



ปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานของผู้ประกันตน:

ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี



สุมิตรา อัครกิตติพงษ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรปริญญามหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555



## ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทน  
กรณีว่างงานของผู้ประกันตน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนสำนักงาน  
ประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี

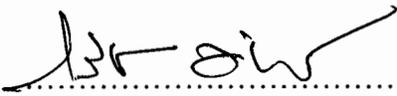
เสนอโดย สุมิตรา อัสวากิตติพงษ์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กริช อัมโภชน์

ได้พิจารณาเห็นชอบ โดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กริช อัมโภชน์)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ชานาญ ปิยวนิชพงษ์)

คณะรัฐประศาสนศาสตร์รับรองแล้ว

  
..... รักษาการคณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์  
(อาจารย์ พุทธศักดิ์ ประณูทนรพาล)

วันที่ 23 เดือน เม.ย. พ.ศ. 2555

เลขทะเบียน	0222126
วันลงทะเบียน	- 7 ส.ค. 2555
เลขเรียกหนังสือ	.....

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์กริช อัม โภชน์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระที่ได้ให้คำปรึกษา และแนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมารวมทั้งให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ประกันคนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้วิชาตลอดจนประสบการณ์ต่างๆ ให้แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาร่วมรุ่นและเพื่อนรุ่นพี่สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านคำปรึกษา แนะนำ ตลอดช่วงเวลาที่ได้ทำการศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรตลอดจนผู้ที่ศึกษาค้นคว้าต่อไป

สุมิตรา อัสวักติพงษ์

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.2 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี.....	23
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	31
4. ผลการศึกษาข้อมูล.....	36
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการมาขอรับบริการผลประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงานของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี.....	40

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย .....	46
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	65
5.1 สรุปผลการศึกษา .....	66
5.2 อภิปรายผลการศึกษา .....	74
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาองค์กร .....	77
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป .....	79
บรรณานุกรม .....	80
ภาคผนวก .....	84
ประวัติผู้เขียน .....	89

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ .....	36
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ .....	37
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพ .....	37
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	38
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้ .....	38
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม ระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน .....	39
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม ประวัติการเคยมารับบริการขอรับประ โยชน์ทดแทน.....	39
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตน ที่มาขอรับประ โยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน .....	40
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประ โยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน.....	41
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์.....	41
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ การได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ .....	42
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว.....	43
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ขั้นตอนในการให้บริการ.....	43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ .....	44
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม .....	45
4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	46
4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	47
4.18 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการมาขอรับบริการประ โยชน์ ทดแทนกรณีว่างงานด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยจำแนกตามอายุ.....	49
4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ .....	50
4.20 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการมาขอรับบริการประ โยชน์ ทดแทนกรณีว่างงานด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยจำแนกตามสถานภาพ .....	52
4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	53

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ .....	55
4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเคยเป็นผู้ประกันตน .....	57
4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทน.....	59
4.25 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับความคิดเห็น การให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยจำแนกตามตามจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทน .....	61
4.26 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับความคิดเห็น การให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยจำแนกตามตามจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทน .....	62
4.27 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	63

**สารบัญภาพ**

ภาพที่	หน้า
2.1 โครงสร้างของสำนักงานประกันสังคม.....	25
2.2 โครงสร้างภายในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี.....	27
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	31

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ศึกษาเฉพาะสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี
ชื่อผู้เขียน	สุมิตรา อัสวาทิพงษ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กริช อัมโภชน์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2554

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน 3) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้นคว้าคือ ผู้ประกันตนที่อยู่ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS of Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Staticstics) ซึ่งเป็นการหาค่าสถิติทดสอบสมมติฐานคือ t-test และ F-test โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ในทุกๆ ด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 – 4.00

ผลการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสมมติฐาน

โดยภาพรวม พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในระดับอายุที่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกัน และจำนวนครั้งที่เคยมาขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน มีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินการให้บริการด้านการประกันสังคมในระยะเริ่มแรก ต้องประสบกับปัญหาอุปสรรคและได้รับข้อร้องเรียนมากมาย ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ วิธีปฏิบัติ ข้อบังคับ อัตราค่าจ้างหน้าที่ ความไม่พอใจในการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ เป็นต้น จากปัญหา อุปสรรค ดังกล่าว ได้นำไปสู่การพัฒนาระบบประกันสังคมในด้านต่างๆ ทั้งด้านบริการทางการแพทย์ที่ให้ผู้ประกันตนสามารถเลือกสถานพยาบาลด้วยตนเอง การพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนผ่านระบบออนไลน์ การเพิ่มสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพและตาย ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ประกันตน โดยผ่านสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ และบริการตอบรับโทรศัพท์หมายเลข 1506

การประกันสังคมเป็นรูปแบบหนึ่งของความมั่นคงทางสังคม เป็นการให้บริการทางสังคมแก่ประชาชนในระยะยาว ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีหลักการที่สำคัญคือการสร้างหลักประกันคุ้มครองทางสังคม ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข โดยร่วมกันเสี่ยงภัย และร่วมกันรับผิดชอบ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ประกันสังคมประเภทต่างๆที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันมักจะมีหลักการที่คล้ายคลึงกัน เริ่มด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยในสังคม ได้มีส่วนช่วยตัวเองและครอบครัวร่วมกันช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยาก ความเดือดร้อนซึ่งกันและกัน ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนเรียกว่ากองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย ซึ่งกองทุนประกันสังคมจะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน ดังนั้น การประกันสังคมจึงเป็นระบบประกันสุขภาพอีกวิธีการหนึ่ง ที่ยึดหลักการพึ่งตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างหลักประกันและ

คุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้จะมีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็ยังสามารถใช้ชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข (อำพล สิงหโกวินทร์, 2537: 5)

ประเทศไทยมีการจัดตั้งประกันสังคมขึ้นมา โดยมีสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 โดยโอนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมของกรมประชาสงเคราะห์ และงานสำนักงานเงินกองทุนทดแทนของกรมแรงงาน มาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงมหาดไทย ต่อมาสำนักงานประกันสังคมได้โอนมาอยู่ในกระทรวงแรงงาน เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 การจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนโดยเฉลี่ยทุกชั้นเฉลี่ยสุขร่วมกัน เป็นกองทุนให้ทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมฝ่ายละเท่าๆกัน โดยผู้ที่จะได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม จะต้องเข้าร่วมเป็นสมาชิก ซึ่งในปัจจุบันคือผู้ประกันตน ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป เพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองจากประกันสังคมอย่างทั่วถึง กองทุนประกันสังคมเริ่มด้วย โครงการบังคับกฎหมายและบังคับใช้กับลูกจ้างที่มีรายได้ประจำก่อน เมื่อโครงการประกันสังคมในรูปแบบบังคับได้ดำเนินการไปจนประสบความสำเร็จ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตนได้เป็นอย่างดีแล้ว ได้ขยายออกไปสู่โครงการประกันสังคมในรูปแบบสมัครใจ และได้ให้ผู้ประกอบอาชีพอิสระเข้าร่วมโครงการประกันสังคมด้วย ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 กองทุนย่อยๆ ดังนี้

1. กองทุน 4 กรณี ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ และกรณีตาย กำหนดให้จ่ายเงินสมทบฝ่ายละ 1.5 ของค่าจ้าง (อำพล สิงหโกวินทร์, 2537: 5)

2. กองทุน 2 กรณี ได้แก่ กรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ เริ่มบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2541 โดยกำหนดให้นายจ้าง ลูกจ้าง จ่ายเงินสมทบในอัตราร้อยละ 3 และรัฐบาลจ่ายในอัตราร้อยละ 1 เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ และประโยชน์ของผู้จ่ายเงินสมทบของแต่ละฝ่ายแตกต่างกัน โดยนายจ้างมีนิคสัมพันธ์กับลูกจ้างในการทำหน้าที่จัดสวัสดิการเพื่อความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ลูกจ้าง ทั้งในขณะที่ทำงานหรือออกจากงานไปแล้ว และลูกจ้างในฐานะเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรง ส่วนรัฐบาลมีหน้าที่สนับสนุนและกำกับดูแลกองทุนให้มี

เสถียรภาพ ตามที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่นายจ้างและลูกจ้างจ่ายเงินสมทบในอัตราที่สูงกว่ารัฐบาล(อำพล สิงห โกวินทร์,2537 : 5)

3. กองทุนกรณีว่างงาน กำหนดให้ลูกจ้างและนายจ้างจ่ายเงินสมทบในอัตราร้อยละ 0.5 ของค่าจ้างและรัฐบาลจ่ายเงินสมทบเพิ่มอีกร้อยละ 0.25 ของค่าจ้าง เหตุผลที่รัฐบาลออกเงินสมทบน้อยกว่านายจ้างและลูกจ้าง เนื่องจากรัฐบาลต้องรับภาระในการจัดสรรงบประมาณด้านการจัดหางาน และฝึกอาชีพให้กับผู้ประกันตนที่ว่างงานด้วย

ประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนจะได้รับตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ

1. ประโยชน์ทดแทนในรูปแบบเงินสด (In Cash) ซึ่งจ่ายให้แก่ผู้ประกันตนที่สูญเสียรายได้ เนื่องจากกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย ที่นอกเหนือจากการทำงาน คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพและว่างงาน

2. ประโยชน์ทดแทนในรูปแบบบริการ (In Kind) ได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ (Medical Care) ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลตามประกันสังคมที่ตนเองเลือกไว้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น แพทย์จะทำการรักษาผู้ประกันตนตามมาตรฐานทางการแพทย์จนถึงสิ้นสุดการรักษา มีการฟื้นฟูสมรรถภาพ ผู้ประกันตนกรณีเป็นผู้ทุพพลภาพ และมีการหางานใหม่ให้ทำ การฝึกอาชีพ การพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญงานให้แก่ผู้ประกันตนกรณีว่างงานที่ยังหางานใหม่ทำไม่ได้

จากการที่รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของแรงงานไทย ในกรณีประสบปัญหาว่างงาน ทำให้ขาดรายได้ซึ่งมิใช่เพียงผู้ประกันตนเท่านั้นที่ได้รับความเดือดร้อน ยังมีครอบครัวที่ต้องประสบความเดือดร้อนนี้ตามไปด้วย สำหรับกรณีว่างงานเป็นสิทธิประโยชน์กรณีสุดท้ายที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2547 เป็นต้นไป ในการดำเนินการ ให้คุ้มครองลูกจ้างในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2536 จึงได้ขยายความคุ้มครองถึงลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน ขึ้นไป เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2545 ในการขอรับประโยชน์ทดแทนทุกกรณี จากกองทุนประกันสังคม ผู้จ่ายเงินจะต้องจ่ายเงินสมทบครบตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้แต่ละกรณี สำหรับการขอรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนโดยเฉพาะประโยชน์ทดแทนในรูปแบบเงินสด ผู้ประกันตนจะต้องมาติดต่อยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนที่

สำนักงานประกันสังคม สำหรับกรณีว่างงานจะแตกต่างจากกรณีอื่น คือ ผู้ประกันตนต้องไปติดต่อที่สำนักงานจัดหางานของรัฐบาลเพื่อขึ้นทะเบียนผู้หางาน พร้อมทั้งยื่นแบบขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานไว้ สำนักงานประกันสังคมจะจ่ายเงินทดแทนการขาดรายได้กรณีว่างงานให้แก่ผู้ประกันตนโดยโอนเงินผ่านทางธนาคารตามที่ผู้ประกันตนแจ้งไว้

เนื่องจากความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ได้เปลี่ยนแปลงไป ประชาชนมีการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ต่างๆมากขึ้น การบริการประชาชนเป็นอีกเรื่องที่ต้องการมากกว่าเดิม คือ ต้องการที่จะได้รับบริการที่ประทับใจ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และทันกับความต้องการ สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานภาครัฐอีกหน่วยงานที่มีความสนใจในเรื่องงานบริการ โดยพยายามที่จะพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการต่างๆแก่ประชาชนที่มาติดต่อให้ได้รับความประทับใจเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้ว่าสำนักงานประกันสังคมได้เน้นคุณภาพการให้บริการเป็นสำคัญ สำหรับการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน สำนักงานประกันสังคมได้ร่วมกับกรมจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน บูรณาการงานประกันสังคมกรณีว่างงาน โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน มีการทำงานครบวงจร ซึ่งช่วยให้การทำงานมีการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นระบบสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานของผู้ประกันตนดังกล่าว เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกันตนอย่างแท้จริง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานของผู้ประกันตนจังหวัดนนทบุรี ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ของผู้ประกันตนจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นในปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ของผู้ประกันตนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

ผู้ประกันตนที่อยู่ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน แตกต่างกัน

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อกำหนดคกฏเกณฑ์ในการทำวิจัยฉบับนี้ โดยมีขอบเขตดังนี้

1.4.1 ขอบเขตของเนื้อหา: การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร: ผู้ประกันตนที่มาติดต่อ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี (อำเภอเมือง อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางกรวย อำเภอไทรน้อย อำเภอบางใหญ่)

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาการทำวิจัย: การเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1-31 ตุลาคม 2554

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผู้ศึกษาได้จัดทำงานวิจัยเล่มนี้ขึ้นมาโดยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1.5.1 ทราบถึงปัจจัยที่สนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานและกำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

1.5.2 ทราบถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการ

## 1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้างที่ทำงานกับนายจ้างในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป โดยขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมและมีการจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิประโยชน์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537 และฉบับที่ 3 พ.ศ.2542

1.6.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดคนนทบุรีมีอำเภอในความรับผิดชอบคือ อำเภอเมือง อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางกรวย อำเภอไทรน้อย และอำเภอ บางใหญ่

1.6.3 ประโยชน์ทดแทน หมายถึง ประโยชน์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2553 คือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน ยกเว้นผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ซึ่งมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

1.6.4 ผู้ว่างงาน หมายถึง ลูกจ้างที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมแล้วต่อมาลาออกจากงานหรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง หรือถูกเลิกจ้างกลายเป็นคนที่ไม่มีการทำทั้งๆที่บุคคลนั้นยังมีความสามารถในการทำงาน ทำให้สูญเสียค่าจ้างที่เคยได้รับ

