และสุดท้ายคือการประกันการว่างงานในปี พ.ศ. 2490 นับว่าประเทศญี่ปุ่นได้ก้าวหน้าไปมากกว่า ประเทศใดๆ ในเอเชียหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 แล้วประเทศอินเดีย พม่า ฟิลิปปินส์ ปากีสถาน ฯลฯ จึงได้เริ่มนำระบบการประกันสังคมเข้ามาใช้

1.2 หลักการ

การประกันสังคมที่ประเทศต่างๆ ใช้อยู่ในปัจจุบันจะมีหลักการที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการประกันสังคมเป็น โครงการการบริหารทางสังคมในระยะยาวอีกระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้น ด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุน เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้างและในบางประเทศมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างงาน ชราภาพ เป็นต้น ดังนั้นการ

ประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกัน และคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ ILO (2532) ได้กำหนดหลักการของการประกัน สังคมไว้ดังนี้

1. การประกันสังคมจะมีการบริหารทางการเงิน โดยวิธีการจัดเก็บเงินสมทบ ซึ่งโดยปกติมักมาจากการสมทบของนายจ้างและลูกจ้าง ทั้งนี้ รัฐจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการจ่ายเงินสมทบหรือเงินอุดหนุนอื่นๆ ด้วยหรือไม่ก็ได้

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคมนั้นจะเป็นลักษณะของการบังคับซึ่งมีข้อยกเว้นน้อยมาก

3. เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษซึ่งต้องนำไปจ่ายเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่กำหนดและนำไปใช้ในการบริหาร

4. ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

5. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนขึ้นอยู่กับรายได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบความจำเป็นหรือการตรวจสอบรายได้แต่อย่างใด

6. อัตราเงินสมทบและอัตราประโยชน์ทดแทนจะมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ประกันตน

7. การประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยจากการทำงาน โดยทั่วไปจะมาจากการสนับสนุนทางการเงินจากนายจ้างแต่เพียงผู้เดียว โดยอาจมีรัฐช่วยจ่ายเงินอุดหนุน

1.3 ขอบข่ายความคุ้มครอง

การประกันสังคมในระยะเริ่มต้นดำเนินโครงการมักจะให้ความคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย ที่จำกัด เช่น ครอบคลุมเฉพาะผู้ใช้แรงงาน ประเภทหรือผู้ใช้แรงงานที่อยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างจำนวนมากกว่า 20 คน ฯลฯ หลังจากนั้นจึงจะค่อยๆ ขยายความคุ้มครองออกไปให้กว้างขวางยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองจากการประกันสังคมมากขึ้นโดยลำดับ ทั้งนี้ โดยหลักการแล้ว การประกันสังคมมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ประชาชนทุกคนที่อยู่ในวัยทำงานได้รับความคุ้มครองโดยทั่วถึงไปถึงครอบครัว ตลอดจนเมื่อไม่สามารถทำงานได้หรือต้องออกจากงานเมื่อพ้นวัยทำงานดังกล่าวไปแล้ว

นอกจากนี้ การประกันสังคมมักจะเริ่มด้วยการบังคับกฎหมายและบังคับใช้กับลูกจ้างที่มีรายได้ประจำก่อน เมื่อการประกันสังคมในรูปแบบบังคับได้ดำเนินการไปจนประสบผลดีและสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตนได้เป็นอย่างดีแล้ว จึงขยายออกไปสู่การประกันสังคม ในรูปแบบสมัครใจซึ่งเท่ากับเป็นการให้ผู้ประกอบอาชีพอิสระสามารถสมัครเป็นผู้ประกันตนได้

1.4 ประเภทของการประกันสังคม

ในระบบประกันสังคมที่นานาประเทศถือเป็นหลักปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบัน มีประเภทของการประกันสังคมนรวม 8 ประเภท คือ

1. การประกันการเจ็บป่วย
2. การประกันการคลอดบุตร
3. การประกันอุบัติเหตุและ โรครันเกิดจากการทำงาน
4. การประกันทุพพลภาพ
5. การประกันชราภาพ
6. การประกันการสงเคราะห์บุตร
7. การประกันการเสียชีวิต
8. การประกันการว่างงาน

1.5 ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ

ค่าใช้จ่ายที่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ทดแทนและค่าบริหารงาน จะมาจากการจัดเก็บเงินสมทบที่นายจ้างลูกจ้าง และหรือรัฐบาลร่วมกันออก ดังนั้น ในการกำหนดโครงการหรือแผนการดำเนินงานประกันสังคมในทุกประเทศจึงมักจะคำนึงถึงฐานะการเงินของทุกฝ่ายว่าจะสามารถออกเงินสมทบได้โดย ไม่กระทบกระเทือนต่อฐานะการเงินและต้องไม่เป็นการต่อเงินงบประมาณของภาครัฐมากนัก

1.6 การประกันสังคมในประเทศไทย

ในประเทศไทย กองทุนเงินทดแทน นับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทยที่ ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรครันเนื่องมาจากการทำงาน อันถือได้ว่าเป็นวิธีการหนึ่งของการประกันสังคม ทั้งนี้ กองทุนเงินทดแทนเกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ.2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงานตามประกาศ คณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครอง จะ

ครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไป ที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อยๆ ขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศ ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2531 จวบจนกระทั่ง ได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ให้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองทั้งในเรื่องประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพและตาย ทั้งนี้ เนื่องและไม่เนื่องจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ

2. แนวคิดเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม

เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชน โดยการเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข ร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการออมและเสียสละเพื่อส่วนรวม หลักการสำคัญ ที่มุ่งให้ประชาชนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือตนเอง และครอบครัวในยามที่ไม่มีรายได้ รายได้ลดลงหรือมีรายจ่ายเพิ่มขึ้น โดยไม่เป็นภาระต่อผู้อื่นและสังคม การประกันสังคมจึงเป็นมาตรการหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิต ผู้ที่มีหน้าที่ตามกฎหมาย ต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมประกอบด้วย 3 ฝ่ายคือ รัฐบาล นายจ้าง ลูกจ้าง นายจ้างและลูกจ้างจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน ในอัตราร้อยละ 5 ของค่าจ้าง (ปี 2545) และรัฐบาลสมทบอีกส่วนหนึ่ง โดยนายจ้างต้องนำส่งเงินสมทบภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดจากเดือนที่จ่ายค่าจ้าง (หักเงินสมทบ) ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหรือพื้นที่ที่สถานประกอบการนั้นขึ้นทะเบียน โดยจ่ายเป็นเงินสดหรือจ่ายผ่านธนาคาร กรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา หรือทางไปรษณีย์

พ.ร.บ. ประกันสังคมเริ่มมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2533 กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปและภายหลังมีลูกจ้าง 10 คนขึ้นไป เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2536 และขยายไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปตั้งแต่ ปี2545 เป็นต้นไป

โรคที่กำหนดให้ไม่อยู่ในความครอบคลุมในกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย (โรคที่ยกเว้นการรักษาฟรี)

- โรคจิต ยกเว้นกรณีฉับพลัน ซึ่งต้องทำการรักษาในทันที และระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน
- โรคหรือการประสบอันตรายอันเนื่องจากการใช้ยาเสพติด ตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติด
- โรคเฉียบพลันที่ต้องใช้เวลารักษาตัวในโรงพยาบาลประเภทคนไข้ในเกิน 181 วัน ใน 1 ปี
- การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม (Hemodialysis)

ยกเว้น 1)กรณีไควายเจ็บพลัน ที่มีระยะเวลาการรักษาไม่เกิน 60 วัน ให้มีสิทธิได้รับการทางการแพทย์

2)กรณีเจ็บป่วยด้วยโรค ไควายเรื้อรัง ระยะสุดท้าย ให้มีสิทธิได้รับการทางการแพทย์ โดยการฟอกเลือด ด้วยเครื่องไตเทียมตามหลักเกณฑ์กำหนดในประกาศ สำนักงานประกันสังคม

- การกระทำใดๆ เพื่อความงามโดยไม่มีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์
- การรักษาที่ยังอยู่ในระหว่างการค้นคว้าทดลอง
- การรักษาภาวะมีบุตรยาก
- การตรวจเนื้อเยื่อ เพื่อการผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะ ยกเว้น การปลูกถ่ายไขกระดูก
- การตรวจใดๆ ที่เกินความจำเป็นในการรักษาโรคนั้นๆ
- การผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะ
- การเปลี่ยนเพศ
- การผสมเทียม
- การบริการระหว่างพักรักษาแบบพักฟื้น
- ทันตกรรม ยกเว้น กรณีอุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินปูน
- แว่นตา และเลนส์เทียม ยกเว้นการผ่าตัดใส่เลนส์เทียมในลูกตา ให้จ่ายเป็นค่าเลนส์เทียมในอัตราข้างละ 4,000 บาท

ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย หรือประสบอันตราย

ผู้ประกันตนซึ่งจ่ายเงินสมทบในส่วนกรณีเจ็บป่วยไม่น้อยกว่า 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันรับบริการการรักษาทางการแพทย์รวมถึงค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการรักษาโรค ตามประกาศสำนักงานประกันสังคม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายจากสถานพยาบาลที่มีชื่อระบุโดยแสดงบัตรรับรองสิทธิฯ ทุกครั้งที่เข้ารับการรักษาพยาบาล ยกเว้น โรคที่ไม่อยู่ในคุ้มครอง และได้รับเงินทดแทนขาดรายได้ในระหว่างหยุดพักรักษา ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายเดือน โดยได้ตามที่หยุดงานจริง ตามคำสั่งแพทย์ ครั้งละ ไม่เกิน 90 วัน รวมแล้วไม่เกิน 180 วัน ต่อปี เว้นแต่ป่วยด้วยโรคเรื้อรังจะได้รับไม่เกิน 365 วัน

ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร

ผู้ประกันตนหญิง ซึ่งจ่ายเงินสมทบในส่วนกรณีคลอดบุตรมาแล้วไม่น้อยกว่า 7 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันคลอดบุตรมีสิทธิได้รับค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายครั้งละ 6,000 บาท และเงินสงเคราะห์การหยุดงานในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย เป็นระยะเวลา 90 วัน

ผู้ประกันตนชาย ซึ่งจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 7 เดือน มีสิทธิ ได้รับค่าคลอดบุตร เหน่าจ่าย ครั้งละ 6,000 บาท สำหรับภรรยาที่จดทะเบียน หรืออยู่กินฉันสามีภรรยาโดยเปิดเผย แต่ไม่ได้จดทะเบียน ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับค่าคลอดบุตรคนละ 2 ครั้งสำหรับกรณีที่สามีและภรรยาเป็นผู้ประกันตนทั้งคู่ ให้ใช้สิทธิในการเบิกค่าคลอดบุตร รวมกันไม่เกิน 4 ครั้ง โดยนำบุตรที่นำมาใช้สิทธิเบิกค่าคลอดบุตรแล้วไม่สามารถนำมาขอรับค่าคลอดบุตรได้อีก

ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ

ผู้ประกันตน ซึ่งจ่ายเงินสมทบในส่วนของกรณีทุพพลภาพมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน ระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันที่คณะกรรมการการแพทย์กำหนดให้เป็นผู้ทุพพลภาพ มีสิทธิได้รับ

- ค่ารักษาพยาบาลตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินเดือนละ 2,000 บาท
- เงินทดแทนการขาดรายได้เป็นรายเดือนร้อยละ 50 ของค่าจ้างตลอดชีวิต
- ค่าอวัยวะเทียม/อุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค ตามประกาศของสำนักงานประกันสังคม

เรื่องประเภท และอัตราค่าอวัยวะเทียม และอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค โรคกรณีทุพพลภาพ

ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย

ในกรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย โดยมีสาเหตุอันตรงหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ถ้าภายในระยะเวลาหกเดือนก่อนถึงแก่ความตายผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือนให้จ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีตายเป็นค่าทำศพ 30,000 บาท และเงินสงเคราะห์แก่ทายาท ดังนี้

- ส่งเงินสมทบ 3 ปี ไม่ถึง 10 ปี ได้รับเงินสงเคราะห์เท่ากับค่าจ้างหนึ่งเดือนครึ่ง
- ส่งเงินสมทบ 10 ปี ขึ้นไป ได้รับเงินสงเคราะห์เท่ากับค่าจ้าง 5 เดือน

ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรต่อเมื่อภายในระยะเวลาสามสิบหกเดือนก่อนเดือนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสิบสองเดือน ได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายเดือนละ 150 บาทต่อบุตร 1 คน สำหรับบุตรที่มีอายุไม่เกิน 6 ปี คราวละไม่เกิน 2 คน และหากผู้ประกันตนทุพพลภาพหรือตาย ยังให้การสงเคราะห์บุตรจนครบกำหนดสิทธิมีดังนี้

- ค่าสงเคราะห์ความเป็นอยู่ของบุตร
- ค่าเล่าเรียนบุตร
- ค่ารักษาพยาบาลบุตร

- ค่าสงเคราะห์อื่นที่จำเป็น

ผู้ประกันตนจะมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรสำหรับบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายซึ่งมีอายุตามที่กำหนดในกฎกระทรวงแต่ต้องไม่เกินสิบห้าปีบริบูรณ์จำนวนคราวละไม่เกิน 2 คน บุตรชอบด้วยกฎหมายดังกล่าวไม่รวมถึงบุตรบุญธรรมหรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น

ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

เงื่อนไขการเกิดสิทธิ

กรณีเงินบำนาญชราภาพ

1. จ่ายเงินสมทบไม่น้อยกว่า 180 เดือน ไม่ว่าจะระยะเวลา 180 เดือน จะติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม และ

2. มีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ และ

3. ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

กรณีเงินบำเหน็จชราภาพ

1. จ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน และ

2. มีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ หรือเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือถึงแก่ความตายและ

3. ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

ประโยชน์ทดแทน

เงินบำนาญชราภาพ

1. กรณีจ่ายเงินสมทบครบ 180 เดือน ให้ได้รับเงินบำนาญชราภาพในอัตราร้อยละ 15 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้ายที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบ ก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

2. กรณีจ่ายเงินสมทบเกินกว่า 180 เดือน ให้ปรับเพิ่มอัตราเงินบำนาญชราภาพตามข้อ 1 ขึ้นอีกร้อยละ 1 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบ ทุก 12 เดือน สำหรับระยะเวลาที่จ่ายเงินสมทบเงินเกินกว่า 180 เดือน

สูตรคำนวณเงินบำนาญชราภาพ

เงินบำนาญชราภาพ = ค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย คูณด้วย (15%+จำนวน % ที่เพิ่มให้อีกปีละ 1%)

เงินบำเหน็จชราภาพ

1. กรณีจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือนให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายสมทบ เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทน ในกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ
2. กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพ เท่ากับจำนวนเงินสมทบ ที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทน ในกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพพร้อมผลประโยชน์ตอบแทนตามที่สำนักงานประกันสังคมประกาศกำหนด
3. กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายภายใน 60 เดือนนับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพ จำนวน 10 เท่า ของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับคราวสุดท้าย ก่อนถึงแก่ความตาย

สูตรคำนวณเงินบำเหน็จชราภาพ

(กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป)

เงินบำเหน็จชราภาพ = เงินสมทบของผู้ประกันตน + เงินสมทบของนายจ้าง + ผลประโยชน์ตอบแทน (ร้อยละ 4.20 ต่อปีของเงินสมทบสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544)

ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ลูกจ้างซึ่งเป็นผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือน และต้องอยู่ภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนการว่างงานและจะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในเงื่อนไขดังต่อไปนี้

- 1) เป็นผู้มีความสามารถในการทำงาน พร้อมทั้งจะทำงานที่เหมาะสมตามที่จัดหาให้หรือต้องไม่ปฏิเสธการฝึกงาน และได้ขึ้นทะเบียนไว้ที่สำนักงานจัดหางานของรัฐ โดยต้องไปรายงานตัวไม่น้อยกว่าเดือนละหนึ่งครั้ง
- 2) การที่ผู้ประกันตนว่างงานต้องมีสาเหตุถูกเลิกจ้าง เนื่องจากเหตุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง หรือจงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหายหรือฝ่าฝืน ข้อบังคับหรือระเบียบเกี่ยวกับการทำงาน หรือคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมายในกรณีร้ายแรง หรือละทิ้งหน้าที่เป็นเวลาเจ็ดวันทำงานติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุอันสมควรหรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง หรือได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- 3) ต้องมิใช่ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ

ผู้ประกันคนที่ว่างงานจะได้รับความช่วยเหลือ ดังนี้

- การบริการจัดหางาน และการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน
- เงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน

1) ถูกเลิกจ้าง ได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 50 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 180 วัน

2) ลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง ที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอน ได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 30 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 90 วัน

ในกรณียื่นคำร้องขอรับประโยชน์ทดแทนเพราะเหตุถูกเลิกจ้างและลาออกเกินกว่า 1 ครั้ง ภายใน 1 ปีปฏิทินให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงานทุกครั้งรวมไม่เกิน 180 วัน สำหรับการยื่นคำขอเพราะเหตุลาออกเกินกว่า 1 ครั้ง ภายใน 1 ปีปฏิทิน ให้ได้รับเงินทดแทนทุกครั้งรวมกันไม่เกิน 90 วัน

3. แนวคิดเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน

กองทุนเงินทดแทน เป็นกองทุนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 เพื่อเป็นกองทุนในการจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างแทนนายจ้าง เมื่อลูกจ้างประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย หรือถึงแก่ความตาย หรือสูญหายเนื่องจากการทำงานให้นายจ้าง นายจ้างเป็นผู้มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเงินทดแทนเพียงฝ่ายเดียว เพียงปีละ 1 ครั้ง และเมื่อลูกจ้างทำงานให้แก่ นายจ้างแล้วเกิดประสบอันตราย ลูกจ้างมีสิทธิได้รับเงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน ซึ่งประกอบด้วย ค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนรายเดือนแล้วแต่กรณี ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานและค่าทำศพ

เงินสมทบ คือ เงินที่นายจ้างสมทบเข้ากองทุนเงินทดแทน ซึ่งสำนักงานประกันสังคมจะเรียกเก็บจากนายจ้างเป็นรายปีโดยแจ้งจำนวนเงินที่นายจ้างต้องจ่ายให้ตามใบแจ้งเงินสมทบ ซึ่งคิดจากค่าจ้างที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างทั้งปีรวมกัน (คนละไม่เกิน 240,000 บาทต่อปี) คูณกับอัตราเงินสมทบของประเภทกิจการนั้น โดยนายจ้างแต่ละประเภทจะจ่ายในอัตราเงินสมทบหลักที่ไม่เท่ากันระหว่างอัตรา 0.2%-1.0% ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเสี่ยงภัยตามรหัสประเภทกิจการของนายจ้าง

เพื่อให้นายจ้างให้ความสนใจในการทำงานที่ปลอดภัย รวมทั้งจัดอุปกรณ์ป้องกันให้แก่ลูกจ้าง ได้อย่างปลอดภัย หลังจากการที่นายจ้างต้องจ่ายเงินสมทบตามอัตราหลัก 4 ปีติดต่อกัน และในปีที่ 5 เป็นต้น จะมีการคำนวณอัตราส่วนการสูญเสียเพื่อลดหรือเพิ่มอัตราเงินสมทบให้นายจ้าง หากมีการประสบอันตรายมากก็ต้องเสียเงินเพิ่มขึ้นจากอัตราเงินสมทบหลักที่นายจ้างต้องเสียในครั้งแรกที่ขึ้นทะเบียน

ประวัติความเป็นมาของกองทุนเงินทดแทน

ปี พ.ศ. 2510 ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาโครงการประกันสังคมในลักษณะกองทุนเงินทดแทนและกองทุนเงินสะสม จนกระทั่งปี พ.ศ.2515 ได้นำระบบกองทุนเงินทดแทนมาใช้โดยผ่านกฎหมายแรงงาน ระบบกองทุนเงินทดแทนนี้ ถือได้ว่าเป็นแบบเริ่มแรกของการประกันสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งให้การคุ้มครองผู้ใช้แรงงานที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องมาจากการทำงาน โดยใช้กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป และได้จัดตั้งสำนักงานกองทุนเงินทดแทนขึ้นในปี พ.ศ. 2517 (สมพร ตั้งสะสม, 2537)

ปี พ.ศ.2517 โดยผลของประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2515 จึงได้มีการจัดตั้งสำนักงานกองทุนเงินทดแทนขึ้นมีฐานะเป็นกองฯ หนึ่งในกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย ให้มีอำนาจหน้าที่บริหารและบริการในงานของกองทุนเงินทดแทนซึ่งมีที่มาของเงินสมทบที่เรียกเก็บจากนายจ้างเจ้าของสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไปในอัตราร้อยละ 0.2 – 3.0 ของค่าจ้างประจำปี ซึ่งแตกต่างกันตามสภาพความเสี่ยงภัยในการทำงาน

ในปี พ.ศ.2533 ได้มีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมมีฐานะเป็นกรมสังกัดกระทรวงมหาดไทย จึงได้โอนสำนักงานกองทุนเงินทดแทนสังกัดสำนักงานประกันสังคม โดยมีฐานะเป็นกองฯ หนึ่ง ตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ.2515 (ฉบับที่ 1) พ.ศ.2533 ตั้งแต่วันที่ 3 กันยายน 2533 เป็นต้นมา

ในปี พ.ศ.2536 เมื่อได้มีพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมขึ้น ได้มีการโอนสำนักงานประกันสังคม จากสังกัดกระทรวงมหาดไทยมาสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยสำนักงานกองทุนเงินทดแทนยังมีฐานะเป็นกองในสังกัดสำนักงานประกันสังคมและมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงาน และให้บริการกองทุนเงินทดแทนเช่นเดิม ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 โดยได้ยกเลิกความบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานเงินทดแทนและงานกองทุนเงินทดแทน ตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 และให้ใช้ความในพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 แทน ทั้งนี้ ยังสืบเนื่องกองทุนเงินทดแทนและความคุ้มครองของกองทุนเงินทดแทนที่ให้บริการแก่ลูกจ้างต่อไป

ตามความในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 กำหนดให้กองทุนเงินทดแทนมีขอบเขตการบังคับใช้ ดังนี้

1) ใช้บังคับแก่สถานประกอบการของนายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปทุกห้องที่ทั่วราชอาณาจักร

2) ไม่ใช่บังคับแก่

- 1) ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคและราชการส่วนท้องถิ่น
- 2) รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์
- 3) นายจ้างซึ่งประกอบธุรกิจโรงเรียนเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องครูหรือครูใหญ่
- 4) นายจ้างซึ่งดำเนินการกิจการที่มีได้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรในทางเศรษฐกิจ
- 5) นายจ้างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ตามความในมาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 กำหนดการลงทะเบียนจ่ายเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน ดังนี้

- 1) กำหนดให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างทำงานอยู่ในทุกท้องที่ราชอาณาจักร มีจำนวนรวมกันตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน
- 2) นายจ้างผู้ใด ซึ่งมีหน้าที่จ่ายเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน ถ้าต่อมาภายหลังมีลูกจ้างไม่ถึง 10 คน ให้มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนต่อไป
- 3) ให้นายจ้างยื่นแบบลงทะเบียนจ่ายเงินสมทบและจ่ายเงินสมทบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่นายจ้างมีหน้าที่ต้องจ่ายเงินสมทบ

ตามความในมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 กำหนดการจ่ายเงินสมทบและนำส่งเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน ดังนี้

- 1) กำหนดให้นายจ้างจ่ายเงินสมทบและนำส่งเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน โดยเงินสมทบจะคิดมาจากค่าจ้างที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างทั้งปีรวมกันคูณกับอัตราเงินสมทบของประเภทกิจการนั้นๆ
- 2) นายจ้างแต่ละประเภทจะจ่ายเงินสมทบในอัตราที่ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับความเสี่ยงภัยในลักษณะงานของกิจการของนายจ้าง โดยจะอยู่ระหว่างอัตรา ร้อยละ 0.2 – 1.0
- 3) กองทุนเงินทดแทนจะเรียกเก็บเงินสมทบจากนายจ้างเป็นรายปี (ปีละ 1 ครั้ง)
- 4) นายจ้างจะต้องนำส่งเงินสมทบตามที่กองทุนเงินทดแทนเรียกเก็บภายในเดือนมกราคมของทุกปี

ทั้งนี้ เงินสมทบดังกล่าวเป็นการประมาณการไว้ล่วงหน้า ดังนั้น ในวันสิ้นปีนายจ้างจะต้องรายงานค่าจ้างที่จ่ายจริงอีกครั้ง เพื่อจะได้เปรียบเทียบกับเงินสมทบที่ได้เรียกเก็บไว้แล้วซึ่งอาจจะมีการคืนส่วนเกินและเรียกเก็บเพิ่มส่วนที่ขาดต่อไป

การขอรับเงินทดแทน เมื่อลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพเนื่องจากการทำงานให้แก่นายจ้างหรือป้องกันรักษาผลประโยชน์ให้แก่นายจ้าง ลูกจ้างจะได้รับเงินทดแทน ดังนี้
กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพเนื่องจากการทำงาน

1) ค่ารักษาพยาบาล (มาตรา 13)

ลูกจ้างจะได้รับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น ไม่เกิน 35,000 บาท

2) ค่าทดแทน (มาตรา 18)

เมื่อลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย จะได้รับค่าทดแทนรายเดือน ดังนี้

- ร้อยละ 60 ของค่าจ้างรายเดือน สำหรับกรณีที่ลูกจ้างไม่สามารถทำงานติดต่อกันได้เกิน 3 วัน โดยจ่ายตั้งแต่วันแรกที่ลูกจ้างไม่สามารถทำงานได้ไปจนตลอดระยะเวลาที่ไม่สามารถทำงานได้ แต่ต้องไม่เกิน 1 ปี

- ร้อยละ 60 ของค่าจ้างรายเดือน สำหรับกรณีที่ลูกจ้างต้องสูญเสียอวัยวะบางส่วนจากร่างกาย โดยจ่ายตามประเภทของการสูญเสียอวัยวะและตามระยะเวลาที่ต้องจ่ายให้ที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมประกาศกำหนด แต่ต้องไม่เกิน 10 ปี

