

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กรกฎาคม 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

กรกฎาคม 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

SATISFACTION OF USERS ON SERVICE OF SOCIAL SECURITY OFFICE IN PHAYAO
PROVINCE.



RATITA FUSAENG

An Independent Study in Partial Fulfillment of Requirements
for the Master of Business Administration
July 2018

Copyright of University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ของ รชิตา พูแสง

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชชานติ)

..... คณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ)



เรื่อง: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า: รชิตา พูแสง, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: บธ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชुकานติ
คำสำคัญ ความพึงพอใจ, การให้บริการ, สำนักงานประกันสังคม

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ประกันตนตามมาตรา 33, 39 และ 40 จำนวน 400 ราย กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกมาโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ประกอบด้วยเพศหญิงและเพศชายกลุ่มละ 200 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ t-test และ one-way ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ การศึกษาและรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาไม่แตกต่างกัน ขณะที่อายุ อาชีพและสถานะของผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ระยะเวลารอคอยการรับบริการและเวลาที่มาใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาไม่แตกต่างกัน ส่วนความถี่ในการมาใช้บริการ ระยะเวลาเป็นผู้ประกันตน และวันที่มาใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Title: SATISFACTION OF USERS ON SERVICE OF SOCIAL SECURITY OFFICE IN PHAYAO PROVINCE.
Author: Ratita Fusaeng, Independent Study: M.B.A., University of Phayao, 2017
Advisor: Associate Professor Sirikiat Ratchusanti
Keyword Satisfaction Services Socail Security office

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the satisfaction and behaviors of users on the services of the Social Security Office, Phayao. The study sample in this study was insured persons according to article 33, 39 and 40. The sample size of 400 was determined using Taro Yamane's table. The sample was purposively chosen and consisted of 200 males and 200 females. The obtained data was statistically analyzed and presented as frequencies, percentages, mean and standard deviation. The study hypothesis was tested using t-test and one-way ANOVA. P-value less than 0.05 was considered statistically significant.

The results showed that the overall satisfaction level was high with the mean was 3.92. When considering each aspect, the satisfaction levels were high in all aspects with the descending means included the service of the staff, the systems and procedures and the location and amenities.

The results of hypothesis testing showed that gender, education and income were not associated with the satisfaction, whereas age, occupation and user status were factors associated with the satisfaction. There was no difference in the satisfaction levels according to behavior regarding waiting time and time to use services. There was a statistically significant difference in the level of satisfaction regarding frequencies of service and the dates of the services



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชุตานติ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความกรุณาให้ความรู้ แนะนำ ตรวจสอบและแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์ ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากร สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัวที่ให้กำลังใจมาโดยตลอด กราบขอบพระคุณคณาจารย์ที่ให้ความรู้ ตลอดจนเพื่อนนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ดีในระหว่างการศึกษา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบแต่บิดา มารดา คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในวันนี้

รติตา พูแสง



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ	8
การประกันสังคมของประเทศไทยและจังหวัดพะเยา	14
โครงสร้างสำนักงานและอัตรากำลัง	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
กรอบแนวคิดการวิจัย	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา	66
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดพะเยา	73
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการและข้อเสนอแนะ	77
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	80
บทที่ 5 บทสรุป.....	115
สรุปผลการวิจัย	115
อภิปรายผลการวิจัย	119
ข้อเสนอแนะ.....	125
บรรณานุกรม	129
ภาคผนวก	131
ประวัติผู้วิจัย	156

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 กระบวนการให้บริการ	50
ตาราง 2 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ของผู้ที่ทำการศึกษา	56
ตาราง 3 แสดงประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	58
ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	63
ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	63
ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	64
ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	64
ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	65
ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะของ	65
ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา	66
ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการ	66
ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้.....	67
ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา.....	67
ตาราง 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลารอ	68
ตาราง 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทที่ใช้.....	68
ตาราง 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการ	69
ตาราง 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ผ่านมา.....	70
ตาราง 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีส่วนร่วมใน.....	71
ตาราง 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ได้รับ	72
ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการต่อการ.....	73
ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ.....	73

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ	75
ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ	76
ตาราง 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจใน	77
ตาราง 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ	77
ตาราง 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน	78
ตาราง 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน	79
ตาราง 28 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ	80
ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ	81
ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ	82
ตาราง 31 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม	83
ตาราง 32 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม	84
ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ	85
ตาราง 34 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษา	86
ตาราง 35 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามระดับ การศึกษา	87
ตาราง 36 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ	88
ตาราง 37 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอาชีพ	89
ตาราง 38 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม	90
ตาราง 39 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามอาชีพ	91
ตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ	92
ตาราง 41 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม	93
ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ	94
ตาราง 43 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามสถานะ	95
ตาราง 44 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม	96

ตาราง 45 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม	97
ตาราง 46 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการ กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา.....	99
ตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ.....	101
ตาราง 48 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระยะเวลาที่	102
ตาราง 49 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม	103
ตาราง 50 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม	104
ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ....	105
ตาราง 52 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม	106
ตาราง 53 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม	107
ตาราง 54 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ.....	108
ตาราง 55 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม	109
ตาราง 56 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม	110
ตาราง 57 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ.....	110
ตาราง 58 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ	111
ตาราง 59 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม	112
ตาราง 60 การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม	113

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา.....	46
ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	56



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันสังคม เป็นหน้าที่หนึ่งของรัฐบาลในการสร้างระบบความมั่นคงทางสังคมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้มีรายได้น้อยเพื่อเป็นการให้หลักประกันแก่ประชาชน ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิตโดยจัดสวัสดิการในรูปแบบของการจัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของสมาชิก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ประกันตน” หลักการสำคัญ คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมช่วยเหลือตนเองด้วยการออกเงินสมทบทั้งในส่วนของลูกจ้างและนายจ้างเข้ากองกลางหรือเรียกว่า “กองทุนประกันสังคม” โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและความคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนที่เป็นสมาชิกให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ในกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันมิใช่จากการทำงาน การคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ ชราภาพ ว่างาน เสียชีวิต และการให้เงินช่วยเหลือเลี้ยงดูบุตรที่มีอายุ 0-6 ปี เป็นต้น และอนุสัญญาที่ 102 ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ได้กำหนดสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานของการประกันสังคมไว้ 9 ประการ คือ กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์ครอบครัว กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน การดูแลผู้สูงอายุการะและกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน (สำนักงานประกันสังคม, 2559)

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีภารกิจเกี่ยวกับบริหารกองทุนประกันสังคมและเงินทดแทนโดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนที่เจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันไม่เนื่องมาจากการทำงาน คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน และยังขยายประกันสังคมให้ครอบคลุมแรงงานนอกระบบโดยผลักดันร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ฉบับแก้ไข เพื่อรัฐร่วมจ่ายในมาตรา 40 และแก้ไขพระราชกฤษฎีกาเพื่อพัฒนาสิทธิประโยชน์ของมาตรา 40 ให้เป็นที่จูงใจโดยเป็นระบบสมัครใจร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการออมเสียสละเพื่อส่วนรวมมีหลักการสำคัญที่มุ่งให้ประชาชนช่วยเหลือซึ่งกันและกันช่วยเหลือตนเองและครอบครัวยามที่ไม่มีรายได้อาจได้ลดลง

หรือมีรายจ่ายเพิ่มขึ้นโดยไม่เป็นภาระให้ผู้อื่นและสังคมการประกันสังคมจึงเป็นมาตรการหนึ่ง ก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิต (สำนักงานประกันสังคม, 2559)

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จัดตั้งเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2534 มี วิสัยทัศน์ในการบริหารองค์กร คือ “ก้าวสู่องค์กรประกันสังคมชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน” มีพันธกิจในการบริหารองค์กร คือ การบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนโดยการจัดการที่มี ประสิทธิภาพเพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง” และมีค่านิยมในการบริหาร องค์กร คือ สร้างสรรค์ เป็นห่วงเป็นใย มีใจบริการ สำนักรับผิดชอบ เป็นผู้นำที่โดดเด่น ก้าว ทันโลกและการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล เป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์ และมีจริยธรรม ทุ่มเท และ เสียสละ มีการแบ่งโครงสร้างในการให้บริการ ออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานประกันสังคม ประกอบด้วย งานทะเบียน งานเงินสมทบและการตรวจสอบ งานสิทธิประโยชน์ และกลุ่มงาน การเงินและบัญชี (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา, 2561)

จากข้อมูลสถิติผู้ประกันตน ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2557-2559 พบว่า ผู้ประกันตนมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี กล่าวคือ ปี พ.ศ. 2557 มี จำนวนผู้ประกันตนทั้งสิ้น 43,072 คน ปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนผู้ประกันตนทั้งสิ้น 45,989 คน ปี พ.ศ. 2559 มีผู้ประกันตนทั้งสิ้น 47,419 คน และในปี พ.ศ. 2560 มีผู้ประกันตนที่อยู่ในความ คุ่มครอง จำนวนทั้งสิ้น 52,292 คน โดยจำแนกเป็นผู้ประกันตนภาคบังคับมาตรา 33 จำนวน 16,501 คน ผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 39 จำนวน 5,620 คน และผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 40 จำนวน 30,171 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา, 2561)

จากข้อมูลสถิติของผู้ประกันตนในจังหวัดพะเยา ที่เพิ่มขึ้นทุกปีแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญและเห็นถึงความจำเป็นของการเป็นผู้ประกันตนเพิ่ม จำนวนมากขึ้นดังนั้น เพื่อเป็นการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึงและมี ประสิทธิภาพสอดคล้องกับค่านิยมในการบริหารองค์กร คือ สร้างสรรค์ เป็นห่วงเป็นใย มีใจ บริการ สำนักรับผิดชอบ เป็นผู้นำที่โดดเด่น ก้าวทันโลกและการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลเป็น มืออาชีพ ซื่อสัตย์ และมีจริยธรรม ทุ่มเท และเสียสละ เพื่อนำองค์กรมุ่งสู่การก้าวสู่องค์กร ประกันสังคมชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา, 2561) จึงปฏิเสธ ไม่ได้ว่าการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดพะเยาเพื่อได้ทราบข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและสามารถ นำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตการศึกษาด้านเนื้อหา** จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการใน 3 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
- 1.2 ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3 ด้านสถานที่การให้บริการ

2. **ขอบเขตด้านประชากรศึกษา** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนที่ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำนวน 52,292 คน ได้แก่ ผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 16,501 คน ผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 39 จำนวน 5,620 คน และผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 40 จำนวน 30,171 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา, 2561)

กลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (สุภาวดี ขุมทองจันทร์, 2560, หน้า 126) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาผู้ใช้บริการ ที่เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 39 และผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 40 ที่ใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2561

นิยามศัพท์เฉพาะ

กองทุนประกันสังคม หมายถึง กองทุนที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยมีภาครัฐ นายจ้างและลูกจ้างร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุนโดยที่ผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับจากการกองทุนประกันสังคม ดังต่อไปนี้ กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และกรณีว่างงาน รวมถึงสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนภาคสมัครใจ มาตรา 39 และมาตรา 40 รวมถึงการขยายประกันสังคมให้ครอบคลุมแรงงานนอกระบบโดยผลักดันร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ฉบับแก้ไข เพื่อรัฐร่วมจ่ายในมาตรา 40 และแก้ไขพระราชกฤษฎีกา เพื่อพัฒนาสิทธิประโยชน์ของมาตรา 40 ให้เป็นที่จูงใจ โดยเป็นระบบสมัครใจ

ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40 ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ผู้ประกันตนมาตรา 33 หมายถึง ลูกจ้างที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ และอายุไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ ในวันเข้าทำงานและอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป

ผู้ประกันตนภาคสมัครใจ หมายถึง ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และผู้ประกันตนตามมาตรา 40 แบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. ผู้ประกันตนมาตรา 39 หมายถึง บุคคลที่เคยเป็นผู้ประกันตน มาตรา 33 แล้วลาออก นำส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน และลาออกจากงานไม่เกิน 6 เดือน แต่ต้องการรักษาสหสิทธิประกันสังคมไว้

2. ผู้ประกันตนมาตรา 40 หมายถึง บุคคลที่ไม่ใช้ลูกจ้างตามมาตรา 33 หรือเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจ มาตรา 39 เรียกว่า ผู้ประกันตนโดยอิสระที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี แต่ไม่เกิน 60 ปี

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา หมายถึง หน่วยงานส่วนภูมิภาคของสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงแรงงาน ตั้งอยู่เลขที่ 112/29 ถนนพากแก้ว ตำบลแม่ต๋ำ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกทั้งในด้านบวกและลบเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมโดยพิจารณาจากการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีโมติวีจิตในการให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเองให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี

2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนมีการจัดลำดับการให้บริการก่อนหลังเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการมีการชี้แจง ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการการใช้แบบฟอร์มมีความเหมาะสมกรอกข้อมูลง่าย ความทันสมัยของเครื่องใช้ที่ให้บริการมีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนการบริการ เป็นต้น

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ติดต่อได้สะดวก ความสะอาดของสถานที่ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น มีที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งเพียงพอ เป็นต้น

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับกับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ
3. การประกันสังคมของประเทศไทย และจังหวัดพะเยา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจความชอบใจซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ชลลดา ทองอยู่ (2552, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม รวดเร็ว ทันต่อความต้องการและให้บริการอย่างต่อเนื่องมีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

Millet (1954, p. 397 – 400 อ้างถึงในบุษราภรณ์ ฉายชูผล, 2551, หน้า 15 – 17) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า

การให้บริการจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่าเป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการและในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างรวดเร็วหรือร้อนใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พูดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากนี้จะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอโดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการเพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วิทยวุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิวเอาเปรียบ ผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัย ทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้ง สถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

Victor Vroom ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (อัจฉรา บัวทอง, 2548, หน้า 10) ไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็นพอใจโดยความหมายของ ความพึงพอใจ สามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางที่เรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ

V มาจากคำว่า valance ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า expectancy ซึ่งหมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือที่คาดหวังเอาไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

ชนินทร์ ศรีทน (2555, หน้า 8) กล่าวว่า ถ้าพิจารณาตามทฤษฎี Victor Vroom จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการที่ใช้บริการต่างกันก็มีแรงจูงใจ ซึ่งประกอบไปด้วยความคาดหวังของการได้รับบริการ และความพึงพอใจจากสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งในที่นี้ เครื่องมือ อาจหมายถึงระดับการศึกษา หรือระดับรายได้ของผู้ประกันตนในอันที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจเมื่อผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการ จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่เป็นบวก หรือพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมที่มารับบริการ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 (สมิต ลัษณูกร, 2550, หน้า 11) ให้ความหมายของ คำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ ” ส่วน

ความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สมิต สัจฉกร (2552, หน้า 11) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นหลักเกณฑ์ยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ

ชลลดา ทรงอยู่ (2552, หน้า 11) สรุปว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมที่เป็นผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากกลุ่มบุคคลหนึ่งไปยังอีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ แต่ทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วรู้สึกว่าจะสนองตอบความต้องการได้

ปิยะธิดา ดวงแสง (2548, หน้า 14) ได้นิยามความหมาย Gronroos (1990 P.241) ไว้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า คุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ อาจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน (Two Basic Quality Dimension) ได้แก่

1. การให้บริการอะไร (What – Functional Quality of the Process)
2. ให้บริการอย่างไร (How – Technical Quality of the Outcome)

หลักการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2528:303 อ้างใน ปิยะธิดา ดวงแสง, 2548, หน้า 17) ได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

1. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริการนั้น ๆ หรือผู้ปฏิบัติงาน
2. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
3. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
4. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานร่วมกันกับอีกฝ่าย ที่เรียกว่า ผู้ใช้บริการ โดยการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้รับประโยชน์ที่ตรงตามความต้องการ

คุณภาพการให้บริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542, อ้างอิงใน หัตถยา ห้าหาญ, 2553, หน้า 32-33) ได้กล่าวว่าการจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) โดยผู้ให้บริการพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้รับบริการจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ จะเกิดความพึงพอใจหากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้เป็นที่ ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพและ แสดงออกด้วยอวัชยาตัยไมตรีที่ตึงามความคาดหวังของผู้รับบริการจะผันแปรไปตามลักษณะ ของงานบริการผู้ให้บริการจึงควรมีการวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการการรับรู้การจูงใจเจต คติตลอดจนพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ ต้องการด้วยความรวดเร็วทันใจของผู้บริการ
4. ความมีคุณค่าของการให้บริการ (Value added) การให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่ เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับคุณภาพการ ให้บริการคุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ
5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจความจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างเท่าเทียมกันนับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุดไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามย่อม ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือ ผู้รับบริการโดยเสมอภาคกัน
6. ไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการด้วยอวัชยาตัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการ ให้บริการที่อบอุ่นเป็นกันเองจะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีประทับใจต่อ

บริการนั้นพฤติกรรมบริการให้บริการที่ดีจึงเป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการรวมทั้งต้องรู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและมีจิตสำนึกในการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบขั้นตอนแผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้มีคุณภาพสม่ำเสมอโดยเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการและความประทับใจของผู้รับบริการนำมากำหนดเป้าหมายรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

พาราเซอรามาเน ไชทมัลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1998, pp. 12–40) อ้างอิงใน บุษราภรณ์ ฉายชูผล, 2551, หน้า 17–18) ได้กล่าวถึงการบริการที่ประสบความสำเร็จได้ต้องมีองค์ประกอบหลัก ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจในการให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence)
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

- 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง (Security) เป็นความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สรุปได้ว่า การบริการจะประสบผลสำเร็จได้ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยใช้แนวคิดของ ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

พฤติกรรมการใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, หน้า 47) ให้ความหมาย พฤติกรรมไว้ว่า พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะบริหารธุรกิจ (2555 P.56-57) ได้นิยามความหมายของ Kotler and Gary, (2008 P.122) ให้ความพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและการกระทำของบุคคลในการค้นหา การซื้อ การใช้ ประเมินผลสินค้าหรือบริการ ที่คาดว่าจะตอบสนองของความต้องการของเขาได้

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหา การเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้

นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างลึกซึ้ง ด้วยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น โดยการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคตามหลัก 6Ws 1H เพื่อหาคำตอบที่ตรงการทราบ (7o's) ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคดังต่อไปนี้

Who = ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่า กลุ่มเป้าหมาย (Occupants) คือใคร

What = ผู้บริโภคซื้ออะไร ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่า สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Object) คืออะไร

Why = ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่า ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่า วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objective) ของผู้บริโภคมืออะไรบ้าง

Whom = ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่า ใครบ้างที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ (Organization) ของผู้บริโภค

When = ผู้บริโภคซื้อเมื่อไร ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่าโอกาสในการซื้อ (Occasion) ของผู้บริโภคอยู่ในช่วงโอกาสใด

Where = ผู้บริโภคซื้อที่ไหน ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่า แหล่งที่ผู้บริโภคทำการซื้อ (Outlets) ของผู้บริโภคอยู่ในช่วงโอกาสใด

How = ผู้บริโภคซื้ออย่างไร ซึ่งจะต้องหาคำตอบว่า ขั้นตอนในการซื้อ (Operation) ของผู้บริโภคเป็นอย่างไร

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคตาม 6Ws และ 1H เพื่อหาคำตอบที่ตรงการทราบ (7o's) เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ผู้วิจัยนำไปประยุกต์เพื่อหาคำตอบที่ตรงการทราบเกี่ยวกับ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานะของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน ความถี่ในการมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ เวลาที่มาใช้บริการ ระยะเวลารอคอยการรับบริการ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

การประกันสังคมของประเทศไทยและจังหวัดพะเยา

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประกันสังคม

เกี่ยวกับประกันสังคมในประเทศไทย

ในประเทศไทยกองทุนเงินทดแทน นับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทย ที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งนี้กองทุนเงินทดแทน เกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ.2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อย ๆ ขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัด ทั่วประเทศใน วันที่ 1 กรกฎาคม 2531 จวบจนกระทั่งได้มีการผลัดต้นพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองทั้งในเรื่องการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยทุพพลภาพ และตาย ทั้งนี้เนื่องและไม่เนื่องมาจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตรสงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เฉกเช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรคุณภาพ ในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน”

พันธกิจ (Mission)

1. ให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งจะก่อประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม

2. เพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน

อุดมการณ์ร่วม (Core Value)

อุดมการณ์ร่วมของสำนักงานประกันสังคม คือ "จิตสำนึกในการให้บริการ การทำงานร่วมกัน มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ คุณธรรม และความซื่อสัตย์"

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันสังคม

สิทธิประโยชน์

กองทุนประกันสังคม

1. กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย
2. กรณีคลอดบุตร
3. กรณีทุพพลภาพ
4. กรณีตาย

5. กรณีสงเคราะห์บุตร
6. กรณีชราภาพ
7. กรณีว่างงาน
8. ผู้ประกันตนภาคสมัครใจ (ม.39)
9. ผู้ประกันตนภาคสมัครใจ (ม.40)

การประกันสังคมเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ในโลกส่วนใหญ่นำระบบประกันสังคมไปใช้ในการให้หลักประกันชีวิตแก่ประชาชนของตนตั้งแต่เกิดจนตาย หลักประกันสังคมมีคุณลักษณะดังนี้

1. เป็นระบบการของการเฉลี่ย ทุกข์-เฉลี่ยสุขซึ่งกันและกันระหว่างมวลสมาชิกซึ่งโดยทั่วไปรัฐบาลของประเทศจะให้ความสำคัญแก่บุคคลที่ทำงานมีรายได้และอยู่ในระบบแรงงานก่อนและจะขยายความคุ้มครองไปสู่ผู้ทำงานที่มีรายได้นอกระบบการจ้างงานปกติ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่เรียกว่าแรงงานนอกระบบ

2. เงินสมทบที่เก็บไปนั้นจะสะสมเป็นกองทุนซึ่งจะให้สิทธิประโยชน์เฉพาะกับบุคคลที่ส่งเงินสมทบ ซึ่งประเทศไทยเรียกว่า "ผู้ประกันตน" เท่านั้น

3. การเก็บเงินสมทบซึ่งถือว่าเป็นภาษีพิเศษจะเก็บจากบุคคลที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น

ทั้งความสำเร็จประการหนึ่งของการประกันสังคมก็คือ เป้าหมายหลักที่จะทำให้การประกันสังคมสามารถครอบคลุมทุกตัวบุคคลของประชาชนในชาติ(Universal Coverage) ในอนาคต

1. กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย

1.1 กรณีเจ็บป่วยทั่วไป

ผู้ประกันตนเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายตามประกาศของคณะกรรมการการแพทย์ตาม พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ.2533 เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราสำหรับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน (โรคจิต) ประกาศ ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2553 โดยประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2554 เป็นต้นไป กรณีที่ผู้ประกันตนเข้าใช้สิทธิการรักษาตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลโรคจิตสามารถเข้าทำการรักษาได้ที่โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลที่เลือกไว้ โดยไม่เสียค่ารักษาพยาบาล

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่ท่านเลือกตามบัตรรับรอง สิทธิหรือสถานพยาบาลเครือข่ายโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ และได้รับเงินทดแทนการขาด

รายได้ระหว่างที่หยุดพักรักษาตัวตามคำสั่งแพทย์ ในจำนวนครั้งหนึ่งของค่าจ้างตามจำนวนวันที่หยุดจริงไม่เกินครั้งละ 90 วัน และไม่เกิน 180 วันในหนึ่งปี หากเจ็บป่วยเรื้อรังจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ไม่เกิน 365 วัน

1.1.1 กรณีผู้ประกันตนประสงค์จะทำหมัน สามารถเข้าทำหมันได้ในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกไว้ในสถานพยาบาลนั้น โดยโรงพยาบาลบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลจะตั้งเบิกกับทางสำนักงานประกันสังคมตามกฎหมายดังนี้

ผู้ประกันตนชาย	จ่ายจริงไม่เกิน	500	บาท/ราย
ผู้ประกันตนหญิง	จ่ายจริงไม่เกิน	1,000	บาท/ราย