1.6.5 การประกันการว่างงาน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ว่างงานที่เป็นสมาชิกของโครงการประกันการว่างงาน ที่ต้องออกจากงานต่างๆ ที่ยังมีความสามารถในการทำงานเป็นการให้ความคุ้มครองด้านรายได้แก่ผู้ประกันตนที่ว่างงานที่ต้องสูญเสียงาน โดยมีได้สมัครใจโดยเงินช่วยเหลือจะจ่ายเงินให้กับผู้ที่ต้องออกจากงานในเวลาจำกัด และในช่วงที่ผู้ว่างงานมาขอรับสิทธิและจะต้องมาแสดงตนว่า เป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานและพร้อมที่จะทำงาน

1.6.6 การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น

1.6.7 การบริการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานหมายถึง การบริการในเรื่องการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม การให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติ การให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนั้นความสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักความมีประสิทธิผลเป็นสำคัญ

1.6.8 การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน หมายถึง การที่ผู้ประกันตนมาติดต่องาน ณ สำนักงานเมื่อเจ้าหน้าที่พบปะมีการกล่าวทักทาย แสดงท่าที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นและมีการสอบถามความต้องการและปัญหาของผู้ประกันตน

1.6.9 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นขั้นตอน มีการอธิบายได้อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย แนะนำและชี้แจงได้อย่างแม่นยำ

1.6.10 การได้รับบริการตรงกับความต้องการ หมายถึง ได้รับข้อมูล บริการตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ แบบฟอร์มที่ใช้เข้าใจง่าย ไม่ซ้ำซ้อน เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย

1.6.11 การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว หมายถึง การมีระยะเวลาในการให้บริการ ระยะเวลาที่รอคอยในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน

1.6.12 ขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความสะดวก คล่องตัว เข้าใจง่ายและมีรายละเอียดที่ชัดเจน

1.6.13 สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ หมายถึง สถานที่ที่สามารถเดินทาง ไปติดต่อได้สะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอ มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจน ง่าย จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีเพียงพอกับผู้มาติดต่อรับบริการ

1.6.14 การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า ประชาชนทุกคนมีมาตรฐานเท่าเทียมกัน ดังนั้นทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและเป็นธรรมในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการ ดังนั้นประชาชนในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลจะได้รับการปฏิบัติในมาตรฐานเดียวกันเมื่อมารับบริการเดียวกัน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประกันการว่างงาน การประกันประเภทนี้มีความมุ่งหมายที่จะคุ้มครองรายได้อันเนื่องมาจากต้องออกจากงาน เพราะนายจ้างขูบเลิกตำแหน่ง เลิกกิจการ หรือให้ออกจากงานโดยผู้ประกันตนไม่มีความผิด ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน จึงจะต้องให้ความช่วยเหลือทางการเงินให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ต่อไป

หลักการของการจ่ายประโยชน์ทดแทน มีดังนี้ เงินทดแทนการขาดรายได้ จ่ายเป็นเงินโดยคำนวณจากรายได้ที่เคยได้รับอยู่ และจ่ายให้ช่วงระยะเวลาอันสมควรที่จะหางานทำได้ใหม่ จัดให้ฝึกอาชีพหรือพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างง่ายขึ้น จัดหางานให้ทำตามความเหมาะสมกับประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถและมีรายได้ใกล้เคียงกับรายได้เดิม

อนึ่ง ในการจ่ายประโยชน์ทดแทนแต่ละประเภทนี้ ในประเทศต่างๆจะมีกฎเกณฑ์ และเงื่อนไขของการจ่ายประโยชน์ทดแทนแต่ละประเภท รวมไปถึงการกำหนดระยะเวลาการเกิดสิทธิ ในฐานะผู้ประกันตนซึ่งจะมากหรือน้อยแตกต่างกันออกไปตามสภาพความจำเป็น และความต้องการที่จะขยายบริการให้กว้างครอบคลุมไปถึงครอบครัวของผู้ประกันตนมากน้อยแค่ไหน อย่างไร จะขึ้นอยู่กับจำนวนเงินกองทุนประกันสังคมที่มีอยู่เพียงพอที่จะขยายบริการทางด้านประโยชน์ทดแทนให้กว้างขวางและมากอย่างเพียงพอโดยไม่เสี่ยงต่อการขาดแคลนลงของเงินกองทุน

การประกันการว่างงานจะเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ว่างงานเฉพาะกลุ่มสมาชิกลูกจ้างที่อยู่ในโครงการประกันการว่างงาน ซึ่งร่วมกันจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน เพื่อที่จะนำไปใช้ในการบริหารจัดการ และจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานกลับคืนให้แก่สมาชิกในการให้ประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การช่วยเหลือด้านรายได้ใน

ระหว่างที่ยังว่างงาน และการช่วยเหลือให้มีงานใหม่ทำควบคู่ไปกับการพัฒนาฝีมือแรงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (รัตนาวดี สิริภูท, 2538 : 12)

องค์กรระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO) ได้กำหนดแนวคิดของการประกันการว่างงานได้ ดังนี้

ISSA (International Social Security Association, 1983) ได้ให้ความหมายของการประกันการว่างงานไว้ว่าเป็นการประกันสังคมประเภทหนึ่งที่มีขึ้น เพื่อรองรับกับความเสี่ยงในการว่างงาน โดยมีได้สมัครใจ ทั้งนี้เงินช่วยเหลือจะจ่ายให้กับผู้ที่ต้องออกจากงาน โดยมีได้สมัครใจ ในช่วงระยะเวลาที่จำกัด และในช่วงที่ผู้รับงานมาขอรับสิทธิเป็นเงินช่วยเหลือผู้ว่างงานต้องแสดงตนว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานและพร้อมที่จะทำงาน เงินช่วยเหลือจะจ่ายให้ผู้ที่มีสิทธิเท่านั้น โดยทั่วไปจะไม่มี การตรวจสอบรายได้ในขั้นตอนของการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือ นอกจากพิจารณาข้อเท็จจริงของการสูญเสียรายได้ที่เกิดการว่างงาน โดยมีได้สมัครใจ

ILO (1976) ได้กล่าวถึงการประกันการว่างงานว่า เป็นระบบให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ทำงานที่ตกอยู่ในภาวะของการว่างงาน โดยมีได้สมัครใจ เป็นผลให้ต้องสูญเสียรายได้ ทั้งนี้ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจะต้องเป็นผู้มีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์ทดแทนหรือเงินช่วยเหลือภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีเงื่อนไข ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือยังคงว่างงานจริง และพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Larrain and Velasquez (1994 อ้างถึงใน กรรณิการ์ เอื้อศิริวรรณ, 2543 : 28) ได้กล่าวถึงการประกันการว่างงานว่าเป็นการประกันเพื่อให้ประโยชน์ทดแทนแก่ลูกจ้างที่มีความเป็นไปได้ในการสูญเสียงาน หากลูกจ้างต้องตกอยู่ในความเสี่ยงดังกล่าว การประกันการว่างงานก็จะช่วยให้ลูกจ้างมีรายได้ที่แน่นอนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

จากการที่รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของแรงงานไทย ในกรณีประสบปัญหาการว่างงาน ทำให้ขาดรายได้ ซึ่งมีใช่เพียงแรงงานเท่านั้นที่ได้รับความเดือดร้อน หากแต่ยังมีครอบครัวผู้อยู่ข้างหลัง ซึ่งอยู่ในความดูแลรับผิดชอบอีกจำนวนหนึ่ง ยังคงประสบความเดือดร้อนนี้ตามไปด้วย กระทรวงแรงงาน โดยสำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้ให้ดำเนินการคุ้มครองแก่ลูกจ้างหรือผู้ประกันตนในระบบการประกันสังคม ครอบคลุมในด้านต่างๆ รวม 6 ด้าน ได้แก่ การเจ็บป่วย การคลอดบุตร ทูพผลกระทบ ตาย การสงเคราะห์บุตร และการชราภาพ จึงได้ขยายการคุ้มครอง ได้แก่ การประกันการว่างงาน เพื่อเป็นหลักประกันการว่างงานให้เดือดร้อนในระหว่าง

การหางานทำ เป็นการได้รับการช่วยเหลือจากผู้ประกันตน ที่ว่างงานให้มีรายได้พอบรรเทาการขาด  
ได้บริการการจัดหางานทำและพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อให้ผู้ว่างงานมีงานทำโดยเร็ว

**สาระสำคัญของการประกันการว่างงาน ประกอบด้วย**

1. ระยะเวลาเริ่มดำเนินการ
2. อัตราเงินสมทบ
3. ประโยชน์ทดแทน
4. เงื่อนไขการจ่ายประโยชน์ทดแทน
5. การประกันการว่างงาน

ดังนั้น การประกันการว่างงานจึงเปรียบเสมือนมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ว่างงาน  
ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้คุ้มครองด้านรายได้แก่ลูกจ้างที่ต้องสูญเสียงาน โดยมีได้สมครใจ และเงิน  
ช่วยเหลือนี้จะจ่ายให้แก่ลูกจ้างไปตลอดช่วงระยะเวลาหนึ่งของการว่างงาน

**ประโยชน์ที่ลูกจ้างจะได้รับจากโครงการประกันการว่างงาน มีดังนี้**

1. เงินช่วยเหลือที่จ่ายให้ผู้ว่างงาน จะจ่ายเป็นรายสัปดาห์ในอัตราที่สัมพันธ์กับรายได้  
เฉลี่ยในช่วงก่อนการว่างงาน ทั้งนี้ อัตราเงินช่วยเหลือขั้นพื้นฐานจะอยู่ในระหว่าง ร้อยละ 40-75  
ของรายได้เฉลี่ย โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีเจตนาเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ ผู้ว่างงาน แต่จะเป็นการ  
สนับสนุนรายได้ เพื่อให้ลูกจ้างสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ในระหว่างที่ยังไม่มีงานทำ ใน (กรณีการ  
เอื้อศิริวรรณ,2543 : 27-28)

2. การสนับสนุนทางด้านอาชีพแก่ผู้ว่างงานผ่านบริการจัดหางานของรัฐ ซึ่งจะมีการให้  
คำปรึกษา แนะนำทางด้านอาชีพ การฝึกทักษะ และพัฒนาฝีมือในการทำงานของลูกจ้าง

3. จัดหาตำแหน่งใหม่ ให้แก่ผู้ว่างงานตามความเหมาะสม และความถนัดของลูกจ้างแต่  
ละรายที่ว่างงาน

4. การจ่ายเงินชดเชยค่าจ้างให้ตามความเหมาะสม แต่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในขณะที่  
ที่ว่างงานอยู่ระยะหนึ่ง แต่จะไม่เกินกำหนด 6 เดือน ซึ่งเป็นระยะเวลานานพอที่จะหางานทำได้ใหม่

องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ถือเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการ  
กำหนดมาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศในรูปของอนุสัญญาและข้อเสนอแนะ โดยมีเจตนา

เพื่อให้ประเทศต่างๆนำไปใช้และกำหนดขึ้นเป็นกฎหมายเกี่ยวกับการใช้แรงงาน สำหรับในส่วนของการประกันการว่างงานของ ILO ได้กำหนดไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยมาตรฐานขั้นต่ำของความมั่นคงทางสังคมฉบับที่ 102 ปี 1952 มีสาระสำคัญ ดังนี้ (กรรณิการ์ เอือศิริวรรณ, 2543 : 27-28)

1. บุคคลที่ได้รับการคุ้มครอง ได้แก่ ลูกจ้างที่ทำงานตามประเภทที่ระบุ หรือประชาชนที่มีรายได้น้อยเกินระดับที่ระบุ

2. ผู้ที่ได้รับการคุ้มครองจะได้รับสิทธิประโยชน์ในกรณีว่างงานตามที่กฎหมายกำหนดไปตลอดช่วงระยะเวลาที่ว่างงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

2.1 กรณีกลุ่มผู้ที่ได้รับความคุ้มครองที่เป็นลูกจ้างจะได้รับสิทธิประโยชน์เพียง 13 สัปดาห์ ภายในช่วงระยะเวลา 12 เดือน

2.2 กรณีกลุ่มผู้ได้รับความคุ้มครองเป็นประชาชน ที่มีรายได้น้อยในช่วงรายได้ที่กำหนดจะมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน 26 สัปดาห์ ภายในช่วง 12 เดือน

2.3 ผู้ว่างงานที่อยู่ในความคุ้มครองของโครงการประกันการว่างงานจะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ในช่วง 7 วันแรกที่รอการเกิดสิทธิสำหรับการว่างงานของแรงงานประเภทนั้นๆ

2.4 ในกรณีของผู้ใช้แรงงานตามฤดูกาล ระยะเวลาที่จะได้รับประโยชน์ทดแทน และระยะเวลาของการเกิดสิทธิ ให้แต่ละประเทศปรับให้สอดคล้องกับสภาพการจ้างงานของแรงงานประเภทนั้นๆ

ในการดำเนินการให้การคุ้มครองประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคมได้รับความช่วยเหลือทางวิชาการ จากองค์การระหว่างประเทศหลายหน่วยงานได้แก่ องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศญี่ปุ่น (JICA) และธนาคารโลก (World Bank) ซึ่งได้เริ่มดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ความเป็นไปได้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา นอกจากนี้ได้มีการให้ทุนวิจัยแก่สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) และสำรวจความคิดเห็น โดยสำนักวิจัยเอแพค โพลท์ รวมทั้งมีการจัดสัมมนาระดมความคิดเห็น ผู้เกี่ยวข้องหลายครั้งเพื่อหาข้อสรุป รูปแบบการดำเนินงานที่เหมาะสม โดยเฉพาะข้อสรุปที่เกี่ยวกับการกำหนดอัตราเงินสมทบ และอัตราจ่ายประโยชน์ทดแทน ที่สอดคล้องกับสภาพภาวะเศรษฐกิจและสังคมไทยในปัจจุบัน (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2544)

จากการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2546 คณะกรรมการประกันสังคม และกระทรวงแรงงาน ได้เสนอร่างพระราชกฤษฎีกากำหนดเวลาเริ่มดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบเพื่อ การให้ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานต่อที่ประชุมคณะรัฐมนตรี และคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติเลือก การร่างพระราชกฤษฎีกากำหนดเวลาดำเนินการดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบ เพื่อการให้ประโยชน์ ทดแทนกรณีว่างงานตามที่กระทรวงแรงงานเสนอ และเห็นควรส่งให้สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกาพิจารณาแล้วดำเนินการต่อไปได้ โดยพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว เป็นการกำหนดเวลาเริ่ม ดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบ เพื่อการให้ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2547 เป็นต้นไป ซึ่งการประกันสังคมกรณีว่างงาน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ที่ต้องตกงานเพราะถูกเลิกจ้างหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างแน่นอน โดยจัดหาตำแหน่งงานใหม่ที่เหมาะสมกับคุณสมบัติของผู้ว่างงาน
2. หากยังไม่ได้ตำแหน่งงานและมีความจำเป็นต้องพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้ประกันตนจะได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน
3. ในระหว่างรองานจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ตามอัตรา และระยะเวลาที่ กฎหมายกำหนด

ในการออกพระราชกฤษฎีกาให้ความคุ้มครองกรณีว่างงานมีเหตุผล ดังนี้

1. เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่จะให้หลักประกันในการดำรงชีวิตแก่ ลูกจ้าง โดยให้ความคุ้มครองในเรื่องของการประกันสังคมครบทั้ง 7 กรณี คือ กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ชราภาพ ตาย สงเคราะห์บุตรและว่างงาน
2. เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกันตนที่ว่างงาน ให้มีหลักประกันในการดำรงชีวิต โดยได้รับผลประโยชน์ทดแทนในช่วงที่ขาดรายได้เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความเดือดร้อน
3. ภาวะเศรษฐกิจปี 2546 เป็นช่วงเวลาที่แนวโน้มการขยายตัว อย่างมีประสิทธิภาพ จากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ให้ความเห็นว่าประเทศไทย ควรเริ่มดำเนินการบังคับใช้กรณีประกันการว่างงานเมื่อภาวะเศรษฐกิจเริ่มขยาย
4. ความพร้อมในการดำเนินการ กระทรวงแรงงานได้เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการ บังคับใช้กฎหมายการประกันการว่างงานด้านต่างๆ เช่น การบริการจัดหางาน พัฒนาฝีมือแรงงาน

และการประสานงาน เกี่ยวกับข้อมูลการเลิกจ้าง โดยมีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน 4 หน่วยงาน ได้แก่ กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคมร่วมกันบูรณาการ การประกันสังคมกรณีว่างงาน มีการทำงานอย่างครบวงจร โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นระบบ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดภารกิจหลักที่สำคัญ ของ 4 กรม ไว้ดังนี้

#### 4.1 กรมการจัดหางานรับผิดชอบ

4.1.1 ขึ้นทะเบียนผู้ว่างงานเพื่อให้บริการจัดหางาน

4.1.2 รับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน ส่งให้สำนักงานประกันสังคม

4.1.3 ดำเนินการสัมภาษณ์ แนะนำอาชีพ และบันทึกคุณสมบัติผู้ประกันตนกรณีว่างงานและสาเหตุการเลิกจ้าง

4.1.4 พิจารณาจัดหางานตำแหน่งที่เหมาะสมให้แก่ผู้ประกันตนกรณีว่างงาน/ลงทะเบียนรองาน

4.1.5 นัดและรับรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงานเข้ารับการพัฒนาฝีมือแรงงาน

4.1.6 จัดหาตำแหน่งงานให้ผู้ประกันตนกรณีว่างงานที่ผ่านการฝึกอบรมจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

#### 4.2 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานรับผิดชอบ

4.2.1 พิจารณาผู้ประกันตนกรณีเข้ารับการฝึกอบรมฝีมือแรงงานตามเงื่อนไข และหลักเกณฑ์

4.2.2 พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงานให้แก่ผู้ประกันตนกรณีว่างงาน

4.2.3 รับผู้ประกันตนกรณีว่างงานเข้ารับการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน

4.2.4 แจ้งผลการฝึกอบรมฝีมือแรงงานหรือการปฏิเสธการฝึกอบรม ของผู้ประกันตนกรณีว่างงานส่งกรมการจัดหางาน

#### 4.3 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รับผิดชอบ

#### 4.3.1 สนับสนุนข้อมูลการเลิกจ้างตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541

มาตรา 119

#### 4.3.2 บันทึกข้อมูลการดำเนินการลงในระบบสารสนเทศ 4 ชั้นตอน คือ

4.3.2.1 การรับคำร้อง

4.3.2.2 การเจรจาประนีประนอม

4.3.2.3 การวินิจฉัยคำร้อง

4.3.2.4 การอุทธรณ์คำสั่ง

#### 4.4 สำนักงานประกันสังคม รับผิดชอบ

4.4.1 จัดเก็บเงินสมทบและบันทึกข้อมูลเงินสมทบ

4.4.2 รับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนจากกรมการจัดหางาน

4.4.3 ตรวจสอบประวัติการส่งเงินสมทบ

4.4.4 ตรวจสอบประวัติการว่าจ้างและเลิกจ้าง

4.4.5 ตรวจสอบประวัติการหางาน/รายงานตัว

4.4.6 ตรวจสอบประวัติการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน

4.4.7 วินิจฉัย/ส่งจ่ายประโยชน์ทดแทน

#### หลักเกณฑ์การให้ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

การประกันสังคมกรณีว่างงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และแก้ไขเพิ่มเติมมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2547 เป็นต้นไป ได้กำหนดให้รัฐบาล นายจ้างและผู้ประกันตน ประกันตนตามมาตรา 33 (ไม่คุ้มครองผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 และผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ) จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมในอัตราร้อยละ 0.25, 0.5 และ 0.5 ของค่าจ้างผู้ประกันตนตามลำดับ โดยจะต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนการว่างงาน (ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์, 2550 : 14-16)

#### 1. ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

1.1 ขึ้นทะเบียนหางานพร้อมกรอกแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่สำนักงานจัดหางานของรัฐ

1.2 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางาน และรับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน หากมีตำแหน่งงานที่เหมาะสม จะประสานงานกับนายจ้างและออกหนังสือส่งตัวเพื่อให้ไปติดต่อ นายจ้าง แต่หากไม่มีตำแหน่งที่เหมาะสม จะนัดรายงานตัวครั้งต่อไป หรือพิจารณาส่งฝึกอบรมฝีมือแรงงานตามความจำเป็น

1.3 ผู้ประกันตนกรณีว่างงานรายงานตัว ณ สำนักงานจัดหางานที่ขึ้นทะเบียนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

1.4 สำนักงานประกันสังคม พิจารณาเอกสารข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวินิจฉัยจ่ายประโยชน์ทดแทน และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ประกันตนกรณีว่างงานทราบ

1.5 กรณีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนสำนักงานประกันสังคมจะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารเดือนละ 1 ครั้ง

2. เงื่อนไขการเกิดสิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน (ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์, 2550: 14-16)

2.1 ลูกจ้างซึ่งขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานก็ต่อเมื่อได้รับเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน ภายใน 15 เดือน ก่อนการว่างงานและต้องเป็นผู้ที่อยู่ในเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

2.1.1 ต้องมีความสามารถในการทำงาน พร้อมทั้งจะทำงานที่เหมาะสมตามที่จัดหาให้ต้องไม่ปฏิเสธการฝึกงาน และได้ขึ้นทะเบียนหางานไว้ที่สำนักงานจัดหางานของรัฐ และต้องรายงานตัวต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง

2.1.2 กรณีที่ผู้ประกันตนว่างงาน ต้องไม่ใช่ถูกเลิกจ้าง เนื่องจากกรณี ดังต่อไปนี้

2.1.2.1 ทุจริต ต่อหน้าที่

2.1.2.2 กระทำผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง

2.1.2.3 จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย

2.1.2.4 ผ่าฝืนข้อบังคับ หรือระเบียบเกี่ยวกับการทำงาน หรือคำสั่งอัน

ชอบด้วยกฎหมายในกรณีร้ายแรง

2.1.2.5 ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 7 วันทำงานติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุด เว้นแต่โทษสำหรับความผิด โดยประมาทหรือลหุโทษ

### 2.1.3 ต้องไม่ใช่ผู้มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

3. หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานมีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตรา ดังต่อไปนี้ (ประ โภศรี ธรรมวิริยะวงศ์,2550 : 14-16)

3.1 ลูกจ้างซึ่งเป็นผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้มีอัตรา ดังต่อไปนี้

3.1.1 กรณีถูกเลิกจ้างได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 180 วัน ภายใน 1 ปี

3.1.2 กรณีลาออกจางานได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 90 วันภายใน 1 ปี

หากใน 1 ปีปฏิทินมีการยื่นขอรับเงินทดแทนการขาดรายได้ระหว่างการว่างงานทั้ง 2 กรณีให้นับระยะเวลาการรับเงินทดแทนการขาดรายได้รวมกันไม่เกิน 180 วัน และเงินทดแทนการขาดรายได้จ่ายเป็น รายเดือน โดยโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารของผู้ประกันตนตามที่แจ้งไว้

4. การเตรียมหลักฐาน/เอกสารในการขึ้นทะเบียนผู้ว่างงาน และคำยื่นการขอรับประโยชน์ทดแทน มีดังนี้ (ประ โภศรี ธรรมวิริยะวงศ์,2550 : 14-16)

4.1 บัตรประจำตัวประชาชน

4.2 รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว 1 ใบ

4.3 หนังสือรับรองการลาออกจางานหรือสำเนาแบบแจ้งการลาออกจางานของผู้ประกันตน (สปส.6-09) กรณีที่ไม่มีสำเนา (สปส.6-09) ก็สามารถขึ้นทะเบียนกรณีว่างงานได้

4.4 หนังสือหรือคำสั่งของนายจ้างให้ออกจากงาน (ถ้ามี)

4.5 สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรกซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชีของผู้ประกันตน

ทั้งนี้ การประกันสังคมกรณีว่างงานจึงเป็นการช่วยเหลือผู้ประกันตนที่ว่างงานให้มีหลักประกันที่มั่นคงในการดำรงชีวิต ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 มาตรา 45 ที่บัญญัติให้ผู้ประกันตน หรือผู้มีสิทธิตามมาตรา 73 ได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมกรณีว่างงาน(ประ โภศรี ธรรมวิริยะวงศ์,2550 : 14-16)

สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดวิสัยทัศน์ปี 2553 ไว้ว่า “เป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน” โดยจะใช้เป็นกลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ พัฒนาบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ ดังนั้นแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบงานด้านต่างๆ ที่เป็นงานบริการ

คุณภาพการให้บริการมีจุดเน้นของเรื่องคุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินและผู้เสนอแนะความเห็นในการจะปรับปรุงบริการต่อไป เรื่องคุณภาพการให้บริการนี้เป็นเรื่องที่จะมีผลกระทบ หรือเกี่ยวข้อง โดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ การเข้าถึงผู้รับบริการ และความสะดวกในการให้บริการ เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำงานที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความไม่ยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน ใช้ภาษาที่ง่าย ไม่สลับซับซ้อน การให้บริการอย่างถูกต้อง การให้บริการที่รวดเร็ว และการให้บริการที่ปลอดภัย นอกจากนี้เรื่องคุณภาพการให้บริการยังจะครอบคลุมถึงเรื่องการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกในการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานของบริการ การให้รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เป็นต้น

Kotler (2003 อ้างถึงในทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สำนักงานประกันสังคม, 2549 : 7) ให้คำจำกัดความคำว่า “การบริการ” ว่าหมายถึงการแสดงหรือการกระทำใด ๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งซึ่งเป็นที่สามารถจับต้องได้ และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของใน สิ่งใด ๆ โดยอาจจะมีหรืออาจจะไม่มีความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพก็ได้ Katz and Daret (1960 : 10-14 อ้างถึงใน บุญส่ง หนูรัตน์, 2543 : 16) เห็นว่าหลักการให้บริการที่ดีนั้นต้องยึดหลัก ต่อไปนี้

1. ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น กล่าวคือ การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ควรจำกัดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานที่บริการเท่านั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากการทำงานมาเกี่ยวข้องด้วย
2. ควรให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

3. ควรให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง กล่าวคือ ผู้ให้บริการไม่ควรเอาอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ ควรยึดปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและ ใช้หลักความถูกต้องเหมาะสม

Meister (1990 อ้างถึงใน สำนักงานประกันสังคม, 2549 : 12) ให้คำนิยาม “คุณภาพการบริการว่าเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าตัดสินคุณภาพ โดยการเปรียบเทียบการรับรู้ของสิ่งที่พวกเขาได้รับ กับสิ่งที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการนั้นๆ ดังนั้น ผู้รับบริการหรือลูกค้าของร้านค้าปลีก ไม่สามารถตัดสินคุณภาพหรือความมีคุณค่าจากการซื้อ และ/ หรือจากการบริโภคเท่านั้น เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

Max Weber (1996 : 340 อ้างถึงใน บุญส่ง หนูรัตน์, 2543 : 16) มีความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่มีกีดถึงตัวบุคคลซึ่งเป็นการให้บริการที่ไม่มีอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนปฏิบัติหน้าที่และให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เดียวกัน

Carson (1996 : 12-14 อ้างถึงใน บุญส่ง หนูรัตน์, 2543 : 16) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการที่จะพบในการปฏิบัติอยู่เสมอ ดังนี้

1. จุดหมายของการบริหารราชการ คือ การให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งยากที่จะวัดประสิทธิภาพและผลสำเร็จในรูปของดัชนี หรือตัวเลขของผลกำไรทางเศรษฐกิจได้
2. การให้บริการที่สลับซับซ้อน และมีการปฏิบัติที่ยุ่งยากสับสน จนทำให้ผู้บริหารระดับสูงต้องรับผิดชอบในผลที่จะต้องปฏิบัติจนถูกประชาชนร้องเรียนอยู่เสมอ
3. ผู้บริหารราชการจะต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด และปฏิบัติราชการนอกเหนือไปจากระเบียบ ข้อบังคับไม่ได้ อันจะทำให้เกิดความล่าช้าอยู่เสมอ
4. ผู้บริหารราชการสามารถใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจได้น้อย ความเป็นอิสระในการบริหารมีอยู่อย่างจำกัด เนื่องจากต้องปฏิบัติตามนโยบาย และแนวทางของฝ่ายการเมืองโดยเคร่งครัด อีกทั้งความมีเสถียรภาพ ทางความมั่นคงปลอดภัยของประเทศด้วย
5. การบริหารราชการมักอยู่ในความสนใจของประชาชนทั่วไป