- ร้อยละ 60 ของค่าจ้างรายเดือน สำหรับกรณีที่ทุพพลภาพ โดยจ่ายตามประเภทของการทุพพลภาพและตามระยะที่จะต้องจ่ายตามที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ประกาศกำหนด แต่ต้องไม่เกิน 15 ปี ค่าทดแทนรายเดือน ต้องไม่ต่ำกว่าเดือนละ 2,000 บาทและไม่เกินเดือนละ 9,000 บาท

3) ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน (มาตรา 15)

กรณีลูกจ้างจำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานภายหลังการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ลูกจ้างจะได้รับค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน ตามความจำเป็นเท่าที่จ่ายจริง ไม่เกิน 20,000 บาท

ทั้งนี้ กรณีประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือทุพพลภาพเนื่องจากการทำงาน ที่ไม่มีสิทธิได้รับเงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน (มาตรา 5, มาตรา 22 และมาตรา 44) ดังนี้

- ไม่เป็นลูกจ้างของนายจ้างผู้มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน
- ลูกจ้างผู้นั้นไม่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานหรือเป็นโรคที่มีได้เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน หรือเนื่องจากการป้องกันรักษาผลประโยชน์ให้แก่นายจ้าง
- ลูกจ้างเสพของมีเมาหรือสิ่งเสพติดอื่น ไม่สามารถครองสติได้
- ลูกจ้างจงใจให้ตนเองประสบอันตรายหรือมอบให้ผู้อื่นทำให้ตนประสบอันตราย

- 4) กรณี ตาย หรือสูญหายเนื่องจากการทำงาน
 - จะได้รับค่าทำศพเป็นเงิน 100 เท่าของอัตราสูงสุด ของค่าจ้างขั้นต่ำรายวัน และค่า
 ทดแทน ร้อยละ 60 ของค่าจ้างรายเดือน เป็นเวลา 8 ปี

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ที่เกี่ยวข้องกับ
 ความพึงพอใจผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา มีดังต่อไปนี้

4.1 ความหมายความพึงพอใจ

สุมณฑา ไพรสุวรรณ (2539: 6) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจในการ
 รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ใ้จากนักวิชาการ ดังนี้

ฮินชอร์และแอทวูด (Hinshaw and Atwood, 1982:170-171) ได้ให้ความ
 หมายความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยว่า “เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือผู้ป่วยต่อ
 การดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ หรือผู้ป่วยต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์
 ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย”

Oskamps (อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ ตูเทศานนท์, 2542) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า มี
 ความหมาย 3 นัย คือ สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ หรือระดับ
 ของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการหรือการที่ใ้ทำงานเป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่า
 ของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ Lemer ที่เห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จ
 (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) ในงานนั้น

โวล์แมน (อ้างถึงใน เสงี่ยม สุขผล, 2540) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า
 ความพอใจ คือความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการ
 จากแรงจูงใจ

Mccormick and Daniel (อ้างถึงใน อัญญรักษ์ เลิศกุลศล, 2543)กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกับกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับบุคคล จากการได้รับการตอบสนองความต้องการและเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ และเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับระบบการตอบสนองความต้องการ เช่น ผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ช่อมเกิดความพึงพอใจหากหน่วยงานสามารถให้บริการ ได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมและทั่วถึง

4.2 การสร้างความพึงพอใจ

Simon (อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ ตูเทศานนท์, 2542)ได้ให้ความเห็นว่าคุณภาพในการบริการงานราชการนั้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ส่วน Kyagi ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้นวัดได้ยาก แต่ก็ควรมีองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่ว่า เป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Vroom (1964 : 99) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจ ในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนในสิ่งนั้น ทักษะคดีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคดีด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Weber (1966) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การที่จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ทุกคนได้รับการอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีไว้ บริการด้วยความเสมอภาค ไม่แบ่งความรู้สึกอารมณ์พอใจเป็นพิเศษและปราศจากอคติ

จันทรเพ็ญ ตูเทศานนท์ (2542 : 51) ใช้บริการที่ได้รับการตอบสนองการบริการที่มีคุณภาพก็ช่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ โดยการตอบสนองมี ดังนี้

4.2.1 การได้รับตอบสนองความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการหรือรับบริการที่
ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ใช้บริการ ซึ่ง
เป็นเรื่องสำคัญของผู้ใช้บริการที่จะขาดเสียมิได้

4.2.2 การสนองตอบความต้องการที่เกิดขณะที่ได้ใช้บริการ

1) การยอมรับในความมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจใน
 สาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่างๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นเหตุ
 ที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการความสุภาพและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการความรวดเร็วใน
 การบริการ

2) ต้องการการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ และรักษาเรื่องราว
 เป็นความลับ และรวดเร็ว

3) ความรวดเร็วที่ได้รับบริการ ที่บริการสามารถบริการ ได้โดยที่ผู้ใช้บริการ
 ไม่ต้องเสียเวลาอรอนาน

4) คุณภาพของบริการ คือ ความถูกต้อง เทียบตรงในข้อมูลที่สำคัญเป็นธรรม
 และเสมอภาค เช่น การให้บริการในหมวดงานต่างๆ ของเทศบาล มีความเป็นธรรมเสมอภาค

5) บริการด้วยจรรยาบรรณของนักสวัสดิการสังคม ถือเป็นหน้าที่สำคัญ ได้แก่
 การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

6) ให้ความสะดวกและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นคน ของผู้ใช้บริการ
 เช่น บริการด้วยความสุภาพ และเห็นอกเห็นใจ

4.2.3 การตอบสนองความต้องการในขั้นสูง ที่เกิดหลังจากที่ได้รับการตอบสนอง
 ความที่กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการ ได้รับการบริการที่ต่อเนื่องหลังจากใช้บริการแล้ว เช่น การได้รับ
 การยกย่อง (จากความสามารถจากความพยายามที่พึงตนเอง ฯลฯ) การรักษาเรื่องราวเป็นความลับ
 ต่อไป ความต้องการได้รับคำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือ เมื่อความขัดข้องหรือความไม่พร้อมของ
 ผู้ใช้บริการในขั้นตอนต่อไป

Millett (1945 : 397-400) กล่าวว่า ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจใน
 การให้บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม
 ในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ
 ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน
 จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้อง มอบว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantitative The Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความ หมายถึงถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประ โยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป การสร้างความพึงพอใจให้แก่อผู้รับบริการ จะ ประกอบด้วย การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ความรวดเร็ว จรรยาบรรณ การยอมรับการ ให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพอเพียง ตรงเวลา ต่อเนื่องและมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อย่างสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา

5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

5.1 ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้มากมาย ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 22) บริการ หมายถึง กิจกรรมและ ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้

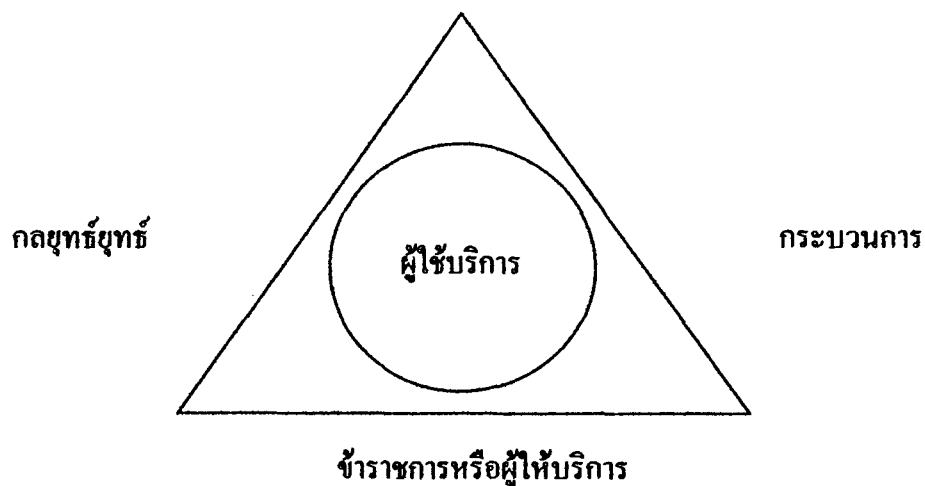
จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์ (2542 : 49) ได้ให้ความหมายของการใช้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความ ต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 17) บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ

5.2 หลักการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้

Kart Albrecht (อ้างถึงใน อัญญรักษ์ เลิศกุลศล, 2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดการให้บริการ โดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) ซึ่งเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการผูกใจประชาชน เน้นความสำคัญของคน โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการ ได้อย่างเต็มที่ และเต็มใจจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กรของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินเหตุ มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคลเป็นแนวคิดที่ว่า การบริการเป็นเรื่องที่คนจะกระทำการให้คนใจต้องถึงใจ ไม่ใช่การทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อกำหนดวิธีให้บริการ นอกจากนี้ Kart Albrecht ได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปได้ นั่นหมายความว่า องค์กรจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ ซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle)



ภาพที่ 2.1 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

จากหลักการนี้จะเห็นว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการ เพื่อให้ปัจจัยสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

1) กลยุทธ์ (Strategy) การบริการหรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำตรงเป้าหมายได้ดี โดยหลักการพื้นฐานของการสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

2) กระบวนการ (System) หรือระบบงานต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชนต้องเข้าใจได้ง่ายๆ สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษา หรือเข้ารับบริการ ได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการดีไม่เป็นตัวจำกัดการบริการ

3) ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับ ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่าย โดยมีหลักดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครบวงจรของบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

Bowen (อ้างถึงใน อัญญรักษ์ เลิศกุศล, 2543 : 13) เห็นว่างานบริการมีลักษณะแตกต่างจากงานผลิตทั้งในเรื่องสินค้าและบริการและบทบาทขององค์กรต่อลูกค้าในเรื่องการผลิตและการบริโภค กล่าวคือ งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่รับรู้ได้จากประสบการณ์ในเวลาเดียวกัน และเป็นงานที่ลูกค้าผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการนั้น ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะจัดการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลาให้แก่ลูกค้าทั้งหมดเพราะเกี่ยวข้องกับกระบวนการควบคุมพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และลูกค้า (ผู้ใช้บริการ)

Penchansy and Thomus (อ้างถึงในรัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535 : 28) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการทางแพทย์ จำแนกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย
2. การเข้าถึงแห่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการหรือมีการประกันสุขภาพ (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งรวมถึง การยอมรับลักษณะของให้บริการด้วย

พารัสชราแมน ไชทัล และแบร์รี (Parasuraman, Zeithal and Barry, 1985 : 41-50) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 การพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ
 - 4.4 อยู่ในสภาพที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
 - 9.3 ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการมีความสวยงาม สะอาด

สปิตเซอร์ (Spitzer, 1988 : 12-13) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองบริการทางการแพทย์ว่า สิ่งสำคัญที่สุด คือ คุณภาพของการรักษา โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่

1. ความเป็นมิตร เป็นกันเอง และอหฺยาศัยยดี
2. การได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากทีมการพยาบาล
3. การได้รับการดูแลอย่างเป็นส่วนตัว
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. มีทีมแพทย์ที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ
6. มีบริการครบทุกแผนก
7. สถานที่สะดวกสบาย

การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การทำกิจกรรมการดูแลการเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

“SERVICES”

S =SERVICE MIND = มีจิตใจพร้อมที่จะให้ผู้อื่นสำเร็จตามประสงค์ เรียกว่า “เป็นผู้ที่มีจิตบริการ”

E = ENTHUSE = มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = READINESS = มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา

V = VALUES = ต้องการสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ผู้ให้บริการ

ทุกคน

I = INTERESTING = ให้ความสนใจในผู้ให้บริการทุกคน

C = CLEANLINESS = ตระหนักถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และ

ตัวผู้ให้บริการเอง

E = ENDURE = มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี

S = SMILING = ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีต่อทุกคน

องค์กรใดก็ตามจะไม่สามารถเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าหากคิดหรือมุ่งหวังที่จะหา “ผู้ให้บริการใหม่” เพื่อทดแทน “ผู้ให้บริการเก่า” เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะถ้าหากคิดดังกล่าว ซึ่งหมายถึงไม่สนใจโยคีกับ “ผู้ให้บริการเก่า” ว่าจะมี ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับหรือไม่หวังเพียงขายแค่ครั้งเดียวแล้วเลิกสนใจไปหา “ผู้ให้บริการใหม่” แทน การกระทำอย่างนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อ การหา “ผู้ให้บริการใหม่” เพราะถ้าหาก “ผู้ให้บริการใหม่” ขาดการยืนยัน หรือได้รับการบอกต่อใน บริการที่ได้รับจาก “ผู้ให้บริการเก่า” ว่าดีหรือไม่ดีแล้วจะเป็นสิ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจของ

“ผู้ใช้บริการใหม่” การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์จากองค์กรหรือหน่วยงานแต่เพียงฝ่ายเดียวย่อมจะประสบผลสำเร็จได้ยาก ดังนั้นในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแล้วสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การธำรงรักษา (Maintain) “ผู้ใช้บริการเก่า” ไว้และขยาย (Extend) “ผู้ใช้บริการใหม่” ให้เพิ่มขึ้น ให้ทั้งสองกลุ่มนี้เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน

โดยสรุป หลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ต้องประกอบไปด้วย การที่ผู้ใช้บริการมีหัวใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค ประหยัด สะดวก และรวดเร็ว