1.1.2 กรณีผู้ประกันตนประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยต้องเข้ารับการรักษา กับสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เว้นแต่ 14 โรคยกเว้นตามประกาศของสำนักงานประกันสังคมเท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วโรคที่ ยกเว้นการให้สิทธิในการรักษาจะไม่ใช้ความจำเป็นพื้นฐานของชีวิต เช่น การเสริมสวย การรักษาการมีบุตรยาก ผสมเทียม แว่นตา การใช้สารเสพติดการเปลี่ยนเพศ เป็นต้น รวมถึงการจงใจทำร้ายตนเองหรือยินยอมให้ผู้อื่นทำร้าย เช่น การฆ่าตัวตาย จะไม่สามารถใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพและกรณีตาย(ค่าทำศพ) ของกองทุนประกันสังคมได้

บัญชีภาระเสี่ยงที่สำนักงานประกันสังคมจ่ายให้ มีดังนี้

1. โรคเบาหวาน
2. โรคความดันโลหิตสูง
3. ตับอักเสบเรื้อรังหรือตับแข็ง
4. หัวใจล้มเหลว
5. โรค CVA
6. โรคมะเร็ง
7. โรคภูมิคุ้มกันบกพร่อง
8. โรคถุงลมโป่งพอง

โดยหลักฐานที่ต้องใช้แสดงเพื่อขอรับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาล ได้แก่

1. บัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล
2. บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้

หมายเหตุ: กรณีขอรับค่าอวัยวะเทียม/อุปกรณ์ ฯ ให้แพทย์ระบุความจำเป็นต้องใช้ อวัยวะเทียม/อุปกรณ์ฯ และประเภทอวัยวะเทียม/อุปกรณ์ฯ ที่ใช้ด้วย

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

1. เอกสารประกอบการยื่นคำขอ
2. แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน (สปส.2-01)
3. ใบรับรองแพทย์ (ระบุข้อมูลโดยละเอียด)
4. ใบเสร็จรับเงิน (กรณีถูกเงิน ไม่เข้าโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ)
5. หนังสือรับรองจากนายจ้าง (กรณีเบิกเงินทดแทนการขาดรายได้)
6. สำเนาบัตรประชาชน
7. สติ๊กเกอร์ลาของผู้ยื่นคำขอ
8. หลักฐานอื่น ๆ ที่ทางเจ้าหน้าที่ขอเพิ่มเติม
9. สำเนาสมุดบัญชีเงินฝาก ธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรก ซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชีของผู้ยื่นคำขอ (กรณีขอรับเงินทางธนาคาร) 11 ธนาคาร มีดังนี้ ธนาคาร ดั่งนี้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

1. ยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01 พร้อมสำเนาเอกสารประกอบการยื่นคำขอ รับรองสำเนาให้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบคำขอและเอกสารประกอบการยื่นคำขอ
2. เจ้าหน้าที่พิจารณาข้อมูลและเอกสารประกอบการยื่นคำขอพิจารณาวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน
3. เจ้าหน้าที่อนุมัติแจ้งคำสั่งประโยชน์ทดแทนและรับเงิน (กรณีรับเงินสด/เช็ค ณ สำนักงาน)

1.2 กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน

เป็นการเจ็บป่วยที่มีความจำเป็นจะต้องได้รับการรักษาพยาบาลโดยเร่งด่วน มิฉะนั้นอาจจะเป็นอันตรายถึงแก่ชีวิตได้ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุดโดยผู้ประกันตนหรือญาติหรือผู้เกี่ยวข้องจะต้องรีบแจ้งให้โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ทราบโดยด่วนเพื่อจะได้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลต่อไป สำหรับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นก่อนการแจ้งให้โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ทราบ

สำนักงานประกันสังคมจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายภายใน 3 วัน (72 ชั่วโมง) ตามประเภทและอัตราที่ประกาศกำหนด

ส่วนค่าใช้จ่ายที่เกิดเนื่องจากมีความจำเป็นจะต้องได้รับการรักษาพยาบาลโดยเร่งด่วน มิฉะนั้นอาจจะเป็นอันตรายถึงแก่ชีวิตได้ ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุดโดยผู้ประกันตนหรือญาติหรือผู้เกี่ยวข้องจะต้องรีบแจ้งให้โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯทราบโดยด่วน เพื่อจะได้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลต่อไป สำหรับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นก่อนการแจ้งให้โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ทราบสำนักงานประกันสังคมจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายภายใน 3 วัน (72 ชั่วโมง) ตามประเภทและอัตราที่ประกาศกำหนด ส่วนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอยู่ในความรับผิดชอบของสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ นับตั้งแต่เวลาที่สถานพยาบาลตามบัตรฯ ได้รับแจ้ง

การเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของรัฐ ไม่ว่าจะกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถเบิกได้ ดังนี้

ผู้ป่วยนอกสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น

ผู้ป่วยในสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นภายในระยะเวลาไม่เกิน 72 ชั่วโมง ยกเว้น ค่าห้องและอาหารเบิกได้ไม่เกินวันละ 700 บาททั้งนี้กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินผู้ประกันตนสามารถขอรับค่าบริการทางการแพทย์ได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง

การเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของเอกชน

กรณีผู้ป่วยนอก

1. สามารถเบิกค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริงไม่เกินครั้งละ 1,000 บาท
2. สามารถเบิกค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริงเกินครั้งละ 1,000 บาท

ได้หากมีการตรวจรักษาตามรายการในประกาศ ดังนี้

2.1 การให้เลือดหรือส่วนประกอบของเลือด การฉีดยาต่อต้านพิษจากเชื้อบาดทะยัก

2.2 การฉีดวัคซีนหรือเซรุ่มป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเฉพาะเข็มแรกการตรวจอัลตราซาวด์

2.3 กรณีที่มีภาวะฉุกเฉินเฉียบพลันในช่องท้อง การตรวจด้วย CT – SCAN หรือ MRI จ่ายตามเงื่อนไขที่กำหนดการชูดมดลูก

2.4 กรณีตกเลือดหลังคลอดหรือตกเลือดจากการแท้งบุตร ค่าฟื้นคืนชีพ

2.5 กรณีที่มีการสังเกตอาการในห้องสังเกตอาการตั้งแต่ 3 ชั่วโมงขึ้นไป

กรณีผู้ป่วยใน

1. ค่ารักษาพยาบาล กรณีที่ไม่ได้รักษาในห้อง ICU เบิกได้ไม่เกินวันละ 2,000 บาท
2. ค่าห้องและค่าอาหารไม่เกินวันละ 700 บาท
3. ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาลกรณีที่รักษาในห้อง ICU เบิกได้ไม่เกินวันละ 4,500 บาท
4. กรณีที่มีความจำเป็นต้องผ่าตัดใหญ่ เบิกได้ไม่เกินครั้งละ 8,000-16,000 บาท ตามระยะเวลาการผ่าตัด
5. การฟื้นคืนชีพรวมค่ายาและอุปกรณ์ไม่เกิน 4,000 บาท
6. ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ และหรือเอกซเรย์ เบิกได้ในวงเงินไม่เกินรายละ 1,000 บาท
7. กรณี มีความจำเป็นต้องตรวจวินิจฉัยพิเศษ ได้แก่ การตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ การตรวจหัวใจด้วยคลื่นเสียงสะท้อนความถี่สูง การตรวจคลื่นสมอง การตรวจอัลตราซาวด์ การสวนเส้นเลือดหัวใจและเอกซเรย์ การส่องกล้อง การตรวจด้วยการฉีดสี การตรวจด้วย CT - SCAN หรือ MRI จ่ายตามเงื่อนไขที่กำหนด

1.3 กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายฉุกเฉิน

ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย กรณีผู้ประกันตนไม่สามารถเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล เนื่องจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดและแจ้งโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลโดยเร็วโดยสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่าบริการทางการแพทย์เฉพาะค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามความจำเป็นไม่เกิน 72 ชั่วโมงนับตั้งแต่วันที่ผู้ประกันตนเข้ารับบริการทางการแพทย์โดยไม่รวมระยะเวลาในวันหยุดราชการและโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลจะต้องรับผิดชอบการให้บริการทางการแพทย์ต่อจากโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาพยาบาลนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งสำหรับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นก่อนการแจ้งซึ่งผู้ประกันตนสำรองจ่ายสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีฉุกเฉินหรือประสบอันตรายได้ ดังนี้

วิธีการเบิกสิทธิประโยชน์

1. ทดรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อน
2. ขอใบรับรองแพทย์ระบุเหตุผลการถูกฉีดยาหรือมีการเจ็บป่วยฉุฉุฉุ/อุบัติเหตุ ถึงอาการที่เกิดขึ้นว่ามีอย่างไรบ้าง
3. ขอใบเสร็จรับเงินแสดงค่าใช้จ่าย โดยละเอียดเบิกคืนได้กับสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสาขา ตามอัตราที่ประกาศได้ทุกแห่งทั่วประเทศ

โดยหลักฐานที่ต้องใช้แสดงเพื่อขอรับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาล ได้แก่

1. บัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล
2. บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้

ผู้ประกันตนสามารถเบิกคืนได้จากสำนักงานประกันสังคม ดังนี้

1. เข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของรัฐ
ไม่ว่ากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยฉุฉุฉุสามารถเบิกได้ ดังนี้
 - 1.1 ผู้ป่วยนอก สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น
 - 1.2 ผู้ป่วยใน สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นภายในระยะเวลาไม่เกิน 72 ชั่วโมง ยกเว้น ค่าห้องและอาหารเบิกได้ไม่เกินวันละ 700 บาท
2. เข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของเอกชน
 - 2.1 กรณีผู้ป่วยนอก
 - 2.1.1 สามารถเบิกค่าบริการทางการแพทย์ เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,000 บาท
 - 2.1.2 สามารถเบิกค่าบริการทางการแพทย์ เท่าที่จ่ายจริงเกิน 1,000 บาทหากมีการตรวจรักษาเพิ่มเติมตามรายการในประกาศคณะกรรมการการแพทย์ ดังนี้
 - 1) การได้รับเลือดหรือส่วนประกอบของเลือด เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 500 บาทต่อยูนิต
 - 2) สารต่อต้านพิษจากเชื้อบาดทะยักชนิดทำจากมนุษย์เท่าที่จ่ายจริง 400 บาทต่อราย
 - 3) ค่าฉีดวัคซีน/เซรุ่มป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
 - 4) Rabies Vaccine เฉพาะเข็มแรก เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 200 บาท

5) Rabies antiserum-ERIG เฉพาะเข็มแรก เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,000 บาท

6) Rabies antiserum-HRIG เฉพาะเข็มแรก เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 8,000 บาท ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

7) อัลตราซาวด์ เฉพาะกรณีภาวะฉุกเฉินเฉียบพลันในช่องท้อง เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,000 บาทต่อราย

8) CT-SCAN เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 4,000 บาท หรือ MRI เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 8,000 บาทต่อราย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

9) การขูดมดลูก เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 2,500 บาทต่อราย เฉพาะกรณีที่มีภาวะตกเลือดหลังการคลอดหรือภาวะตกเลือดจากการแท้งบุตร

10) ค่าฟิ้นคืนชีพรวมค่ายาและอุปกรณ์เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 4,000 บาทต่อราย

11) กรณีที่มีการสังเกตอาการในห้องสังเกตอาการตั้งแต่ 3 ชั่วโมงขึ้นไป เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 200 บาทต่อราย

2.2 ผู้ป่วยใน

2.2.1 ค่ารักษาพยาบาล กรณีที่ไม่ได้รักษาในห้อง ICU เท่าที่จ่ายจริงไม่เกินวันละ 2,000 บาท

2.2.2 ค่าห้องและค่าอาหาร เท่าที่จ่ายจริงไม่เกินวันละ 700 บาท

2.2.3 ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาล กรณีที่รักษาอยู่ในห้อง ICU เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินวันละ 4,500 บาท

2.2.4 กรณีที่มีความจำเป็นต้องผ่าตัดใหญ่

1) ค่าผ่าตัดไม่เกิน 1 ชั่วโมง เท่าที่จ่ายจริงไม่เกินครั้งละ 8,000 บาท
2) ค่าผ่าตัดเกิน 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง เท่าที่จ่ายจริงไม่เกินครั้งละ 12,000 บาท

3) ค่าผ่าตัดเกิน 2 ชั่วโมงขึ้นไปเท่าที่จ่ายจริงไม่เกินครั้งละ 16,000 บาท

4) ค่าฟิ้นคืนชีพรวมค่ายาและอุปกรณ์ เท่าที่จ่ายจริงไม่เกินครั้งละ 4,000 บาทต่อราย

5) ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการและ / หรือ เอกซเรย์ เท่าที่จ่ายจริงไม่เกินรายละ 1,000 บาทต่อราย

2.2.5 ค่าตรวจวินิจฉัยพิเศษ มีดังนี้

- 1) ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ (EKG, ECG) เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 300 บาทต่อราย
- 2) ตรวจหัวใจด้วยคลื่นเสียงสะท้อน ความถี่สูง เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,500 บาทต่อราย
- 3) ตรวจคลื่นสมอง (EEG) เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 350 บาทต่อราย
- 4) ตรวจ Ultrasound เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,000 บาทต่อราย
- 5) ค่าสวนเส้นเลือดหัวใจและเอ็กซเรย์ เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 15,000 บาทต่อราย
- 6) ค่าส่องกล้อง ยกเว้น Proctoscopy เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,500 บาทต่อราย
- 7) ค่าตรวจ Intravenous Pyelography, IVP เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,500 บาทต่อราย
- 8) CT-SCAN เท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 4,000 บาท หรือ MRI เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 8,000 บาทต่อราย ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์กำหนด

หมายเหตุ กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายฉุกเฉินผู้ประกันตนสามารถขอรับค่าบริการทางการแพทย์ได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง

โดยหลักฐานที่ต้องใช้แสดงเพื่อขอรับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาล ได้แก่

1. บัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล
2. บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

1. แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน (สปส.2-01)
2. ใบรับรองแพทย์ (ระบุอาการที่เกิดขึ้นโดยละเอียด)
3. ใบเสร็จรับเงิน (กรณีฉุกเฉินไม่เข้าโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ)
4. หนังสือรับรองจากนายจ้าง (กรณีเบิกเงินทดแทนการขาดรายได้)
5. สติ๊กเกอร์ของผู้ยื่นคำขอ
6. เอกสารหลักฐานอื่นหาเจ้าหน้าที่ขอเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณา

สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ธนาคารหน้าแรกที่มีชื่อ-เลขที่บัญชี (กรณีขอรับเงินทางธนาคาร) มี 11 ธนาคาร ดังนี้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

หมายเหตุ: หากผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนไม่พอใจคำสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

1.4 ค่าพาหนะกรณีย้ายสถานพยาบาล

การเบิกค่ารักษาพยาบาลกรณีฉุกเฉินหรือประสบอันตรายโรงพยาบาลที่รักษาโรงพยาบาลแรกส่งไปรักษาโรงพยาบาลที่สองซึ่งไม่ใช่โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล

1.4.1 ภายในเขตจังหวัด

1) ค่ารักษาพยาบาลหรือเรือพยาบาล เบิกคืนได้เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 500 บาท

2) ค่ารักษาพยาบาลหรือรถส่วนบุคคลหรือพาหนะอื่น ๆ เบิกคืนเหมาจ่าย 300 บาท

1.4.2 ข้ามเขตจังหวัด เบิกเพิ่มได้อีกกิโลเมตรละ 6 บาท (ตามระยะทางของกรมทางหลวง)

1.5 กรณีขอรับเงินทดแทนการขาดรายได้

หลักเกณฑ์และเงื่อนไข เงินทดแทนการขาดรายได้สำหรับการหยุดงาน เพื่อการรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์ในรอบปีปฏิทิน ถ้าผู้ประกันตนลาป่วยโดยได้รับค่าจ้างจากนายจ้างครบ 30 วัน ตามกฎหมายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแล้วต้องหยุดงานตามคำสั่งแพทย์ต่อไปอีก สำนักงานประกันสังคมจะจ่ายเงินเรียกว่า "เงินทดแทนการขาดรายได้" ซึ่งผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ร้อยละ 50 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 90 วันในรอบปีหนึ่ง ๆ ก็จะจ่ายให้ปีละไม่เกิน 180 วัน เว้นแต่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังไม่เกิน 365 วัน ในกรณีที่ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับค่าจ้างจากนายจ้างในระหว่างหยุดงาน เพื่อการรักษาพยาบาลตามกฎหมายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน หรือมีสิทธิตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานสัญญาจ้างแรงงานหรือข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างแล้วแต่กรณีผู้ประกันตนไม่มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้จนกว่าสิทธิที่ได้รับเงินค่าจ้างนั้นได้สิ้นสุดจึงจะมีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ดังกล่าวเท่ากับระยะเวลาที่ค้างเหลือ

ปัจจุบันกำหนดโรคเรื้อรังไว้ 6 รายการ ดังนี้

1. โรคมะเร็ง
2. โรคไตวายเรื้อรัง
3. โรคเอดส์
4. โรคหรือการบาดเจ็บของสมองเส้นเลือดสมองหรือกระดูกสันหลังอันเป็นเหตุให้เป็นอัมพาต
5. ความผิดปกติของกระดูกหักที่มีภาวะแทรกซ้อน
6. โรคหรือการเจ็บป่วยอื่น ๆ ที่ต้องรักษาตัวนานติดต่อกันเกินกว่า 180 วันระหว่างการรักษาทำงานไม่ได้ให้ยื่นเรื่องขอมติคณะกรรมการการแพทย์

1.6 กรณีทันตกรรม (ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ผ่าตัดฟันคุด และใส่ฟันเทียม)

มีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังนี้

1.6.1 การถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน และผ่าตัดฟันคุด ให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริง 900 บาท/ครั้ง/ปี

1.6.2 กรณีใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้บางส่วนให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับค่าบริการทางการแพทย์และค่าฟันเทียมเท่าที่จ่ายจริง ตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 1,500 บาท ภายในระยะเวลา 5 ปีนับแต่วันที่ใส่ฟันเทียมนั้น ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- 1) 1-5 ซี่ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 1,300 บาท
- 2) มากกว่า 5 ซี่ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 1,500 บาท

1.6.3 กรณีใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปากให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับค่าบริการทางการแพทย์และค่าฟันเทียมเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 4,400 บาท ภายในระยะเวลา 5 ปีนับตั้งแต่วันที่ใส่ฟันเทียมนั้น ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

1) ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปากบนหรือล่าง เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 2,400 บาท

2) ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปากบนและล่าง เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 4,400 บาท

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

1. แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม (สปส.2-16)
2. ใบรับรองแพทย์
3. ใบเสร็จรับเงิน
4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้

5. เวชระเบียนของแพทย์ผู้รักษา(กรณีเบิกฟันทบถมฐานอคริลิก)

6. กรณีขอรับเงินทางธนาคารให้แนบสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์หน้าแรก ซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชี 11 ธนาคาร ดังนี้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

1. ยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01 พร้อมสำเนาเอกสารประกอบการยื่นคำขอ รับรองสำเนาให้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบคำขอและเอกสารประกอบการยื่นคำขอ
2. เจ้าหน้าที่พิจารณาข้อมูลและเอกสารประกอบการยื่นคำขอ พิจารณาวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน
3. เจ้าหน้าที่อนุมัติ แจ้งคำสั่งประโยชน์ทดแทน และรับเงิน (กรณีรับเงินสด/เช็ค ณ สำนักงาน)

1.7 กรณีการบำบัดทดแทนไต

ด้วยคณะกรรมการการแพทย์ได้ออกประกาศคณะกรรมการการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เรื่องหลักเกณฑ์และอัตราสำหรับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 กันยายน 2554 โดยปรับปรุงสิทธิประโยชน์กรณีการบำบัดทดแทนไตสำหรับผู้ประกันตนที่เจ็บป่วยเป็นโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1.7.1 ค่าฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในอัตราไม่เกิน 1,500 บาทต่อครั้ง และไม่เกิน 4,500 บาทต่อสัปดาห์ สำหรับค่าบริการทางการแพทย์ส่วนเกินอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกันตน

1.7.2 ค่าเตรียมเส้นเลือดสำหรับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมพร้อมอุปกรณ์ไม่เกิน 20,000บาทต่อรายต่อ 2 ปี สำหรับค่าบริการทางการแพทย์ส่วนเกินอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกันตน

1.7.3 ค่าตรวจรักษาและค่าน้ำยาล้างช่องท้องพร้อมอุปกรณ์ในอัตราไม่เกิน 20,000บาท สำหรับค่าบริการทางการแพทย์ส่วนเกินอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกันตน

1.7.4 ค่าวางท่อรับส่งน้ำยาเข้าออกช่องท้องพร้อมอุปกรณ์ในอัตราไม่เกิน 20,000 บาทต่อรายต่อ 2 ปี สำหรับค่าบริการทางการแพทย์ส่วนเกินอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกันตน

1.7.5 กรณีผู้ประกันตนที่เป็นโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายก่อนการเป็นผู้ประกันตนที่ยื่นขอใช้สิทธิให้มีสิทธิดังนี้

1) กรณีล้างช่องท้องด้วยน้ำยาอย่างถาวร ค่าวางท่อรับส่งน้ำยาเข้าออกช่องท้องพร้อมอุปกรณ์และค่ายาฉีดเพิ่มเม็ดเลือดแดง (Erythropoietin) ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่สำนักงานประกันสังคมจ่ายอยู่

2) กรณีผู้ประกันตนได้รับการล้างช่องท้องด้วยน้ำยาแบบถาวรแล้วล้มเหลวให้มีสิทธิเบิกค่าฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมได้ ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่สำนักงานประกันสังคมจ่ายอยู่

3) กรณีผู้ประกันตนประสงค์ใช้วิธีฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมให้มีสิทธิเบิกค่าฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในอัตราไม่เกิน 1,000 บาทต่อครั้งและไม่เกิน 3,000 บาทต่อสัปดาห์ กรณีค่าเตรียมเส้นเลือดสำหรับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมพร้อมอุปกรณ์ และค่ายาฉีดเพิ่มเม็ดเลือดแดง (Erythropoietin) ให้ได้รับสิทธิตามหลักเกณฑ์และอัตราที่สำนักงานประกันสังคมจ่ายอยู่ (กรณีผู้ประกันตนเป็นโรคไตหรือมีการปลูกถ่ายไตก่อนการเป็นผู้ประกันตน)

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนการขอบำบัดทดแทนไต

1. แบบคำขอรับค่าบำบัดทดแทนไต (สปส. 2-18)
2. สำเนาเวชระเบียนในส่วนที่เกี่ยวข้อง
3. ผลการตรวจไตตามหลักเกณฑ์ เจ็อนไซม์ แนบท้ายประกาศคณะกรรมการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคมเรื่องหลักเกณฑ์และอัตราสำหรับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน
4. หนังสือรับรองจากอายุรแพทย์โรคไตหรืออายุรแพทย์ผู้รักษา
5. รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว หรือ 2 นิ้ว จำนวน 1 รูป (ถ่ายไม่เกิน 6 เดือน)
6. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
7. หนังสือรับรองการขอรับยาอิริโทรโปอิติน (Erythropoietin) เฉพาะผู้ที่ขอรับยาอิริโทรโปอิตินเท่านั้น

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนการยื่นคำขอการบำบัด ทดแทนไตกรณีปลูกถ่าย

1. แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนการบำบัดทดแทนไตกรณีปลูกถ่ายไต (สปส.2-18/2)

2. สำเนาแบบพิมพ์การสมัครขอรับการปลูกถ่ายไตจากสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาและสำเนาเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

3. สำเนาเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ได้แก่ ใบรายงานการผ่าตัดคำสั่งการรักษาของแพทย์คำสั่งการให้ยากดภูมิคุ้มกัน ใบสรุปประวัติการรักษา ใบบันทึกรายงานผลการรักษาของอายุรแพทย์โรคไตและศัลยแพทย์ที่ทำการผ่าตัด เป็นต้น

4. ใบรับรองแพทย์กรณีปลูกถ่ายไตจากอายุรแพทย์โรคไตหรือใบรับรองแพทย์กรณีหลังปลูกถ่ายไตและอยู่ระหว่างได้รับยากดภูมิคุ้มกัน