พาราสุราแมน (Parasuraman, n.d., อ้างถึงใน กรรณิการ์ กำพลศิริ, 2545 : 37-38) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
  - 2.3 มีความต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
  - 3.1 ศักยภาพในการให้บริการ
  - 3.2 ศักยภาพในการสื่อสาร
  - 3.3 ศักยภาพในความรู้วิชาที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากและไม่ซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานที่ให้บริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ต่อคุณภาพของงานบริการ ประกอบด้วย

7.1 ความมั่นคง มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

7.2 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

#### 8. ความเข้าใจ

8.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

8.2 การใช้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

8.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

#### 9. การสร้างสิ่งจับต้องได้

9.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

9.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

9.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ (กระทรวงแรงงาน, 2549 : 14-

16)

จากที่ได้กล่าวไปว่าการวัดการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสามารถวัดได้ โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่มีอยู่ก่อนที่จะได้รับบริการ กับกระบวนการส่งมอบคุณภาพที่เกิดขึ้น และผลของคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นจริง ผลที่ออกมาคือคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงจากการบริการนั้น ๆ ซึ่ง Parasuraman (1988) ได้ทำการวิจัยและพัฒนารูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพการบริการและระเบียบวิธีสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโดยใช้วิธีการศึกษาโดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus-Group Interview) ผลการศึกษาพบว่า ในการรับบริการนั้น ผู้รับบริการจะรับรู้ถึงคุณภาพการบริการใน 10 มิติ ซึ่งต่อมาได้มีการวิจัยใหม่ และได้รวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีความซ้ำซ้อนกันในบางด้าน หรือมีรายละเอียดมากเกินไป ซึ่งทำให้ยากแก่การประเมินจนเหลือเพียง 5 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง การบริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการซึ่งผู้ส่งมอบบริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการที่จะได้รับอย่างชัดเจน เช่น สถานที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการครบครัน บุคลิกของผู้ให้บริการ รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เป็นต้น

2. ความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามที่ได้ให้สัญญากับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง ตรงต่อตรง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกรู้สึกว่าพึ่งพาได้

3. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างทันที

4. ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ และมีอริยศาสตร์ที่ดีในการให้บริการ และผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกมั่นใจได้

5. ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการแต่ละคน และให้บริการ โดยคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการแต่ละคน และให้บริการ โดยคำนึงถึงความแตกต่างตามลักษณะของ แต่ละบุคคลเป็นหลัก

วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2545 อ้างถึงใน สำนักงานประกันสังคม, 2549 : 7) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า “การบริการ” ว่าหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) (Kotler, 2003, Ghobadian, 2000; Spell & Jones, 1994; Boone & Kurtz, 1998; Martin, 1995) เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางจากทั้งนักวิชาการและนักการตลาด เพราะเนื่องจากคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะในธุรกิจบริการ ที่มีการแข่งขันสูง โดยช่วยสร้างความแตกต่างในเชิงบวก สร้างการได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการตลาด และองค์กรหรือบริษัทใดมีคุณภาพการบริการที่ดี ก็มีแนวโน้มที่จะช่วยสร้างให้เกิดผลกำไรที่สูงขึ้นตามมาด้วย

คุณภาพการให้บริการ จุดเน้นของเรื่องคุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินและผู้เสนอแนะความเห็น ในการจะปรับปรุงบริการต่อไป เรื่องคุณภาพการให้บริการนี้เป็นเรื่องที่จะมีผลกระทบ หรือเกี่ยวข้อง โดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ การเข้าถึงผู้รับบริการ และความสะดวกในการให้บริการ เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำงานที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ แบบฟอร์มสั้น เข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน ใช้ภาษาที่ง่าย ไม่สลับซับซ้อน การให้บริการอย่างถูกต้อง การ

ให้บริการที่รวดเร็ว และการให้บริการที่ปลอดภัย นอกจากนี้เรื่องคุณภาพการให้บริการยังจะครอบคลุมถึงเรื่องการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกในการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานของบริการ การให้รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เป็นต้น

สมชาย ไขว่พันธ์ (2529 : 47 อ้างถึงใน อมรฤทธิ์ มะอาจเลิศ, 2541 : 11) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน กล่าวคือ การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน อันถือว่าเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องบริการให้เป็นที่พอใจของประชาชน การบริการที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดนั้นต้องเป็นบริการที่มีลักษณะ ดังนี้

1. บริการด้วยความเต็มใจ
2. บริการด้วยความรวดเร็ว
3. บริการด้วยความถูกต้อง
4. บริการด้วยความเสมอภาคที่เหมือนกัน

ดี มิลเลทท์(Millet D., n.d., อ้างถึงในกรรณิการ์ กำพลศิริ, 2545 : 36) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดความมีประสิทธิผลเป็นสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า ประชาชนทุกคนมีมาตรฐานเท่าเทียมกัน ดังนั้นทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ดังนั้นประชาชนในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลจะได้รับการปฏิบัติ โดยมาตรฐานเดียวกันในการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติ หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องมีกำหนดการดำเนินกิจกรรมแต่ละอย่างให้เป็นไปตามขั้นตอน ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีขั้นตอนและเงื่อนไขกำหนดให้ชัด

3. การให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและเขตพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและทั่วถึง มิลเลทท์ เห็นว่า

ความเสมอภาคและเป็นธรรมหรือการมีเงื่อนไขเวลา และระเบียบปฏิบัติจะไม่มีควมหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการ ไม่เพียงพอ และเขตพื้นที่ให้บริการสร้างความไม่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ (อาทิ ความเพียงพอด้านสถานที่บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์และความคุ้มค่าของผู้บริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้ได้ผลงานมากขึ้นและดีขึ้น โดยทรัพยากรเท่าเดิม

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีนั้น มีองค์ประกอบหลายประการ เช่น การบริการอย่างสม่ำเสมอ และเป็นธรรม การบริการที่มีระเบียบชัดเจน การให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง รวมถึงการให้บริการอย่างต่อเนื่องอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังต้องมีความสุภาพ เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีจิตวิทยาในการสื่อสาร รวมถึงการจัดสถานที่บริการให้สะอาด เป็นระเบียบน่ามอง สิ่งเหล่านี้ล้วนมีส่วนส่งเสริมให้การบริการไปสู่ความสำเร็จและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการมากที่สุด

## 2.2 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี

ในประเทศไทยกองทุนเงินทดแทน นับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทยที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งนี้ กองทุนเงินทดแทนเกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ.2515 ภายใต้การบริหารสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงานตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อย ๆ ขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม 2531 จวบจนกระทั่งได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองทั้งในเรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ และตาย

เนื่องจากการทำงานและไม่เนื่องจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ขราภาพ และการว่างงาน เฉกเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 โดยโอนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมของกรมประชาสงเคราะห์ และงานสำนักงานกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงาน มาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมสังกัดกระทรวงมหาดไทย ต่อมาสำนักงานประกันสังคมได้โอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

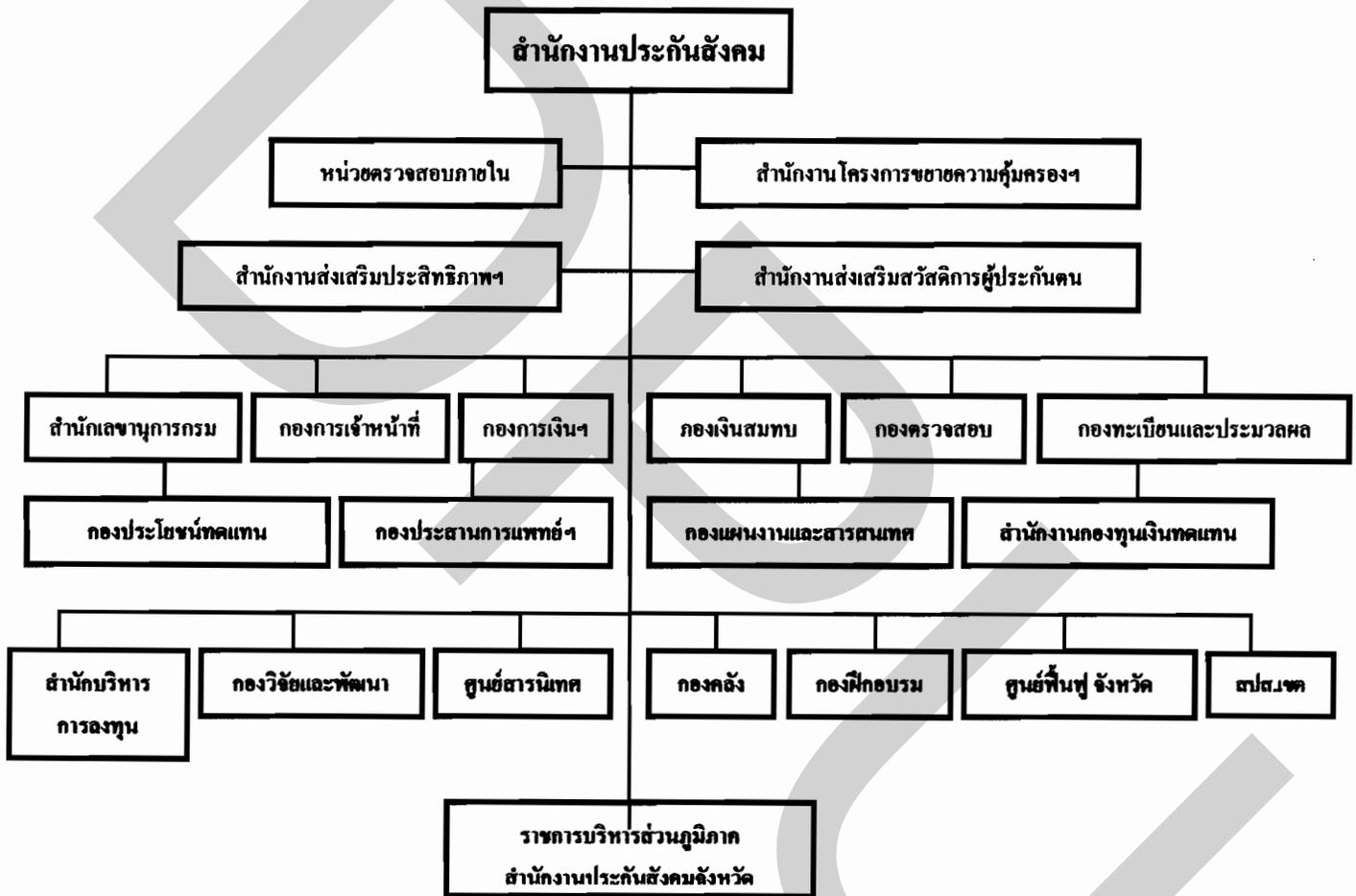
สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักคือ การบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมมีดังต่อไปนี้

1. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตาย เนื่องจากการทำงานตามกฎหมายเงินทดแทน
2. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตาย ที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ขราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม
3. เสนอนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์
4. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และประชาชนทั่วไป
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
6. ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
7. ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่สูญเสียอวัยวะให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม

8. ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม

9. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนตาม โครงการประกันสังคม

10. ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของสำนักงานประกันสังคม

**วิสัยทัศน์**

เป็นองค์กรคุณภาพ ในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพของกองทุน

### พันธกิจ

1. ให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งจะก่อประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม
2. เพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน

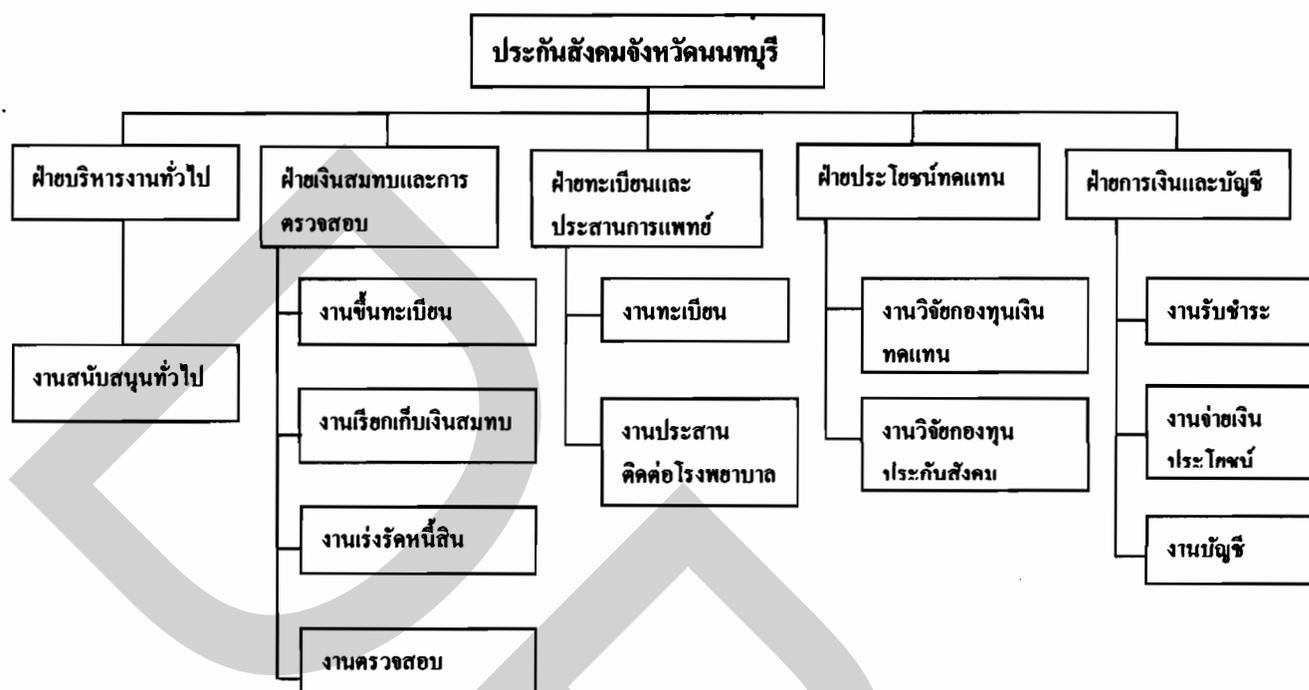
### อุดมการณ์ร่วม

1. จิตสำนึกในการให้บริการ
2. การทำงานร่วมกัน
3. มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ
4. คุณธรรมและความซื่อสัตย์