5.3 คุณสมบัติของการให้บริการ

Parauman, Zeithanel and Berry (1991 : 11) เห็นว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการบริการ
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ในการให้บริการประกอบด้วย การสื่อสารและความรู้วิชาการที่จะให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (loyal) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงามสะอาด

5.4 การเข้าถึงบริการ

Penchansky and Thomas (พิเศษ รวมทรัพย์ อ้างถึงใน จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์, 2542 : 49) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง

2.1 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)

2.2 ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

2.3 การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability)

สรุป แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ประกอบด้วย ความหมายของการบริการ หลักการให้บริการ คุณสมบัติของการให้บริการ และการเข้าถึงบริการ เพื่อที่จะได้กำหนดแนวทางและบริการ ได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรมและพอเพียง

6. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

อัตรากำลังข้าราชการและพนักงานประกันสังคม

ข้าราชการ

ข้าราชการระดับ 8	มีจำนวน	1	อัตรา
ข้าราชการระดับ 7	มีจำนวน	5	อัตรา
ข้าราชการระดับ 6	มีจำนวน	6	อัตรา
ข้าราชการระดับ 3-5	มีจำนวน	12	อัตรา

ลูกจ้างประจำ

พนักงานบันทึกข้อมูล	มีจำนวน	3	อัตรา
พนักงานขับรถยนต์	มีจำนวน	1	อัตรา
นักการภารโรง	มีจำนวน	1	อัตรา
พนักงานประกันสังคม	มีจำนวน	58	อัตรา

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

การแบ่งส่วนราชการเป็นการภายในของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. งานธุรการ

1.1 งานธุรการ รับผิดชอบรับส่งหนังสือ ร่างหนังสือ พิมพ์เอกสาร จัดทำสำเนาเอกสาร จัดเก็บเอกสารและงานธุรการทั่วไป

1.2 งานคลังพัสดุ รับผิดชอบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ทำบัญชีจ่าย ทำงบเดือนและรายงานการเงิน เบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ เก็บรักษา และซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ อาคารสถานที่และงานอื่น ๆ

1.3 งานแผนงานและรายงาน รับผิดชอบจัดทำแผนงาน โครงการ ขอด้งงบประมาณ รวบรวมสถิติ และจัดทำรายงาน

2. ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

2.1 งานขึ้นทะเบียนนายจ้างและลูกจ้าง ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 และ มาตรา 40 ตามกฎหมายกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม โดยรับคำขอตรวจสอบแบบ กำหนดเลขที่บัญชีนายจ้าง รหัสประเภทกิจการอัตราเงินสมทบ ออกใบแจ้งหนี้ เรียกเก็บเงินสมทบ กองทุนเงินทดแทน

2.2 งานจัดเก็บเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน รับผิดชอบการประเมินเงินสมทบ ประจำปี และออกใบแจ้งหนี้เงินสมทบ รับคำขอและพิจารณาผ่อนชำระเงินสมทบเป็นงวด ออกใบแจ้งหนี้เงินสมทบประจำงวด เงินสมทบจากการตรวจบัญชี เงินสมทบจากรายงาน ค่าจ้างเงินฝาก คำนวณเงินเพิ่มคืน ส่งจ่ายเงินคืนนายจ้าง และขออนุมัติตัดหนี้สูญ

2.3 งานจัดเก็บเงินสมทบกองทุนประกันสังคม รับผิดชอบการรับแบบรายงาน แสดงการส่งเงินสมทบและตรวจสอบการนำส่งเงิน คำนวณเงินเพิ่มและส่งจ่ายเงินคืนลูกจ้าง

2.4 งานตรวจสอบและเร่งรัดหนี้ รับผิดชอบในการติดตามนายจ้างที่อยู่ในข่ายบังคับ ของกฎหมายและตรวจบัญชีนายจ้าง โดยประสานกับสำนักงานกองทุนเงินทดแทนและกองทุน ตรวจสอบติดตามเร่งรัดนายจ้างให้นำส่งเงินสมทบตามกำหนด แจ้งกองนิติการเมื่อมีการฝ่าฝืนและ รับคำอุทธรณ์การขึ้นทะเบียนจ่ายเงินสมทบของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม

3. ฝ่ายประโยชน์ทดแทน

3.1 งานรับแจ้ง รับผิดชอบในการรับแจ้งการประสบอันตราย คำร้องเรียกเงินทดแทน ของลูกจ้างและคำขอรับประโยชน์ทดแทน ตรวจสอบหลักฐานเอกสารเบื้องต้นลงทะเบียนรับ

เงินเดือนทดแทนและสำเนา สำนักงานกองทุนเงินทดแทน จัดแฟ้มคำขอส่งให้งานวินิจฉัยฯ
ดำเนินการและรับคำอุทธรณ์การส่งจ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทน

3.2 งานวินิจฉัยเงินทดแทน รับผิดชอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งจ่ายเงินทดแทน โดย
รวบรวมหลักฐานเอกสารประกอบสอบสวนข้อเท็จจริงและสั่งจ่ายเงินทดแทน ลงทะเบียน
คำวินิจฉัยและแจ้งผลแก่นายจ้างและผู้มีสิทธิเปลี่ยนแปลงคำวินิจฉัย สรุปรื่องเงินทดแทนเพื่อนำเข้า
หาหรือคณะกรรมการที่ปรึกษาพนักงานเงินทดแทน สรุปรื่องอุทธรณ์เงินทดแทนเพื่อนำเสนอ
คณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน ปิดเรื่องดำเนินการเสร็จ รื้อพื้นเรื่องและประมาณการเงินทดแทน

3.3 งานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน รับผิดชอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์
ทดแทน โดยรวบรวมและตรวจหลักฐานเอกสารประกอบ สอบสวนข้อเท็จจริง สั่งจ่ายประโยชน์
ทดแทนและแจ้งผลการวินิจฉัย และสรุปรื่องประโยชน์ทดแทนเพื่อนำเข้าหาหรือคณะกรรมการ
การแพทย์

4. ฝ่ายการเงินและบัญชี

4.1 งานรับเงินสมทบรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับชำระเงิน สมทบกองทุนเงินทดแทน
และกองทุนประกันสังคมจากนายจ้าง ลูกจ้างและผู้ประกันตน รวมทั้งเงินเพิ่มค่าปรับค่าธรรมเนียม
ตามกฎหมายออกใบเสร็จรับเงิน นำฝากเงินเข้าบัญชีธนาคาร ทำรายงานรับเงินประจำวัน ส่งใบ
สำคัญรับเงินให้งานบัญชี

4.2 งานจ่ายเงิน รับผิดชอบการจ่ายเงินคืนนายจ้าง จ่ายเงินทดแทนและประโยชน์
ทดแทนทำรายงานจ่ายเงินประจำวัน และส่งเอกสารการจ่ายให้งานบัญชี และจัดทำเงินคงเหลือ
ประจำวัน

4.3 งานบัญชี รับผิดชอบการลงบัญชีรายวัน รายจ่ายของกองทุนเงินทดแทนและ
กองทุนประกันสังคม จัดเก็บเอกสารการเงินและทำรายงานเงินส่งส่วนกลาง

5. ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์

5.1 งานบันทึกข้อมูลและตรวจสอบ รับผิดชอบในการตรวจสอบแบบ การขึ้นทะเบียน
นายจ้าง และผู้ประกันตนโดยจัดทำแฟ้มและลงรหัสตรวจสอบ บันทึกข้อมูลนายจ้าง ผู้ประกันตน
ค่าจ้างการจ่ายเงินสมทบและการรับส่งบัตรรับรองสิทธิ์ฯ แก้ไขข้อผิดพลาด ตรวจสอบและยืนยัน
ความถูกต้องของข้อมูล

5.2 งานบัตรและหนังสือสำคัญ รับผิดชอบในการมอบหนังสือสำคัญการขึ้นทะเบียน ตรวจสอบและจัดส่งบัตรประกันสังคม รับคำขอใบแทนและหนังสือสำคัญจัดทำทะเบียนรับคำขอ และจัดส่งบัตรรับรองสิทธิ์ฯ

5.3 งานประสานงานสถานพยาบาล รับผิดชอบในการจัดส่งและรับแบบการเลือก สถานพยาบาลรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์

ผลการดำเนินงาน

ในระหว่างปี พ.ศ. 2542 – พ.ศ. 2546 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา มีสถิติ ผู้ประกันตนมาขอรับบริการสิทธิประโยชน์ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนผู้ประกันตนที่มาติดต่อขอใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

จำนวน	ปีพ.ศ.	หน่วย : ราย				
		2542	2543	2544	2545	2546*
ผู้ประกันตน รวม 2 กองทุน		138,547	128,324	130,100	145,571	135,635

ที่มา: สำนักงานประกันสังคม"จำนวนผู้ประกันตนที่มาติดต่อขอให้บริการ" สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ม.ป.ท. 2546

หมายเหตุ * ข้อมูลปี 2546 เป็นค่าประมาณการ

ตารางที่ 2.2 จำนวนผู้ประกันคนที่ใช้สิทธิประโยชน์ในแต่ละกรณีกองทุนประกันสังคม

หน่วย : ราย

ประเภทสิทธิ	ปี พ.ศ.				
	2542	2543	2544	2545	2546
เจ็บป่วย	366,064	220,387	434,909	504,364	612,534
คลอดบุตร	4,575	5,197	5,153	5,793	6,525
ทุพพลภาพ	1	2	4	9	14
ตาย	10	265	260	314	347
ชราภาพ	31	184	349	442	889
สงเคราะห์บุตร	3,395	12,743	14,525	16,156	23,555
ว่างงาน	-	-	-	-	-

ที่มา: สำนักงานประกันสังคม กองวิชาการ”จำนวนผู้ประกันคนที่ใช้สิทธิประโยชน์ในแต่ละกรณี
กองทุนประกันสังคม” ม.ป.ท. ม.ป.ป.

ตารางที่ 2.3 จำนวนผู้ประกันคนที่ใช้สิทธิประโยชน์ในแต่ละกรณีกองทุนเงินทดแทน

หน่วย: ราย

ประเภทสิทธิ	ปี พ.ศ.				
	2542	2543	2544	2545	2546
ตาย	4	22	6	14	13
ทุพพลภาพ	-	1	1	2	-
สูญเสียอวัยวะบางส่วน	45	42	34	37	49
หยุดงานเกิน 3 วัน	1,420	1,426	1,303	1,522	1,776
หยุดงานไม่เกิน 3 วัน	1,550	1,709	1,839	2,072	2,262

ที่มา: สำนักงานประกันสังคม กองวิชาการ” จำนวนผู้ประกันคนที่ใช้สิทธิประโยชน์ในแต่ละกรณี
กองทุนเงินทดแทน” ม.ป.ท. ม.ป.ป.

ขั้นตอนการยื่นเรื่องขอรับชำระประโยชน์ทดแทนจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

โดยทั่วไปมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

การยื่นเรื่องขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม จากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ณ ฝ่ายประโยชน์ทดแทน

ประเภทสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน มีดังนี้

- 1) ค่ารักษาพยาบาล
- 2) ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน
- 3) ค่าทำศพ
- 4) ค่าทดแทนกรณีไม่สามารถทำงานติดต่อกันได้เกิน 3 วัน
- 5) ค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะ
- 6) ค่าทดแทนกรณีทุพพลภาพ
- 7) ค่าทดแทนกรณีตาย

ประเภทสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม มีดังนี้

- 1) การประกันการเจ็บป่วย
- 2) การประกันการคลอดบุตร
- 3) การประกันทุพพลภาพ
- 4) การประกันการตาย
- 5) การประกันการสงเคราะห์บุตร
- 6) การประกันการชราภาพ
- 7) การประกันการว่างงาน