5. สำเนาบัตรประจำประชาชนสำเนาสมุดคู่มือแสดงสิทธิการบำบัดทดแทนไตกรณีเจ็บป่วยด้วยโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายเล่มสุดท้ายของผู้ประกันตน ตั้งแต่หน้า 1-หน้าทีบันทึกการฟอกเลือดฯ ครั้งสุดท้าย

หลักเกณฑ์และเงื่อนไข โรคมะเร็ง 10 ชนิด

ตามประกาศคณะกรรมการการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราสำหรับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ประกาศ ณ วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2556 การรักษาโรคมะเร็ง 10 ชนิด ซึ่งจะต้องให้การรักษาตามแนวทางที่กำหนด ดังนี้

1. โรคมะเร็งเต้านม
2. โรคมะเร็งปากมดลูก
3. โรคมะเร็งรังไข่
4. โรคมะเร็งโพรงจมูก
5. โรคมะเร็งปอด
6. โรคมะเร็งหลอดอาหาร
7. โรคมะเร็งลำไส้ใหญ่และลำไส้ใหญ่ส่วนปลาย
8. โรคมะเร็งตับและท่อน้ำดี
9. โรคมะเร็งกระเพาะปัสสาวะ
10. โรคมะเร็งต่อมลูกหมาก

กรณีการรักษาโรคมะเร็งชนิดอื่นนอกเหนือจากโรคมะเร็ง 10 ชนิด ตามที่กำหนดใน ข้อ 1. ที่ต้องให้เคมีบำบัดหรือรังสีรักษาและหรือยารักษาโรคมะเร็งให้จ่ายค่ารักษาพยาบาลเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นแต่ไม่เกิน 15,000 บาทต่อรายต่อปี

1.8 การปลูกถ่ายไขกระดูก

สำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาลที่ทำการ ปลูกถ่ายไขกระดูกและได้ทำข้อตกลงกับสำนักงานประกันสังคม ดังนี้

1.8.1 ค่าบริการทางการแพทย์กรณีปลูกถ่ายไขกระดูกตามหลักเกณฑ์และอัตรา ดังนี้

1) ค่าบริการทางการแพทย์นับแต่วันที่เริ่มต้นที่ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาตัวในสถานพยาบาลเพื่อทำการปลูกถ่ายไขกระดูกจนถึงผู้ประกันตนได้รับการไขกระดูก (stem cell) เหมาะจ่ายเป็นเงิน 500,000 บาท (ห้าแสนบาทถ้วน)

2) ค่าบริการทางการแพทย์นับตั้งแต่วันที่ผู้ประกันตนได้รับไขกระดูก (stem cell) จนถึงวันที่จำหน่ายออกจากสถานพยาบาลเหมาะจ่ายเป็นจำนวนเงิน 250,000 บาท (สองแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

1.8.2 ค่าบริการทางการแพทย์กรณีการตรวจเนื้อเยื่อ เพื่อปลูกถ่ายไขกระดูกสำหรับผู้ประกันตนในรายที่ไม่สามารถทำการปลูกถ่ายไขกระดูกได้ตามหลักเกณฑ์และอัตรา ดังนี้

1) ผู้ประกันตนจะต้องได้รับการอนุมัติจากสำนักงานให้เข้ารับการปลูกถ่ายไขกระดูกก่อนที่จะเข้ารับตรวจเนื้อเยื่อค่าบริการทางการแพทย์

2) กรณีการตรวจเนื้อเยื่อระหว่างผู้ประกันตนกับพี่ น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน และผลการตรวจเนื้อเยื่อไม่สามารถเข้ากันได้ เท่าที่จ่ายจริงไม่เกินรายละ 7,000 บาท (เจ็ดพันบาทถ้วน) จำนวนรายเท่าที่จ่ายจริง รวมทั้งผู้ประกันตนด้วย

2. กรณีคลอดบุตร

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเกิดสิทธิ

2.1 จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 เดือน ภายใน 15 เดือนก่อนเดือนคลอดบุตร

2.2 จ่ายค่าบริการทางการแพทย์เหมาะจ่ายกรณีคลอดบุตรให้แก่ผู้ประกันตนในอัตรา 13,000 บาทต่อการคลอดบุตรหนึ่งครั้ง สำหรับผู้ประกันตนหญิงมีสิทธิรับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเหมาะจ่ายในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ยเป็นระยะเวลา 90 วันสำหรับการใช้สิทธิบุตรคนที่ 3 จะไม่ได้รับสิทธิเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเหมาะจ่ายในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ยเป็นระยะเวลา 90 วัน

กรณีสามีและภรรยาเป็นผู้ประกันตนทั้งคู่ให้ใช้สิทธิในการเบิกค่าคลอดบุตร ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่จำกัดจำนวนบุตร/ครั้ง

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

1. แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01 ผู้ประกันตนกรอกข้อความครบถ้วน พร้อมลงลายมือชื่อผู้ยื่นคำขอ
2. สำเนาสูติบัตร 1 ชุด (กรณีคลอดบุตรแฝดให้แนบสำเนาสูติบัตรของคู่แฝดด้วย)
3. สำหรับผู้ประกันตนชายให้แนบทะเบียนสมรส กรณีไม่ได้จดทะเบียนสมรส ให้แนบหนังสือรับรองของผู้ประกันตนกรณีไม่มีทะเบียนสมรส
4. สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรก ซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชีของผู้ยื่นคำขอ มี 11 ธนาคารดังนี้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

1. ผู้ประกันตนยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01 พร้อมสำเนาเอกสารประกอบการยื่นคำขอรับรองสำเนาให้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบคำขอและเอกสารประกอบการยื่นคำขอ
2. เจ้าหน้าที่พิจารณาข้อมูลและเอกสารประกอบการยื่นคำขอพิจารณาวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน
3. เจ้าหน้าที่อนุมัติ แจ้งคำสั่งประโยชน์ทดแทน และรับเงิน (กรณีรับเงินสด/เช็ค ณ สำนักงาน

3. กรณีทุพพลภาพ

3.1 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเกิดสิทธิ

ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบครบ 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนทุพพลภาพ

3.2 ประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับ

เงินทดแทนการขาดรายได้

กรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียไม่รุนแรง ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ ดังนี้

3.2.1 ไม่อาจประกอบงานตามปกติและงานอื่นได้ ให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ตลอดระยะเวลาที่ไม่สามารถประกอบการทำงานได้ไม่เกิน 180 เดือน

3.2.2 ไม่อาจประกอบงานตามปกติและรายได้ลดลงจากเดิม ให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในส่วนที่ลดลง แต่ไม่เกินร้อยละ 30 ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ไม่เกิน 180 เดือน

กรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียรุนแรง ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ตลอดชีวิต

3.3 ค่าบริการทางการแพทย์

สถานพยาบาลของรัฐ

3.3.1 กรณีผู้ป่วยนอก ได้รับค่ารับค่าบริการทางการแพทย์ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น

3.3.2 กรณีผู้ป่วยใน เข้ารับบริการทางการแพทย์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เนื่องจากสถานพยาบาลจะเป็นผู้เบิกจากสำนักงานประกันสังคมโดยตรง

สถานพยาบาลของเอกชน

3.3.3 กรณีผู้ป่วยนอก ได้รับค่าบริการทางการแพทย์ เท่าที่จ่ายจริงไม่เกินเดือนละ 2,000 บาท

3.3.4 กรณีผู้ป่วยใน ได้รับค่าบริการทางการแพทย์ เท่าที่จ่ายจริงไม่เกินเดือนละ 4,000 บาท

3.3.5 ค่ารถพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ทุพพลภาพ กรณีเข้ารับบริการทางการแพทย์ เหน็จจ่ายไม่เกินเดือนละ 500 บาท

3.3.6 ได้รับค่าใช้จ่ายในกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ทุพพลภาพทางร่างกาย จิตใจและอาชีพ ตามประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์อัตราค่าฟื้นฟูของผู้ทุพพลภาพ

3.3.7 ผู้ประกันตนที่ทุพพลภาพเสียชีวิต จะได้รับค่าทำศพ และเงินสงเคราะห์กรณีตายเช่นเดียวกับกรณีตาย

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

กรณียื่นคำขอเพื่อยุติให้เป็นผู้ทุพพลภาพ

1. แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01
2. ใบรับรองแพทย์ที่ระบุว่าตนเป็นบุคคลทุพพลภาพ

3. สำเนาเวชระเบียน

4. สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรก ซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชีของผู้ยื่นคำขอ มี 11 ธนาคารดังนี้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

กรณียื่นคำขอเพื่อขอรับค่าอวัยวะเทียม/อุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรคกรณีทุพพลภาพ

1. แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน (สปส. 2-01) หรือ แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีอวัยวะเทียม อุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค (สปส. 2-09)

2. ใบเสร็จรับเงิน

3. ใบรับรองแพทย์

4. หลักฐานอื่น ที่เจ้าหน้าที่ขอเพิ่มเติม

กรณีขอรับค่ารถพยาบาล/พาหนะรับส่ง/ (กรณีทุพพลภาพเป็นผู้ยื่นเรื่อง)

1. แบบคำขอรับค่าบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนที่ทุพพลภาพกองทุนประกันสังคม สปส. 2-01

2. ใบรับรองแพทย์

3. หลักฐานอื่น ๆ ที่ทางเจ้าหน้าที่ขอเพิ่มเติม

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ประโยชน์ทดแทน

1. ผู้ประกันตนต้องกรอกแบบ สปส. 2-01 พร้อมลงลายมือชื่อและนำมายื่นที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด/สาขา พร้อมหลักฐาน

2. เจ้าหน้าที่ตรวจหลักฐาน นัดตรวจร่างกายผู้ประกันตนเพื่อประเมินการสูญเสียโดยแพทย์ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม และเสนอคณะกรรมการการแพทย์เพื่อพิจารณาอนุมัติ

3. สำนักงานประกันสังคมมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ประกันตนที่ยื่นคำขอฯ

4. พิจารณาสั่งจ่ายเงินทดแทนการขาดรายได้กรณีทุพพลภาพรุนแรงเป็นรายเดือนตลอดชีวิตกรณีทุพพลภาพไม่รุนแรงจะพิจารณาสั่งจ่ายเงินทดแทนการขาดรายได้ ตามหลักเกณฑ์และระยะเวลาตามประกาศกำหนดโอนเข้าบัญชีธนาคารของผู้ขอรับประโยชน์

ทดแทน 11 ธนาคาร มีดังนี้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

กรณีผู้ทูลพลาภาพมีความจำเป็นที่จะขอรับเป็นเงินสดหรือ ธนาคารดีให้แจ้งความประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม

4. กรณีตาย

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเกิดสิทธิ

กรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน เมื่อจ่ายเงินสมทบมาแล้ว 1 เดือน ภายในระยะเวลา 6 เดือน ก่อนเดือนถึงแก่ความตาย

สิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนที่จงใจทำให้ตนเองบาดเจ็บ ทูลพลาภาพและตาย หรือยินยอมให้ผู้อื่นก่อให้เกิดขึ้น

4.1 ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย ได้แก่

4.1.1 ค่าทำศพ 40,000 บาท โดยจ่ายให้แก่ผู้จัดการศพใครคือผู้จัดการศพ

4.1.2 บุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้จัดการศพและได้เป็นผู้จัดการศพผู้ประกันตน

4.1.3 สามีภริยา บิดามารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนซึ่งมีหลักฐานแสดงว่าเป็นผู้จัดการศพผู้ประกันตน

4.1.4 บุคคลอื่นซึ่งมีหลักฐานแสดงว่าเป็นผู้จัดการศพผู้ประกันตน

4.2 เงินสงเคราะห์กรณีตาย

เงินสงเคราะห์กรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตายให้จ่ายแก่บุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์นั้นแต่ถ้าผู้ประกันตนมิได้มีหนังสือระบุไว้ก็ให้นำมาเฉลี่ยจ่ายให้แก่สามีหรือภริยา บิดามารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนในจำนวนที่เท่ากัน ดังนี้

4.2.1 ถ้าก่อนถึงแก่ความตาย ผู้ประกันตนได้ส่งเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่ 36 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 120 เดือน ให้จ่ายเงินสงเคราะห์เป็นจำนวนเท่ากับค่าจ้างเฉลี่ย 2 เดือน

4.2.2 ถ้าก่อนถึงแก่ความตายผู้ประกันตนได้ส่งเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่ 120 เดือนขึ้นไป ให้จ่ายเงินสงเคราะห์เท่ากับค่าจ้างเฉลี่ย 6 เดือนผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ตายได้แก่บุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์นั้น แต่ถ้า

ผู้ประกันตนมิได้มีหนังสือระบุไว้ก็ให้นำมาเฉลี่ยจ่ายให้แก่ สามีภริยา บิดามารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนในจำนวนที่เท่ากัน

หมายเหตุ กรณีผู้ประกันตนเสียชีวิต ทายาทผู้มีสิทธิ์สามารถขอรับเงินคืนกรณีชราภาพคืนได้ภายใน 2 ปี

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

กรณีขอรับค่าทำศพ

1. แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีตาย (สปส. 2-01)
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้จัดการศพพร้อมตัวจริง
3. หลักฐานจากฌาปนสถานหรือมัสยิดที่แสดงว่าเป็นผู้จัดการศพ
4. สำเนาใบมรณบัตรพร้อมตัวจริง
5. สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรกซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชี (กรณีขอรับเงินทางธนาคาร) ผ่านทางบัญชีธนาคารของผู้จัดการศพ 11 ธนาคาร ดังนี้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

4.3 กรณีขอรับเงินสงเคราะห์

- 4.3.1 แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีตาย (สปส.2-01)
- 4.3.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์
- 4.3.3 สำเนาทะเบียนสมรสของผู้ประกันตนและของบิดามารดาของผู้เสียชีวิต (ถ้ามี)

4.3.4 สำเนาสูติบัตรของบุตร หรือ สำเนาทะเบียนบ้านของบุตรกรณีไม่มีสูติบัตร

4.3.5 หนังสือระบุให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์กรณีตาย (ถ้ามี)

การมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมารับแทน

1. หนังสือมอบอำนาจ
2. บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริงของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ
3. หนังสือแจ้งผลการพิจารณาจากสำนักงานประกันสังคม

4. การยื่นคำร้องขอรับค่าทำศพ สามารถยื่นได้ที่สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ /สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสาขาที่สะดวก (ยกเว้นสำนักงานใหญ่ในบริเวณกระทรวงสาธารณสุข) ในการยื่นคำร้อง

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

1. ผู้จัดการศพผู้มีสิทธิต้องกรอกแบบ สปส. 2-01 พร้อมลงลายมือชื่อและนำมายื่นที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสาขา หรือยื่นขอรับทางไปรษณีย์ โดยมีหลักฐานครบถ้วน

2. เจ้าหน้าที่ตรวจหลักฐานและพิจารณาอนุมัติ

3. สำนักงานประกันสังคมมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา
การพิจารณาสั่งจ่าย

1. เงินสด/เช็ค (ผู้มีสิทธิมาขอรับด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมารับแทน)

2. ส่งธนาคารให้ผู้มีสิทธิ

3. โอนเข้าบัญชีธนาคารตามบัญชีของผู้ขอรับประโยชน์ทดแทน (กรณีขอรับเงินทางธนาคาร) ผ่านทางบัญชีธนาคารของผู้ประกันตน 11 ธนาคาร ชำต้น

5. กรณีสงเคราะห์บุตร

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเกิดสิทธิ

1. ต้องเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 หรือ มาตรา 39

2. จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน ภายในระยะเวลา 36 เดือน ก่อนเดือนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน สิทธิที่ท่านจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายเดือนละ 400 บาท ต่อบุตรหนึ่งคน

3. ต้องเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย ยกเว้น บุตรบุญธรรมหรือบุตรของบุคคลอื่น

4. อายุตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 6 ปีบริบูรณ์ จำนวนคราวละไม่เกิน 3 คน เว้นแต่ผู้ประกันตนเป็นผู้ทุพพลภาพหรือถึงแก่ความตาย ในขณะที่บุตรมีอายุแรกเกิดจนถึง 6 ปีบริบูรณ์ จะมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน

การหมดสิทธิรับเงินสงเคราะห์บุตร

1. เมื่อบุตรมีอายุครบ 6 ปีบริบูรณ์

2. ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของคนอื่น

3. ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

1. แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม สปส. 2-01

2. กรณีผู้ประกันตนเคยยื่นใช้สิทธิแล้วและประสงค์จะใช้สิทธิสำหรับบุตรคนเดิม ให้ใช้หนังสือขอใช้สิทธิบุตรคนเดิมกรณีกลับเข้าเป็นผู้ประกันตน จำนวน 1 ฉบับ

3. กรณีผู้ประกันตนหญิงใช้สิทธิสำเนาสูติบัตรบุตร (กรณีคลอดบุตรแฝดให้แนบสำเนาสูติบัตรของคู่แฝดด้วย) จำนวน 1 ชุด

4. กรณีผู้ประกันตนชายใช้สิทธิ

4.1 สำเนาทะเบียนสมรส หรือสำเนาทะเบียนหย่าพร้อมบันทึกแนบท้ายของผู้ประกันตนหรือสำเนาทะเบียนรับรองบุตร หรือสำเนาคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้เป็นบุตรโดยชอบด้วยกฎหมาย จำนวน 1 ชุด

4.2 สำเนาสูติบัตรบุตร (กรณีคลอดบุตรแฝดให้แนบสำเนาสูติบัตรของคู่แฝดด้วย) จำนวน 1 ชุด

4.3 กรณีเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุลให้แนบสำเนาเอกสารใบเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุลด้วย จำนวน 1 ชุด

4.4 กรณีผู้ประกันตนต่างชาติขอรับประโยชน์ทดแทนให้ใช้สำเนาบัตรประกันสังคมและสำเนาหนังสือเดินทาง (passport) หรือสำเนาหนังสือเดินทางชั่วคราวหรือเอกสารรับรองบุคคลที่ทางราชการออกให้ จำนวน 1 ชุด

4.5 สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรกที่มีชื่อและเลขที่บัญชีของผู้ยื่นคำขอ จำนวน 1 ฉบับ ผ่านทางบัญชีธนาคารของผู้ประกันตน 11 ธนาคาร ดังนี้ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

5. เอกสารประกอบการยื่นคำขอที่เป็นสำเนาให้รับรองความถูกต้องของสำเนาทุกฉบับ และแสดงเอกสารที่เป็นต้นฉบับเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ขอตรวจสอบ กรณีเอกสารหลักฐานสำคัญต่อการพิจารณาเป็นภาษาต่างประเทศให้จัดทำคำแปลเป็นภาษาไทยและรับรองความถูกต้องให้ครบถ้วน

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

1. ผู้ประกันตนต้องกรอกแบบ สปส.2-01 พร้อมลงลายมือชื่อและนำมายื่นที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสาขา หรือ

ยื่นขอรับทางไปรษณีย์โดยมีหลักฐานครบถ้วน (กรณีผู้ประกันตนยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรสำหรับบุตร 3 คน ในคราวเดียวกันสามารถใช้แบบคำขอฯ ชุดเดียวกันได้)

2. เจ้าหน้าที่ตรวจหลักฐานและพิจารณาอนุมัติ
3. สำนักงานประกันสังคมมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา
4. พิหารณาสั่งจ่าย จ่ายเป็นรายเดือนโดยโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร

ประเภทออมทรัพย์ของผู้ขอรับประโยชน์ทดแทน

6. กรณีชราภาพ

หลักเกณฑ์และเงื่อนไข

เงื่อนไขการเกิดสิทธิกรณีบำนาญชราภาพ

1. จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน ไม่ว่าจะระยะเวลา 180 เดือนจะติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม

2. มีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์
 3. ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลงเงื่อนไขการเกิดสิทธิกรณีบำนาญชราภาพ
 4. จ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน
 5. ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง
 6. มีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ หรือเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือถึงแก่ความตาย
- ประโยชน์ทดแทนกรณีบำนาญชราภาพ

1. กรณีจ่ายเงินสมทบ มาแล้ว ไม่น้อยกว่า 180 เดือน มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพเป็นรายเดือนใน อัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้ายที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

2. กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบเกิน 180 เดือน ให้ปรับเพิ่มอัตราบำนาญชราภาพตามข้อ 1 ขึ้นอีกในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อ ระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบทุก 12 เดือน สำหรับระยะเวลาที่จ่ายเงินสมทบเกินกว่า 180 เดือน

ประโยชน์ทดแทนกรณีบำนาญชราภาพ

1. กรณีที่มีการจ่าย เงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพ มีจำนวนเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบ เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพ มีจำนวนเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายเงินสมทบ เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ พร้อมผลประโยชน์ตอบแทน ตามที่สำนักงานประกันสังคมประกาศกำหนด

2. กรณีผู้รับเงิน บำนาญชราภาพถึงแก่ความตายภายใน 60 เดือน นับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพจำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับคราวสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ (สปส. 2-01)

กรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย

1. สำเนาบัตรและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ตาย

2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีสิทธิรับ

เงินบำเหน็จชราภาพ

3. สำเนาทะเบียนสมรสของผู้ประกันตนและของบริดามารดา (ถ้ามี)

4. สำเนาสูติบัตรของบุตรหรือสำเนาทะเบียนบ้านของบุตร กรณีไม่มีสูติ

บัตร

5. หนังสือระบบให้เป็นผู้มีสิทธิรับเงินบำเหน็จชราภาพ (ถ้ามี)

กรณีบำนาญชราภาพ

สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรก ซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชีของผู้ยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน (กรณีขอรับเงินทางธนาคาร) ผ่านทางบัญชีธนาคารของผู้ประกันตน 11 ธนาคาร ดังนี้ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนาชาต จำกัด (มหาชน) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ประโยชน์ทดแทน

1. ผู้ประกันตน/ทายาทผู้มีสิทธิ ต้องกรอกแบบ สปส. 2-01 พร้อมลงลายมือชื่อลงนามยื่นที่ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสาขา (ยกเว้น สำนักงานใหญ่ในบริเวณกระทรวงสาธารณสุข) หรือยื่นขอรับทางไปรษณีย์โดย

มีหลักฐานครบถ้วน

1. เจ้าหน้าที่ตรวจหลักฐานและพิจารณา

2. สำนักงานประกันสังคมมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา

3. พิจารณาส่งจ่ายเงินสด/เช็ค (ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิมารับด้วยตนเองหรือมอบ

อำนาจให้บุคคลอื่นมารับแทน) ส่งรณาดัตให้ผู้ประกันตน โอนเข้าบัญชีธนาคารตามบัญชีของผู้
ขอรับประโยชน์ทดแทน

หมายเหตุ : เงินบำนาญชราภาพ จ่ายเป็นรายเดือน เงินบำเหน็จชราภาพ จ่าย
ครั้งเดียว

1. ประโยชน์ทดแทนกรณีบำเหน็จชราภาพ (สำหรับผู้ประกันตนที่จ่ายเงิน
สมทบกรณีชราภาพไม่ถึง 180 เดือน) กรณีที่จ่ายเงินสมทบกรณี ชราภาพ ไม่ถึง 12 เดือน จะ
ได้รับเงินบำเหน็จชราภาพมีจำนวนเท่ากับจำนวนเงินสมทบ ที่ผู้ประกันตนจ่ายสมทบ

2. ผู้ประกันตนอายุ 55 ปี และสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง ขณะส่งเงินสมทบได้
10 เดือน ประโยชน์ทดแทน

7. กรณีว่างงาน

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเกิดสิทธิ

1. จ่ายเงินสมทบมาแล้ว 6 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนการว่างงาน
กับนายจ้างรายสุดท้าย หรือกรณีผู้ประกันตนว่างงานเนื่องจากเหตุสุดวิสัย

2. มีระยะเวลาการว่างงานตั้งแต่ 8 วันขึ้นไป

3. ผู้ประกันตนต้องขึ้นทะเบียนผู้ว่างงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน
จัดหางานของรัฐภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ลาออกหรือถูกเลิกจ้าง หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างจึงจะ
มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานนับแต่วันที่ 8 ของการว่างงาน