### เป้าหมาย

1. แรงงานที่อยู่ในข่ายพระราชบัญญัติประกันสังคม ซึ่งต้องได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายระเบียบได้ครบถ้วน
2. ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น
3. แรงงานนอกระบบเข้าสู่ระบบประกันสังคมทั่วหน้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบให้ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายและเหมาะสมแก่สถานะการเงินของกองทุน
4. สร้างความพึงพอใจและความประทับใจในงานบริการประกันสังคม ให้แก่ผู้ให้บริการประกันสังคมทุกฝ่าย
5. กองทุนมีเสถียรภาพพร้อมเป็นหลักประกันของผู้ประกันตนปัจจุบัน และรองรับการขอรับการขยายความคุ้มครอง
6. มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และเป็นองค์กรที่เป็นที่ยอมรับของสังคม
7. บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความรู้ ทักษะ และขวัญกำลังใจ พร้อมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## โครงสร้างภายในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างภายในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดูแลพนักงานและอาคารสถานที่ อำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ มีงานขึ้นทะเบียนนายจ้าง เรียกเก็บเงินสมทบออกไปแจ้งหนี้เงินสมทบกองทุนทดแทน ติดตามเร่งรัดหนี้สินและตรวจสอบนายจ้าง
3. ฝ่ายทะเบียนและประสานงานการแพทย์ มีงานทะเบียนแจ้งเข้า-ออก ของผู้ประกันตนบันทึก โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกพร้อมทั้งออกบัตรรับรองสิทธิประกันสังคมและประสานติดต่อโรงพยาบาลในกรณีที่เกิดการร้องเรียนจากการใช้บริการของผู้ประกันตน
4. ฝ่ายประโยชน์ทดแทน ทำหน้าที่วินิจฉัยเงินกองทุนทดแทนและสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม
5. ฝ่ายการเงินและบัญชี ทำหน้าที่รับชำระเงินสมทบ จ่ายเงินประโยชน์ทดแทนให้กับผู้ประกันตนและจัดทำบัญชี งบการเงิน
6. งานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

### 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชมรมชื่น ภูมิ (2540 : 60 – 63 ) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคม : กรณีศึกษาผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมใน 7 จังหวัด ภาคใต้ จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนกับความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันสังคม ปรากฏว่า เพศ สถานภาพสมรส รายได้ และประเภทกิจการของผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นอายุและระดับการศึกษาของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันสังคม

เสงี่ยม สุภผล (2540 : 70) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกองทุนเงินทดแทน ภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร จากผลการศึกษาพบว่า เพศ วัย ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานของลูกจ้าง ตลอดจนประเภทกิจการที่ลูกจ้างทำงานอยู่ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกจ้างต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกองทุน เงินทดแทน สถานภาพครอบครัว และระดับรายได้ของลูกจ้างต่อระบบ และกระบวนการการให้บริการของกองทุนเงินทดแทน

นิรมล เชื้อไทย (2546 : 94-97) การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนด้านเงินชดเชยการใช้สิทธิอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนอยู่ในระดับสูง โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้การเอาใจใส่และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และจากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนเกี่ยวกับกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ประเภทกิจการ ลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน โดยมี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการที่เคยเป็นผู้ประกันตนไม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน

นางเยาว์ รีเจริญ (2540 : 52-60) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการจ่าย ประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม โดยสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่วินิจฉัย) พบว่าด้านการประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่เห็นว่า สำนักงานการประกันสังคมให้ ผู้ประกันตนทราบถึงวิธีการและขั้นตอนการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น และผลการ สสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการด้านประโยชน์ทดแทนพบว่า มีลักษณะการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เรื่องความสุภาพ ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลามาก ส่วนขั้นตอนในการดำเนินงาน และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลสำรวจพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจขั้นดี และดีมาก ส่วนเรื่องความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ในเรื่องสถานที่ ผู้มาขอรับบริการยังไม่ สะดวกในสถานที่ในการให้บริการ ปัญหาเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ช่วยปฏิบัติงาน ผลสำรวจพบว่าใน การจัดการบริการมีเพียงพอในขั้นดีมาก และดี ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า ดีมากและดี สังคมกำหนดเพื่อป้องกันการฉกฉวยโอกาสมารับประโยชน์ทดแทน โดยไม่ชอบธรรม และระยะเวลาการเกิดสิทธิเห็นว่าในระยะเวลา 7 วัน ตามที่กฎหมายกำหนดนั้นเหมาะสมแล้ว เพราะเป็นระยะเวลาที่เพียงพอที่เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบสิทธิของผู้ว่างงานและประสานงาน ไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้ทัน นอกจากนี้ได้เสนอเงื่อนไขเพิ่มเติมได้แก่ ผู้ว่างงานจะต้องไม่ถูกเลิกจ้าง เนื่องจากละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 3 วันทำการติดต่อกัน ไม่ว่าจะมิวันหยุด หรือไม่ก็ตาม โดยไม่มี เหตุผลอันสมควร รวมถึงการออกจากงานโดยสมัครใจหรือเข้าร่วมอยู่ในกรณีพิพาทแรงงานและ ต้องไม่ปฏิเสธงานเหมาะสมที่รัฐจัดหางานให้

สายฝน ศิริพร (2546 : 82) ได้ศึกษาเรื่องการเตรียมความพร้อมของผู้ประกันตนต่อการ การประกันสังคมกรณีว่างงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในจังหวัดเพชรบุรี พบว่าผู้ประกันตน มีความรู้ความเข้าใจต่อการประกันสังคมกรณีว่างงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความ เข้าใจมากที่สุดด้านหลักการของการประกันสังคมกรณีว่างงานภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดย แบ่งเป็น 5 ด้านคือ ความสนใจต่อการประกันสังคมกรณีว่างงาน ความสำคัญของการประกันสังคม กรณีว่างงานและบริการที่คาดหวังจากการประกันสังคม ความพร้อมต่อการประกันสังคมกรณีว่างงานที่ ผู้ประกันตนมีน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถในการจ่ายเงินเข้ากองทุนประกันสังคม และพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความต้องการเกี่ยวกับการประกันสังคมกรณีว่างงานมากที่สุดในเรื่องความ ต้องการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการและการใช้สิทธิจากการประกันสังคม

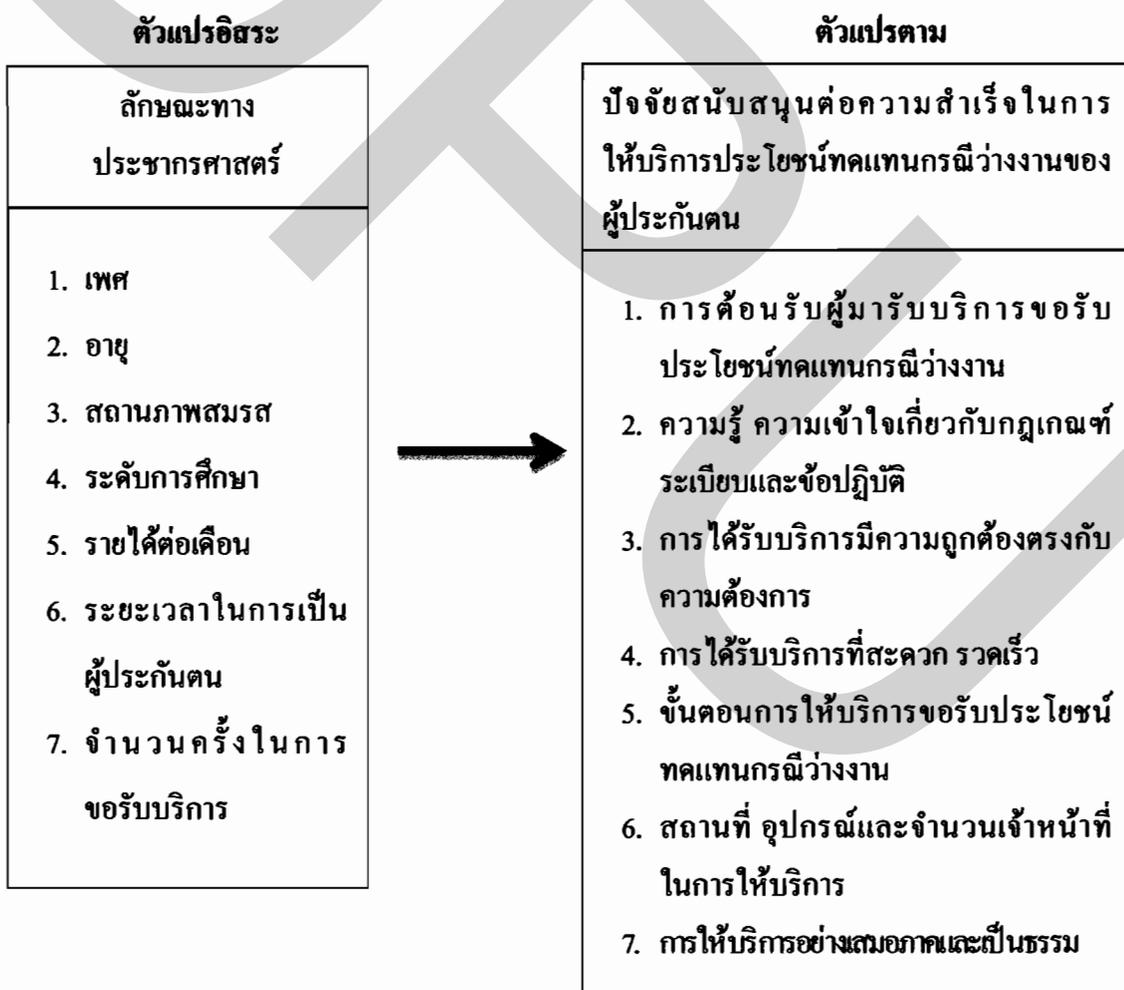
ว่างงาน มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆนอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานเป็นเงินชดเชยรายเดือนในช่วงที่ว่างงานมากที่สุด

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาพบว่า ระบบประกันสังคมเป็นระบบที่รัฐมุ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันให้ความคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงทางสังคมเพื่อเป็นการตอบสนองของต้องการพื้นฐานของมนุษย์ สำหรับการประกันการว่างงานนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ประกันตนที่ลาออกจากงานเพราะถูกเลิกจ้างหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างที่แน่นอน โดยมีการจัดหาตำแหน่งงานใหม่ที่เหมาะสมกับคุณสมบัติของผู้ว่างงาน หากยังไม่ได้ตำแหน่งงานและมีความจำเป็นต้องพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้ประกันตนจะได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน และในระหว่างรองานจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ตามอัตราและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายประกันสังคม

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประ โยชน์ทดแทนกรณีว่างงานของผู้ประกันตน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคม จังหวัดนนทบุรี (อำเภอเมือง อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางกรวย อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางใหญ่และอำเภอ ไทรน้อย) มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือผู้ประกันตน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี คือ อำเภอเมือง อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางกรวย อำเภอบางใหญ่และอำเภอไทรน้อย โดยมีผู้ประกันตนรวมทั้งหมดจำนวน 152,203 คน (กองวิจัยพัฒนา สถิติงานประกันสังคม ณ เดือน ธันวาคม 2553)

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% โดยใช้สูตร

$$\text{Yamane (1967)}^n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ N = จำนวนประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = 0.5(ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95%)

$$n = \frac{152,203}{1+(152,203)(0.05)^2}$$

n = ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 400 คน

### ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. ศึกษาข้อมูล เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาวางโดยสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษา และความครอบคลุมกลุ่มประเด็นที่ศึกษาแล้ว ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำแล้วนำมาดำเนินการทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย (Pretest) จำนวน 20 คนเพื่อหาความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (Coefficients Cronbach) และมีค่า Cronbach Alpha โดยรวมเท่ากับ 0.77 และทดสอบทั้ง 7 ด้านได้ค่า Cronbach Alpha ดังนี้

- การต้อนรับผู้มารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	0.76
- ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ระเบียบและข้อปฏิบัติ	0.70
- การได้รับบริการมีความถูกต้องตรงกับความต้องการ	0.87
- การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	0.95
- ขั้นตอนการให้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	0.71
- สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	0.80
- การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	0.84

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม โดยการตัดคำถามที่ทำให้เกิดค่าของความเที่ยงลดลง ออกจากแบบสอบถามก่อนนำแบบสอบถามแจกจ่ายให้แก่กลุ่มตัวอย่าง

6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปใช้กับประชากรที่ศึกษาต่อไป เครื่องมือที่ผู้ศึกษาวิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยใช้แบ่งคำถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตนและจำนวนครั้งในการขอรับบริการ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ต่อผู้มารับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน แบ่งเป็น 7 ด้าน

1. การต้อนรับผู้มารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ระเบียบและข้อบังคับ
3. การได้รับบริการมีความถูกต้องตรงกับความต้องการ

4. การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว
5. ขั้นตอนการให้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
6. สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
7. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

โดยลักษณะข้อคำถามในส่วนนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ให้คะแนนการวัดค่าตอบลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	มีระดับคะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	มีระดับคะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	มีระดับคะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	มีระดับคะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีระดับคะแนน 1 คะแนน

ส่วนเกณฑ์ของค่าเฉลี่ยจากคะแนนที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ระดับ เกณฑ์คะแนนอันตรภาคชั้น (Class Interval)

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น แต่ละช่วงห่างกันเท่ากับ 0.80 คะแนน ซึ่งสามารถกำหนดเป็นเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นจากคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