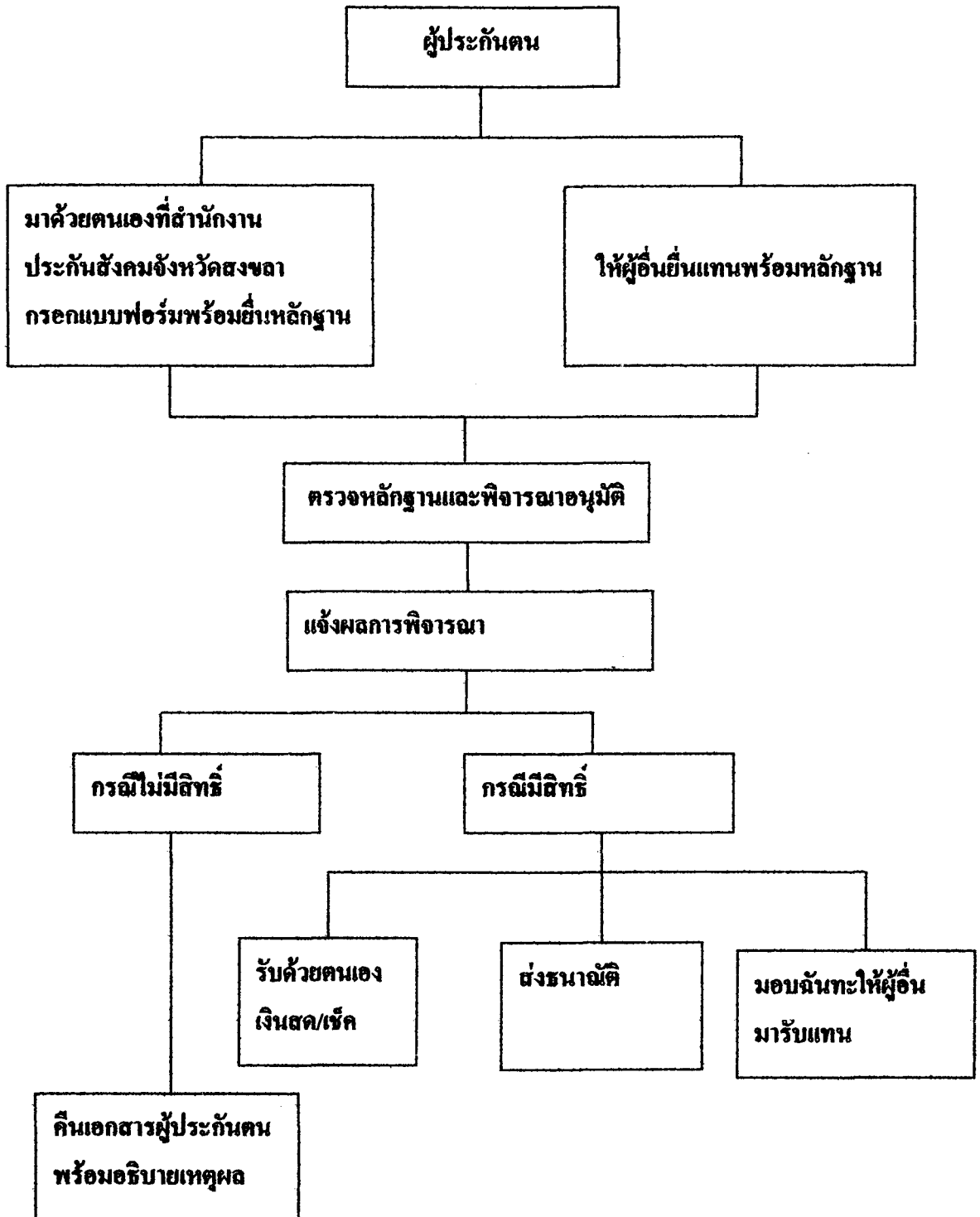
ขั้นตอนที่ 2

รับเรื่องพิจารณาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเพื่อพิจารณาส่งจ่ายสิทธิประโยชน์

ขั้นตอนที่ 3

อนุมัติจ่ายเงินสิทธิประโยชน์ในรูปแบบ

- เงินสด
- โอนเข้าบัญชีธนาคาร
- ทางธนาณัติ



ภาพที่ 2.2 กระบวนการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีตัวชี้วัดความพึงพอใจ 6 ประเด็น คือ ด้านบริการที่เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ด้านบริการที่มีความรวดเร็ว ทันเวลา ด้านบริการที่มีความเพียงพอ ด้านบริการที่มีความสะดวก และถึงอำนวยความสะดวกด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการด้านบริการที่มีคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอต่ำที่สุด

บังอร ผงผ่าน (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน: ศึกษากรณีโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการคือผู้ป่วยนอกทุกกิจกรรมงานบริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงมากกว่า ร้อยละ 79.3 และมีผู้รับบริการส่วนน้อยมีความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 20.7 ปัจจัยเหตุของด้านระบบกระบวนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับความพึงพอใจ มีความผันแปรตามกิจกรรมงานบริการ ด้านระบบการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกประเด็น สาเหตุของความไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องบุคลิกท่าที มารยาทในการบริการ และความเสมอภาคและเสมอหน้าในการให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ สาเหตุของความพึงพอใจ คือ ความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนขอรับบริการ

อุไร ชำนาญคำ และคนอื่นๆ (2539) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรและความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการนำ คิว.ซี. มาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาลยโสธร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการในระดับมากในด้านความสะดวก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านอุปกรณ์การรักษา ด้านคุณภาพบริการ ด้านการประสานงานและด้านข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับ ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน สถานที่ที่ผู้รับบริการหรือครอบครัวไปใช้บริการมากที่สุด แผนกที่มารับบริการในครั้งนี้ เวลาที่ใช้ในการเดินทางมาโรงพยาบาล และระยะเวลาที่รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณฎี ประสพทรัพย์ (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจ้างผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม: ศึกษากรณีสถานพยาบาลในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ความไม่พึงพอใจในภาพรวมมาจากด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความเอาใจใส่ในหน้าที่ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทไม่เหมาะสม ด้านกระบวนการให้บริการนั้น ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการที่มีความสำคัญค่อนข้างมากที่ทำให้ผู้ตอบแบบสำรวจไม่พึงพอใจผู้ทำการศึกษาวิจัยได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ควรจัดให้การอบรมสัมมนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยให้มีความเข้าใจถึงปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ
 - ปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการเป็นผู้ให้บริการที่ดี
- 2) ด้านกระบวนการให้บริการ
 - จัดให้มีเจ้าหน้าที่ชี้แจง แนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้เข้าใจในขั้นตอนและข้อสงสัยต่างๆ
 - จัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ เช่น จัดให้น้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์หรือนิตยสารต่างๆ ไว้บริการในช่วงการรอคอย
- 3) ด้านระบบการให้บริการ
 - จัดให้มีองค์กรที่เหมาะสมกับกิจกรรมบริการ

ฉันทนา เจียมเจตจรูญ (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีราชา พบว่า

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการบริการอยู่ในระดับสูง ด้านระบบการบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 2) ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทบริการ ประเภทผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการอย่างมีนัยทางสถิติ

สำหรับสาเหตุของความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเนื่องจากสาเหตุสำคัญ คือ ความสะอาดภายในโรงพยาบาล (ด้านสถานที่) การเอาใจใส่และความสามารถของแพทย์ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

อัญญา โทบุญ (2534 : 99) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจทุกด้าน โดยเฉพาะในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับสูงในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ เท่านั้น

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่า พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง และยิ่งการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการรับบริการปรากฏว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2538) ศึกษาการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า พฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมที่กำหนดพฤติกรรมกรให้บริการ คือ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนั้นแล้วยังมีการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงบุคคลมากเท่าไร ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น

สมสุรีย์ คัมพิสุทธิ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันคนที่มาขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน ที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 พระนคร พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรมากในเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก เต็มใจ และเป็นมิตรในการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการ

สมพร ตั้งสะสม (2537) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน กับเพศ อายุ และ ระดับการศึกษาไม่มี

ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน และผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับปานกลาง

กมลศรี เตชะจำเริญสุข (2536) ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก พบว่าผู้ป่วยใช้เวลาเฉลี่ยในการมารับบริการ 53 นาที ผู้ป่วยส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.77 (จากคะแนนเต็ม 5) โดยพึงพอใจในแต่ละหน่วยอยู่ในระดับสูง แต่ไม่พอใจเกี่ยวกับการใช้เวลารอคอย และไม่พอใจห้องจ่ายยา เกี่ยวกับการแนะนำยา และขั้นตอนการใช้การบริการ ปัญหาที่พบ คือ ผู้ป่วยประกันสังคมไม่เข้าใจขั้นตอนการรับบริการทางการแพทย์ ไม่เข้าใจสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการคุ้มครอง เข้าใจว่ายาตามบัญชีหลักแห่งชาติไม่ดี และ ไม่มีคลินิกพิเศษสำหรับผู้ป่วยประกันสังคมโดยเฉพาะ

ภรณ์ เอกบรรณสิงห์ (2534) ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยนอกพึงพอใจ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน ระดับปานกลาง และพึงพอใจคุณภาพการบริการในหน่วยเวชระเบียน ความสะดวก การประสานงาน และข้อมูลในหน่วยตรวจโรคและลักษณะการบริการทุกด้านในหน่วยห้องยา ระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ ผู้ป่วยนอกที่รอคายน้อยกว่าครึ่งชั่วโมง ที่หน่วยเวชระเบียน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่รอคอยมากกว่าครึ่งชั่วโมง อนึ่ง อายุ รายได้ เวลารอคอย และเวลาเดินทางที่แตกต่างกันของผู้ป่วยนอก มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยตรวจโรค และในหน่วยห้องยาแตกต่างกันด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นผู้ประกันตนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา จากสถิติประมาณการจำนวนประชากรผู้ประกันตนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา ปี 2546 จำนวน 135,635 ราย

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1967) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อน ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.95 (ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด 135,635 ราย

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้กำหนด เท่ากับ 0.05)

$$n = \frac{135,635}{1 + 135,635(0.05)^2}$$

$$= 399.99$$

$$\sim 400$$

วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method)

การเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบเป็นระบบเวลา 9.00-12.00 น. ของทุกวัน ในช่วง 15 กุมภาพันธ์ – 3 เมษายน 2548

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ได้จากการประมวลแนวคิด และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดสงขลา ในสามด้านดังนี้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่

- ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่
- ความเสมอภาคและความเป็นธรรม
- ความมีมนุษยสัมพันธ์

ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่

- ความรวดเร็ว
- ความสะดวก
- ความถูกต้อง

ด้านระบบการให้บริการ ได้แก่

- เงื่อนไขการขอรับเงินทดแทน
- จำนวนเงินทดแทน
- ความก้าวหน้าของระบบการให้บริการ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

<u>ความพึงพอใจ</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด	1

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนรายข้อ มีการคำนวณช่วงการวัด ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

กำหนดระดับความพึงพอใจดังนี้

<u>ช่วงคะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลที่ขอทราบความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตน เป็นคำถามแบบปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้ประกันตนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเกี่ยวกับความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค เป็นคำถามที่ให้ผู้ประกันตนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดของผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกได้ดังนี้

การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการหาความเที่ยงตรง ดังนี้

1) นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมก่อน

2) นำแบบสอบถามชุดนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา โดยถือเกณฑ์ตัดสินตรงกันไม่น้อยกว่า 2 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อน

3) นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม อีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้ายแล้ว จึงนำออกไปทดลองใช้

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการหาความเชื่อมั่น ดังนี้

1) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้ประกันตนที่มีในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน

2) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา วิธีการของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3) ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 30 ฉบับ พบว่า มีความเชื่อมั่นเท่ากับ

.88

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตเพื่อขอเก็บข้อมูลไปยังสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

จำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ – 3 เมษายน 2548 สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบจำนวน 400 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำมาจัดระบบ ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ

4.2 ระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อพิจารณาผลการศึกษาคตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้ค่าสถิติทดสอบ t (t-test) การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อพิจารณาผลการศึกษาคตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีเชฟเฟ้ (Scheffe)

4.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามประเภทกองทุน วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบ t (t – test) เพื่อพิจารณาผลการศึกษาคตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

4.5 วิเคราะห์เนื้อหาส่วนคำถามปลายเปิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านความต้องการเพิ่มเติม ปัญหาอุปสรรคที่พบบ่อย 3 ลำดับแรก และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา เพื่อพิจารณาผลการศึกษาคตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และ 4

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสอบถามผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงาน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตน

ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนออักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติที่นำมาใช้ในงานวิจัยดังต่อไปนี้

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

df = ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

F = สถิติทดสอบเอฟ (F - test)

t = สถิติทดสอบที (t - test)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน

เป็นส่วนที่นำเสนอ จำนวน และร้อยละของผู้ประกันตน แยกออกเป็นหัวข้อได้ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนผู้ประกันตน จำแนกตามลักษณะทั่วไปของประชากร (n = 400)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	156	39.0
หญิง	244	61.0
รวม	400	100
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 20	29	7.3
20 - 29	222	55.5
30 - 39	143	35.8
40 - 49	1	0.3
50 - 60	5	1.3
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	52	13.0
มัธยมศึกษา	61	15.3
ปวช. หรือ ปวส.	112	28.0
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	172	43.1
อื่นๆ	3	0.8
รวม	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
ไม่เกิน 8,000	246	61.5
8,001 – 15,000	118	29.5
15,001 – 20,000	25	6.3
20,001 ขึ้นไป	11	2.8
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ (ครั้ง)		
1 -2	152	38.0
3 - 4	100	25.0
มากกว่า 4	99	24.8
ยังไม่เคยใช้บริการ	49	12.3
รวม	400	100
ประเภทกองทุนที่คิดต่อขอรับประโยชน์ทดแทน		
กองทุนเงินทดแทน	77	19.3
กองทุนประกันสังคม	323	80.7
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน จำแนกตามลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. เพศ ผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.0 เป็นเพศชาย ร้อยละ 39.0

2. อายุ ผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมา คือ อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 กลุ่มอายุที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.3

3. ระดับการศึกษา ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมามีการศึกษาระดับ ปวช.หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 28.0 และวุฒิอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.8

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 8,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.5 และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.8

5. จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เคยรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำนวน 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา เคยใช้บริการ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 และยังไม่เคยใช้บริการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.3

6. ประเภทกองทุนที่คิดต่อขอรับประโยชน์ทดแทน ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ คิดต่อขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 80.7 และ ขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนเงินทดแทนเพียงร้อยละ 19.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน

ผลการวิเคราะห์จะนำเสนอแยกเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ

2.1 ด้านบุคลากร ส่วนที่นำเสนอค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามรายชื่อ แสดงได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.87	0.82	มาก	7
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.82	0.81	มาก	10
3. หากพบข้อผิดพลาดในเอกสารที่ยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนเจ้าหน้าที่จะชี้แจงข้อผิดพลาดอย่างชัดเจน	3.85	0.82	มาก	8
4. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกข้ออย่างกระจ่างชัดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้	3.90	0.78	มาก	6
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.07	0.80	มาก	2
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในบริการต่างๆต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.98	0.80	มาก	3
7. ท่านได้รับบริการตามลำดับหมายเลขที่ท่านได้รับทุกครั้ง	4.17	0.78	มาก	1
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	3.92	0.83	มาก	5
9. ความรู้สึกประทับใจในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	3.83	0.84	มาก	9
10. ความรู้สึกว่าการมาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลาไม่เป็นเรื่องที่น่ากลัวอีกต่อไป	3.97	0.86	มาก	4
รวม	3.94	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับของความพึงพอใจโดยรวม ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ความพึงพอใจ ลำดับที่ 1 คือ การได้รับบริการตามลำดับหมายเลขที่ได้รับทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.07$) ลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในบริการต่างๆต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.98$) และความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.82$)

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามรายข้อ แสดงได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับของความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
11. การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สงขลามีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.70	0.86	มาก	9
12. ในการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนมักจะต้อง ทวงถามการจ่ายประโยชน์ทดแทนจากเจ้าหน้าที่ เสมอๆ	2.86	1.00	ปานกลาง	10
13. การได้รับการจ่ายประโยชน์ทดแทนตรงตามเวลาที่ นัดหมายทุกครั้ง	3.75	0.84	มาก	8
14. การจ่ายประโยชน์ทดแทนโดยการ โอนเงินเข้า บัญชีของผู้ประกันตนทำให้ได้รับความสะดวก มากยิ่งขึ้น	3.84	0.88	มาก	4
15. ผู้ประกันตนสามารถเลือกวิธีการรับเงินประโยชน์ ทดแทนได้ตามความสะดวกของผู้ประกันตน	3.84	0.80	มาก	6
16. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการขอรับบริการ ในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนทำให้การขอรับ บริการทำได้ถูกต้อง	3.76	0.81	มาก	7

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
17. การได้รับการจ่ายประโยชน์ทดแทนถูกต้องตามสิทธิทุกครั้ง	3.91	0.78	มาก	1
18. ความมั่นใจที่จะได้รับเงินประโยชน์ทดแทนตามสิทธิที่มี	3.84	0.81	มาก	5
19. ความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา	3.90	0.83	มาก	3
20. การจ่ายประโยชน์ทดแทนในแต่ละกรณีมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.90	0.90	มาก	2
รวม	3.73	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับของความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจลำดับที่ 1 คือ การได้รับการจ่ายประโยชน์ทดแทนถูกต้องตามสิทธิทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา คือ การจ่ายประโยชน์ทดแทนในแต่ละกรณีมีความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.90$) ลำดับที่ 3 ความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ($\bar{X} = 3.90$) และความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ ในการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนมักจะต้องทวงถามการจ่ายประโยชน์ทดแทนจากเจ้าหน้าที่เสมอๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$)

2.3 ด้านระบบการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ของผู้ประกันตนตามรายชื่อ แสดงได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับของความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
21. เงื่อนไขการขอรับเงินทดแทนมีความยุ่งยาก	3.67	0.85	มาก	4
22. การทำความเข้าใจในระเบียบเงื่อนไขการขอรับ เงินทดแทนแต่ละข้อ ไม่นานมากกว่าจะเข้าใจ	3.74	0.81	มาก	2
23. ประโยชน์ทดแทนที่จ่ายให้ผู้ประกันตนแต่ละกรณี มีความเหมาะสมคืออยู่แล้ว	3.46	0.96	มาก	10
24. การกำหนดอัตราการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนมี ความเหมาะสมกับประโยชน์ที่ผู้ประกันตนได้รับ	3.51	0.93	มาก	9
25. จำนวนเงินที่เรียกเก็บจากผู้ประกันตนถือเป็นการ สร้างหลักประกันในการทำงานให้แก่ผู้ประกันตน	3.71	0.83	มาก	3
26. การติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกัน สังคมสามารถติดต่อรับบริการต่างพื้นที่ได้	3.61	0.90	มาก	6
27. ความสะดวกเมื่อติดต่อขอรับบริการจากสำนักงาน ประกันสังคมต่างพื้นที่	3.58	0.93	มาก	7
28. สำนักงานประกันสังคมทุกแห่งมีข้อมูลผู้ประกัน ตนอยู่แล้วจึงสามารถให้บริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.79	0.84	มาก	1
29. ไม่มีความจำเป็นที่ผู้ประกันตนจะต้องเดินทางมา ติดต่อขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนที่สำนักงาน	3.56	0.96	มาก	8
30. วิธีการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนแต่ละกรณี มีความเหมาะสม	3.62	0.90	มาก	5
รวม	3.63	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับของความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ลำดับที่ 1 คือ สำนักงานประกันสังคมทุกแห่งมีข้อมูลผู้ประกันตนอยู่แล้วจึงสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา คือ การทำความเข้าใจในระเบียบเงื่อนไขการขอรับเงินทดแทนแต่ละข้อไม่มากกว่าจะเข้าใจ ($\bar{X} = 3.74$) ลำดับที่ 3 จำนวนเงินที่เรียกเก็บจากผู้ประกันตนถือเป็นการสร้างหลักประกันในการทำงานให้แก่ผู้ประกันตน ($\bar{X} = 3.71$) และความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ ประโยชน์ทดแทนที่จ่ายให้ผู้ประกันตนแต่ละกรณีมีความเหมาะสมคืออยู่แล้ว ($\bar{X} = 3.46$)

2.4 สรุปความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน แสดงได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตน ต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1) ด้านบุคลากร	3.94	0.61	มาก	1
2) ด้านกระบวนการให้บริการ	3.73	0.55	มาก	2
3) ด้านระบบการให้บริการ	3.63	0.67	มาก	3
รวม	3.76	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับ 1 คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) และด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย ประกอบด้วย

1. ผู้ประกันตนเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน
2. ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน
3. ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน
4. ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน
5. ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน
6. ผู้ประกันตนที่มีประเภทกองทุนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน

3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ t แสดงได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ด้านบุคลากร	ชาย	156	4.01	0.59	1.83	0.068
	หญิง	244	3.89	0.62		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ประกันตนเพศชาย มีความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เพศหญิงมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้ประกันตนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านบุคลากรไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย	156	3.81	0.52	2.24*	0.026
	หญิง	244	3.68	0.56		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ประกันตนเพศชายมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติทดสอบ t พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้ประกันตนเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการให้บริการต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ด้านระบบการให้บริการ	ชาย	156	3.73	0.66	2.53*	0.012
	หญิง	244	3.56	0.66		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ประกันตนเพศชาย มีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เพศหญิงมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้ประกันตนเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
โดยรวม	ชาย	156	3.85	0.52	2.48*	0.013
	หญิง	244	3.71	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยรวมผู้ประกันตนเพศชาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า โดยรวมผู้ประกันตนเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติทดสอบ F แสดงได้ดังตารางที่ 4.10-4.13

ตารางที่ 4.10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ (ปี)	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านบุคลากร	ไม่เกิน 20	29	3.97	0.57	0.618	0.540
	21 – 31	222	3.96	0.57		
	31 ปีขึ้นไป	149	3.89	0.67		

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ประกันตนทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ (ปี)	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านกระบวนการให้บริการ	ไม่เกิน 20	29	3.82	0.46	2.464	0.086
	21 – 31	222	3.77	0.52		
	31 ปีขึ้นไป	149	3.65	0.60		

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ทุกกลุ่มอายุ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านระบบการให้บริการจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ (ปี)	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านระบบการให้บริการ	ไม่เกิน 20	29	3.64	0.56	1.108	0.331
	21 - 31	222	3.67	0.60		
	31 ปีขึ้นไป	149	3.56	0.76		

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตนทุกกลุ่มอายุ ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ (ปี)	n	\bar{X}	S.D.	F	p
โดยรวม	ไม่เกิน 20	29	3.81	0.48	1.539	0.216
	21 - 31	222	3.80	0.50		
	31 ปีขึ้นไป	149	3.70	0.61		

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกันตนทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติทดสอบ F จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงได้ด้วยตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านบุคลากร	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	52	4.06	0.54	1.679	0.171
	มัธยมศึกษา	61	4.01	0.60		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	112	3.86	0.58		
	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	175	3.91	0.65		

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านกระบวนการให้บริการ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	52	3.83	0.55	1.307	0.272
	มัธยมศึกษาตอนต้น-อนุปริญญา	61	3.70	0.54		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	112	3.66	0.48		
	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	175	3.75	0.60		

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านระบบการให้บริการ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	52	3.88	0.69	3.615*	0.013
	มัธยมศึกษาตอนต้น-อนุปริญา	61	3.69	0.66		
	ปวช./ปวส./อนุปริญา	112	3.57	0.58		
	ปริญาตรี/สูงกว่าปริญาตรี	172	3.56	0.70		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ด้านระบบการให้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบเพื่อหาว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีการศึกษาในระดับใดบ้างที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

กลุ่มระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่ามัธยม	มัธยม	ปวช./ปวส.	ปริญาตรี/
		ศึกษาตอนต้น	ศึกษา	อนุปริญา	สูงกว่าปริญาตรี
	\bar{X}	3.88	3.69	3.57	3.56
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.88	-	0.19	0.31*	0.32
มัธยมศึกษา	3.69		-	0.12	0.13
ปวช./ปวส.อนุปริญา	3.57			-	0.01
ปริญาตรี/สูงกว่าปริญาตรี	3.56				-

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการสูงกว่ากลุ่มที่

มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ภาพรวม	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	52	3.92	0.56	2.283	0.079
	มัธยมศึกษาตอนต้น-อนุปริญญา	61	3.80	0.53		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	112	3.70	0.49		
	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	172	3.74	0.57		

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตน ต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ F จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงได้ดังตารางที่ 4.19-4.21

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านบุคลากร	ไม่เกิน 8,000	246	3.99	0.51	2.828	0.060
	8,001 – 15,000	118	3.87	0.70		
	15,001 บาทขึ้นไป	36	3.78	0.84		

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ

ค่าบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านกระบวนการให้บริการ	ไม่เกิน 8,000	246	3.78	0.48	2.838	0.060
	8,001 – 15,000	118	3.65	0.62		
	15,001 บาทขึ้นไป	36	3.64	0.74		

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านระบบการให้บริการ	ไม่เกิน 8,000	246	3.73	0.60	10.118*	0.000
	8,001 – 15,000	118	3.52	0.68		
	15,001 บาทขึ้นไป	36	3.27	0.87		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีอย่าง

นัย 1 คู่ ที่มีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบเพื่อหาว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มใดบ้างที่มีความพึงพอใจต่างกัน ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน	8,001-	มากกว่า
		8,000 บาท	15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	3.78	3.65	3.64
ไม่เกิน 8,000 บาท	3.78	-	0.21*	0.16*
8,001-15,000 บาท	3.65			0.25
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	3.64			-

จากตาราง 4.22 เมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 8,000 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001 บาท – 15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	n	\bar{X}	S.D.	F	p
โดยรวม	ไม่เกิน 8,000	246	3.83	0.47	6.033*	0.003
	8,001 – 15,000	118	3.68	0.59		
	15,001 บาทขึ้นไป	36	3.57	0.74		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบเพื่อหาว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกลุ่มใดบ้างที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน	8,001-	มากกว่า
		8,000 บาท	15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
		3.83	3.68	3.57
ไม่เกิน 8,000 บาท	3.83	-	0.15*	0.27*
8,001-15,000 บาท	3.68		-	0.11
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	3.57			-

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 8,000 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งที่เคยรับบริการต่างกัน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบเอฟ แสดงได้ดังตารางที่ 4.25-4.28

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยรับบริการ

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านบุคลากร	1-2 ครั้ง	152	3.97	0.54	0.743	0.527
	3-4 ครั้ง	100	3.97	0.55		
	มากกว่า 4 ครั้ง	99	3.86	0.75		
	ยังไม่เคยใช้บริการ	49	3.91	0.64		

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตนด้านบุคลากร พบว่า ผู้ประกันตนที่เคยมารับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยรับบริการ

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านกระบวนการให้บริการ	1-2 ครั้ง	152	3.78	0.45	0.787	0.502
	3-4 ครั้ง	100	3.73	0.52		
	มากกว่า 4 ครั้ง	99	3.69	0.69		
	ยังไม่เคยใช้บริการ	49	3.66	0.60		

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่เคยมารับบริการต่างกัน มีความพึง

พอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยรับบริการ

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านกระบวนการให้บริการ	1 – 2 ครั้ง	152	3.68	0.58	1.246	0.293
	3 – 4 ครั้ง	100	3.66	0.63		
	มากกว่า 4 ครั้ง	99	3.56	0.83		
	ยังไม่เคยใช้บริการ	49	3.51	0.62		

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่เคยมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยรับบริการ

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	p
โดยรวม	1 – 2 ครั้ง	152	3.81	0.45	1.081	0.357
	3 – 4 ครั้ง	100	3.79	0.49		
	มากกว่า 4 ครั้ง	99	3.70	0.69		
	ยังไม่เคยใช้บริการ	49	3.70	0.55		

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยรับบริการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันคนที่ประเภทกองทุนต่างกัน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ t จำแนกตามประเภทกองทุน แสดงได้ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของกองทุน

ความพึงพอใจ	ประเภทกองทุน	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ด้านบุคลากร	กองทุนเงินทดแทน	77	3.92	0.55	0.325	0.745
	กองทุนประกันสังคม	323	3.94	0.63		

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ประกันคนที่มาใช้บริการกองทุนประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) ผู้ประกันคนที่มาใช้บริการ กองทุนเงินทดแทนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้ประกันคนที่มาใช้บริการกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทของกองทุน

ความพึงพอใจ	ประเภทกองทุน	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ด้านกระบวนการให้บริการ	กองทุนเงินทดแทน	77	3.74	0.51	0.236	0.814
	กองทุนประกันสังคม	323	3.73	0.56		

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ประกันคนที่มาใช้บริการกองทุนเงินทดแทนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) ผู้ประกันคนที่มาใช้บริการกองทุนประกันสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อทดสอบความแตกต่างกันด้วยสถิติ t พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 แสดงว่าผู้ประกันคนที่มาใช้บริการกองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.31 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามประเภทของกองทุน

ความพึงพอใจ	ประเภทกองทุน	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ด้านระบบการให้บริการ	กองทุนเงินทดแทน	77	3.64	0.61	0.217	0.828
	กองทุนประกันสังคม	323	3.62	0.68		

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ประกันคนที่มาใช้บริการกองทุนเงินทดแทนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) ผู้ประกันคนที่มาใช้บริการกองทุนประกันสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อทดสอบความแตกต่างกันด้วยสถิติ t พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้ประกันคนที่มาใช้บริการกองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.32 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามประเภทของกองทุน

ความพึงพอใจ	ประเภทกองทุน	n	\bar{X}	S.D.	t	p
โดยรวม	กองทุนเงินทดแทน	77	3.77	0.50	0.047	0.963
	กองทุนประกันสังคม	323	3.76	0.55		

จากตารางที่ 4.32 พบว่า โดยรวม ผู้ประกันคนที่มาใช้บริการกองทุนเงินทดแทนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.77 อยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมของกองทุนประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.76 อยู่ในระดับมาก เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าโดยภาพรวมผู้ประกันคนที่มาใช้บริการกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่ต่างกัน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตน

ผลการศึกษา ผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนความต้องการเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังตาราง 4.33

ตารางที่ 4.33 สรุปบริการที่ผู้ประกันตนต้องการเพิ่มเติม

ข้อ	บริการที่ต้องการเพิ่ม	จำนวน	ร้อยละ
1.	จำนวนเงินที่ได้รับจากการจ่ายประโยชน์ทดแทนที่เพิ่มขึ้น	69	43.39
2.	บริการน้ำดื่มระหว่างรอรับบริการที่สะอาด	51	32.07
3.	ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพิ่มขึ้น	22	13.83
4.	มีหนังสือพิมพ์อ่าน/ทีวีดูระหว่างรอรับบริการ	17	10.69
รวม		159	100.00

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ต้องการ จำนวนเงินที่ได้รับจากการจ่ายประโยชน์ทดแทนที่เพิ่มขึ้น รองลงมา ต้องการบริการน้ำดื่มระหว่างรอรับบริการที่สะอาด ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพิ่มขึ้น และต้องการมีหนังสือพิมพ์อ่าน/ทีวีดูระหว่างรอรับบริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา ผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังตาราง 4.34

ตารางที่ 4.34 สรุปปัญหาที่ผู้ประกันตนพบมากที่สุดในการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์	43	31.15
ด้านอาคารสถานที่	40	28.98
ด้านระบบการให้บริการ	28	20.28
ด้านกระบวนการให้บริการ	27	19.56
รวม	138	100

จากตารางที่ 4.34 สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

1. ด้านความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์ผู้ประกันตนแสดงความคิดเห็น จำนวน 43 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 31.15 ของความคิดเห็นทั้งหมด พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าไม่ค่อยเข้าใจบางเรื่องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ เพราะซับซ้อนมากเกินไป
2. ด้านอาคารสถานที่ ผู้ประกันตนแสดงความคิดเห็นจำนวน 40 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 28.98 ของความคิดเห็นทั้งหมด พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ที่นั่งไม่เพียงพอ และที่จอดรถไม่เพียงพอ
3. ด้านระบบการให้บริการ ผู้ประกันตนแสดงความคิดเห็น จำนวน 28 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 20.28 ของความคิดเห็นทั้งหมด พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
4. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกันตนแสดงความคิดเห็น จำนวน 27 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 19.56 ของความคิดเห็นทั้งหมด พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อมาขอรับบริการ เช่น ไม่ได้นำบัตรรับรองสิทธิ หรือหนังสือรับรองจากนายจ้าง ทำให้เกิดปัญหาการล่าช้า เสียเวลา เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive Research) ประเภทวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันตน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และประเภทกองทุน ตัวแปรตาม (dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและประเภทของกองทุน

1.1.3 เพื่อศึกษาความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

1.1.4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย มี ดังนี้

1.2.1 ประชากร (Population) คือ ผู้ประกันตนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกันคนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา โดยขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณได้จากสูตร Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ใช้วิธีสุ่มแบบเป็นระบบ เวลา 9.00-12.00 น. ของทุกวัน ในช่วง 15 กุมภาพันธ์ – 3 เมษายน 2548

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ได้รับจากประมวลแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันคน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันคนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย

- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านระบบการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันคน ซึ่งเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ประกันคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเกี่ยวกับความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค เป็นคำถามที่ให้ผู้ประกันคนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดของผู้ประกันคน ที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

1.2.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แบ่งเป็น 2 ขั้นตอนคือ (1) การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ประกันคนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (2) หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990: 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่น .88

1.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัย ได้ดำเนินการขออนุญาต เพื่อขอเก็บข้อมูล ไปยังสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ประกันคนที่มาใช้บริการ จำนวน 400 ชุด ระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์-3 เมษายน 2548 สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ที่สมบูรณ์ครบจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

1.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำมาจัดระบบ ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ความถี่ และร้อยละ
- 2) ระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อพิจารณาผลการศึกษาคตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1
- 3) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้ค่าสถิติทดสอบ t (t-test) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่จะทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีเชฟเฟ่ (Scheffe) เพื่อพิจารณาผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2
- 4) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามประเภทกองทุนวิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบ t (t-test) เพื่อพิจารณาผลการศึกษาคตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2
- 5) วิเคราะห์เนื้อหาส่วนคำถามปลายเปิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในด้านความต้องการเพิ่มเติม ปัญหาอุปสรรคที่พบบ่อย 3 ลำดับแรก และข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา เพื่อพิจารณาผลการศึกษาคตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และ ข้อที่ 4

1.3 ผลการวิจัย ได้นำเสนอตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

ผลการศึกษา

จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน พบว่า

1. เพศ ผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.0 เป็นเพศชาย ร้อยละ 39.0
2. อายุ ผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมา คือ อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 กลุ่มอายุที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.3
3. ระดับการศึกษา ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมา มีการศึกษาระดับ ปวช.หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 28.0 และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.8

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ประกันคนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 8,001–15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.5 และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.8

5. จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ ผู้ประกันคนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เคยรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำนวน 1–2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาเคยใช้บริการ 3–4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 และยังไม่เคยใช้บริการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.3

6. ประเภทกองทุนที่คิดต่อขอรับประโยชน์ทดแทน ผู้ประกันคนส่วนใหญ่คิดต่อขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 80.7 และ ขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนเงินทดแทนเพียงร้อยละ 19.3

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนรายข้อ

การวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ประกันตน จากแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนในมาตราวัดส่วนที่ 2 ได้ผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจรายข้อด้านบุคลากร พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากในเรื่องการได้รับบริการตามลำดับหมายเลขที่ผู้ประกันตนได้รับทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.82

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจรายข้อด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า การได้รับการจ่ายประโยชน์ทดแทนถูกต้องตามสิทธิทุกครั้ง มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.91 รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 การให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนมักจะต้องทวงถามการจ่ายประโยชน์ทดแทนจากเจ้าหน้าที่เสมอๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.86 อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจรายข้อ ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องที่ สำนักงานประกันสังคมทุกแห่งมีข้อมูลผู้ประกันตนอยู่แล้ว จึงสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.79 รองลงมา คือ การทำความเข้าใจในระเบียบเงื่อนไขการขอรับเงินทดแทน แต่ละข้อ ไม่นานมากกว่าจะเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนในเรื่องประโยชน์ทดแทนที่จ่ายให้ผู้ประกันตนแต่ละกรณีมีความเหมาะสมคืออยู่แล้ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.46

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกันตนโดยรวม

การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมเป็นรายด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ พบว่า

ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94, 3.73 และ 3.63 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ย 3.76

1.3.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

โดยรวมของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและจำแนกตามประเภทกองทุน พบว่า

- 1) ผู้ประกันตนเพศชาย มีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการไม่แตกต่างกัน
- 3) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการไม่แตกต่างกัน
- 4) ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบ พบว่า กลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 8,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่าง
- 5) ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการจำนวนครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการไม่ต่างกัน
- 6) ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการกองทุนประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการไม่ต่างกัน

1.3.5 ความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตน

ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการเพิ่มเติม จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 โดยบริการที่ต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตน คือ จำนวนเงินที่ได้รับจากการจ่ายประโยชน์ทดแทนที่เพิ่มขึ้นสูงสุด ร้อยละ 43.39 รองลงมา บริการน้ำดื่มระหว่างรอรับบริการที่สะอาด ร้อยละ 32.07 และมีหนังสือพิมพ์อ่านที่วิดูระหว่างรอรับบริการ น้อยที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 10.69

1.3.6 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา ผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ปรากฏผลดังนี้

- 1) ด้านความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ไม่ค่อยเข้าใจบางเรื่องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ เพราะซับซ้อนมากเกินไป
- 2) ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ นั่งไม่เพียงพอ และที่จอดรถไม่เพียงพอ
- 3) ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
- 4) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อมาขอรับบริการ เช่น ไม่ได้นำบัตรรับรองสิทธิ หรือหนังสือรับรองจากนายจ้าง ทำให้เกิดปัญหาการล่าช้า เสียเวลา เป็นต้น

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามข้อมูลส่วนบุคคลและตามประเภทกองทุน การเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจโดยรวม

จากการวิเคราะห์ในเรื่องระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 (ตามตารางที่ 4.5) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญชู ชาวเชียงขวาง (2541: 98-100) ที่พบว่า ผู้ใช้แรงงานมีความพึงพอใจในการรับบริการประกันสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 57.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 42.4 ไม่พบอยู่ในระดับต่ำและการศึกษาของ สมสุรีย์ ตัณฑพิสุทธ์ (2545 :102) ที่พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรมากในเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตของ

เจ้าหน้าที่ การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก เต็มใจ และเป็นมิตรในการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการ จึงนำมาอภิปรายผลการวิจัยรายด้าน ดังนี้

2.1.1 ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ประกันคนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.94 (ตามตารางที่ 4.2) ผู้ประกันคนพึงพอใจกับการได้รับบริการตามลำดับเลขหมายที่ได้รับทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในบริการต่างๆต่อผู้ประกันคนเหมือนกันทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ

2.1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันคนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.73 (ตารางที่ 4.3) ผู้ประกันคนมีความพึงพอใจกับการได้รับการจ่ายประโยชน์ทดแทนถูกต้องตามสิทธิทุกครั้ง การจ่ายประโยชน์ทดแทนในแต่ละกรณีมีความรวดเร็วและถูกต้อง ความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา ตามลำดับ

2.1.3 ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันคนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.63 (ตามตารางที่ 4.4) ผู้ประกันคนพึงพอใจกับสำนักงานประกันสังคมทุกแห่ง มีข้อมูลผู้ประกันคนอยู่แล้ว จึงสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ การทำความเข้าใจในระยะเบียดเบียนใจการขอรับเงินทดแทน แต่ละข้อ ไม่นานมากกว่าจะเข้าใจและจำนวนเงินที่เรียกเก็บจากผู้ประกันคนถือเป็นการสร้างหลักประกันในการทำงานให้แก่ผู้ประกันคน ตามลำดับ

จะเห็นว่าผู้ประกันคนมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับสูง แสดงว่าสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา สามารถให้บริการตามแนวคิด TQS (Total Quality Service) (อัญญรักษ์ เลิศกุลศล,2543) คือสร้างความประทับใจกับผู้ให้บริการด้านกลยุทธ์ กระบวนการ และผู้ให้บริการ

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันคน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และประเภทของกองทุน ดังต่อไปนี้

2.2.1 เพศ

ผู้วิจัยได้พบว่า ผู้ประกันคนเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกับเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงเดือน โรจนพรเศรษฐ (2544 : 128) พบว่า เพศหญิงมีความสนใจในสิทธิและรายละเอียดต่างๆ ของการเป็นผู้ประกันคนมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศชายมักจะรู้แต่เพียงว่าตนเป็นผู้ประกันคน ตามโครงการประกันสังคม ทำให้เพศชายมีความพึงพอใจสูงมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา กงเหมือนเพชร (2541: 113) ซึ่งพบว่า ประชาชน