4. ต้องรายงานตัวตามกำหนดนัดผ่านระบบอินเทอร์เน็ต <https://empui.doe.go.th> ของสำนักงานจัดหางานไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง

5. เป็นผู้มีความสามารถในการทำงาน และพร้อมที่จะทำงานที่เหมาะสมตามที่จัดให้

6. ต้องไม่ปฏิเสธการฝึกงาน

7. ผู้ที่ว่างงานต้องไม่ถูกเลิกจ้างเนื่องจากกรณี มีดังนี้

8. ทุจริตต่อหน้าที่กระทำผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง

9. จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย

10. ผ่าฝืนข้อบังคับ หรือระเบียบเกี่ยวกับการทำงาน หรือคำสั่งอันชอบด้วย
กฎหมายในกรณีร้ายแรง

11. ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 7 วันทำงานติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุอันควร

12. ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง

13. ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษา

14. ต้องมิใช่ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ

สิทธิที่ท่านจะได้รับประโยชน์ทดแทนเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ดังนี้

กรณีถูกเลิกจ้าง

ได้รับเงินทดแทนระหว่างการว่างงานปีละไม่เกิน 180 วัน ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย โดยคำนวณจากฐานเงินสมทบขั้นต่ำเดือนละ 1,650 บาท และฐานเงินสมทบสูงสุดไม่เกิน 15,000 บาท ตัวอย่างเช่น ผู้ประกันตนมีเงินเดือนเฉลี่ย 10,000 บาท จะได้รับเดือนละ 5,000 บาท

กรณีลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างตามกำหนดระยะเวลาเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ดังนี้

ได้รับเงินทดแทนระหว่างการว่างงานปีละไม่เกิน 90 วัน ในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้างเฉลี่ย โดยคำนวณจากฐานเงินสมทบขั้นต่ำเดือนละ 1,650 บาท และฐานเงินสมทบสูงสุดไม่เกิน 15,000 บาท ตัวอย่างเช่น ผู้ประกันตนมีเงินเดือนเฉลี่ย 10,000 บาท จะได้รับเดือนละ 3,000 บาท

ในกรณียื่นคำขอรับเงินทดแทนกรณีว่างงานเพราะเหตุถูกเลิกจ้าง หรือเหตุถูกเลิกจ้าง และลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างเกินกว่า 1 ครั้ง ภายใน 1 ปีปฏิทิน ให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนทุกครั้ง รวมกันไม่เกิน 180 วัน แต่ในกรณียื่นขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานเพราะเหตุลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง เกินกว่า 1 ครั้ง ภายใน 1 ปีปฏิทิน ให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนรวมกันไม่เกิน 90 วัน

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

1. แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน (สปส. 2-01/7)
2. หนังสือรับรองการออกจากงานหรือสำเนาแบบแจ้งการลาออกจากงานของผู้ประกันตนออกจากงานของผู้ประกันตน (สปส. 6-09) กรณีที่ไม่มีสำเนา สปส.6-09 ก็สามารถไปขึ้นทะเบียนกรณีว่างงานได้
3. หนังสือหรือคำสั่งของนายจ้างให้ออกจากงาน (ถ้ามี)
4. หนังสือรับรองการขอรับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน เนื่องจากเหตุสุดวิสัย กรณีเป็นผู้ประกันตนกรณีว่างงานเนื่องจากเหตุสุดวิสัย
5. สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรกซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชีของผู้ประกันตน ผ่าน 11 ธนาคาร ดังนี้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธน

ชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ประโยชน์ทดแทน

1. ผู้ประกันตนต้องยื่นทะเบียนผู้ว่างงานและรายงานตัวผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ www.empui.doc.go.th) ของสำนักงานจัดหางานของรัฐภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ถูกเลิกจ้างหรือลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างและรายงานตัวตามกำหนดนัด เพื่อให้เสียสิทธิในการรับเงินทดแทน

2. ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน (สปส. 2-01/7) ได้ที่สำนักงาน ประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่/สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสาขาทั่วประเทศ (ยกเว้น สำนักงานใหญ่ในบริเวณกระทรวงสาธารณสุข) สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทรสายด่วน 1694 ในวันและเวลาราชการ 08.30-16.30 น.

หมายเหตุประโยชน์ทดแทนทุกกรณีเมื่อมีสิทธิต้องยื่นเรื่องรับเงินภายใน 2 ปี เว้น แต่ กรณีว่างงานผู้ประกันตนจะต้องยื่นขึ้นทะเบียนว่างงานที่สำนักงานจัดหางานของรัฐ ต้องยื่น สิทธิภายใน 30 วัน หลังจากถูกเลิกจ้างหรือลาออกจากงาน หากยื่นสิทธิเกินกว่า 30 วัน จะ ไม่ได้รับสิทธิย้อนหลัง และหากยื่นสิทธิเกินวันที่จะได้รับสิทธิไปแล้ว จะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ ทดแทนกรณีว่างงาน

8. ผู้ประกันตนภาคสมัครใจ ม.39

คุณสมบัติของผู้สมัคร

1. เคยเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 นำส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน และออกจากงานไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันที่ลาออกจากงาน

2. ต้องไม่เป็นผู้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

3. เงินสมทบที่ต้องนำส่งสำนักงานประกันสังคมเดือนละ 432 บาท ต่อเดือน

เงินที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบ คือ เดือนละ 4,800 บาท เท่ากันทุก คน โดยคิดจากอัตราเงินสมทบ 9% ผู้ประกันตนจะได้รับควบคุมครอง 6 กรณี (กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ) ต่อเนื่อง จากการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

1. แบบขอเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 (สปส.1-20)

2. บัตรประชาชนหรือบัตรอื่นที่มีรูปถ่าย ซึ่งทางราชการออกให้พร้อมสำเนา

วิธีการจ่ายเงินสมทบมาตรา 39

1. จ่ายที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด/สาขา พร้อมแบบส่งเงินสมทบ (สปส. 1-11) หรือ

2. หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์มี 6 ธนาคาร ดังนี้ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

กรณีหักผ่านบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ขอรับหนังสือยินยอมให้หักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ได้ที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาที่เปิดบัญชี หรือ สำนักงานประกันสังคมทุกแห่งที่สะดวก (ยกเว้นสำนักงานใหญ่)

1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปรับลดค่าธรรมเนียมรายการละ 5 บาท (เดิมคิดค่าธรรมเนียม 10 บาท)

2. จ่ายด้วยเงินสดที่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

3. จ่ายผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส 7- ELEVEN ซึ่งจะมีค่าธรรมเนียมรายการละ 10 บาท สามารถจ่ายเงินสมทบได้ทุกสาขา

4. จ่ายเป็นธนาคณัติ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ พร้อมแบบส่งเงินสมทบ สปส. 1-11 ถึงสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสาขา (กรณีจ่ายผ่านธนาคณัติ แนะนำให้สอบถามเจ้าหน้าที่ด้วยว่า ส่งจ่าย ตู.ป.ณ. ได้)

5. จ่ายผ่านเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ จะมีค่าธรรมเนียมรายการละ 10 บาท

6. จ่ายผ่านเคาน์เตอร์เพย์สบายที่มีสัญลักษณ์ "แจ๋ว" ทุกสาขาทั่วประเทศ จะมีค่าธรรมเนียม 10 บาท

9. ผู้ประกันตนภาคสมัครใจ (ม.40)

สิทธิประโยชน์และเงื่อนไข

9.1 กรณีประสบอันตราย/เจ็บป่วย

9.1.1 ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้วันละ 200 บาท ไม่เกิน 30 วัน/ปี

9.1.2 การรักษาพยาบาลใช้สิทธิสำนักงานหลักประกันสุขภาพ (สปสช.) หรือบัตรทอง 30 บาท

เงื่อนไขการรับสิทธิ

- 1) ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบครบ 3 เดือน ภายใน 4 เดือน ก่อนประสบอันตราย/เจ็บป่วย
- 2) การรักษาตัวในโรงพยาบาลตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป จะได้รับสิทธิวันละ 200 บาท ไม่เกิน 30 วัน

9.2 กรณีทุพพลภาพ

9.2.1 ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ตั้งแต่ 500 – 1,000 บาท/เดือน เป็นระยะเวลา 15 ปี

9.2.2 ตายก่อนครบกำหนด รับเงินค่าทำศพ 20,000 บาท

เงื่อนไขการรับสิทธิ

- 1) ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบครบ 6 เดือน ภายใน 10 เดือน ก่อนเป็นผู้ทุพพลภาพจะได้รับสิทธิ 500 บาท/เดือน
- 2) ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบครบ 12 เดือน ภายใน 20 เดือน ก่อนเป็นผู้ทุพพลภาพจะได้รับสิทธิ 650 บาท/เดือน
- 3) ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบครบ 24 เดือน ภายใน 40 เดือน ก่อนเป็นผู้ทุพพลภาพจะได้รับสิทธิ 800 บาท/เดือน
- 4) ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบครบ 36 เดือน ภายใน 60 เดือน ก่อนเป็นผู้ทุพพลภาพจะได้รับสิทธิ 1,000 บาท/เดือน

9.3 กรณีตายจะได้รับเงินทำศพ 20,000 บาท

เงื่อนไขการรับสิทธิ

ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบครบ 6 เดือน ภายใน 12 เดือน ก่อนเสียชีวิต
 หมายเหตุ อุบัติเหตุ หมายความว่า เหตุที่เกิดโดยไม่คาดคิดเป็นเหตุให้เสียชีวิต เช่น อุบัติเหตุจากการขนส่ง การตกหรือหกล้ม การจมน้ำ การสัมผัสสงคราม การสัมผัสและพืชมีพิษ ภัยธรรมชาติจากฟ้าผ่า แผ่นดินไหว เป็นต้น

ยกเว้น กรณีอุบัติเหตุ ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบครบ 1 เดือน ภายใน 6 เดือน ก่อนเสียชีวิต

9.4 กรณีชราภาพ (รับเงินบำนาญ)

ได้รับเงินบำนาญพร้อมผลตอบแทน (ดอกเบี้ย) ทั้งหมด

เงื่อนไขการรับสิทธิ

9.4.1 เมื่อผู้ประกันตนมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ และแจ้งสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน หรือลาออก

9.4.2 ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบสามารถจ่ายเงินสมทบเพิ่มได้ไม่เกิน 1,000 บาท/เดือน

เงินบำเหน็จชราภาพของผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิรับเงินบำเหน็จได้แก่ ผู้ประกันตนกรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตายก่อนอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพ ให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินบำเหน็จชราภาพ ดังนี้

1) สามี ภริยา และมารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนในจำนวนที่เท่า ๆ กัน

2) กรณีไม่มีผู้มีสิทธิตามข้างต้น ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพแก่บุคคล ซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับบำเหน็จชราภาพ

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

1. ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนฯ (สปส. 2-01/ม.40)
2. ใบรับรองแพทย์
3. สำเนาเวชระเบียน (ถ้ามี)
4. สำเนาบัตรประชาชนหรือบัตรอื่นที่หน่วยงานราชการออกให้

กรณีทุพพลภาพ

1. ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนฯ (สปส. 2-01/ม.40)
2. ใบรับรองแพทย์
3. สำเนาเวชระเบียน (ถ้ามี)
4. สำเนาบัตรประชาชนหรือบัตรอื่นที่หน่วยงานราชการออกให้

กรณีตาย

1. ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนฯ (สปส. 2-01/ม.40)
2. สำเนามรณะบัตร
3. หลักฐานแสดงว่าเป็นผู้จัดการศพ
4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่หน่วยงานราชการออกให้

ผู้ประกันตนและผู้จัดการศพ

5. สำเนาทะเบียนบ้าน ผู้ประกันตนและผู้จัดการศพ

กรณีเงินบำเหน็จชราภาพ

กรณีผู้ประกันตนอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ และไม่ประสงค์เป็นผู้ประกันตน (ลาออก)

1. ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนฯ (สปส. 2-01/ม.40)

2. สำเนาบัตรประชาชนหรือบัตรอื่นที่หน่วยงานราชการออกให้

กรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย

1. ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนฯ (สปส. 2-01/ม.40)
2. สำเนามรณะบัตร
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีสิทธิรับเงินบำเหน็จชราภาพ
5. สำเนาทะเบียนสมรสของผู้ประกันตน และบิดา มารดา (ถ้ามี)
6. สำเนาสูติบัตรของบุตร หรือ สำเนาทะเบียนบ้านของบุตรกรณีไม่มีสูติบัตร

การขอรับคืนเงินสมทบที่จ่ายล่วงหน้า

ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิขอรับคืนเงินสมทบที่จ่ายล่วงหน้าได้ในกรณี ดังนี้

1. ผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย
2. ได้เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 หรือ มาตรา 39
3. ผู้ประกันตนแจ้งความจำนงไม่ประสงค์เป็นผู้ประกันตน (ลาออก)

เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นคำขอรับเงินสมทบคืน มีดังนี้

กรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ประกันตนและผู้มีสิทธิ
2. สำเนามรณะบัตร
3. สำเนาทะเบียนสมรสของผู้ประกันตน และบิดา มารดา
4. สำเนาสูติบัตรของบุตรผู้ประกันตน
5. สำเนาบัตรประชาชนหรือบัตรอื่นที่หน่วยงานราชการออกให้
6. เอกสารอื่น ๆ ตามความจำเป็น

กรณีได้เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 หรือ มาตรา 39 และกรณี

ผู้ประกันตนแจ้งความจำนงไม่ประสงค์เป็นผู้ประกันตน (ลาออก)

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่หน่วยงานราชการออกให้
2. ยื่นได้ที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงาน

ประกันสังคมจังหวัด/สาขา ทุกแห่งทั่วประเทศ (ยกเว้นสำนักงานใหญ่ในบริเวณกระทรวงสาธารณสุข)

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

1. ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนฯ (สปส. 2-01/ม.40) พร้อมหลักฐานประกอบการยื่นคำขอฯ ได้ที่สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ
2. ยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนภายใน 2 ปีนับแต่วันที่เสียชีวิต
3. เมื่อผู้ประกันตนได้รับแจ้งจากสำนักงานประกันสังคมให้รับเงินประโยชน์ทดแทน ผู้ประกันตนจะต้องรับเงินภายใน 2 ปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากไม่รับภายในกำหนด ให้เงินนั้นตกเป็นของกองทุน

ข้อมูลทั่วไปประกันสังคมจังหวัดพะเยา

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจัดตั้งเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2534 ตั้งอยู่เลขที่ 112/29 ถนนพากแก้ว ตำบลแม่ต๋ำ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

วิสัยทัศน์ (Vision)

ก้าวสู่องค์กรประกันสังคมชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน

พันธกิจ (Mission)

การบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนโดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง

ค่านิยม (Core Value)

สร้างสรรค์

เป็นห่วงเป็นใย มีใจบริการ

สำนึกรับผิดชอบ

เป็นผู้นำที่โดดเด่น

ก้าวทันโลก และการเปลี่ยนแปลง

เป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริตและมีจริยธรรม

ทุ่มเท และเสียสละ

โครงสร้างสำนักงานและอัตรากำลัง

โครงสร้างการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ประกอบด้วยกลุ่มงานประกันสังคม กลุ่มงานการเงินและบัญชี และฝ่ายบริหารทั่วไป

อัตรากำลัง ตามโครงสร้างการปฏิบัติงาน มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 40 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 13 คน ลูกจ้างประจำ 3 คน พนักงานราชการ 3 คน พนักงาน 20 คน เจ้าหน้าที่งบประมาณจังหวัด 1 คน



ภาพ 1 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

การแบ่งงานภายใน

การแบ่งงานภายในและมอบหมายหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ตามคำสั่งสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ที่ 66/2560 เรื่อง การแบ่งงานภายในและมอบหมายหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

1. กลุ่มงานประกันสังคม

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนและประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสร้างหลักประกันที่มั่นคงและให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างและผู้ประกันตนทั้งในระบบและนอกระบบที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพตาย เนื่องจากการทำงานให้นายจ้าง ตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทนและไม่เนื่องจากการทำงานรวมทั้งคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม รวมทั้งกิจการอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งงานเป็น 3 ส่วนงาน ดังนี้

1.1 ส่วนงานทะเบียนและประสานการแพทย์ โดยแบ่งเป็น 2 งาน ดังนี้

1.1.1 งานผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และมาตรา 39 ดำเนินการเกี่ยวกับ

- 1) การรับและตรวจแบบขึ้นทะเบียนลูกจ้างผู้ประกันตน

- ผู้ประกันตน
- 2) การจัดฐานข้อมูลลูกจ้าง ผู้ประกันตน รวมทั้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง
 - 3) การออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล
 - 4) การจัดการข้อมูลเงินสมทบและฐานข้อมูลระบบบริการทางการแพทย์
 - 5) การประสานสถานพยาบาล การอุทธรณ์ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านทะเบียนและบริการทางการแพทย์ การออกหน่วยให้บริการทางการแพทย์
 - 6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.2.1 งานผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ดำเนินการเกี่ยวกับ

- 1) การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รณรงค์รับสมัครขึ้นทะเบียน
- 2) รับชำระเงินสมทบ
- 3) ประชุมชี้แจงประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรา 40
- 4) พิจารณาวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน
- 5) การคืนเงินสมทบ
- 6) การบันทึกข้อมูลระบบ
- 7) งานทะเบียนผู้ประกันตน
- 8) งานเงินสมทบ
- 9) งานการเงินรับ(การบันทึกชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40)
- 10) ระบบงานประโยชน์ทดแทน
- 11) การจัดการฐานข้อมูลทะเบียนผู้ประกันตน และฐานข้อมูลเงินสมทบ
- 12) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.2.2 ส่วนงานเงินสมทบและการตรวจสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับ

- 1) การรับและตรวจแบบขึ้นทะเบียนนายจ้าง การกำหนดรหัสประเภทกิจการ เลขที่บัญชี อัตราเงินสมทบ วันที่มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบ
- 2) การคำนวณเงินสมทบและออกใบประเมินเงินสมทบ
- 3) การออกหนังสือแจ้งผลการขึ้นทะเบียนให้นายจ้าง และจัดทำแฟ้มนายจ้าง ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการนำส่งเงินสมทบ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

4) การบันทึกการขึ้นทะเบียนนายจ้าง การจัดการฐานข้อมูลทะเบียนนายจ้าง

5) การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทนของนายจ้าง การดำเนินคดี การเปรียบเทียบปรับ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

6) การจัดเก็บเงินสมทบ

7) การตรวจสอบสถานประกอบการ การตรวจบัญชีค่าจ้าง การออกใบประเมินเงินสมทบ ประจำปี ประจำงวด การออกใบแจ้งเงินสมทบจากรายงานค่าจ้างและจากการตรวจบัญชีค่าจ้าง การจัดเก็บแพ้นายจ้าง การคืนเงินสมทบ

8) การตรวจสอบติดตามเร่งรัดเงินสมทบค้างชำระ การสอบทรัพย์เพื่อยึด อาศัย ขายทอดตลาดและตัดหนี้สูญ

9) การเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงนายจ้าง การอุทธรณ์ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านเงินสมทบ

10) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.2.3 ส่วนงานสิทธิประโยชน์ ดำเนินการเกี่ยวกับ

1) การวินิจฉัยสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

2) การรับคำร้องและวินิจฉัยสั่งให้นายจ้างจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้าง ที่อยู่นอกข่ายคุ้มครองของกองทุนเงินทดแทน

3) การเปลี่ยนแปลงคำสั่งหรือวินิจฉัยการปิดเรื่องหรือรื้อฟื้นเรื่องการรับสมัครส่งตัวลูกจ้างผู้ประกันตนเข้าฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์และการอาชีพ

4) การตรวจเยี่ยมผู้ทุพพลภาพ

5) การจัดทำเอกสารการรับสิทธิประโยชน์พร้อมจัดทำรายงาน การอุทธรณ์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านสิทธิประโยชน์

6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มงานการเงินและบัญชี

ดำเนินการเกี่ยวกับ

2.1 งานรับเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน เงินเพิ่มตามกฎหมาย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม

2.2 การจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมหรือเงินทดแทนกองทุนเงินทดแทน

2.3 การจัดทำรายงานการรับเงิน การจ่ายเงิน การจัดทำรายงานเงินคงเหลือประจำวัน การบันทึกบัญชีการจัดทำงบการเงินเพื่อแสดงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนในสำนักงาน รวมถึงการตรวจสอบการรับ-จ่ายเงิน ณ สำนักงาน และผ่านหน่วยบริการอื่น การตรวจสอบรายการที่บันทึกไว้ในระบบ

2.4 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านการเงินและบัญชี

2.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ดำเนินการเกี่ยวกับ

3.1 งานบริหารบุคคล ข้อมูลบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.2 งานแผนงานและประเมินผล จัดทำแผนปฏิบัติการ แผนงบประมาณ จัดทำคำขอของงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี

3.3 งานตามคำร้องการปฏิบัติราชการ และติดตามรวบรวมตัวชี้วัดหน่วยงาน

3.4 งานสารบรรณ งานธุรการ งานประชุมสัมมนาและงานเลขานุการ

3.5 งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานทะเบียนพัสดุและครุภัณฑ์

3.6 งานเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ภารกิจ

3.7 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กระบวนงานให้บริการคู่มือสำหรับผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ตาราง 1 กระบวนการให้บริการ

งานบริการ จำนวน 35 กระบวนงาน	ระยะเวลา แล้วเสร็จ
หมวดการขึ้นทะเบียน	
1. การขึ้นทะเบียนกองทุนเงินทดแทน และ/หรือการขึ้นทะเบียนกองทุน	30 นาที
2. การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 39	65 นาที
3. การสมัครและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40	60 นาที
หมวดการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง	
4. การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงนายจ้าง	30 นาที
5. การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงผู้ประกันตนมาตรา 33 และมาตรา 39	1 วัน
6. การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงผู้ประกันตนมาตรา 40	25 นาที
หมวดชำระเงินสมทบ	
7. การชำระเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนของนายจ้าง	20 นาที
8. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของนายจ้าง มาตรา 33	20 นาที
9. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 39	20 นาที
10. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40	20 นาที
หมวดการขอรับเงินคืนสมทบ	
11. การขอรับเงินสมทบนายจ้าง กองทุนประกันสังคม	100 นาที
12. การขอรับเงินคืนสมทบผู้ประกันตน กองทุนประกันสังคม	5 นาที
13. การขอรับคืนเงินสมทบไม่พึงชำระของผู้ประกันตนมาตรา 40 (กรณีผู้ประกันตนยังมีชีวิต)	90 นาที
14. การขอรับคืนเงินสมทบไม่พึงชำระของผู้ประกันตนมาตรา 40 (กรณีผู้ประกันตนเสียชีวิต)	180 นาที
หมวดการขอรับประโยชน์ทดแทนของกองทุนประกันสังคม	
15. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีประสบ อันตรายหรือเจ็บป่วย	30 นาที
16. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีทันตกรรม	40 นาที
17. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณี คลอดบุตร	90 นาที
18. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีทุพพลภาพ	40 นาที

ตาราง 1 (ต่อ)

งานบริการ จำนวน 35 กระบวนงาน	ระยะเวลา แล้วเสร็จ
19. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีตาย (ค่าทำศพ)	40 นาที
20. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีตาย (เงินสงเคราะห์กรณีตาย)	30 นาที
21. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์ บุตร	40 นาที
22. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีชราภาพ	90 นาที
23. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีว่างงาน	40 นาที
24. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมผู้ประกันตนตาม มาตรา 40 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย	40 นาที
25. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมผู้ประกันตนตาม มาตรา 40 กรณีทุพพลภาพ	40 นาที
26. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมผู้ประกันตนตาม มาตรา 40 กรณีตาย	40 นาที
27. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมผู้ประกันตนตาม มาตรา 40 กรณีชราภาพ	40 นาที
หมวดการขอรับเงินทดแทนของกองทุนเงินทดแทน	
28. การขอรับเงินทดแทนกองทุนเงินทดแทน (ค่ารักษาพยาบาล)	45 นาที
29. การขอรับเงินทดแทนกองทุนเงินทดแทน (ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพใน การทำงาน)	30 นาที
30. การขอรับเงินทดแทนกองทุนเงินทดแทน (ค่าทำศพ)	40 นาที
31. การขอรับเงินทดแทนกองทุนเงินทดแทน (ค่าทดแทนกรณีไม่ สามารถทำงานติดต่อกันได้เกินสามวัน)	45 นาที
32. การขอรับเงินทดแทนกองทุนเงินทดแทน (ค่าทดแทนกรณีสูญเสีย อวัยวะ)	60 นาที