ระดับ 5	4.21-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	3.41-4.20	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	2.61-3.40	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	1.81-2.60	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	1.00-1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลช่วงเดียว คือ เดือนตุลาคม 2554 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขออนุญาตสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี เพื่อแจกแบบสอบถามพร้อมขอความร่วมมือผู้ประกันคนที่มาติดต่อรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี โดยอธิบายให้ทราบถึงการตอบแบบสอบถามและวัตถุประสงค์การวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม ไปจำนวน 420 ชุด ซึ่งเป็นการจัดเก็บมากกว่าจำนวน 400 ชุด ชุดที่กำหนดไว้ 5% ทั้งนี้เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

### การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็น Non-probability โดยใช้แบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จึงเก็บข้อมูลตามกลุ่มผู้ประกันคนที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี

### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (SPSS: Statistical Package For Social Sciences)

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-Test วัดความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ One-Way ANOVA โดยใช้ LSD ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างรายคู่

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนการว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 400 ชุด ผู้ประกันตนรวมทั้งหมดจำนวน 152,203 คน (กองวิจัยพัฒนา สวัสดิการประกันสังคม ณ เดือน ธันวาคม 2553 ) ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระดับความคิดเห็นต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานของสำนักงานประกันสังคมเขตนนทบุรี

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ประกันตนที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ครอบคลุม 6 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางกรวย อำเภอไทรน้อย และอำเภอบางใหญ่ จำนวน 400 คน ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังที่แสดงในตารางที่ 4.1 - 4.7

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	184	46.0
หญิง	216	54.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 ปี – 25 ปี	64	16.0
26 ปี – 36 ปี	157	39.3
37 ปี – 47 ปี	125	31.3
47 ปี ขึ้นไป	54	13.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 26 ปี – 36 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 37 ปี – 47 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และส่วนน้อยที่สุด มีอายุตั้งแต่ 47 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	175	43.8
สมรส	159	39.8
หย่าร้าง/หม้าย	35	8.8
แยกกันอยู่โดยมิได้หย่าขาด	31	7.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองมาเป็นผู้ที่สมรสแล้ว จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 และส่วนน้อยที่สุด มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่โดยมิได้หย่าขาด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	4	1.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	3.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	50	12.5
อนุปริญญาตรี/ปวส.	87	21.8
ปริญญาตรี	212	53.0
สูงกว่าปริญญาตรี	32	8.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมามีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และส่วนน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	22	5.5
5,000 – 9,000 บาท	59	14.8
9,001 – 13,000 บาท	86	21.5
13,001 – 17,000 บาท	120	30.0
17,001 – 21,000 บาท	65	16.3
สูงกว่า 21,000 บาท ขึ้นไป	48	12.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 13,001 – 17,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมามีรายได้ 9,001 – 13,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และส่วนน้อยที่สุดมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน

ระยะเวลาการเคยเป็นผู้ประกันตน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	61	15.3
2 – 4 ปี	199	29.8
5 – 7 ปี	116	29.0
8 ปี ขึ้นไป	104	26.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 2 – 4 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาเคยเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 5 – 7 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และส่วนน้อยที่สุดเป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประวัติการเคยมารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทน

จำนวนที่เคยมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	102	25.5
1 – 3 ครั้ง	145	36.3
4 -5 ครั้ง	81	20.3
มากกว่า 5 ครั้ง	72	17.9
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมาขอรับบริการ 1 – 3 ครั้ง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาไม่เคยมาขอรับบริการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และส่วนน้อยที่สุดเคยมาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการมาขอรับบริการผลประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานของผู้ประกันตนสำนักงานประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

บริการด้านต่างๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	3.90	.43	มาก
2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์	3.99	.68	มาก
3. การได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ	4.00	.42	มาก
4. การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.89	.42	มาก
5. ขั้นตอนในการให้บริการ	3.98	.64	มาก
6. สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.97	.38	มาก
7. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	3.90	.34	มาก
รวม	3.95	.26	มาก

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น ที่มาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานอยู่ในลำดับที่สูงที่สุด คือ การได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎเกณฑ์ ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมา ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมา สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมา การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.90$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.89$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของการต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายผู้มาติดต่องาน	2.65	.76	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีการแสดงท่าทีที่เป็นมิตรกับผู้มาติดต่องาน	2.31	.78	น้อย
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.04	.70	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีการสอบถามความต้องการและปัญหาของผู้มาติดต่องาน	3.93	.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>.43</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของการต้อนรับผู้มารับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น ที่มาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการอยู่ในลำดับสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการสอบถามความต้องการและปัญหาของผู้มาติดต่องาน ( $\bar{X} = 3.93$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายผู้มาติดต่องาน ( $\bar{X} = 2.65$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการแสดงท่าทีที่เป็นมิตรกับผู้มาติดต่องาน ( $\bar{X} = 2.31$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การอธิบายขั้นตอนการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานได้อย่างถูกต้อง	4.01	.72	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้ในระเบียบกฎเกณฑ์ด้วยความแม่นยำ	3.83	.80	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจงข้อมูลได้อย่างชัดเจน	3.81	.78	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	3.06	.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>.68</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น ที่มาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยแล้ว พบว่า การอธิบายขั้นตอนการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ได้อย่างถูกต้อง อยู่ในลำดับสูงสุด ( $\bar{X} = 4.01$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้ในระเบียบกฎเกณฑ์ด้วยความแม่นยำ ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจงข้อมูลได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.81$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ( $\bar{X} = 3.06$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของการให้บริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ

การให้บริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ	4.07	.71	มาก
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	4.08	.77	มาก
3. แบบฟอร์มที่ใช้เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.96	.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่เข้าใจและตรงตามความต้องการ	3.89	.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>.42</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของการให้บริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น ที่มาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยแล้ว พบว่า ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ อยู่ในลำดับสูงสุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมา ได้รับบริการตรงตามความต้องการที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมา แบบฟอร์มที่ใช้เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.96$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่เข้าใจและตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.89$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของการให้บริการที่ สะดวกรวดเร็ว

การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความสะดวก รวดเร็ว ที่ได้รับในการมาติดต่องาน	3.86	.76	มาก
2. ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.97	.75	มาก
3. มีการกำหนดระยะเวลาของการให้บริการอย่างชัดเจน	3.93	.80	มาก
4. เวลาที่ใช้ในการรอคอยการรับบริการมีความเหมาะสม	3.76	.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>.42</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว โดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็น ที่มาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย แล้ว พบว่า ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในลำดับสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมา มีการ กำหนดระยะเวลาของการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.93$ ) รองลงมา ความสะดวก รวดเร็ว ที่ได้รับในการมาติดต่องาน ( $\bar{X} = 3.86$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เวลาที่ใช้ในการรอคอยการรับ บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.89$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของขั้นตอนในการ ให้บริการ

ขั้นตอนในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการรับข้อมูลไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.14	2.61	มาก
2. การให้บริการ มีความสะดวก คล่องตัว	3.99	.74	มาก
3. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	3.95	.75	มาก
4. ขั้นตอนในการให้บริการที่รายละเอียดชัดเจน	3.88	.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน ระดับความคิดเห็น ที่มาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยแล้ว พบว่า ขั้นตอนการรับข้อมูลไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในลำดับสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมา

การให้บริการมีความสะดวก คล่องตัว ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมา ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.95$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการที่รายละเอียดชัดเจน ( $\bar{X} = 3.88$ )

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของสถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สถานที่ให้บริการ มีที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางได้สะดวก	4.01	.73	มาก
2. อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ	3.01	.78	ปานกลาง
3. มีป้ายบอกข้อความที่จุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.95	.78	มาก
4. จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับจำนวนผู้มาติดต่องาน	3.93	.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>.38</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของสถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น ที่มาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยแล้ว พบว่า สถานที่ให้บริการมีที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางได้สะดวก อยู่ในลำดับสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.01$ ) รองลงมา มีป้ายบอกข้อความที่จุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมา จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับจำนวนผู้มาติดต่องาน ( $\bar{X} = 3.93$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.01$ )

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของการให้บริการอย่าง  
เสมอภาคและเป็นธรรม

การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา	4.14	.61	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	4.16	.64	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียก เงิน ไม่รับสินบน	4.04	.71	มาก
4. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก บุคคลภายนอก	3.64	.71	มาก
5. ประชาชนได้รับคำชี้แจง หรือแก้ไขปัญหากกรณีมีการเรียกร้อง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่	3.55	.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>.34</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น ที่มาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของ ค่าเฉลี่ยแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ อยู่ในลำดับสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมา หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ( $\bar{X} = 3.64$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประชาชนได้รับคำชี้แจง หรือแก้ไขปัญหากกรณีมีการเรียกร้อง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.55$ )

### 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	n	t-test	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	ชาย	3.90	.95	184	.151	.880	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.89	.46	216			
2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์	ชาย	3.98	.41	184	-1.75	.861	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	4.00	.84	216			
3. การได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ	ชาย	4.01	.37	184	.522	.602	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.99	.46	216			
4. การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	ชาย	3.89	.41	184	-1.79	.858	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.90	.46	216			
5. ขั้นตอนในการให้บริการ	ชาย	3.94	.37	184	-1.007	.315	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	4.01	.80	216			
6. สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	ชาย	4.00	.38	184	1.072	.284	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.95	.39	216			
7. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	ชาย	3.89	.34	184	-.674	.500	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.92	.35	216			
รวม	ชาย	3.96	.23	184	.161	.872	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.95	.28	216			

\*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อใช้ค่าสถิติ t-Test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน จำแนกตามเพศ พบว่าทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. การต้อนรับผู้มาขอรับบริการ ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	15 ปี – 25 ปี	4.01	.34	64	1.831	.141	ไม่แตกต่างกัน
	26 ปี – 36 ปี	3.88	.32	157			
	37 ปี – 47 ปี	3.86	.59	125			
	47 ปีขึ้นไป	3.90	.33	54			
	รวม	3.90	.43	400			
2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระเบียบและกฎเกณฑ์	15 ปี – 25 ปี	4.10	.37	64	1.243	.294	ไม่แตกต่างกัน
	26 ปี – 36 ปี	4.02	.89	157			
	37 ปี – 47 ปี	3.92	.57	125			
	47 ปีขึ้นไป	3.94	.38	54			
	รวม	3.99	.68	400			
3. การได้รับบริการที่ถูกต้องตรง กับความต้องการ	15 ปี – 25 ปี	4.08	.38	64	1.119	.341	ไม่แตกต่างกัน
	26 ปี – 36 ปี	4.00	.35	157			
	37 ปี – 47 ปี	3.96	.55	125			
	47 ปีขึ้นไป	4.02	.36	54			
	รวม	4.00	.42	400			
4. การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วสงเคราะห์	15 ปี – 25 ปี	3.90	.43	64	.071	.975	ไม่แตกต่างกัน
	26 ปี – 36 ปี	3.89	.41	157			
	37 ปี – 47 ปี	3.89	.42	125			
	47 ปีขึ้นไป	3.92	.43	54			
	รวม	3.89	.42	400			
5. ขั้นตอนในการให้บริการ	15 ปี – 25 ปี	3.97	.40	64	2.995	.031	แตกต่างกัน*
	26 ปี – 36 ปี	3.91	.35	157			
	37 ปี – 47 ปี	3.96	.36	125			
	47 ปีขึ้นไป	4.21	1.46	54			
	รวม	3.98	.64	400			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความคิดเห็น	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
6. สถานที่ อุปกรณ์และจำนวน เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	15 ปี – 25 ปี	4.00	.38	64	.342	.795	ไม่แตกต่างกัน
	26 ปี – 36 ปี	3.98	.37	157			
	37 ปี – 47 ปี	3.95	.43	125			
	47 ปีขึ้นไป	3.99	.33	54			
	รวม	3.97	.38	400			
7. การให้บริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม	15 ปี – 25 ปี	3.94	.32	64	.320	.811	ไม่แตกต่างกัน
	26 ปี – 36 ปี	3.89	.33	157			
	37 ปี – 47 ปี	3.89	.37	125			
	47 ปีขึ้นไป	3.92	.34	54			
	รวม	3.90	.34	400			
รวม	15 ปี – 25 ปี	4.00	.23	64	1.192	.313	ไม่แตกต่างกัน
	26 ปี – 36 ปี	3.94	.24	157			
	37 ปี – 47 ปี	3.93	.27	125			
	47 ปีขึ้นไป	3.98	.29	54			
	รวม	3.95	.26	400			

\*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อใช้ค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการมาขอรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และเมื่อพบว่ามี ความแตกต่างด้านขั้นตอนการให้บริการ จึงนำไปทดสอบโดยวิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD

ตารางที่ 4.18 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ด้านขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	15 ปี – 25 ปี	26 ปี – 36 ปี	37 ปี – 47 ปี	สูงกว่า 47 ปีขึ้นไป
15 ปี – 25 ปี	-	-.0625	-.0106	.2364*
26 ปี – 36 ปี	.0625	-	.0520	.2990*
37 ปี – 47 ปี	.0106	-.0520	-	.2470*
47 ปี ขึ้นไป	-.2364*	-.2990*	-.2470*	-

จากตารางที่ 4.18 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ด้านขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 15 ปี – 25 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีอายุ 47 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้ประกันตนที่มีอายุ 26 ปี – 36 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีอายุ 47 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

และผู้ประกันตนที่มีอายุ 37 ปี – 47 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีอายุ สูงกว่า 47 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม  
สถานภาพสมรส