เพศชาย และเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของเทศบาลเมืองปิตดาณีโดยรวมไม่แตกต่างกัน และวิลเลียม พรอนันต์ (2535 : 99) พบว่า เพศที่แตกต่างกันในกลุ่มผู้ประกันตนในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติตนของผู้ประกันตนในการได้รับความคุ้มครอง กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

2.2.2 อายุ

ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา คงเหมือนเพชร (2541 : 114) ที่พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของเทศบาลเมืองปิตดาณีภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของบัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545 : 78) ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสูงกว่าทุกกลุ่มอายุ

2.2.3 ระดับการศึกษา

ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมพร ตั้งสะสมทรัพย์ (2537 : 98) ที่พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในกรณีประสบอันตรายอันมิใช่จากการทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อัมพร เจริญชัย (2521 : 32) และพรพรรณ ไผ่กระโทก (2529 : 107) พบว่า ผู้ป่วยที่มีการศึกษาค่ำส่วนมากมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลสูงกว่าผู้ป่วยที่มีการศึกษาสูง

2.2.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 8,000 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงเดือน โรจนพรเศรษฐ์ (2544 : 128) ที่พบว่า กลุ่มลูกจ้างที่มีรายได้ตั้งแต่ 16,001 บาทขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจต่อการประกันสังคมด้านเงินสมทบแตกต่างกันกับกลุ่มลูกจ้างที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาทต่อเดือน เพราะกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท ถูกหักเงินสมทบน้อยกว่า และว่าที่ร้อยตรี เสน่ห์ สุพุทธิ (2541 : 104) พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จะไปใช้สิทธิรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ประกันตนในกลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า ทำให้มีความพึงพอใจมากกว่า

2.2.5 จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ

ผู้ประกันคนที่มีจำนวนครั้งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับภรณ์ เอกบรรณสิงห์ (2534 : 114) ที่พบว่า ผู้ป่วยที่ไม่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการ ด้านสุขภาพจากที่อื่นมาก่อนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านสุขภาพ ไม่แตกต่างกัน

2.2.6 ประเภทกองทุน

ผู้วิจัยพบว่า ผู้ประกันคนประเภทกองทุนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ โดยรวมของกองทุนเงินทดแทน 3.77 และกองทุน ประกันสังคม 3.76 (ตารางที่ 4.32) เนื่องจากประเภทกองทุนไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกันคน

จะเห็นว่าผู้ประกันคนที่มีอายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เคยรับ บริการ และประเภทกองทุนที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ จะไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ก็ยังเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลาให้บริการโดยไม่คำนึงถึงวัย และระดับการศึกษา ตลอดจนการให้บริการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเคยมาใช้บริการมาก่อนหรือไม่ หรือจะเป็นกองทุนประเภทใดก็ตาม ซึ่งเป็นไปตาม หลักการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ (Simon,อ้างถึงในจันทร์เพ็ญ คูเทศานนท์ ,2542) การบริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล (Weber,1966) และการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Millet,1945)

3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ประกันคนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับสูงเป็นข้อบ่งบอกถึงมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา อยู่ใน เกณฑ์ดี และได้นำผลการวิจัยไปพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพ ก็อาจทำให้สำนักงานประกันสังคม สนองตอบความพึงพอใจของผู้ประกันคนได้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

3.1.1 จากการวิจัย พบว่า ผู้ประกันคนที่เป็นเพศหญิง ซึ่งเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการ ถึงร้อยละ 61 มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ประกันคนที่เป็นเพศชาย ด้านกระบวนการให้บริการและ ระบบการให้บริการสะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกันคนเพศหญิงมีความคาดหวังและความต้องการใน บริการของสำนักงานประกันสังคม อีกทั้งมีวิถีภาวะด้านอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้มาก ดังนั้นทาง สำนักงานประกันสังคมควรปรับปรุงด้านกระบวนการให้บริการ โดยลดขั้นตอนการขอรับสิทธิ ประโยชน์ให้น้อยที่สุด และจัดระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3.1.2 จากการวิจัย พบว่าผู้ประกันคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 8,000 บาท จะมีความพึงพอใจสูง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการประกันสังคมสามารถตอบสนองผู้ประกันคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 8,000 บาท แต่ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป จะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่าเป็นกลุ่มที่มีรถยนต์ขับเมื่อมาใช้บริการ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในเรื่องที่จอดรถนั้นทางสำนักงานประกันสังคมควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่และที่จอดรถให้เหมาะสม และปลอดภัย

3.1.3 สำนักงานประกันสังคม ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันคนเข้าใจหลักการ สิทธิ และขั้นตอนการปฏิบัติ เช่น จัดทำคู่มือ แผ่นพับ ป้ายประกาศ และข่าวสารเกี่ยวกับโครงการประกันสังคม เป็นต้น อย่างสม่ำเสมอ เพราะผู้ประกันคนเห็นว่า สิทธิประโยชน์บางกรณีมีความซับซ้อนมากเกินไป

นอกจากนี้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา ควรปรับปรุงการบริการนำคิมที่สะอาดระหว่างรอรับบริการ ปรับปรุงที่นั่งรอรับบริการให้มีมากขึ้น และจัดหาหนังสือพิมพ์หรือทีวีให้ดูระหว่างรอรับบริการ

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามผู้ประกันคน จำนวน 400 คน โดยแบ่งให้เจ้าหน้าที่ประกันสังคมช่วยกรูณาทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรจะดำเนินการเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

3.2.1 ควรจะมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้วยเพื่อจะได้ทราบข้อมูลได้ทั้งสองทาง คือ หนึ่งทางผู้ประกันคนและสองทางผู้ให้บริการ จึงจะครบและสามารถประเมินความพึงพอใจได้อย่างครอบคลุมและสมบูรณ์ทุกมิติ

3.2.2 ควรจะมีการวิจัยพฤติกรรมของผู้ประกันคนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ทราบถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกันคน และจะสามารถจัดทำแผนการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพให้ทันต่อความต้องการของผู้ประกันคนจึงจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.2.3 เมื่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลาได้จัดบริการตามความต้องการของผู้ประกันคนเพิ่มเติมแล้ว ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันคนอีกครั้งหนึ่ง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลศรี เดชะจำเริญสุข “ความพึงพอใจของผู้ประกันสังคมที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ม.ป.ท. ม.ป.ป.
- คณะพัฒนาสังคม และสมาคมพัฒนาสังคม “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ
ให้บริการของกรุงเทพฯ” รายงานการวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2538
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาภิบาล
เทศบาลในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2542
- จินตนา คงเหมือนเพชร “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี”
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาลัยสงขลานครินทร์
- ฉันทนา เข้มเจ็จจรรุญ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิตติเวชศรีราชา”
ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2539
- คุณฉวี ประสพทรัพย์ “ความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตาม
โครงการประกันสังคม : ศึกษากรณีสถานพยาบาลในจังหวัดนนทบุรี” ภาคนิพนธ์
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2539
- ดวงเดือน โรจนพรเศรษฐ์ “การตอบสนองของลูกค้าตามพระราชบัญญัติประกันสังคม : ศึกษา
กรณีลูกค้าของบริษัท เอส.พี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2544
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการ
แก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรคุณวุฒิปริญญา (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์ 2535
- ธงชัย ถันดิวงษ์ *องค์การและการบริหาร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช 2525
- ภรณ์ เอกบรรณสิงห์ “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์” วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ม.ป.ท. ม.ป.ป.

- มณีวรรณ ดั้นไทย “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2533
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ “รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” กองการเงินและบัญชีกองทุนประกันสังคม 2535
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ “การสร้างมาตรวัดในการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร ภาพพิมพ์การพิมพ์ 2537
- สมพร คังสะสม “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน” วิทยานิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2537
- สมสุรีย์ คัมพิสุทธิ์ “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 พระนคร” สารนิพนธ์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2545
- สุมณฑา ไพรสวรรณา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานกองทุนเงินทดแทน” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2539
- เสงี่ยม สุขผล “ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกองทุนเงินทดแทนภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537” กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2540
- เสนห์ สุพุทธิ “ความรู้ และพฤติกรรมผู้ประกันตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : ศึกษาเฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยมหิดล” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2541
- อัจฉรา โทบุญ “ระดับพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” ปริญญานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม 2534
- อำพล สิงห์โกวินท์ “การประกันสังคมในประเทศไทย” กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม 2537

อัญญรักษ์ เลิศกุลต “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของ
คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2543

Dalton, Farland E. *Personnel Management: Theory and Practice*. New York: The MacMillan,
1968.

Millet, John D. *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*.
New York: McGraw – Hill Book, 1954.

Smith and Dental .*The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Ranal
McNalley, 1969.

Verma, B.M. *Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development
Administration* n.p n.d. , 1986.

Vroom, W.H. *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons, Inc., 1964.

ภาคผนวก

5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่นๆ ระบุ).....
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
1. ไม่เกิน 8,000 บาท 2. 8,001-15,000 บาท
3. 15,001 -20,000 บาท 4. 20,001 บาท ขึ้นไป
5. จำนวนครั้งที่เคยรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา (ไม่รวมครั้งนี้)
1. 1- 2 ครั้ง 2. 3-4 ครั้ง
2. 5-6 ครั้ง 5. มากกว่า 6 ครั้ง
6. ยังไม่เคยใช้บริการ
6. ประเภทของกองทุนที่ติดต่อขอรับประโยชน์ทดแทน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. กองทุนเงินทดแทน 2. กองทุนประกันสังคม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความรู้สึของท่านมากที่สุด

ข้อที่	บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร						
1.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2.	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
3.	หากพบข้อผิดพลาดในเอกสารที่ยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนเจ้าหน้าที่จะชี้แจงข้อผิดพลาดอย่างชัดเจน					
4.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกข้ออย่างกระชับชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการตามลำดับก่อนหลัง					
6.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในบริการต่างๆต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
7.	ท่านได้รับบริการตามลำดับหมายเลขที่ท่านได้รับทุกครั้ง					

ข้อที่	บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร						
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม					
9.	ความรู้สึกระทับใจในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่					
10.	ความรู้สึกว่าการมาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลาไม่เป็นเรื่องที่น่ากลัวอีกต่อไป					
ด้านกระบวนการให้บริการ						
11.	การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
12.	ในการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนมักจะต้องทวงถามการจ่ายประโยชน์ทดแทนจากเจ้าหน้าที่เสมอๆ					
13.	การได้รับการจ่ายประโยชน์ทดแทนตรงตามเวลาที่นัดหมายทุกครั้ง					
14.	การจ่ายประโยชน์ทดแทนโดยการโอนเงินเข้าบัญชีของผู้ประกันตนทำให้ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น					
15.	ผู้ประกันตนสามารถเลือกวิธีการรับเงินประโยชน์ทดแทนได้ตามความสะดวกของผู้ประกันตน					
16.	มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการขอรับบริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนทำให้การขอรับบริการทำได้ถูกต้อง					
17.	การได้รับการจ่ายประโยชน์ทดแทนถูกต้องตามสิทธิทุกครั้ง					
18.	ความมั่นใจที่จะได้รับเงินประโยชน์ทดแทนตามสิทธิที่มี					
19.	ความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา					
20.	การจ่ายประโยชน์ทดแทนในแต่ละกรณีมีความรวดเร็วและถูกต้อง					

ข้อที่	บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านระบบการให้บริการ						
21.	เงื่อนไขการขอรับเงินทดแทนมีความยุ่งยาก					
22.	การทำความเข้าใจในระเบียบเงื่อนไขการขอรับเงินทดแทนแต่ละชื่อนานมากกว่าจะเข้าใจ					
23.	ประโยชน์ทดแทนที่จ่ายให้ผู้ประกันตนแต่ละกรณีมีความเหมาะสมคืออยู่แล้ว					
24.	การกำหนดอัตราการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนมีความเหมาะสมกับประโยชน์ที่ผู้ประกันตนได้รับ					
25.	จำนวนเงินที่เรียกเก็บจากผู้ประกันตนถือเป็นการสร้างหลักประกันในการทำงานให้แก่ผู้ประกันตน					
26.	การติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมสามารถติดต่อรับบริการต่างพื้นที่ได้					
27.	ความสะดวกเมื่อติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมต่างพื้นที่					
28.	สำนักงานประกันสังคมทุกแห่งมีข้อมูลผู้ประกันตนอยู่แล้วจึงสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
29.	ไม่มีความจำเป็นที่ผู้ประกันตนจะต้องเดินทางมาติดต่อขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนที่สำนักงาน					
30.	วิธีการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนแต่ละกรณีมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตน

สิ่งที่ท่านต้องการให้แก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการ (เรียงจากมากไปน้อย) มี
ดังนี้

1.
2.
3.

บริการอื่นๆที่ต้องการเพิ่มเติม (เรียงจากมากไปน้อย) มีดังนี้

1.
2.
3.

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

4.1 ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดในการให้บริการ (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านระบบการให้บริการ
- ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์
- ด้านอาคารสถานที่
- อื่นๆ (ระบุ).....

4.2 ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

1.
2.
3.

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายกวินท์ พานเทียนทอง
วัน เดือน ปีเกิด	30 ตุลาคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	ปวส. ก่อสร้าง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ การจัดการงานก่อสร้าง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	หจก. เอสวีพี หาดใหญ่ คอนสตรัคชั่น
ตำแหน่ง	เจ้าของกิจการ