ตาราง 1 (ต่อ)

งานบริการ จำนวน 35 กระบวนงาน	ระยะเวลา แล้วเสร็จ
33. การขอรับเงินทดแทนกองทุนเงินทดแทน (ค่าทดแทนกรณี ทุพพลภาพ)	60 นาที
34. การขอรับเงินทดแทนกองทุนเงินทดแทน (กรณีตายหรือสูญหาย) หมวดบัตรรับรองสิทธิ	90 นาที
35. การขอรับบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลและการขอเปลี่ยน สถานพยาบาล	5 นาที

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยะธิดา ดวงแสง (2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม : ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกันตนหรือผู้แทนที่มาใช้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 309 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test (Anova) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และด้านระบบงาน ตามลำดับ ผู้รับบริการที่มีอายุ กรณีขอรับประโยชน์ทดแทน และการใช้เวลารอคอยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนไม่ต่างกัน ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี มีปัญหาสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการและการเดินทางมาติดต่องานสำนักงานไม่สะดวก

อัจฉรา บัวทอง (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-44 ปี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ อยู่ช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน และส่วนผู้รับบริการมีการใช้

บริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก ความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ อาคารที่ตั้งของสำนักงานมีความมั่นคงแข็งแรง สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งและความสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือด้านเครื่องมือเครื่องใช้ คือ ความทันสมัยของเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีการนำเอาเทคโนโลยีและสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการ และความเพียงพอของแบบฟอร์มต่าง ๆ ด้านเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับโดยมีอัธยาศัยไมตรี เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วแม่นยำ และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำในทางที่จะเป็นประโยชน์ และด้านการบริการ คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ มีประชาสัมพันธ์ให้ดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายและประกาศให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สม่ำเสมอ ตามลำดับ ปัญหาในการรับบริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีปัญหาน้อย ด้านการดำเนินงานมีปัญหาน้อย ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารมีปัญหาน้อย ด้านอาคารสถานที่มีปัญหามากกว่า คือ สถานที่ค่อนข้างคับแคบ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอ และผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการเตรียมเอกสาร ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน และสร้างจิตสำนึก จิตวิญญาณบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ควรแสดงแผนผังหรือติดป้ายที่มองเห็น เพิ่มที่นั่งให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ ส่วนที่จอดรถควรมีที่บังแดด

บุษราภรณ์ ฉายชุมพล (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 7,500 บาท สถานะของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นผู้ประกันตนที่เป็นพนักงานของสถานประกอบการ (มาตรา 33) ส่วนการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ยกเว้น ด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวม

และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และจำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ชลลดา ทรงอยู่ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลโดยใช้ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test ค่า F-test ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. รองลงมาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนรองลงมาอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท รองลงมาได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท พฤติกรรมการรับบริการของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการมารับบริการ 1 ครั้งต่อปี รองลงมาจำนวน 2-3 ครั้งต่อปี ส่วนใหญ่ช่วงเวลามารับบริการช่วงเช้า (08.00-11.00 น.) รองลงมาในช่วงบ่าย (13.01-16.00 น.) ส่วนใหญ่ระยะเวลารอคอยการรับบริการน้อยกว่า 15 นาที รองลงมา 15-30 นาที ส่วนใหญ่ประเภทที่มาใช้บริการการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย รองลงมาการคลอดบุตร ส่วนใหญ่แหล่งที่ได้รับข่าวสารการประกันสังคมทราบจากเอกสารเผยแพร่สำนักงานประกันสังคม รองลงมาทราบจากบุคคล การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 3 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การศึกษาเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน และพฤติกรรมการรับบริการ ได้แก่ ความถี่ในการมารับบริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระยะเวลารอคอยการรับบริการ ประเภทที่มาใช้บริการ แหล่งที่ได้รับ

ข่าวสารที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ชนิทร ศรีทน (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95.5% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 395 คน โดยแบ่งเป็นภาครัฐ จำนวน 130 คน และภาคเอกชน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะคือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานของรัฐ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากด้านที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านระบบงาน ด้านคุณภาพการบริการ และด้านการเข้าถึงบริการ ตามลำดับ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการ มีจำนวนมากที่สุดคือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาคือ เวลาการให้บริการ ควรมีวันเสาร์ – อาทิตย์ และ ควรได้รับข่าวสารที่ทันสมัย ตามลำดับ

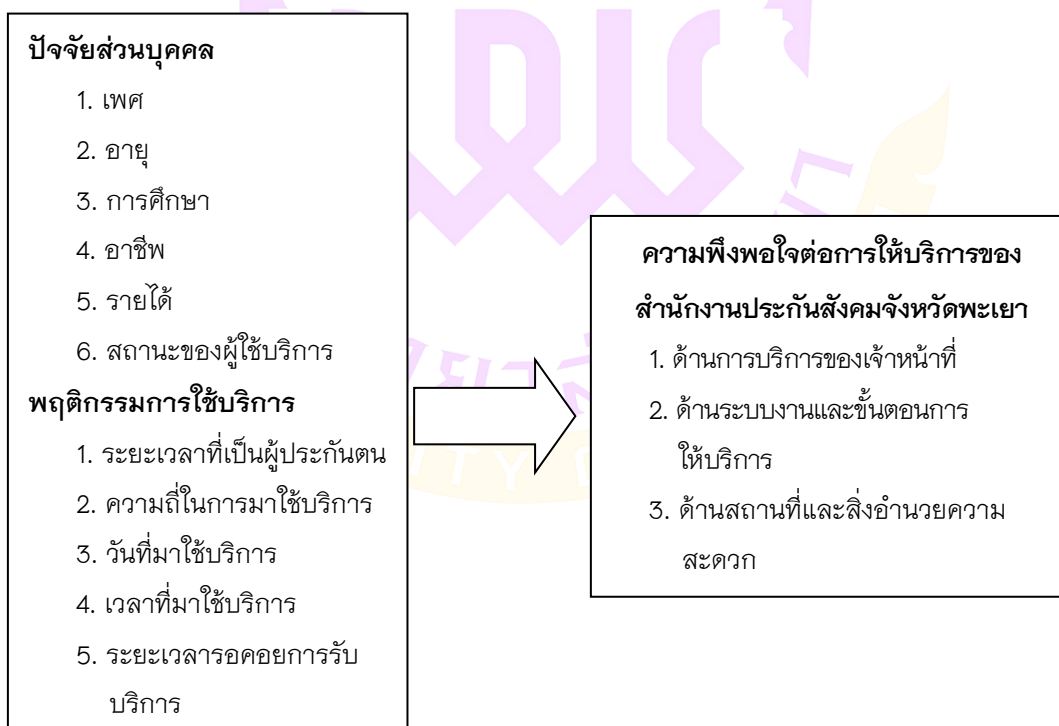
จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค 6Ws 1H ตามความหมายของ Kotler and Gory, (2008: 122 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธนบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, 2556, หน้า 56-57) เพื่อหาคำตอบที่ต้องการทราบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค และประยุกต์ใช้แนวคิดของ พาราเซอรามาเน ไชทมัลและ เบอรรี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1998, pp. 12-40 อ้างอิงใน บุษราภรณ์ ฉายชูผล, 2551, หน้า 17-18) ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา 3 ด้าน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 2 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ของผู้ที่ทำการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้	ผู้ที่ทำการศึกษา			
	ปิยะธิดา ดวงแสง	อัจฉรา บัวทอง	บุษราภรณ์ ฉายชูผล	ชนินทร์ ศรีทน
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	✓	✓	✓	✓
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการ ให้บริการ	✓	✓	✓	✓
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา สามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Description Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนที่ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา จำนวน 52,292 คน ได้แก่ ผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 16,501 คน ผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 39 จำนวน 5,620 คน และผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 40 จำนวน 30,171 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเลือกประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (สุภาวดี ชุมทองจันทร์, 2560, หน้า 126) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. คัดเลือกกลุ่มประชากรแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกผู้ให้บริการที่มาใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ที่เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40

2. คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ของผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 39 และผู้ประกันตนภาคสมัครใจมาตรา 40 โดยวิธีการสุ่มเชิงชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยเทียบกับสัดส่วนของประชากรทั้งหมด

3. ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งเป็นเพศชาย 200 คน เพศหญิง 200 คน ได้กลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 3

ตาราง 3 แสดงประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ประกันตน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	เพศชาย	เพศหญิง
มาตรา 33	16,501	126	63	63
ภาคบังคับมาตรา 39	5,620	44	22	22
ภาคบังคับมาตรา 40	30,171	230	115	115
รวม	52,292	400	200	200

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นประเภทที่ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้ตามรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นประเภทที่ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้ตามรายการ (Check list)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะคำถามจะเป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความพึงพอใจเกณฑ์การให้คะแนน (บุญชุม ศรีสะอาด, 2556 หน้า 82) มีดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	หมายถึง 5
พึงพอใจมาก	หมายถึง 4
พึงพอใจปานกลาง	หมายถึง 3
พึงพอใจน้อย	หมายถึง 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	หมายถึง 1

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับความพึงพอใจมีอยู่ 5 ระดับการแปลความหมายค่าเฉลี่ย

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

ซึ่งสามารถกำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยเพื่อจำแนกระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย
พึงพอใจมากที่สุด	หมายถึง 4.21 – 5.00
พึงพอใจมาก	หมายถึง 3.41 – 4.20
พึงพอใจปานกลาง	หมายถึง 2.61 – 3.40
พึงพอใจน้อย	หมายถึง 1.81 – 2.60
พึงพอใจน้อยที่สุด	หมายถึง 1.00 – 1.80

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาที่พบในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้ตามรายการ (Check list)

ข้อเสนอแนะ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

- นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถามแต่ละข้อว่าครอบคลุมประเด็นเนื้อหาหรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
- นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย
 - นางนาฏน้อย เอิบสุขสิริ ประกันสังคมจังหวัดพะเยา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา
 - ดร.บังอร สวัสดิ์สุข อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

2.3 ดร.บุญญาบุช ชีวาเกียรติยิ่งยง อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ว่าข้อคำถามถูกต้อง ครบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ตัดคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องไม่ตรงประเด็นออก และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ให้ได้ค่า $IOC \geq 0.5$ (สุภาวดี ขุมทองจันทร์, 2560, หน้า 172)

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับ ผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงราย จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบว่า แบบสอบถามนั้นมีความชัดเจนมากน้อยแค่ไหน

2. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่น ≥ 0.70 (สุภาวดี ขุมทองจันทร์, 2560, หน้า 180)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ออกหนังสือถึงสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา เพื่อขอความ อนุเคราะห์ให้นิสิตเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ไปเก็บ ด้วยตนเอง ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

4. ลงรหัสแบบสอบถามและกำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะของผู้มาใช้บริการ ใช้การหาความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ใช้การหาความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ทั้ง 3 ด้าน ใช้การหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ ใช้การหาการใช้การหาค่าความถี่และร้อยละ

2. สถิติอ้างอิงที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ใช้ t-test เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของเพศ ใช้ F-test (one-way ANOVA) เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สำเร็จ การศึกษาระดับ อาชีพ รายได้ และสถานะของผู้มาใช้บริการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปแบบ ตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดพะเยา วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้ว นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาปัญหาที่พบในการใช้บริการและข้อเสนอแนะวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ใน การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญ ความแปรปรวนทางเดียว
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	200	50.00
2. หญิง	200	50.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. 15-24 ปี	27	6.80
2. 25-34ปี	100	25.00
3. 35-44 ปี	115	28.80
4. 45-54 ปี	101	25.20
5. 55 ปีขึ้นไป	57	14.20
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และอายุ 15-24 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ได้ศึกษา	6	1.50
2. ประถมศึกษา	45	11.20
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	94	23.50
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย	96	24.00
5. ปวส./อนุปริญญา	66	16.50
6.ปริญญาตรี	86	21.50
7. สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	1.80
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ระดับปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ประถมศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และไม่ได้ศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. ลูกจ้างส่วนราชการ	24	6.00
2. ลูกจ้างบริษัทเอกชน	107	26.80
3. ว่างาน	36	9.00
4. ประกอบอาชีพอิสระ	202	50.50
5. อื่น ๆ	31	7.80
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน พนักงานมหาวิทยาลัย

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา คือ ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 ว่างาน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน พนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 และลูกจ้างส่วนราชการ จำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 10,000 บาท	124	31.00
2. 10,001-20,000บาท	220	55.00
3. 20,001-30,000 บาท	41	10.20
4. 30,001-40,000 บาท	12	3.00
5. 40,001 ขึ้นไป	3	0.80
รวม	400	100.00

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา คือ รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะของ

ผู้มาใช้บริการ

สถานะของผู้มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ประกันตนมาตรา 33	126	31.50
2. ผู้ประกันตนมาตรา 39	44	11.00
3. ผู้ประกันตนมาตรา 40	230	57.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา
ที่เป็นผู้ประกันตน

ระยะเวลาที่เป็นประกันตน	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 1 ปี	32	8.00
2. 1-5 ปี	169	42.20
3. 6-10 ปี	125	31.20
4. 11-15 ปี	47	11.80
5. มากกว่า 15 ปี	27	6.80
รวม	400	100.00

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 1-5 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมา คือ เป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 6-10 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 เป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 11-15 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และเป็นผู้ประกันตนมาแล้วมากกว่า 15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการ
มาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ครั้งแรก	49	12.20
2. 2-5 ครั้งต่อปี	230	57.50
3. 6-9 ครั้งต่อปี	102	25.50
4. 10 ครั้งต่อปี ขึ้นไป	19	4.80
รวม	400	100.00

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อปี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ 6-9 ครั้งต่อปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มาใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 และมาใช้บริการ 10 ครั้งต่อปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้
บริการบ่อยที่สุด

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	139	34.80
วันอังคาร	73	18.20
วันพุธ	90	22.50
วันพฤหัสบดี	36	9.00
วันศุกร์	62	15.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันจันทร์ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รองลงมา คือ วันพุธ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 วันอังคาร จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 วันศุกร์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และวันพฤหัสบดี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มา
มารับบริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เวลา 8.30 – 11.00 น.	208	52.00
2. เวลา 11.01-13.30 น.	119	29.80
3. เวลา 13.31-16.30 น.	73	18.20
รวม	400	100.00

ตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการเวลา 8.30-11.00 น. จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา คือ เวลา 11.01-13.30 น. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 และ เวลา 13.31-16.30 น. จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลารอคอยการรับบริการ

ระยะเวลารอคอยการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 20 นาที	101	25.20
2. 20 – 40 นาที	235	58.80
3. 41-60 นาที	50	12.50
4. มากกว่า 60 นาที	14	3.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระยะเวลารอคอยการรับบริการ คือ 20-40 นาที จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมา คือ น้อยกว่า 20 นาที จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 ระยะเวลารอคอย 41-60 นาที จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ ระยะเวลารอคอยมากกว่า 60 นาที จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทที่มาใช้บริการ

ประเภทที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การขึ้นทะเบียน	51	12.80
2. การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อเท็จจริง	8	2.00
3. การชำระเงินสมทบ	194	48.50
4. การขอรับคืนเงินสมทบ	27	6.80
5. การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม	176	44.00
6. การขอบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล	53	13.30
7. การขึ้นทะเบียน	51	12.80
8. การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อเท็จจริง	8	2.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการ คือ มาชำระเงินสมทบ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมา คือ มาขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุน ประกันสังคม จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 การขอบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 การขึ้นทะเบียน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 การขอรับคืน เงินสมทบ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการ ใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

เหตุผลในการใช้สิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคม	จำนวน	ร้อยละ
1. ใช้สิทธิประโยชน์ประกันสังคมตามกฎหมายกำหนดโดย ได้รับความคุ้มครอง 7 กรณี เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพล ภาพ ตาย ชราภาพ สงเคราะห์บุตร ว่างาน	126	31.50
2. ต้องการรักษาสวัสดิการประกันสังคม เพื่อให้ได้รับความคุ้มครอง 6 กรณี เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย ชราภาพ สงเคราะห์บุตร	44	11.00
3. ต้องการได้รับความคุ้มครองตามทางเลือกที่ 1 ได้แก่ เงิน ทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย, เงินทดแทนการขาด รายได้กรณีทุพพลภาพ, กรณีตายได้รับค่าทำศพ	117	29.30
4. ต้องการได้รับความคุ้มครองตามทางเลือกที่ 2 ได้แก่ เงิน ทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย, เงินทดแทนการขาด รายได้กรณีทุพพลภาพ, กรณีตายได้รับค่าทำศพ, ได้รับ บำเหน็จกรณีชราภาพ	113	28.20
รวม	400	100.00

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสังคมตามกฎหมายกำหนด โดยได้รับความคุ้มครอง 7 กรณี เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย ชราภาพ สงเคราะห์บุตร ว่างาน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมา คือ ต้องการได้รับความคุ้มครองตามทางเลือกที่ 1 ได้แก่ เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย, เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีทูพพลภาพ, กรณีตายได้รับค่าทำศพ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 ต้องการได้รับความคุ้มครองตามทางเลือกที่ 2 ได้แก่ เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย, เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีทูพพลภาพ, กรณีตายได้รับค่าทำศพ, ได้รับบำเหน็จกรณีชราภาพ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 และต้องการรักษาสิทธิประกันสังคมเพื่อให้ได้รับความคุ้มครอง 6 กรณี เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย ชราภาพ สงเคราะห์บุตร จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงจำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ผ่านมา
ท่านใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมประเภทใดบ้าง

ใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ประเภทใด	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ็บป่วย	197	49.30
2. ทันตกรรม	108	27.00
3. คลอดบุตร	63	15.80
4. ทูพพลภาพ	2	0.50
5. สงเคราะห์บุตร	55	13.80
6. ชราภาพ	6	1.50
7. ว่างาน	54	13.50
8. ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตาม มาตรา 40 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย	124	31.00
9. ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตาม มาตรา 40 กรณีทูพพลภาพ	8	2.00
10. ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตาม มาตรา 40 กรณีชราภาพ	11	2.80
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ผ่านมาใช้สิทธิประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 รองลงมาคือ ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตามมาตรา 40 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ทัศนกรรม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 คลอดบุตร จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 สงเคราะห์บุตร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ว่างงาน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตามมาตรา 40 กรณีชราภาพ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตามมาตรา 40 กรณีทุพพลภาพ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ชราภาพ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และทุพพลภาพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาใช้บริการ

ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาใช้บริการกับ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา	จำนวน	ร้อยละ
1. ตนเอง	224	56.00
2. นายจ้าง	68	17.00
3. ครอบครัว/ญาติ	98	24.50
4. เพื่อนร่วมงาน	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตัดสินใจมาใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมด้วยตัวตนเอง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมา คือ ครอบครัว/ญาติ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 นายจ้าง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ได้รับ
ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม

ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาใช้บริการกับ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา	จำนวน	ร้อยละ
1. เฟสบุ๊ก/ไลน์	141	35.30
2. โทรศัพท์	90	22.50
3. หนังสือพิมพ์	47	11.80
4. อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ประกันสังคม	108	27.00
5. บุคคลอื่น	219	54.80
6. เอกสารเผยแพร่ประกันสังคม	141	35.30
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากจากบุคคลอื่น จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 รองลงมา คือ เฟสบุ๊ก/ไลน์ และเอกสารเผยแพร่ประกันสังคม จำนวนเท่ากัน คือ 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ประกันสังคม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 โทรศัพท์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และหนังสือพิมพ์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการต่อการ
ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดพะเยา	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.03	0.498	มาก
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	4.03	0.551	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	0.575	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	0.48	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ทั้ง 3 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	4.00	0.603	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.02	0.566	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา	4.11	0.554	มาก
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความต่อเนื่อง มีความพร้อมที่ จะให้บริการ	4.07	0.586	มาก

ตาราง 21 (ต่อ)

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน	3.95	0.647	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลตอบข้อสงสัยแก่ท่านได้เป็นอย่างดี	4.02	0.604	มาก
7. จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอและเหมาะสมต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	4.05	0.539	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	0.498	มาก

จากตาราง 21 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความต่อเนื่อง มีความพร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอและเหมาะสมต่อจำนวนผู้มาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เท่ากัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการจัดลำดับให้บริการโดยใช้บัตรคิว	4.25	0.627	มาก
2. มีป้ายแสดงการให้บริการของแต่ละจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.00	0.670	มาก
3. ขั้นตอนการเข้ารับบริการไม่ซับซ้อน มีความ รวดเร็วในแต่ละขั้นตอน	3.96	0.665	มาก
4. เวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30 น.- 16.30 น.	4.09	0.566	มาก
5. แบบฟอร์มที่ใช้มีความเหมาะสม และง่ายต่อการ กรอกข้อมูล	3.97	0.658	มาก
6. มีวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา แบบฟอร์ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ	3.92	0.683	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	0.551	มาก

จากตาราง 22 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีการจัดลำดับให้บริการโดยใช้บัตรคิว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมา คือ เวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30 น.- 16.30 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีป้ายแสดงการให้บริการของแต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 แบบฟอร์มที่ใช้มีความเหมาะสมและง่ายต่อการกรอกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ขั้นตอนการเข้ารับบริการไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา แบบฟอร์ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของสำนักงาน มีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทาง	3.54	0.748	มาก
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน	3.56	0.757	มาก
3. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.02	1.009	ปานกลาง
4. มีทางเดินสำหรับผู้พิการ	3.61	0.791	มาก
5. มีที่นั่งรอสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	3.93	0.668	มาก
6. มีเอกสารเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการ ประกันสังคมจัดไว้ให้แก่ผู้ให้บริการ	3.97	0.686	มาก
7. สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน อากาศถ่ายเท สะดวก มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.88	0.700	มาก
8. มีห้องน้ำสะอาดแยกเป็นสัดส่วนสำหรับ ผู้ให้บริการ	3.92	0.610	มาก
9. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลบริเวณ สำนักงาน	3.88	0.655	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	0.575	มาก

จากตาราง 23 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 8 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีเอกสารเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมจัดไว้ให้แก่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา คือ มีที่นั่งรอสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีห้องน้ำสะอาดแยกเป็นสัดส่วนสำหรับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน อากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลบริเวณสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เท่ากัน มีทางเดินสำหรับผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 สถานที่ตั้ง

ของสำนักงานมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.54 และข้อมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้รับจากการเข้ามาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
1. มากที่สุด	69	17.30
2. มาก	253	63.40
3. ปานกลาง	78	19.50
4. น้อย	-	-
5. น้อยที่สุด	-	-
รวม	400	100.00

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในภาพรวมที่ได้รับจากการเข้ามาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับมาก จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการและข้อเสนอแนะ

ตาราง 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	5	1.30
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า	1	0.30
3. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลตอบข้อสงสัย	2	0.50
4. เจ้าหน้าที่สื่อสารไม่ชัดเจนตอบข้อซักถามไม่ตรงประเด็น	6	1.50
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	2	0.50

ตาราง 25 (ต่อ)

ปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
6. ไม่พบปัญหา	387	96.80

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 96.80 ปัญหาที่พบคือ เจ้าหน้าที่สื่อสารไม่ชัดเจน ตอบข้อซักถามไม่ตรงประเด็น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลตอบข้อสงสัย เจ้าหน้าที่สื่อสารไม่ชัดเจนตอบข้อซักถามไม่ตรงประเด็น จำนวน 2 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และเจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ

ปัญหาด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีการจัดลำดับให้บริการ	2	0.50
2. ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากและซับซ้อน	2	0.50
3. แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้กรอกข้อมูลเข้าใจยาก	6	1.50
4. มีวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา แบบฟอร์ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ	0	0.00
5. เวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ไม่ เพียงพอ	5	1.30
6. ไม่พบปัญหา	386	96.50