ความคิดเห็น	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. การต้อนรับผู้มาขอรับบริการ ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	โสด	3.93	.35	175	1.432	.233	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	3.89	.48	159			
	หย่าร้าง/หม้าย	3.82	.49	35			
	แยกกันอยู่	3.79	.49	31			
	รวม	3.90	.43	400			
2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระเบียบและกฎเกณฑ์	โสด	3.99	.36	175	.502	.618	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	4.02	.96	159			
	หย่าร้าง/หม้าย	3.98	.47	35			
	แยกกันอยู่	3.86	.53	31			
	รวม	3.99	.68	400			
3. การได้รับบริการที่ถูกตรงกับ ความต้องการ	โสด	4.04	.35	175	1.264	.286	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	3.97	.48	159			
	หย่าร้าง/หม้าย	4.02	.43	35			
	แยกกันอยู่	3.91	.48	31			
	รวม	4.00	.42	400			
4. การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วสงเคราะห์	โสด	3.91	.40	175	.295	.829	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	3.88	.42	159			
	หย่าร้าง/หม้าย	3.85	.44	35			
	แยกกันอยู่	3.89	.51	31			
	รวม	3.89	.42	400			
5. ขั้นตอนในการให้บริการ	โสด	3.94	.36	175	3.204	.023	แตกต่างกัน*
	สมรส	3.94	.35	159			
	หย่าร้าง/หม้าย	4.29	1.81	35			
	แยกกันอยู่	4.01	.42	31			
	รวม	3.98	.64	400			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความคิดเห็น	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
6. สถานที่ อุปกรณ์และจำนวน เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	โสด	3.97	.39	64	.087	.967	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	3.97	.35	157			
	หย่าร้าง/หม้าย	4.00	.40	125			
	แยกกันอยู่	3.99	.49	54			
	รวม	3.97	.38	400			
7. การให้บริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม	โสด	3.91	.34	64	.217	.884	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	3.91	.33	157			
	หย่าร้าง/หม้าย	3.86	.45	125			
	แยกกันอยู่	3.89	.34	54			
	รวม	3.90	.34	400			
รวม	โสด	3.96	.21	64	.225	.879	ไม่แตกต่างกัน
	สมรส	3.94	.27	157			
	หย่าร้าง/หม้าย	3.98	.38	125			
	แยกกันอยู่	3.96	.25	54			
	รวม	3.95	.26	400			

\*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อใช้ค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการมาขอรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันด้านขั้นตอนการให้บริการ จึงนำไปทดสอบโดยวิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD

ตารางที่ 4.20 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับ  
 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์  
 ทดแทนกรณีว่างงาน ด้านขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย	แยกกันอยู่
โสด	-	-.0053	.3457*	.0690
สมรส	.0053	-	.3510*	.07433
หย่าร้าง/หม้าย	-.3457*	-.3510*	-	-.2767
แยกกันอยู่	-.0690	-.0743	.2767	-

จากตารางที่ 4.20 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตน  
 ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการมาขอรับบริการ  
 ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ด้านขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า  
 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสดมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีสถานภาพหย่าร้าง/  
 หม้าย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกับ  
 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. การต้อนรับผู้มาขอรับบริการ ประโยชน์ทดแทนกรณี ว่างงาน	ประถมศึกษา	3.68	.23	4	.276	.926	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.91	.37	15			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.93	.42	50			
	อนุปริญญาปวศ.	3.90	.39	87			
	ปริญญาตรี	3.89	.45	212			
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.92	.42	32			
	รวม	3.90	.43	400			
2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระเบียบและกฎเกณฑ์	ประถมศึกษา	3.87	1.26	4	.076	.996	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.98	.40	15			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.97	.45	50			
	อนุปริญญาปวศ.	3.99	.40	87			
	ปริญญาตรี	3.99	.83	212			
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.04	.47	32			
	รวม	3.99	.68	400			
3. การได้รับบริการที่ถูกต้องตรง กับความต้องการ	ประถมศึกษา	4.12	.32	4	.225	.952	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.05	.35	15			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.00	.44	50			
	อนุปริญญาปวศ.	3.98	.38	87			
	ปริญญาตรี	4.00	.46	212			
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.05	.35	32			
	รวม	4.00	.42	400			
4. การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วสงเคราะห์	ประถมศึกษา	3.81	.23	4	.765	.575	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.86	.28	15			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.93	.45	50			
	อนุปริญญาปวศ.	3.82	.49	87			
	ปริญญาตรี	3.91	.38	212			
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.95	.47	32			
	รวม	3.89	.42	400			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
5. ขั้นตอนในการให้บริการ	ประถมศึกษา	3.81	.62	4	.314	.905	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.96	.28	15			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.02	.40	50			
	อนุปริญญาปวส.	3.91	.39	87			
	ปริญญาตรี	4.00	.79	212			
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.98	.43	32			
	รวม	3.98	.64	400			
6. สถานที่ อุปกรณ์และจำนวน เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	ประถมศึกษา	4.18	.12	4	.606	.695	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.90	.47	15			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.93	.38	50			
	อนุปริญญาปวส.	3.96	.41	87			
	ปริญญาตรี	3.99	.36	212			
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.97	.47	32			
	รวม	3.97	.38	400			
7. การให้บริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม	ประถมศึกษา	4.00	.69	4	.924	.465	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.08	.35	15			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.89	.35	50			
	อนุปริญญาปวส.	3.88	.36	87			
	ปริญญาตรี	3.91	.32	212			
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.90	.38	32			
	รวม	3.90	.34	400			
รวม	ประถมศึกษา	4.07	.19	4	.591	.707	ไม่แตกต่างกัน
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.98	.19	15			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.98	.22	50			
	อนุปริญญาปวส.	3.92	.23	87			
	ปริญญาตรี	3.96	.28	212			
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.97	.30	32			
	รวม	3.95	.26	400			

\*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อใช้ค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ความคิดเห็น	รายได้	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.92	.34	22	1.818	.108	ไม่แตกต่างกัน
	5,000 – 9,000 บาท	3.97	.42	59			
	9,001 – 13,000 บาท	3.87	.32	86			
	13,001 – 17,000 บาท	3.82	.51	120			
	17,001 – 21,000 บาท	3.89	.42	65			
	สูงกว่า 21,000 บาทขึ้นไป	4.02	.38	48			
	รวม	3.90	.43	400			
2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.02	.34	22	.307	.909	ไม่แตกต่างกัน
	5,000 – 9,000 บาท	4.03	.46	59			
	9,001 – 13,000 บาท	3.98	.37	86			
	13,001 – 17,000 บาท	4.00	1.07	120			
	17,001 – 21,000 บาท	3.91	.44	65			
	สูงกว่า 21,000 บาทขึ้นไป	4.04	.42	48			
	รวม	3.99	.68	400			
3. การได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.00	.32	22	.794	.554	ไม่แตกต่างกัน
	5,000 – 9,000 บาท	4.02	.45	59			
	9,001 – 13,000 บาท	4.04	.34	86			
	13,001 – 17,000 บาท	3.94	.50	120			
	17,001 – 21,000 บาท	4.02	.44	65			
	สูงกว่า 21,000 บาทขึ้นไป	4.05	.33	48			
	รวม	4.00	.42	400			

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความคิดเห็น	รายได้	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
4. การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วสงเคราะห์	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.73	.35	22	1.648	.146	ไม่แตกต่างกัน
	5,000 – 9,000 บาท	3.88	.49	59			
	9,001 – 13,000 บาท	3.88	.34	86			
	13,001 – 17,000 บาท	3.87	.42	120			
	17,001 – 21,000 บาท	3.93	.45	65			
	สูงกว่า 21,000 บาทขึ้นไป	4.02	.39	48			
	รวม	3.89	.42	400			
5. ขั้นตอนในการให้บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.10	.28	22	1.260	.281	ไม่แตกต่างกัน
	5,000 – 9,000 บาท	3.92	.42	59			
	9,001 – 13,000 บาท	3.94	.33	86			
	13,001 – 17,000 บาท	3.91	.32	120			
	17,001 – 21,000 บาท	4.10	1.37	65			
	สูงกว่า 21,000 บาทขึ้นไป	4.06	.35	48			
	รวม	3.98	.64	400			
6. สถานที่ อุปกรณ์และ จำนวนเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.00	.34	22	1.127	.345	ไม่แตกต่างกัน
	5,000 – 9,000 บาท	3.89	.43	59			
	9,001 – 13,000 บาท	4.02	.34	86			
	13,001 – 17,000 บาท	3.97	.36	120			
	17,001 – 21,000 บาท	3.94	.45	65			
	สูงกว่า 21,000 บาทขึ้นไป	4.03	.37	48			
	รวม	3.97	.38	400			
7. การให้บริการอย่างเสมอ ภาคและเป็นธรรม	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.09	.35	22	1.797	.112	ไม่แตกต่างกัน
	5,000 – 9,000 บาท	3.95	.36	59			
	9,001 – 13,000 บาท	3.88	.35	86			
	13,001 – 17,000 บาท	3.87	.29	120			
	17,001 – 21,000 บาท	3.90	.43	65			
	สูงกว่า 21,000 บาทขึ้นไป	3.92	.30	48			
	รวม	3.90	.34	400			

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

รวม	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.98	.22	22	1.246	.287	ไม่แตกต่างกัน
	5,000 – 9,000 บาท	3.98	.25	59			
	9,001 – 13,000 บาท	3.95	.18	86			
	13,001 – 17,000 บาท	3.92	.27	120			
	17,001 – 21,000 บาท	3.96	.35	65			
	สูงกว่า 21,000 บาทขึ้นไป	4.02	.22	48			
	รวม	3.95	.26	400			

\*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อใช้ค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเคยเป็นผู้ประกันตน

ความคิดเห็น	ระยะเวลาการเคยเป็นผู้ประกันตน	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	น้อยกว่า 2 ปี	3.93	.33	61	.557	.644	ไม่แตกต่างกัน
	2 – 4 ปี	3.87	.51	119			
	5 – 7 ปี	3.87	.36	116			
	8 ปีขึ้นไป	3.93	.45	104			
	รวม	3.90	.43	400			
2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์	น้อยกว่า 2 ปี	4.04	.37	61	.557	.644	ไม่แตกต่างกัน
	2 – 4 ปี	4.03	1.06	119			
	5 – 7 ปี	3.96	.45	116			
	8 ปีขึ้นไป	3.94	.42	104			
	รวม	3.99	.68	400			

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระยะเวลาการเคยเป็นผู้ประกันตน	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
3. การได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ	น้อยกว่า 2 ปี	4.04	.37	61	.337	.799	ไม่แตกต่างกัน
	2 – 4 ปี	4.00	.51	119			
	5 – 7 ปี	4.01	.37	116			
	8 ปีขึ้นไป	3.98	.40	104			
	รวม	4.00	.42	400			
4. การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วสงเคราะห์	น้อยกว่า 2 ปี	3.84	.41	61	.428	.733	ไม่แตกต่างกัน
	2 – 4 ปี	3.90	.41	119			
	5 – 7 ปี	3.89	.38	116			
	8 ปีขึ้นไป	3.92	.47	104			
	รวม	3.89	.42	400			
5. ขั้นตอนในการให้บริการ	น้อยกว่า 2 ปี	3.95	.40	61	.678	.566	ไม่แตกต่างกัน
	2 – 4 ปี	3.94	.34	119			
	5 – 7 ปี	3.95	.36	116			
	8 ปีขึ้นไป	4.05	1.09	104			
	รวม	3.98	.64	400			
6. สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	น้อยกว่า 2 ปี	3.97	.36	61	.017	.997	ไม่แตกต่างกัน
	2 – 4 ปี	3.97	.40	119			
	5 – 7 ปี	3.98	.42	116			
	8 ปีขึ้นไป	3.97	.34	104			
	รวม	3.97	.38	400			
7. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	น้อยกว่า 2 ปี	3.90	.34	61	1.400	.242	ไม่แตกต่างกัน
	2 – 4 ปี	3.89	.31	119			
	5 – 7 ปี	3.96	.39	116			
	8 ปีขึ้นไป	3.86	.32	104			
	รวม	3.90	.34	400			

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระยะเวลาการเคยเป็นผู้ประกันตน	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
รวม	น้อยกว่า 2 ปี	3.95	.22	61	.084	.969	ไม่แตกต่างกัน
	2 – 4 ปี	3.95	.28	119			
	5 – 7 ปี	3.95	.23	116			
	8 ปีขึ้นไป	3.97	.28	104			
	รวม	3.95	.26	400			

\*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อใช้ค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดคนหนองบัว ที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจำแนกตามระยะเวลาการเคยเป็นผู้ประกันตน พบว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการเคยเป็นผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของคอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทน

ความคิดเห็น	จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	ไม่เคย	3.90	.32	102	.048	.465	ไม่แตกต่างกัน
	1 – 3 ครั้ง	3.90	.48	145			
	4 – 5 ครั้ง	3.90	.40	81			
	มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	3.91	.43	72			
	รวม	3.90	.43	400			
2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์	ไม่เคย	4.02	.41	102	.386	.769	ไม่แตกต่างกัน
	1 – 3 ครั้ง	4.00	.48	145			
	4 – 5 ครั้ง	4.02	1.20	81			
	มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	3.93	.42	72			
	รวม	3.99	.68	400			

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความคิดเห็น	จำนวนครั้งที่เคยมา รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
3. การได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ	ไม่เคย	4.04	.32	102	1.942	.103	ไม่แตกต่างกัน
	1 – 3 ครั้ง	4.02	.52	145			
	4 – 5 ครั้ง	3.98	.36	81			
	มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	3.95	.40	72			
	รวม	4.00	.42	400			
4. การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วสงเคราะห์	ไม่เคย	3.88	.37	102	1.939	.103	ไม่แตกต่างกัน
	1 – 3 ครั้ง	3.91	.42	145			
	4 – 5 ครั้ง	3.86	.41	81			
	มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	3.90	.48	72			
	รวม	3.89	.42	400			
5. ขั้นตอนในการให้บริการ	ไม่เคย	3.96	.36	102	1.336	.256	ไม่แตกต่างกัน
	1 – 3 ครั้ง	3.95	.37	145			
	4 – 5 ครั้ง	3.94	.36	81			
	มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	4.09	1.29	72			
	รวม	3.98	.64	400			
6. สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	ไม่เคย	3.97	.33	102	2.805	.026	แตกต่างกัน*
	1 – 3 ครั้ง	3.98	.42	145			
	4 – 5 ครั้ง	4.04	.38	81			
	มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	3.90	.38	72			
	รวม	3.97	.38	400			
7. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	ไม่เคย	3.89	.31	102	3.282	.012	แตกต่างกัน*
	1 – 3 ครั้ง	3.92	.36	145			
	4 – 5 ครั้ง	3.96	.35	81			
	มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	3.83	.34	72			
	รวม	3.90	.34	400			