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 96.50 ปัญหาที่พบคือ แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้กรอกข้อมูลเข้าใจยาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 รองลงมาคือ เวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น.ไม่เพียงพอ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ไม่มีการ

จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากและซับซ้อน จำนวน 2 คน
เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

**ตาราง 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

ปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทางลำบาก	13	3.30
2. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ตั้งไม่ชัดเจน	12	3.00
3. ที่จอดรถไม่เพียงพอ	146	36.50
4. เอกสารเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการ ประกันสังคมไม่เพียงพอ	3	0.80
5. สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานมีกลิ่นอับชื้น	2	0.50
6. ห้องน้ำไม่สะอาด	1	0.30
7. ไม่พบปัญหา	251	62.80

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาด้านสถานที่และสิ่ง
อำนวยความสะดวก จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 ปัญหาที่พบคือ ที่จอดรถไม่
เพียงพอ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทาง
ลำบาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ตั้งไม่ชัดเจน
จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม
เพียงพอ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานมีกลิ่นอับชื้น
จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และห้องน้ำไม่สะอาด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30
ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตาราง 28 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจ	\bar{X}	เพศ	อายุ	ระดับ	อาชีพ	รายได้	สถานะ
		t-test	p-value	F-test	p-value	F-test	p-value
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.03	.914	.340	2.273	.061	2.886	<.009*
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	4.03	.818	.366	8.055	<.001*	2.354	<.030*
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	9.194	<.003*	6.065	<.001*	0.814	.560
รวม	3.92	2.486	.116	6.391	<.001*	1.760	.106

หมายเหตุ: * p<0.05

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สรุปได้ดังนี้

เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 29

อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ดังตาราง 30

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ดังตาราง 33

อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังตาราง 36

รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 40

สถานะที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 42

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ชาย	200	4.00	.47	.914	.340	ไม่แตกต่าง
	หญิง	200	4.05	.51			
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	200	3.97	.53	.818	.366	ไม่แตกต่าง
	หญิง	200	4.08	.56			
3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	200	3.65	.52	9.194	<.003*	แตกต่าง
	หญิง	200	3.74	.62			

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศพบว่า เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value	ทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	15-24 ปี	27	3.97	.41	2.273	.061	ไม่แตกต่าง
	25-34 ปี	100	4.13	.48			
	35-44 ปี	115	4.05	.60			
	45-54 ปี	101	3.92	.43			
	55 ปีขึ้นไป	57	4.03	.40			
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	15-24 ปี	27	3.98	.52	8.055	<.001*	แตกต่าง
	25-34 ปี	100	4.20	.52			
	35-44 ปี	115	4.12	.62			
	45-54 ปี	101	3.81	.41			
	55 ปีขึ้นไป	57	3.94	.53			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	15-24 ปี	27	3.76	.42	6.065	<.001*	แตกต่าง
	25-34 ปี	100	3.83	.65			
	35-44 ปี	115	3.76	.62			
	45-54 ปี	101	3.47	.43			
	55 ปีขึ้นไป	57	3.70	.48			

หมายเหตุ: * p<0.05

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 31 การเปรียบเทียบรายค่าด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม
ช่วงอายุ

LSD	ช่วงอายุ	\bar{X}	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ด้านระบบ	15-24 ปี	3.98	-	.059	.205	.146	.784
งานและชั้น	25-34 ปี	4.20		-	.311	<.001*	<.004*
ตอนการ	35-44 ปี	4.12			-	<.001*	<.039*
ให้บริการ	45-54 ปี	3.81				-	.130
	55 ปีขึ้นไป	3.94					-

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายค่าด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 4 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 35-44 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 35-44 ปี มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 35-44 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 35-44 ปี มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม
ช่วงอายุ

LSD	ช่วงอายุ	\bar{X}	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ด้านสถานที่	15-24 ปี	3.76	-	.555	.961	<.018*	.683
และสิ่งอำนวยความสะดวก	23-34	3.83	-	-	.389	<.001*	.178
ความสะอาด	35-44 ปี	3.76	-	-	-	<.001*	.513
	45-54 ปี	3.47	-	-	-	-	<.012*
	55 ปีขึ้นไป	3.70	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 4 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 15-24 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 15-24 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 45-34 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 35-44 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 35-44 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	การศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ไม่ได้ศึกษา	6	3.85	.34	2.886	<.009*	แตกต่าง
	ประถมศึกษา	45	3.79	.50			
	ม.ตอนต้น	94	4.11	.46			
	ม.ปลาย/ปวช.	96	3.98	.53			
	ปวส/นุปริญญา	66	4.09	.44			
	ปริญญาตรี	86	4.08	.52			
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.87	.32			
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	ไม่ได้ศึกษา	6	4.11	.45	2.354	<.030*	แตกต่าง
	ประถมศึกษา	45	3.80	.55			
	ม.ตอนต้น	94	3.97	.48			
	ม.ปลาย/ปวช.	96	4.06	.59			
	ปวส/นุปริญญา	66	4.16	.54			
	ปริญญาตรี	86	4.04	.57			
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	4.23	.40			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่ได้ศึกษา	6	3.83	.58	.814	.560	ไม่แตกต่าง
	ประถมศึกษา	45	3.55	.47			
	ม.ตอนต้น	94	3.70	.56			
	ม.ปลาย/ปวช.	96	3.72	.64			
	ปวส/นุปริญญา	66	3.77	.51			
	ปริญญาตรี	86	3.68	.59			
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.63	.58			

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 33 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 34 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD	การศึกษา	\bar{X}	ไม่ได้ ศึกษา	ประถม ศึกษา	ม. ตอนต้น	ม.ปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
ด้านการ บริการ ของเจ้า หน้าที่	ไม่ได้ศึกษา	3.85	-	.778	.216	.527	.257	.267	.941
	ประถมศึกษา	3.79		-	<.001*	<.032*	<.002*	<.001*	.686
	ม.ตอนต้น	4.11			-	.079	.813	.724	.221
	ม.ปลาย/ปวช.	3.98				-	.174	.172	.566
	ปวส./อนุปริญญา	4.09					-	.929	.266
	ปริญญาตรี	4.08						-	.277
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.87							-

หมายเหตุ: * p<0.05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 4 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 การเปรียบเทียบรายด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

LSD	การศึกษา	\bar{X}	ไม่ได้ศึกษา		ประถมศึกษา		ม.ปลาย/ ม.ตอนต้น		ปวส./ อนุปริญญา		ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
			ไม่ได้ศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	ประถมศึกษา	ประถมศึกษา	ม.ปลาย/ ม.ตอนต้น	ม.ปลาย/ ม.ตอนต้น	ปวส./ อนุปริญญา	ปวส./ อนุปริญญา		
ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	ไม่ได้ศึกษา	4.11	-	-	.201	.549	.844	.820	.773	.676		
	ประถมศึกษา	3.80		-	.094	<.009*	<.001*	<.019*	.382	.053		
	ม.ตอนต้น	3.97			-	.243	<.030*	.792	.216			
	ม.ปลาย/ปวช.	4.06				-	.261	.421				
	ปวส./อนุปริญญา	4.16					-	.733	.181			
	ปริญญาตรี	4.04						-	-			
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.23							-			

หมายเหตุ: * p<0.05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่ามีจำนวน 4 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามอาชีพ

ตัวแปร	การศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ลูกจ้างส่วนราชการ	24	4.17	.62	4.088	<.003*	แตกต่าง
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	107	4.04	.51			
	ว่างงาน	36	4.22	.60			
	ประกอบอาชีพอิสระ	202	3.95	.44			
	อื่น ๆ	31	4.18	.45			

ตาราง 36 (ต่อ)

ตัวแปร	การศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบ สมมติฐาน
2. ด้านระบบงาน และขั้นตอนการให้ บริการ	ลูกจ้างส่วนราชการ	24	4.06	.66	9.726	<.001*	แตกต่าง
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	107	4.05	.57			
	ว่างงาน	36	4.24	.64			
	ประกอบอาชีพอิสระ	202	3.90	.47			
	อื่น ๆ	31	4.47	.45			
3. ด้านสถานที่และ ความสะดวก	ลูกจ้างส่วนราชการ	24	3.65	.56	13.056	<.001*	แตกต่าง
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	107	3.74	.60			
	ว่างงาน	36	4.08	.64			
	ประกอบอาชีพอิสระ	202	3.55	.47			
	อื่น ๆ	31	4.11	.61			

หมายเหตุ: * p<0.05

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 37 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอาชีพ

LSD	อาชีพ	\bar{X}	ลูกจ้าง ส่วนราชการ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ว่างงาน	ประกอบ อาชีพอิสระ	อื่น ๆ
ด้านการบริการ ของเจ้าหน้าที่	ลูกจ้างส่วนราชการ	4.17	-	.238	.679	<.037*	.903
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.04	-	-	.052	.123	.142
	ว่างงาน	4.22	-	-	-	<.002*	.757
	ประกอบอาชีพอิสระ	3.95	-	-	-	-	<.012*
	อื่น ๆ	4.18	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: * p<0.05

จากตาราง 37 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ประจำแผนกตามอาชีพที่มีการอาชีพแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 3 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างส่วนราชการ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างส่วนราชการ มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่างงาน แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่างงาน มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน พนักงานมหาวิทยาลัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 38 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการประจำแผนกตามอาชีพ

LSD	อาชีพ	\bar{X}	ลูกจ้างส่วนราชการ	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	ว่างงาน	ประกอบอาชีพอิสระ	อื่น ๆ
ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	ลูกจ้างส่วนราชการ	4.06	-	.911	.219	.155	<.005*
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.05		-	.070	<.019*	<.001*
	ว่างงาน	4.24			-	<.001*	.073
	ประกอบอาชีพอิสระ	3.90				-	<.001*
	อื่น ๆ	4.47					-

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 38 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการประจำแผนกตามอาชีพที่มีการอาชีพแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 5 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างส่วนราชการ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน พนักงานมหาวิทยาลัย โดยผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่มีเป็นลูกจ้างส่วนราชการ มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน พนักงานมหาวิทยาลัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 39 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามอาชีพ

LSD	อาชีพ	\bar{X}	ลูกจ้าง ส่วนราชการ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ว่างงาน	ประกอบ อาชีพอิสระ	อื่น ๆ
ด้านสถานที่	ลูกจ้างส่วนราชการ	3.65	-	.450	<.003*	.382	<.002*
และสิ่ง	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3.74	-	-	<.002*	.003*	<.001*
อำนวยความสะดวก	ว่างงาน	4.08	-	-	-	<.001*	.775
	ประกอบอาชีพอิสระ	3.55	-	-	-	-	<.001*
	อื่น ๆ	4.11	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 39 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามอาชีพที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 7 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างส่วนราชการ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่างงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างส่วนราชการ มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่างงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างส่วนราชการ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน พนักงานมหาวิทยาลัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างส่วนราชการ มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่างงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้ที่ว่างงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน พนักงานมหาวิทยาลัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่างงาน แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่างงาน มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน พนักงานมหาวิทยาลัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	รายได้	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	น้อยกว่า 10,000 บาท	124	4.07	.57	.429	.787	ไม่แตกต่าง
	10,001-20,000 บาท	220	4.02	.47			
	20,001-30,000 บาท	41	3.99	.43			
	30,001-40,000 บาท	12	3.92	.46			
	40,001 ขึ้นไป	3	4.00	.00			

ตาราง 40 (ต่อ)

ตัวแปร	รายได้	n	\bar{X}	S.D	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	น้อยกว่า 10,000 บาท	124	4.12	.59	2.236	.064	ไม่แตกต่าง
	10,001-20,000 บาท	220	3.98	.52			
	20,001-30,000 บาท	41	4.05	.55			
	30,001-40,000 บาท	12	3.75	.54			
	40,001 ขึ้นไป	3	4.33	.57			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยกว่า 10,000 บาท	124	3.85	.60	4.437	<.002*	แตกต่าง
	10,001-20,000 บาท	220	3.63	.57			
	20,001-30,000 บาท	41	3.55	.44			
	30,001-40,000 บาท	12	3.61	.43			
	40,001 ขึ้นไป	3	4.22	.38			

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามรายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 41 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

LSD	รายได้	\bar{X}	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 ขึ้นไป
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยกว่า 10,000 บาท	3.85	-	<.001*	<.003*	.152	.270
	10,001-20,000 บาท	3.63	-	.399	.878	.076	
ความสะดวก	20,001-30,000 บาท	3.55	-	-	.765	.050	
	30,001-40,000 บาท	3.61	-	-	-	.095	
	40,001 ขึ้นไป	4.22	-	-	-	-	

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 41 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามสถานะ

ตัวแปร	สถานะ	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ผู้ประกันตน	126	4.09	.46	3.951	<.020*	แตกต่าง
	มาตรา 33						
	ผู้ประกันตน	44	4.15	.62			
	มาตรา 39						
	ผู้ประกันตน	230	3.97	.48			
	มาตรา40						
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	ผู้ประกันตน	126	4.09	.54	10.962	<.001*	แตกต่าง
	มาตรา 33						
	ผู้ประกันตน	44	4.32	.59			
	มาตรา 39						
	ผู้ประกันตน	230	3.93	.52			
	มาตรา40						

ตาราง 42 (ต่อ)

ตัวแปร	สถานะ	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ประกันตน	126	4.09	.58	15.809	<.001*	แตกต่าง
	มาตรา 33						
	ผู้ประกันตน	44	3.59	.07			
	มาตรา 39						
	ผู้ประกันตน	230	3.59	.50			
	มาตรา40						

หมายเหตุ: * p<0.05

จากตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามสถานะ พบว่า สถานะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 43 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามสถานะ

LSD	รายได้	\bar{X}	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา40
ด้านการบริการ ของเจ้าหน้าที่	ผู้ประกันตน	4.09	-	.438	<.032*
	มาตรา 33				
	ผู้ประกันตน	4.15	-		<.024*
	มาตรา 39				
	ผู้ประกันตน	3.97			-
	มาตรา40				

หมายเหตุ: *p<0.05

จากตาราง 40 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานะ ที่มีสถานะแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 2 คู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่า ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่า ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 44 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม

สถานะ	LSD	รายได้	\bar{X}	ผู้ประกันตน	ผู้ประกันตน	ผู้ประกันตน
				มาตรา 33	มาตรา 39	มาตรา 40
ด้านระบบงาน		ผู้ประกันตน	4.09	-	<.012*	<.010*
และขั้นตอน		มาตรา 33				
บริการ		ผู้ประกันตน	4.32		-	<.001*
		มาตรา 39				
		ผู้ประกันตน	3.93			-
		มาตรา 40				

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 44 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามสถานะ ที่มีสถานะแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 3 คู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่า ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 45 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม

LSD	รายได้	\bar{X}	สถานะ		
			ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
ด้านสถานที่	ผู้ประกันตน	3.75	-	<.001*	<.011*
และสิ่งอำนวยความสะดวก	มาตรา 33				
	ผู้ประกันตน	4.09		-	<.001*
	มาตรา 39				
	ผู้ประกันตน	3.59			-
	มาตรา 40				

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 45 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามสถานะ ที่มีสถานะแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 3 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 46 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการ กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจ	ระยะเวลา		ความถี่ในการ		วันที่		เวลา		ระยะเวลาโดย	
	ที่เป็นผู้ประกันตน	p-value	มาใช้บริการ	p-value	มาใช้บริการ	p-value	ที่มาใช้บริการ	p-value	F-test	p-value
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.03	2.521	<.041*	1.072	.361	2.284	.060	1.281	.228	.877
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	4.03	2.452	.046	8.072	<.001*	2.505	<.042*	1.581	3.847	<.010*
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	5.508	<.001*	10.540	<.001*	3.590	<.007*	.585	4.406	<.005*
รวม	3.92	4.016	<.003*	6.963	<.001*	2.795	<.026*	1.020	2.016	.111

หมายเหตุ: *p<0.05

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สรุปได้ดังนี้

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังตาราง 47

ความถี่ในการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ดังตาราง 54

วันที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ดังตาราง 55

เวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังตาราง 56

ระยะเวลารอคอยการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน ดังตาราง 55

ตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ
ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามระยะเวลาที่
เป็นผู้ประกันตน

ตัวแปร	ระยะเวลา เป็นผู้ประกันตน	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบ สมมติฐาน
1. ด้านการ บริการของ เจ้าหน้าที่	น้อยกว่า 1 ปี	32	4.27	.48	2.521	<.041*	แตกต่าง
	1-5 ปี	169	4.00	.49			
	6-10 ปี	125	3.97	.49			
	11-15 ปี	47	4.06	.46			
	มากกว่า 15 ปี	27	4.09	.56			
2. ด้านระบบ งานและชั้น ตอนการให้ บริการ	น้อยกว่า 1 ปี	32	4.24	.54	2.452	.046	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	169	3.98	.53			
	6-10 ปี	125	3.97	.53			
	11-15 ปี	47	4.13	.59			
	มากกว่า 15 ปี	27	4.11	.61			
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยกว่า 1 ปี	32	4.04	.62	5.508	<.001*	แตกต่าง
	1-5 ปี	169	3.66	.56			
	6-10 ปี	125	3.60	.51			
	11-15 ปี	47	3.68	.62			
	มากกว่า 15 ปี	27	3.95	.57			

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ
ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนแตกต่างกัน มี
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา พบว่า ด้านการ
บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 48 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน

LSD	ระยะเวลา	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
	น้อยกว่า 1 ปี	4.27	-	<.006*	<.003*	.063	.172
	1-5 ปี	4.00		-	.602	.515	.394
	6-10 ปี	3.97			-	.324	.262
	11-15 ปี	4.06				-	.773
	มากกว่า 15 ปี	4.09					-

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 48 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน ที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1-5 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6-10 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6-10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 49 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม
ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน

LSD	ระยะเวลา	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
	น้อยกว่า 1 ปี	4.24	-	<.016*	<.012*	.396	.373
	1-5 ปี	3.98		-	.791	.099	.259
	6-10 ปี	3.97			-	.076	.212
	11-15 ปี	4.13				-	.874
	มากกว่า 15 ปี	4.11					-

หมายเหตุ: *p<0.05

จากตาราง 49 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน ที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 2 คู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1-5 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6-10 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6-10 ปี

ตาราง 50 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม
ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน

LSD	ระยะเวลา	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
	น้อยกว่า 1 ปี	4.04	-	<.001*	<.001*	<.005*	.542
	1-5 ปี	3.66		-	.353	.890	<.013*
	6-10 ปี	3.60			-	.439	<.003*
	11-15 ปี	3.68				-	<.042*
	มากกว่า 15 ปี	3.95					-

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 50 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน ที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 6 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1-5 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6-10 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11-15 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1-5 ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน มากกว่า 15 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1-5 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนมากกว่า 15 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6-10 ปีแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนมากกว่า 15 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6-10 ปีมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน มากกว่า 15 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11-15ปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน มากกว่า 15 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11-15ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน มากกว่า 15 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ตัวแปร	ความถี่ในการมาใช้บริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ครั้งแรก	49	4.09	.55	1.072	.361	ไม่แตกต่าง
	2-5 ครั้งต่อปี	230	4.04	.47			
	6-9 ครั้งต่อปี	102	3.96	.43			
	10 ครั้งต่อปี ขึ้นไป	19	4.11	.83			
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	ครั้งแรก	49	4.18	.60	8.072	<.001*	แตกต่าง
	2-5 ครั้งต่อปี	230	4.08	.54			
	6-9 ครั้งต่อปี	102	3.81	.42			
	10 ครั้งต่อปี ขึ้นไป	19	4.18	.77			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ครั้งแรก	49	3.95	.64	10.540	<.001*	แตกต่าง
	2-5 ครั้งต่อปี	230	3.69	.57			
	6-9 ครั้งต่อปี	102	3.50	.42			
	10 ครั้งต่อปี ขึ้นไป	19	4.08	.64			

หมายเหตุ: * p<0.05

จากตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ความถี่ในการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 52 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

LSD	ความถี่	\bar{X}	ครั้งแรก	2-5 ครั้งต่อปี	6-9 ครั้งต่อปี	10 ครั้งต่อปีขึ้นไป
ด้านระบบงานและ	ครั้งแรก	4.18	-	.226	<.001*	.997
ขั้นตอนการ	2-5 ครั้งต่อปี	4.08	-	-	<.001*	.422
ให้บริการ	6-9 ครั้งต่อปี	3.81	-	-	-	<.006*
	10 ครั้งต่อปีขึ้นไป	4.18	-	-	-	-

หมายเหตุ: *p<0.05

จากตาราง 52 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการที่มีความถี่ในการมาใช้บริการแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 3 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการครั้งแรก แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้งต่อปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการครั้งแรก มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้งต่อปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้งต่อปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้ง

ต่อไป มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 53 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม
ความถี่ในการมาใช้บริการ

LSD	ความถี่	\bar{X}	ครั้งแรก	2-5 ครั้ง ต่อปี	6-9 ครั้ง ต่อปี	10 ครั้งต่อปี ขึ้นไป
ด้านสถานที่และสิ่ง	ครั้งแรก	3.95	-	<.003*	<.001*	.385
อำนวยความสะดวก	2-5 ครั้งต่อปี	3.69	-	-	<.005*	<.004*
	6-9 ครั้งต่อปี	3.50	-	-	-	<.001*
	10 ครั้งต่อปีขึ้นไป	4.08	-	-	-	-

หมายเหตุ: *p<0.05

จากตาราง 53 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการที่มีความถี่ในการมาใช้บริการแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 5 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการครั้งแรก แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการครั้งแรกมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการครั้งแรก แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้งต่อปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการครั้งแรก มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้งต่อปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 10 ครั้งต่อปีขึ้นไป โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 2-5 ครั้ง

ต่อปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 10 ครั้งต่อปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้งต่อปี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 10 ครั้งต่อปีขึ้นไป โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 6-9 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 10 ครั้งต่อปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 54 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ตัวแปร	วันที่มาใช้บริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	วันจันทร์	139	4.05	.54	2.284	.060	ไม่แตกต่าง
	วันอังคาร	73	3.97	.45			
	วันพุธ	90	4.01	.49			
	วันพฤหัสบดี	36	4.24	.40			
	วันศุกร์	62	3.95	.48			
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	วันจันทร์	139	4.05	.54	2.505	<.042*	แตกต่าง
	วันอังคาร	73	3.94	.48			
	วันพุธ	90	4.09	.58			
	วันพฤหัสบดี	36	4.18	.62			
	วันศุกร์	62	3.89	.51			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	วันจันทร์	139	3.78	.54	3.590	<.007*	แตกต่าง
	วันอังคาร	73	3.63	.56			
	วันพุธ	90	3.77	.61			
	วันพฤหัสบดี	36	3.71	.58			
	วันศุกร์	62	3.48	.53			

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 54 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่าวันที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

จังหวัดพะเยา ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 55 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

LSD	วัน	\bar{X}	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์
ด้านระบบงานและ	จันทร์	4.05	-	.152	.625	.209	.054
ขั้นตอนการให้บริการ	อังคาร	3.94		-	.083	<.030*	.613
	พุธ	4.09			-	.391	<.029*
	พฤหัสบดี	4.18				-	<.012*
	ศุกร์	3.89					-

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตาราง 55 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามวันที่มาใช้บริการแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 3 คู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันอังคารแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันพฤหัสบดี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันอังคาร มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันพฤหัสบดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันพุธ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันศุกร์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันพุธมีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันศุกร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันพฤหัสบดี แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันศุกร์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันพฤหัสบดีมีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันศุกร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 56 การเปรียบเทียบรายลูกค้าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

LSD	วัน	\bar{X}	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์
ด้านสถานที่และ	จันทร์	3.78	-	.076	.874	.513	<.001*
สิ่งอำนวยความสะดวก	อังคาร	3.63		-	.135	.508	.117
สะดวก	พุธ	3.77			-	.609	<.002*
	พฤหัสบดี	3.71				-	.053
	ศุกร์	3.48					-

หมายเหตุ: *p<0.05

จากตาราง 56 การเปรียบเทียบรายลูกค้าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามวันที่มาใช้บริการแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 2 คู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันจันทร์ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันศุกร์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันจันทร์มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันศุกร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันพุธ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันศุกร์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันพุธมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการวันศุกร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 57 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ

ตัวแปร	เวลาที่มาใช้บริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการ	เวลา 8.30 – 11.00 น.	208	4.07	.52	1.28	.281	ไม่แตกต่าง
บริการของ	เวลา 11.01–13.30 น.	119	4.00	.47	1		
เจ้าหน้าที่	เวลา 13.31–16.30 น.	69	3.94	.47			
	อื่น ๆ	4	4.14	.16			

ตาราง 57 (ต่อ)

ตัวแปร	เวลาที่มาใช้บริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	เวลา 8.30 – 11.00 น.	208	4.07	.57	1.581	.193	ไม่แตกต่าง
	เวลา 11.01-13.30 น.	119	3.95	.52			
	เวลา 13.31-16.30 น.	69	4.01	.50			
	อื่น ๆ	4	4.33	.38			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	เวลา 8.30 – 11.00 น.	208	3.72	.58	.585	.625	ไม่แตกต่าง
	เวลา 11.01-13.30 น.	119	3.70	.56			
	เวลา 13.31-16.30 น.	69	3.61	.57			
	อื่น ๆ	4	3.72	.57			

จากตาราง 57 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการพบว่า เวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 58 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาจำแนกตามระยะเวลารอคอยการรับบริการ

ตัวแปร	เวลาที่มาใช้บริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	น้อยกว่า 20 นาที	101	4.04	.60	.228	.877	ไม่แตกต่าง
	20 – 40 นาที	235	4.00	.53			
	41-60 นาที	50	4.04	.43			
	มากกว่า 60 นาที	14	4.04	.56			
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	น้อยกว่า 20 นาที	101	4.52	.49	3.847	<.010*	แตกต่าง
	20 – 40 นาที	235	4.06	.58			
	41-60 นาที	50	3.93	.47			
	มากกว่า 60 นาที	14	4.11	.53			

ตาราง 58 (ต่อ)

ตัวแปร	เวลาที่มาใช้บริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
3. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	น้อยกว่า 20 นาที	101	4.04	.60	.228	.877	ไม่แตกต่าง
	20 – 40 นาที	235	4.00	.53			
	41-60 นาที	50	4.04	.43			
	มากกว่า 60 นาที	14	4.04	.56			

หมายเหตุ: *p<0.05

จากตาราง 58 ผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำแนกตามระยะเวลารอคอยการรับบริการ พบว่า ระยะเวลารอคอยการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 59 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามตามระยะเวลารอคอยการรับบริการ

LSD	เวลาที่รอรับบริการ	\bar{X}	น้อยกว่า 20 นาที	20 – 40 นาที	41-60 นาที	มากกว่า 60 นาที
ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ	น้อยกว่า 20 นาที	4.52	-	<.031*	<.006*	.135
	20-40 นาที	4.06		-	<.019*	.822
	41-60 นาที	3.93			-	.343
	มากกว่า 60 นาที	4.11				-

หมายเหตุ: * p<0.05

จากตาราง 59 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่รอรับบริการแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 3 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการน้อยกว่า 20 นาที แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 20-40 นาที โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ น้อยกว่า 20 นาทีที่มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 20-40 นาทีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการน้อยกว่า 20 นาที แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 41-60 นาที โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ น้อยกว่า 20 นาทีที่มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 41-60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 20-40 นาที แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 41-60 นาที โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 20-40 นาทีที่มีความพึงพอใจด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 41-60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตาราง 60 การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม
ตามระยะเวลารอคอยการรับบริการ**

LSD	เวลาที่รอรับ บริการ	\bar{X}	น้อยกว่า 20นาที	20 – 40 นาที	41-60 นาที	มากกว่า 60 นาที
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยกว่า20นาที	3.33	-	<.044*	.265	.170
	20 – 40 นาที	3.77	-	<.001*		.811
	41-60 นาที	3.57			-	.449
	มากกว่า60 นาที	3.72				-

หมายเหตุ: * p<0.05

จากตาราง 60 การเปรียบเทียบรายคู่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระยะเวลารอคอยการรับบริการแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (Least Square Deference) พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการน้อยกว่า 20 นาที แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอรับบริการ 20-40 นาที โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ น้อยกว่า 20 นาทีที่มีความพึงพอใจด้านสถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 20-40 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 20-40 นาที แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 41-60 นาที โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 20-40 นาที มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 41-60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกันตน มาตรา 33, 39 และ 40 ที่ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำนวนรวม 52,292 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้ประกันตน มาตรา 33, 39 และ 40 และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มเชิงชั้นอย่างมีสัดส่วน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 200 คน และเพศหญิง 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, F-test (one way ANOVA) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย และเพศหญิง จำนวนเท่ากัน คือ 200คน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่อายุ 35-44 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 สถานะเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 1-5 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 มาใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อปี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มาใช้

บริการในวันจันทร์ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 เวลาที่มาใช้บริการ 8.30-11.00 น. จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ระยะเวลารอคอยการรับบริการ 20-40 นาที จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 มาใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 เหตุผลในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ใช้สิทธิประโยชน์ประกันสังคมตามกฎหมายกำหนดโดยได้รับความคุ้มครอง 7 กรณี เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย ชราภาพ สงเคราะห์บุตร ว่างาน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 การใช้สิทธิประโยชน์ประกันสังคมที่ผ่านมา ใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 ตัดสินใจมาใช้บริการด้วยตัวเอง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 แหล่งที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม จากบุคคลอื่น จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เท่ากัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความต่อเนื่อง มีความพร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอและเหมาะสมต่อจำนวนผู้ที่มาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เท่ากัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีการจัดลำดับให้บริการโดยใช้บัตรคิว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมา คือ เวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30 น.- 16.30 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีป้ายแสดง

การให้บริการของแต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 แบบฟอร์มที่ใช้มีความเหมาะสมและง่ายต่อการกรอกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ขั้นตอนการเข้ารับบริการไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา แบบฟอร์ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 8 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีเอกสารเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมจัดไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 รองลงมา คือ มีที่นั่งรอสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีห้องน้ำสะอาดแยกเป็นสัดส่วนสำหรับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน อากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลบริเวณสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เท่ากัน มีทางเดินสำหรับผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.54 และข้อมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในการใช้บริการ มีเพียงบางส่วนที่พบปัญหาจากการมาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยามีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ปัญหาที่พบ คือเจ้าหน้าที่สื่อสารไม่ชัดเจน ตอบข้อซักถามไม่ตรงประเด็น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการปัญหาที่พบคือ แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้กรอกข้อมูล เข้าใจยาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 รองลงมา คือ เวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ไม่เพียงพอ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกปัญหาที่พบ คือที่จอดรถไม่เพียงพอ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทางลำบาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ตั้งไม่ชัดเจน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปดังนี้

เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานะที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปดังนี้

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ความถี่ในการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

วันที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

เวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลารอคอยการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยามีข้อค้นพบสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับชลลดา ทรงอยู่ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยามาอภิปรายเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากทุกข้อ ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ปฏิบัติงานด้วยจิตบริการโดยคำนึงถึงหลักการให้บริการที่ดี คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ปฏิบัติงานด้วยความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีความพร้อมที่จะให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอและเหมาะสมต่อจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูล ตอบข้อสงสัยแก่ท่านได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับ กุลธน ธนาพงศธร (2528:303 อ้างอิงใน ปิยะธิดา ดวงแสง, 2548, หน้า 17) อธิบายว่า หลักการบริการที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ให้บริการด้วยความต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมถึงหลักความเสมอภาค ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะที่แตกต่างจากคนอื่น ๆ สอดคล้องกับ แนวคิดความพึงพอใจของ Millet (1954, p. 397 – 400 อ้างอิงใน บุษราภรณ์ ฉายชูผล, 2551, หน้า15-17) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ 1.การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบ สุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ 2.การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป 3.การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วิทยวุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง 4.การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัย ทั้งทางด้านผลงาน และการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ 5.การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ 6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

และ 7.สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้ง สถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น และยังสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการ ของ พาราเซอรามาเน ไชทมัลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1998, pp. 12–40 อ้างอิงใน บุษราภรณ์ ฉายชูผล, 2551, หน้า 17–18) ได้อธิบายว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จได้ต้องมีองค์ประกอบหลัก ๆ ดังนี้ 1.ความเชื่อถือได้ของบริการ คือ การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ พึ่งพาได้ 2.การตอบสนอง คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการให้บริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการ และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี 3. ความสามารถ คือ ความสามารถในการให้บริการ มีความรู้ และมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง 4.ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ คือ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีบุคลิกที่ดี 5.การสื่อสาร คือ สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงสามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ 6.มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีการจัดลำดับให้บริการโดยใช้บัตรคิว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมา คือ เวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30 น.– 16.30 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีป้ายแสดงการให้บริการของแต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 แบบฟอร์มที่ใช้มีความเหมาะสมและง่ายต่อการกรอกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ขั้นตอนการเข้ารับบริการไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา แบบฟอร์ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ได้นำระบบการให้บริการที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นระบบบัตรคิว ซึ่งสามารถลดปัญหาการแข่งคิวได้ รวมทั้งได้มีการติดป้ายเพื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่าย มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถกรอกแบบฟอร์มได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งได้มีการวิเคราะห์ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการลดขั้นตอนการให้บริการที่กะทัดรัด เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อผู้มาใช้บริการมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดหลักการให้บริการของ กุลธน ธนาพงศธร (2528:303 อ้างอิงใน ปิยะธิดา ดวงแสง, 2548, หน้า 17) ได้อธิบายถึงหลักความสะดวกในการให้บริการ กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป สอดคล้องกับ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542, อ้างอิงใน หัตถยา ห้าวหาญ, 2553, หน้า 32-33) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างไรที่มีระบบขั้นตอนแผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้มีคุณภาพสม่ำเสมอโดยเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการและความประทับใจของผู้รับบริการนำมากำหนดเป้าหมายรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราเซอราแมน ไชทมัลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1998, pp. 12-40 อ้างอิงใน บุษราภรณ์ ฉายชุมพล, 2551, หน้า 17-18) อธิบายว่าการให้บริการที่ประทับใจผู้ใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 8 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีเอกสารเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมจัดไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา คือ มีที่นั่งรอสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีห้องน้ำสะอาดแยกเป็นสัดส่วนสำหรับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน อากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลบริเวณสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เท่ากัน มีทางเดินสำหรับผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.54 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ได้มีการเผยแพร่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันตนและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ หรือแม้กระทั่งการประชาสัมพันธ์ผ่าน web site ของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่านสังคมออนไลน์ โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ ผลการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ยังพบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าสถานที่ตั้งสำนักงานอยู่ในพื้นที่ที่จำกัดด้วยเนื้อที่ทำให้พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาจัดหาพื้นที่สำหรับจอดรถให้เพียงพอต่อ

จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ อาจทำได้โดยติดต่อขอเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงเพื่อเป็นพื้นที่จอดรถของผู้ใช้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันโดยพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ในเรื่องของการเอกสารเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมจัดไว้ให้แก่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุษราภรณ์ ฉายชูผล (2551) พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ในด้านอาคาร-สถานที่ ในเรื่องของสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม และสะดวกในการมาติดต่อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแตกต่างกัน และหน่วยงานที่ใช้ในการศึกษามีวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกัน

อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่มีอายุ 25-34 ปี และ 35-44 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุ 45-54 ปี สอดคล้องกับผลการศึกษาของปิยะธิดา ดวงแสง (2548) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันโดยพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุษราภรณ์ ฉายชูผล (2551) พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่างกันโดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปวส. มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สรุปได้ว่า ระดับการศึกษามีส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการ แม่บ้าน พนักงานมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เป็นลูกจ้างส่วนราชการ ผู้ที่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน และผู้ประกอบการอิสระ ผู้ที่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน และผู้

ที่ว่างงานมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชลดา ทรงอยู่ (2552) พบว่า ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันโดยพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท และ 20,001–30,000 บาท สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุษราภรณ์ ฉายชูผล (2551) พบว่า ผู้ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท – 20,000 บาท

สถานะที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ประกันตนมาตรา 33 และมาตรา 39 มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนมาตรา 40 สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุษราภรณ์ ฉายชูผล (2551) พบว่า ผู้ที่มีสถานะแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ระยะเวลาเป็นผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีระยะเวลาเป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี อาจมาใช้บริการเพื่อมาชำระเงินสมทบได้รับการให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงเวลา ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีระยะเวลาเป็นผู้ประกันตนที่นานกว่า ซึ่งอาจมาใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนต้องเตรียมเอกสาร ทำให้รู้สึกว่าการบริการมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อน

ความถี่ในการมาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรกและผู้ที่มาใช้บริการ 2–5 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการ 6–9 ครั้งต่อปี ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชลดา ทรงอยู่ (2552) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการมาใช้

บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าบริบทในการให้บริการในแต่ละพื้นที่และช่วงเวลาในการศึกษาที่แตกต่างกัน

วันที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการในจันทร์ วันพุธและวันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการในวันศุกร์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าวันจันทร์เป็นวันแรกของการทำงาน ผู้มาใช้บริการมีความกระตือรือร้นมากกว่ามาใช้บริการในวันศุกร์ที่ผู้ใช้บริการรู้สึกเหนื่อยล้าจากการทำงานตลอดสัปดาห์

เวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของชลลดา ทรงอยู่ (2552) พบว่า เวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการได้รับความสม่ำเสมอในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในทุกช่วงเวลา

ระยะเวลารอคอยการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการน้อยกว่า 20 นาที มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลารอคอยการรับบริการ 20-40 นาที และ 41-60 นาที ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการเพื่อชำระเงินสมทบ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จตามกระบวนการภายใน 20 นาที ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มาใช้บริการในการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมในกรณีต่าง ๆ ที่ใช้ระยะเวลารอคอยการรับบริการมากกว่า 20 นาที

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมควรให้ความสำคัญด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องทักษะในการสื่อสาร ที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรให้เกิดความประทับใจของผู้มาใช้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาควรดำเนินการดังนี้

1.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเทคนิคในการสื่อสาร เสริมสร้างให้บุคลากรมีทักษะในการสื่อสาร “ทักษะในการสื่อสาร” เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่สามารถอธิบายวิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการ ให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจนช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดี และเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ทุกระดับ

1.2 จัดให้บุคลากรมีการพัฒนาองค์ความรู้ในงานที่ให้บริการ โดยสำนักงานประกันสังคม ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เช่น โครงการจัดการองค์ความรู้ภายใน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร ยกกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ ผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทันทต่อสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลง เช่น กฎหมายประกันสังคม ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ นำความรู้ที่ได้รับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แก่สถานประกอบการ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ตลอดจนประชาชนทั่วไปให้เข้าใจวิธีปฏิบัติทุกขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

1.3 ควรชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงบทบาทของงานบริการ ความมีไมตรีจิตในการให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง สร้างบรรยากาศของการให้บริการที่อบอุ่น จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีประทับใจต่อการบริการ ตระหนักถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมเรียนรู้ค้นหาความต้องการผู้ใช้บริการทุกระดับและมีจิตสำนึกในการให้บริการ

ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรรักษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการในเรื่องของ การให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงเวลา การปฏิบัติงานด้วยความต่อเนื่อง มีความพร้อมในการให้บริการ การจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้มีความเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการเพื่อให้สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง ให้ผู้ใช้บริการได้ประทับใจในการได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ประเมินสมรรถนะของบุคลากร

อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการได้อย่างชัดเจน

2. ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรให้ความสำคัญในเรื่องการจัดเตรียมวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา แบบฟอร์ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ ขั้นตอนการเข้ารับบริการไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนบริการและแบบฟอร์มที่ใช้มีความเหมาะสม และง่ายต่อการกรอกข้อมูลตั้งนั้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรดำเนินการ ดังนี้

2.1 บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการในแต่ละจุดบริการ ต้องมีการสำรวจและจัดเตรียมวัสดุ เช่นปากกา แบบฟอร์ม ฯลฯและอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อมและเพียงพอสำหรับการใช้งานในแต่ละวัน ให้ผู้ให้บริการสามารถมองเห็นและเข้าถึงได้ง่าย

2.2 จัดทำคำอธิบายขั้นตอน และรายละเอียดการให้บริการในแต่ละขั้นตอน เช่น การแสดงระยะเวลารอดคอยเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้ผู้ให้บริการได้จัดเตรียมเอกสารในแต่ละจุดด้วยความรวดเร็ว

2.3 ควรให้บุคลากรแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบช่องทางการชำระเงินสมทบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น จ่ายด้วยเงินสดที่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส 7-ELEVEN ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ไปรษณีย์ ธนาณัติ หรือหักผ่านบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฯลฯ เป็นต้น เพื่อตัดขั้นตอนการทำงาน ช่วยลดเวลา ทรัพยากร และอำนวยความสะดวกต่อผู้ให้บริการที่มาชำระเงินสมทบ

2.4 พิจารณาแบบฟอร์มที่ใช้ให้มีความเหมาะสม ตัดข้อความที่ไม่จำเป็น ภาษาที่ใช้เข้าใจง่าย ตัวหนังสือต้องใหญ่มองเห็นได้อย่างชัดเจน

ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการในเรื่องของ การจัดลำดับการให้บริการโดยใช้บัตรคิว เวลาที่ให้บริการในเวลา 8.30 น. – 16.30 น.ซึ่งมีความเหมาะสมแล้ว การมีป้ายแสดงการให้บริการของแต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ให้บริการได้มีความสะดวก และรวดเร็วในการมาใช้บริการ

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรให้ความสำคัญด้านสถานที่เพื่อให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสถานที่ตั้งของสำนักงาน มีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทาง และมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ตั้งของสำนักงานอย่างชัดเจน ตั้งนั้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาควรดำเนินการดังนี้

3.1 เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรจัดหาที่จอดรถให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ โดยติดต่อขอเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงเพื่อเป็นพื้นที่จอดรถของผู้ใช้บริการ

3.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรเพิ่มจุดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงได้ง่าย เช่น มีจุดบริการในศูนย์ราชการ ท็อปพลาซ่าพะเยา เทสโก้ โลตัส เป็นต้น

3.3 ควรจัดทำป้าย ป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่ตั้งสำนักงานอย่างชัดเจนลักษณะเป็นป้ายบอกจุดหมายปลายทาง และป้ายชี้ทาง เพื่อให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เข้าถึงสถานที่ตั้งได้ง่ายขึ้น

ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารประกันสังคมใหม่ ๆ ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างสม่ำเสมอ เช่น ประชาสัมพันธ์ช่องทางการส่งข้อมูลการชำระเงินสมทบและการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แทนการยื่นแบบแสดงรายการที่เป็นเอกสารและลดการใช้เงินสดหรือเช็ค ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตนที่ต้องเสียเวลาในการมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคม มีที่นั่งรอสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยการสำรวจที่นั่งรอให้มีความพร้อม ไม่ให้ชำรุดเสียหาย จัดให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ สภาพแวดล้อมสำนักงานจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ และปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจตราดูแลทรัพย์สินของผู้ที่มาใช้บริการ มีทางเดินสำหรับผู้พิการ ทำความสะอาดไม่ให้มีสิ่งกีดขวาง ซึ่งการให้บริการประทับใจ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ผ่านระบบเดาณ์เตอร์เซอร์วิส ณาการ ไปรษณีย์ และระบบออนไลน์
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการผ่านระบบเดาณ์เตอร์เซอร์วิส ณาการ ไปรษณีย์ และระบบออนไลน์ กับการมาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม

บรรณานุกรม

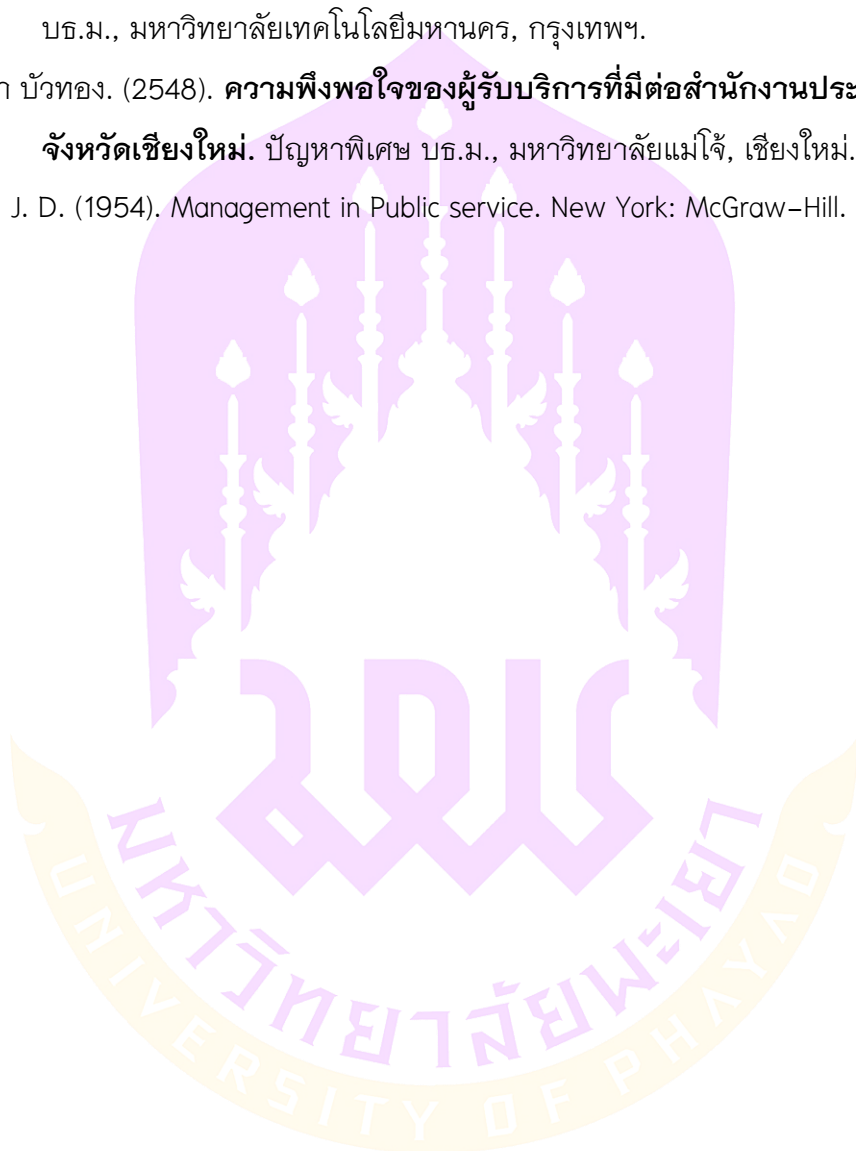
- ชนินทร์ ศรีทน. (2553). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับ
ประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์.** การค้นคว้าอิสระ
รป.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.
- ชลลดา ทรงอยู่. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการด้านการขอรับ
ประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัด
นครราชสีมา.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน, นครราชสีมา.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2556). **การวิจัยเบื้องต้น** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุษราภรณ์ ฉายชุมพล. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของ
สำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** การค้นคว้า
ค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- ปิยะธิดา ดวงแสง. (2548). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ด้านขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงาน
ประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี.** การค้นคว้าค้นคว้าด้วยตนเอง รป.ม.,
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: บริษัท อีริฟิล์ม
และไซเท็กซ์ จำกัด.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะบริหารธุรกิจ. (2559). **หลักการตลาด
(พิมพ์ครั้งที่ 10).** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุภาวดี ชุมทองจันทร์. (2560). **การวิจัยธุรกิจ.** กรุงเทพฯ: วี.พี.รินทร์.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5).** กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์เด็อนตุลา.
- สมิต สัชฌุกร. (2552). **ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3).** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เด็อนตุลา.
- สำนักงานประกันสังคม. (2559). **รายงานประจำปี 2559.** กรุงเทพฯ: โชคอนันต์ ซัพพลาย.
- สำนักงานประกันสังคม. (2560). **รายงานประจำปี 2560.** สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2560. จาก
<http://www.sso.go.th/wpr/category.jsp?lang=th&cat=645>

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา. (2561). **ข้อมูลสถิติผู้ประกันตน**. พะเยา: สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา.

หัตถยา ห้าวหาญ. (2553). **ทัศนคติและความพึงพอใจต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาลตามสิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนในกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, กรุงเทพฯ.

อัจฉรา บัวทอง. (2548). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่**. ปัญหาพิเศษ บธ.ม., มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

Millet, J. D. (1954). *Management in Public service*. New York: McGraw-Hill.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

Satisfaction of users on service of Social Security Office in Phayao Province.

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา โดยข้อมูลที่ได้มาจะใช้ในการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ

ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดตอบตรงกับความ เป็นจริงมากที่สุด เพื่อประโยชน์ต่อท่านที่ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางรชิตา พุแสง

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงใน เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) 15-24 ปี

(2) 25-34 ปี

(3) 35-44 ปี

(4) 45-54 ปี

(5) 55 ปีขึ้นไป

3. สำเร็จการศึกษาระดับ

(1) ไม่ได้ศึกษา

(2) ประถมศึกษา

(3) มัธยมศึกษาตอนต้น

(4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

(5) ปวส./อนุปริญญา

(6) ปริญญาตรี

(7) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

(1) ลูกจ้างส่วนราชการ

(2) ลูกจ้างบริษัทเอกชน

(3) ว่างาน

(4) ประกอบอาชีพอิสระ

(5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

5. รายได้ต่อเดือน

(1) น้อยกว่า 10,000 บาท

(2) 10,001-20,000 บาท

(3) 20,001-30,000 บาท

(4) 30,001-40,000 บาท

(5) 40,001 ขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

6. สถานะของผู้มาใช้บริการ

(1) ผู้ประกันตนมาตรา 33

(2) ผู้ประกันตนมาตรา 39

(3) ผู้ประกันตนมาตรา 40

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

7. ระยะเวลาที่ท่านเป็นผู้ประกันตนมาแล้วถึงปัจจุบัน

- (1) น้อยกว่า 1 ปี (2) 1-5 ปี
 (3) 6-10 ปี (4) 11-15 ปี
 (5) มากกว่า 15 ปี (โปรดระบุ.....)

8. ความถี่ในการมาใช้บริการ

- (1) ครั้งแรก (2) 2-5 ครั้งต่อปี
 (3) 6-9 ครั้งต่อปี (4) 10 ครั้งต่อปี ขึ้นไป
 (โปรดระบุ.....)

9. วันที่ท่านมาใช้บริการบ่อยที่สุด

- (1) วันจันทร์ (2) วันอังคาร
 (3) วันพุธ (4) วันพฤหัสบดี
 (5) วันศุกร์

10. เวลาที่ท่านมาใช้บริการ

- (1) เวลา 8.30 – 11.00 น. (2) เวลา 11.01-13.30 น.
 (3) เวลา 13.31-16.30 น. (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ
)

11. ระยะเวลาที่ท่านรอคอยการรับบริการ

- (1) น้อยกว่า 20 นาที (2) 20 – 40 นาที
 (3) 41-60 นาที (4) มากกว่า 60 นาที
 (โปรดระบุ.....)

12. ประเภทที่ท่านมาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) การขึ้นทะเบียน
 (2) การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง
 (3) การชำระเงินสมทบ
 (4) การขอรับคืนเงินสมทบ
 (5) การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม
 (6) การขอบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล
 (7) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

13. ทำไมท่านถึงใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

- (1) ใช้สิทธิประโยชน์ประกันสังคมตามกฎหมายกำหนด โดยได้รับความคุ้มครอง 7 กรณี เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย ชราภาพ สงเคราะห์บุตร ว่างงาน
- (2) ต้องการรักษาสวัสดิการประกันสังคม เพื่อให้ได้ความคุ้มครอง 6 กรณี เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย ชราภาพ สงเคราะห์บุตร
- (3) ต้องการได้รับความคุ้มครองตามทางเลือกที่ 1 ได้แก่ เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย, เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีทูพพลภาพ, กรณีตายได้รับค่าทำศพ
- (4) ต้องการได้รับความคุ้มครองตามทางเลือกที่ 2 ได้แก่ เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย, เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีทูพพลภาพ, กรณีตายได้รับค่าทำศพ, ได้รับบำเหน็จกรณีชราภาพ
- (5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

14. ที่ผ่านมามีการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) เจ็บป่วย (2) ทันตกรรม
- (3) คลอดบุตร (4) ทูพพลภาพ
- (5) ตาย (6) สงเคราะห์บุตร
- (7) ชราภาพ (8) ว่างงาน
- (9) ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตามมาตรา 40 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
- (10) ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตามมาตรา 40 กรณีทูพพลภาพ
- (11) ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตามมาตรา 40 กรณีตาย
- (12) ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตามมาตรา 40 กรณีชราภาพ
- (13) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

15. ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาคือใคร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ตนเอง (2) นายจ้าง
- (3) ครอบครัว/ญาติ (4) เพื่อนร่วมงาน
- (5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

16. แหล่งที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) เฟสบุ๊ก/ไลน์ (2) โทรทัศน์
 (3) หนังสือพิมพ์ (4) อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ประกันสังคม
 (5) บุคคลอื่น (6) เอกสารเผยแพร่ประกันสังคม
 (7) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

คำชี้แจง โปรดใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสุภาพอ่อนโยน อี้มแยมแจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความต่อเนื่อง มีความพร้อมที่จะให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูล ตอบข้อสงสัยแก่ท่านได้เป็นอย่างดี					
7. จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอและเหมาะสมต่อจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ					
ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ					

1. มีการจัดลำดับให้บริการโดยใช้บัตรคิว					
2. มีป้ายแสดงการให้บริการของแต่ละจุดบริการ อย่างชัดเจน					
3. ขั้นตอนการเข้ารับบริการไม่ซับซ้อน มีความ รวดเร็วในแต่ละขั้นตอน					
4. เวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30 น.- 16.30 น.					
5. แบบฟอร์มที่ใช้มีความเหมาะสมและง่ายต่อการ กรอกข้อมูล					
6. มีวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา แบบฟอร์ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของสำนักงาน มีความเหมาะสม สะดวก ในการเดินทาง					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน					
3. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
4. มีทางเดินสำหรับผู้พิการ					
5. มีที่นั่งรอสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ					
6. มีเอกสารเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการ ประกันสังคมจัดไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการ					
7. สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน อากาศถ่ายเท สะดวก มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม					
8. มีห้องน้ำสะอาดแยกเป็นสัดส่วนสำหรับผู้ใช้บริการ					
9. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลบริเวณ สำนักงาน					

ความพึงพอใจในภาพรวมที่ท่านได้รับการเข้ามาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม
จังหวัดพะเยา (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

- (1) มากที่สุด (2) มาก
 (3) ปานกลาง (4) น้อย
 (5) น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อโดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. ปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
 (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า
 (3) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลตอบข้อสงสัย
 (4) เจ้าหน้าที่สื่อสารไม่ชัดเจน ตอบข้อซักถามไม่ตรงประเด็น
 (5) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ
 (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
 (7) ไม่พบปัญหา

2. ปัญหาด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ไม่มีการจัดลำดับให้บริการ
 (2) ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากและซับซ้อน
 (3) แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้กรอกข้อมูล เข้าใจยาก
 (4) วัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา แบบฟอร์ม ฯลฯ
 (5) เวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ไม่เพียงพอ
 (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
 (7) ไม่พบปัญหา

3. ปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทางลำบาก
 (2) ป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ตั้งไม่ชัดเจน
 (3) ที่จอดรถไม่เพียงพอ
 (4) เอกสารเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมไม่เพียงพอ
 (5) สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานมีกลิ่นอับชื้น
 (6) ห้องน้ำไม่สะอาด

- (7) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
- (8) ไม่พบปัญหา

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

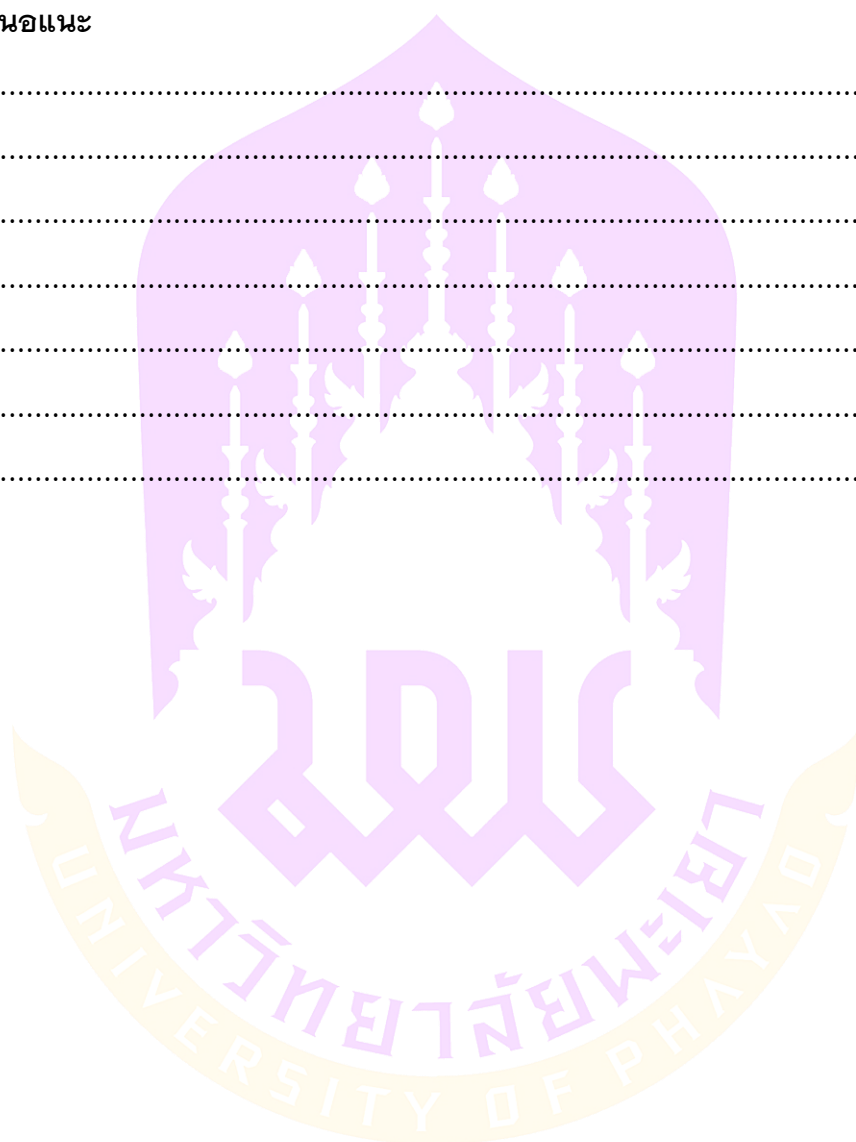
.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC



แบบตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม)

ภายใต้งานวิจัยเรื่อง

“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด

พะเยา

Satisfaction of users on service of Social Security Office in Phayao Province.”



โดย

นางรติดา พุแสง

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยพะเยา

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้เป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบเครื่องมือการวิจัยประเภทแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ สำหรับงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ

การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา Satisfaction of users on service of Social Security Office in Phayao Province.”

2. การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาและ 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

3. แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา ส่วนที่3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา และส่วนที่4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ และ

ข้อเสนอแนะ

1. ขอความอนุเคราะห์ที่ท่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ข้อคำถามภายในแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยหรือไม่ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง +1	หมายถึง คำถามนั้นมีความสอดคล้อง
ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง 0	หมายถึง ไม่แน่ใจ ว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง -1	หมายถึง คำถามนั้นไม่มีความสอดคล้อง

หมายเหตุ: ในกรณีที่ท่านมีความเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามแต่ละข้อโปรดเขียนลงในช่องข้อเสนอแนะหรือให้คำเสนอแนะแก่ผู้วิจัย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพียงคำตอบเดียว

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นประเภทที่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Check list)

ข้อคำถาม	ช่องคำตอบ	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3			IOC	ผลการวิเคราะห์
		1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1		
		1. เพศ	<input checked="" type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. อายุ	<input checked="" type="checkbox"/> 15-24 ปี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3/3 = 1	นำไปใช้ได้	
3. สำเร็จการศึกษาระดับ	<input type="checkbox"/> ไม่ได้ศึกษา	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3/3 = 1	นำไปใช้ได้	
	<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/วท.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/> ปวส./อนุปริญญา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

ข้อคำถาม	ข้อคำตอบ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			IOC	ผลการวิเคราะห์	
		1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1			
		✓					✓		✓				
4. อารมณ์	<p>ข้อคำตอบ</p> <input type="checkbox"/> สูงกว่าส่วนราชการ <input type="checkbox"/> สูงกว่าบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> ว่างงาน <input type="checkbox"/> ประกอบอาชีพอิสระ <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	✓											
5. รายได้	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001-40,000 บาท <input type="checkbox"/> 40,001 ขึ้นไป (โปรดระบุ.....)	✓										2/3 = 0.67	นำไปใช้ได้
6. สถานะของผู้ใช้บริการ	<input type="checkbox"/> ผู้ประกันตนมาตรา 33 <input type="checkbox"/> ผู้ประกันตนมาตรา 39 <input type="checkbox"/> ผู้ประกันตนมาตรา 40		✓									0/3 = 0	นำไปใช้ไม่ได้

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา
คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยลักษณะของ ข้อคำถามเป็นประเภทที่ผู้ตอบสามารถ
 เลือกตอบได้ตามรายการ (Check list)

ข้อคำถาม	ข้อคำตอบ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			IOC	ผลการวิเคราะห์
		1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1		
7. ระยะเวลาที่ทำงานเป็นผู้ประกันตนมาแล้วถึงปัจจุบัน	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 1-5 ปี <input type="checkbox"/> 6-10 ปี <input type="checkbox"/> 11-15 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี (โปรดระบุ.....)	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้
8. ความถี่ในการที่ท่านมาใช้บริการ	<input type="checkbox"/> ครั้งแรก <input type="checkbox"/> 2-5 ครั้งต่อปี <input type="checkbox"/> 6-9 ครั้งต่อปี <input type="checkbox"/> 10 ครั้งต่อปี ขึ้นไป (โปรดระบุ.....)			✓			✓			✓	2/3 = 0.67	นำไปใช้ได้

ข้อคำถาม	ข้อคำตอบ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			IOC	ผลการวิเคราะห์
		1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1		
9. วันที่ท่านมาใช้บริการ	<input type="checkbox"/> วันจันทร์ <input type="checkbox"/> วันอังคาร <input type="checkbox"/> วันพุธ <input type="checkbox"/> วันพฤหัสบดี <input type="checkbox"/> วันศุกร์ <input type="checkbox"/> เวลา 8.30 – 11.00 น. <input type="checkbox"/> เวลา 11.01–13.30 น. <input type="checkbox"/> เวลา 13.31–16.30 น. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้
10. เวลาที่ท่านมารับบริการ	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 20 นาที <input type="checkbox"/> 20 – 40 นาที <input type="checkbox"/> 41–60 นาที <input type="checkbox"/> มากกว่า 60 นาที (โปรดระบุ.....)	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้
11. ระยะเวลาที่คอยการรับบริการ	<input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียน <input type="checkbox"/> การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อเท็จจริง <input type="checkbox"/> การชำระเงินสมทบ <input type="checkbox"/> การขอรับคืนเงินสมทบ <input type="checkbox"/> การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม	✓			✓			✓			2/3 = 0.67	นำไปใช้ได้
12. ประเภทที่ท่านมาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	<input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียน <input type="checkbox"/> การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อเท็จจริง <input type="checkbox"/> การชำระเงินสมทบ <input type="checkbox"/> การขอรับคืนเงินสมทบ <input type="checkbox"/> การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม	✓			✓			✓			2/3 = 0.67	นำไปใช้ได้

ข้อคำถาม	ช่องคำตอบ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			IOC	ผลการวิเคราะห์	
		1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1			
		<input type="checkbox"/> การขอบัตรรับรองสิทธิ การรื้อถอนอาคาร การรื้อถอนอาคาร <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)											
13. ทำไมไม่ทานถึงใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	<input type="checkbox"/> ใช้สิทธิประโยชน์ประกันสังคมตามกฎหมายกำหนด โดยได้รับความคุ้มครอง 7 กรณี เจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย ชราภาพ สงเคราะห์บุตรว่างงาน <input type="checkbox"/> ต้องการรักษาสิทธิประกันสังคม เพื่อให้ได้ความคุ้มครอง 6 กรณี เจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย ชราภาพ สงเคราะห์บุตร <input type="checkbox"/> ต้องการได้รับความคุ้มครองทางเลือกที่ 1 ได้แก่ เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย, เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีทุพพลภาพ, กรณีตายได้รับค่าทำศพ <input type="checkbox"/> ต้องการได้รับความคุ้มครองตามทางเลือกที่ 2 ได้แก่ เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย, เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีทุพพลภาพ, กรณีตายได้รับค่าทำศพ, ได้รับบำเหน็จกรณีชราภาพ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	✓									2/3 = 0.67	นำไปใช้ได้	

ข้อคำถาม	ข้อคำตอบ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			IOC	ผลการวิเคราะห์
		1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1		
14. ที่ผ่านมากท่านใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	<input type="checkbox"/> เจ็บป่วย <input type="checkbox"/> ทันทดกรรม <input type="checkbox"/> คลอดบุตร <input type="checkbox"/> ทพพลภาพ <input type="checkbox"/> ตาย <input type="checkbox"/> สงเคราะห์บุตร <input type="checkbox"/> ชราภาพ <input type="checkbox"/> ว่างาน <input type="checkbox"/> ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตามมาตรา 40 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย <input type="checkbox"/> ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตามมาตรา 40 กรณีทุพพลภาพ <input type="checkbox"/> ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตามมาตรา 40 กรณีตาย <input type="checkbox"/> ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายตามมาตรา 40 กรณีชราภาพ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	✓	0	-1	✓	0	-1	✓	0	-1	3/3 = 1	นำไปใช้ได้

ข้อคำถาม	ข้อคำตอบ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			IOC	ผลการวิเคราะห์
		1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1		
15. ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา คือใคร	<p>ข้อคำตอบ</p> <input type="checkbox"/> ตนเอง <input type="checkbox"/> นายจ้าง <input type="checkbox"/> ครอบครัว/ญาติ <input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงาน <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	✓			✓			✓			$3/3 = 1$	นำไปใช้ได้
16. แหล่งที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการประกันสังคม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	<input type="checkbox"/> เฟสบุ๊กไลน์ <input type="checkbox"/> โทรทัศน์ <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ประกันสังคม <input type="checkbox"/> บุคคลอื่น <input type="checkbox"/> เอกสารเผยแพร่ประกันสังคม <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	✓					✓			✓	$2/3 = 0.67$	นำไปใช้ได้

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมจังหวัดพะเยา**

คำชี้แจง โปรดใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน
ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
จังหวัดพะเยา

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ
ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะคำถามเป็น
แบบสอบถามประมาณค่าโดยใช้มาตราแบบวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความพึง
พอใจ เกณฑ์ในการให้คะแนนโดยกำหนด ตัวเลือกไว้ 5 ตัวเลือก คือ

- | | | |
|----------------------|-------------------|---|
| 1) พึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ | 5 |
| 2) พึงพอใจมาก | มีค่าคะแนนเท่ากับ | 4 |
| 3) พึงพอใจปานกลาง | มีค่าคะแนนเท่ากับ | 3 |
| 4) พึงพอใจน้อย | มีค่าคะแนนเท่ากับ | 2 |
| 5) พึงพอใจน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ | 1 |



ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดพะเยา	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			IOC=	ผลการ วิเคราะห์
	+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1		
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่											
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสมอบภาค ให้ความ ช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความต่อเนื่อง มีความ พร้อมที่จะให้บริการ	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร อธิบายขั้นตอนการ ให้บริการได้อย่างชัดเจน	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถให้คำแนะนำหรือ ให้ข้อมูลตอบข้อสงสัยแก่ท่านได้เป็นอย่างดี	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้
7. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมต่อจำนวน ผู้ที่มาใช้บริการ	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดพะเยา	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			IOC=	ผลการ วิเคราะห์	
	+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก												
1. สถานที่ตั้งของสำนักงาน มีความเหมาะสม สะดวก ในการเดินทาง	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้	
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้	
3. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้	
4. มีทางเดินสำหรับผู้พิการ	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้	
5. มีที่นั่งรอสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้	
6. มีเอกสารเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับ ประกันสังคมจัดไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการ	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้	
7. สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน มีอากาศถ่ายเท สะดวก มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้	
8. มีห้องน้ำสะอาดแยกเป็นสัดส่วนสำหรับผู้ใช้บริการ	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้	
9. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลบริเวณสำนักงาน	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้	

ข้อคำถาม	ช่องคำตอบ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			IOC=	ผลการวิเคราะห์
		+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1		
ความพึงพอใจในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการเข้า มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด พะเยา (เลือกเพียงคำตอบเดียว)	<input type="checkbox"/> มากที่สุด <input type="checkbox"/> มาก <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> น้อย <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด	✓			✓			✓			3/3 = 1	นำไปใช้ได้

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อโดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบ ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบหลายปิต ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้ตามรายการ (Check list)

ปัญหาที่พบในการใช้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			IOC =	ผลการวิเคราะห์
	+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1		
1. ปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ หรือให้ข้อมูลตอบข้อสงสัย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สื่อสารไม่ชัดเจน ตอบข้อซักถามไม่ตรงประเด็น <input type="checkbox"/> จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	✓			✓			✓			2/3 = 0.67	นำไปใช้ได้

ปัญหาที่พบในการใช้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			IOC=	ผลการวิเคราะห์
	+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1		
2. ด้านระบบงานและขั้นตอนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดลำดับให้บริการ <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากและซับซ้อน <input type="checkbox"/> แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้กรอกข้อมูล เข้าใจยาก <input type="checkbox"/> วัสดุสำนักงาน เช่น ปากกา สมุดโน้ต มีไม่เพียงพอ <input type="checkbox"/> เวลาที่ให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ไม่เพียงพอ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	✓			✓			✓			$2/3 = 0.67$	นำไปใช้ได้
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก <input type="checkbox"/> สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทางลำบาก <input type="checkbox"/> ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการไม่ชัดเจน <input type="checkbox"/> ที่จอดรถไม่เพียงพอ <input type="checkbox"/> เอกสารเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม ไม่เพียงพอ <input type="checkbox"/> สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานมีกลิ่นอับชื้น <input type="checkbox"/> ห้องน้ำไม่สะอาด <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	✓			✓			✓			$2/3 = 0.67$	นำไปใช้ได้

ชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ ในส่วนของข้อเสนอมေးโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอมေးเพื่อการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ข้อคำถาม	ชื่อบุคลากร			IOC=	ผลการวิเคราะห์
	ผู้เขียนคำตอบ	ผู้เขียนคำตอบ	ผู้เขียนคำตอบ		
ข้อเสนอแนะ	+1	0	-1	2/3 = 0.67	นำไปใช้ได้
	✓				

.....

.....

.....

ผู้เชี่ยวชาญ

- นางนงนุชโดย เอิบสุลสิริ
- ประกันสังคมจังหวัดพะเยา
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา
- ดร. บังอร สวัสดิ์สูข
- อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี
- คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์
- มหาวิทยาลัยพะเยา
- ดร.บุญญาภรณ์ ชีวเกียรติยิ่งยง
- อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจ
- คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์
- มหาวิทยาลัยพะเยา

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	รชิตา พุแสง
วัน เดือน ปี เกิด	19 เมษายน 2521
สถานที่เกิด	พะเยา
วุฒิการศึกษา	บช.บ. (บัญชี), มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง, 2544
ที่อยู่ปัจจุบัน	177 หมู่ 15 ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ผลงานตีพิมพ์	รชิตา พุแสง และสิริเกียรติ รัชชุตานติ (ผู้บรรยาย) (16 มิถุนายน 2561), ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา. ในการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 4 (หน้า 1059-1074). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