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความคิดเห็น	จำนวนครั้งที่เคยมา รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	n	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
รวม	ไม่เคย	3.96	.18	102	.948	.436	ไม่แตกต่างกัน
	1 – 3 ครั้ง	3.96	.27	145			
	4 – 5 ครั้ง	3.96	.30	81			
	มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	3.95	.28	72			
	รวม	3.95	.26	400			

\*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อใช้ค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครพนม ที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทนพบว่า ผู้ประกันตนมีจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงนำไปทดสอบโดยวิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ(Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD

ตารางที่ 4.25 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับความคิดเห็นการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จำแนกตามตามจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทน

จำนวนครั้งที่เคยมาขอรับบริการ	ไม่เคย	1 – 3 ครั้ง	4 – 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
ไม่เคย	-	.0191	.0726	-.0748
1 – 3 ครั้ง	-.0191	-	.0536	-.0938
4 – 5 ครั้ง	-.0726	-.0536	-	-.1474*
มากกว่า 5 ครั้ง	.0748	.0938	.1474*	-

จากตารางที่ 4.25 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตน ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับความคิดเห็นการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จำแนกตามตามจำนวนครั้งที่ เคยมารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทน พบว่า ผู้ประกันตนที่เคยมาขอรับบริการจำนวน 4-5 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากผู้ประกันตนที่เคยมาขอรับบริการ มากกว่า 5 ครั้ง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.26 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับความคิดเห็นการให้บริการด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม จำแนกตามตามจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ขอรับประโยชน์ทดแทน

จำนวนครั้งที่เคยมาขอรับบริการ	ไม่เคย	1 – 3 ครั้ง	4 – 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
ไม่เคย	-	.0355	.0738	-.0691
1 – 3 ครั้ง	-.0355	-	.0382	-.1047*
4 – 5 ครั้ง	-.0738	-.0382	-	-.1429*
มากกว่า 5 ครั้ง	.0691	.1047*	.1429*	-

จากตารางที่ 4.26 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตน ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับความคิดเห็นการ ให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม จำแนกตามตามจำนวนครั้งที่เคยมารับ บริการขอรับประโยชน์ทดแทน พบว่า ผู้ประกันตนที่เคยมาขอรับบริการจำนวน 1-3 ครั้ง มีระดับ ความคิดเห็นแตกต่างจากผู้ประกันตนที่เคยมาขอรับบริการ มากกว่า 5 ครั้ง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผู้ประกันตนที่เคยมาขอรับบริการจำนวน 4-5 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก ผู้ประกันตนที่เคยมาขอรับบริการ มากกว่า 5 ครั้ง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.27 การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยค่าสถิติ LSD ค่าเฉลี่ยระดับ

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	รายได้	ระยะเวลาเป็นผู้ประกันตน	จำนวนครั้ง
1. การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
3. การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
4. การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
5. ขั้นตอนในการให้บริการ	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน*	แตกต่างกัน*	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
6. สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน*
7. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน*
ภาพรวม	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน

\*ปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อใช้สถิติ LSD ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครพนมตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับสมมติฐาน โดยภาพรวม พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในระดับอายุที่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกัน และจำนวนครั้งที่เคยมาขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นอกนั้น มีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ศึกษาเฉพาะสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ของผู้ประกันจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นในปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานของผู้ประกันจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ประกันคนที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ครอบคลุม 6 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางกรวย อำเภไทรน้อย อำเภอบางใหญ่ และแจกแบบสอบถาม 420 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.23

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้าง โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตนและจำนวนครั้งในการขอรับบริการ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ต่อผู้มารับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน แบ่งเป็น 7 ด้าน

1. การต้อนรับผู้มารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ
3. การได้รับบริการมีความถูกต้องตรงกับความต้องการ
4. การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว
5. ขั้นตอนการให้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
6. สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
7. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ทาค่า F – test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ศึกษาเฉพาะสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมาย การได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนในการให้บริการ สถานที่ อุปกรณ์ และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม และการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นในการขอรับบริการประโยชน์ทดแทน 7 ด้าน สรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีจำนวน 700 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 มีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 26 – 36 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 เมื่อพิจารณาสถานภาพสมรสพบว่า ส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.82 ในด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จบ

การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 ในด้านรายได้พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 13,001 - 17,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ในด้านระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตนพบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลา 2 - 4 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และพบว่าส่วนใหญ่มีประวัติการมาขอรับบริการ 1-3 ครั้ง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3

5.1.2 ความความคิดเห็นของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น ที่มาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานอยู่ในลำดับที่สูงที่สุด คือ การได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎเกณฑ์ ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมา ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมา สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมา การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.90$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.89$ )

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์ การได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนในการให้บริการ สถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม สรุปได้ดังนี้

5.1.3.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่เป็นเพศชายมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่เป็นเพศชาย มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

5.1.3.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่มีอายุระหว่าง 15 ปี - 25 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุระหว่าง 15 ปี - 25 ปี มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุระหว่าง 26 ปี - 36 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุระหว่าง 26 ปี - 36 ปี มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุระหว่าง 37 ปี - 47 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุระหว่าง 37 ปี - 47 ปี มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 47 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 47 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ ) อีก 6 ด้านอยู่ในระดับมาก

5.1.3.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่มีสถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.29$ ) อีก 6 ข้อ อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

5.1.3.4 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่มีระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความ

คิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ( $\bar{X} = 4.28$ ) อีก 6 ข้อ อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

5.1.3.5 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกันตน ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามรายได้ พบว่าผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.23$ ) อีก 6 ข้อ อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ 5,000 บาท – 9,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ 5,000 บาท – 9,000 บาท มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ 9,001 บาท – 13,000 บาท มีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ 9,001 บาท – 13,000 บาท มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ 13,001 บาท – 17,000 บาท มีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ 13,001 บาท – 17,000 บาท มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ 17,001 บาท – 21,000 บาท มีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ 17,001 บาท – 21,000 บาท มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

5.1.3.6 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน พบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่มีระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 2 ปี มีระดับความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 2 ปี มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน 2 ปี - 4 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน 2 ปี - 4 ปี มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน 5 ปี - 7 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ 9,001 บาท - 13,000 บาท มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน 8 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน 8 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

5.1.3.7 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามจำนวนที่เคยมาขอรับประโยชน์ทดแทน พบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่ไม่เคยมาขอรับประโยชน์ทดแทน มีระดับความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่ไม่เคยมาขอรับประโยชน์ทดแทน มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่เคยมาขอรับประโยชน์ทดแทน 1 - 3 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด

นนทบุรี ที่เคยมาขอรับประโยชน์ทดแทน 1 – 3 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน 4 – 5 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่เคยมาขอรับประโยชน์ทดแทน 4 – 5 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่เคยมาขอรับประโยชน์ทดแทน 5 ครั้งขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่เคยมาขอรับประโยชน์ทดแทน 5 ครั้งขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

#### 5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษารายได้ ระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน และประวัติการเคยมาขอรับบริการ ต่างกัน ดังนี้

5.1.4.1 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านเพศ ไม่พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ระหว่างเพศชายกับเพศหญิงทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

5.1.4.2 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านอายุ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

5.1.4.3 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการบริการด้าน ขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

5.1.4.4 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

5.1.4.5 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านรายได้ ไม่พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

5.1.4.6 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน ไม่พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงานของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

5.1.4.7 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านจำนวนครั้งที่เคยมาขอรับประโยชน์ทดแทน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีจำนวนการมาขอรับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ศึกษาเฉพาะสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.2.1 จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการสูงสุด รองลงมาคือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎเกณฑ์ รองลงมาคือด้านขั้นตอนในการให้บริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว อาจเป็นเพราะการให้บริการ ทั้ง

7 ด้านนี้ได้ให้ค่าเฉลี่ยออกมาในตัวเลขที่ใกล้เคียงกัน คืออยู่ระหว่าง 3.90-3.99 จึงเป็นผลออกมาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นางเยาว์ รีเจริญ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม โดยสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เจ้าหน้าที่วินิจฉัย) พบว่าด้านการประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่เห็นว่าสำนักงานการประกันสังคมให้ผู้ประกันตนทราบถึงวิธีการและขั้นตอนการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น และผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการด้านประโยชน์ทดแทนพบว่า มีลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องความสุภาพ ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลามาก ส่วนขั้นตอนในการดำเนินงาน และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลสำรวจพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจขึ้นดีและดีมาก ส่วนเรื่องความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ในเรื่องสถานที่ ผู้มาขอรับบริการยังไม่สะดวกในสถานที่ในการให้บริการ ปัญหาเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ช่วยปฏิบัติงาน ผลสำรวจพบว่าในการจัดการบริการมีเพียงพอในขึ้นดีมาก และดี ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าดีมากและดี สังคมกำหนดเพื่อป้องกันการฉกฉวยโอกาสมารับประโยชน์ทดแทน โดยไม่ชอบธรรมและระยะเวลาการเกิดสิทธิเห็นว่าในระยะเวลา 7 วัน ตามที่กฎหมายกำหนดนั้นเหมาะสมแล้ว เพราะเป็นระยะเวลาที่เพียงพอที่เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบสิทธิของผู้ว่างงานและประสานงานไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้ทัน

5.2.2 จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านต่างๆ เฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมากที่สุดคือด้านการได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ แสดงให้เห็นว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สายฝน ศิริพร ได้ศึกษาเรื่องการเตรียมความพร้อมของผู้ประกันตนต่อการประกันสังคมกรณีว่างงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในจังหวัดเพชรบุรี พบว่าผู้ประกันตนมีความรู้ความเข้าใจต่อการประกันสังคมกรณีว่างงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเข้าใจมากที่สุดด้านหลักการของการประกันสังคมกรณีว่างงาน ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยแบ่งเป็น 5 ด้านคือ ความสนใจต่อการประกันสังคมกรณีว่างงาน ความสำคัญของประกันสังคมกรณีว่างงานและบริการที่คาดหวังจากการประกันสังคม ความพร้อม

ต่อการประกันสังคมกรณีว่างงานที่ผู้ประกันตนมีน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถในการจ่ายเงินเข้ากองทุนประกันสังคม และพบว่าผู้ประกันตนมีระดับความต้องการเกี่ยวกับการประกันสังคมว่างงานมากที่สุดในเรื่องความต้องการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการและการใช้สิทธิจากการประกันสังคมกรณีว่างงาน มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ นอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานเป็นเงินชดเชยรายเดือนในช่วงที่ว่างงานมากที่สุด

5.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงานในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีระหว่างตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่เคยมาขอรับบริการ ที่เป็นเช่นนี้เพราะตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่เคยเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่เคยมาขอรับบริการ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตน แต่พบความแตกต่างรายด้าน ระหว่างตัวแปรอายุกับด้านขั้นตอนในการให้บริการ ตัวแปรสถานภาพสมรสกับด้านขั้นตอนในการให้บริการ ตัวแปรจำนวนครั้งที่เคยมาขอรับบริการกับด้านสถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ตัวแปรจำนวนครั้งที่เคยมาขอรับบริการกับด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม อาจเป็นเพราะว่า ความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ในเรื่องสถานที่ ผู้มาขอรับบริการยังไม่สะดวกในสถานที่ในการให้บริการ และนอกจากนี้ อาจจะได้รับบริการที่ไม่เป็นเสมอภาคและเป็นธรรมจากการมีอายุและรายได้ สถานภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสงี่ยม สุกผล ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกองทุนเงินทดแทน ภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ จากผลการศึกษาพบว่า เพศ วัย ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานของลูกจ้าง ตลอดจนประเภทกิจการที่ลูกจ้างทำงานอยู่ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกจ้างต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกองทุน เงินทดแทน สถานภาพครอบครัว และระดับรายได้ของลูกจ้างต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของกองทุนเงินทดแทน

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาองค์กร

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ศึกษาเฉพาะสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

5.3.1 ด้านการต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี จำเป็นต้องการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องของการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นมิตรกับผู้มาติดต่องาน อบรมและฝึกเจ้าหน้าที่ด้านการรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจในการให้บริการ

5.3.2 ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี จำเป็นต้องการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องของการให้คำแนะนำในขั้นตอนการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันของผู้มาขอรับบริการ ซึ่งปรับปรุงจากองค์กรก่อนโดยจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ที่มาทำงานใหม่ ในขั้นตอนการให้บริการ มีการสอนงานโดยวิธีการ Coaching , อบรมระเบียบข้อบังคับต่างๆ นอกจากนี้ อาจจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น การโฆษณาทางโทรทัศน์ในช่วงละครตอนเย็น การทำเป็นคลิปวิดีโอตรงจุดต้อนรับสำหรับผู้ประกันตนในระหว่างที่รอรับเงิน – ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม การลงโฆษณาทางวิทยุ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับมากขึ้น

5.3.3 ด้านการได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี จำเป็นต้องการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องของการสื่อสารที่ทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความเข้าใจ เพราะในการบริการลูกค้า ไม่มีอะไรจะเท่ากับการที่เราต้องติดต่อสื่อสารกับผู้มาขอรับบริการ และการให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาขอรับบริการกลับออกไป ดังนั้นสิ่งที่สำคัญก็คือ วิธีสื่อสารให้ได้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้มาขอรับบริการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด

5.3.4 ด้านการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี จำเป็นต้องการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องของความสะดวก ความรวดเร็ว ในการติดต่อขอรับบริการ ควรเพิ่มช่องทางในการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนให้หลากหลายขึ้น เช่น ถ้าผู้ประกันตนมี

บัญชีเงินฝากธนาคารให้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ประกันคนทั้งหมด แล้วให้ทางธนาคารกระจายเงินเข้าบัญชีได้เลย ในรายที่ผู้ประกันคนไม่มีบัญชีเงินฝากให้จ่ายผ่านธนาคารอัตโนมัติไปรษณีย์ให้ทางไปรษณีย์กระจายส่งธนาคารให้ทางจดหมาย เพื่อลดความแออัดในการมาใช้บริการที่สำนักงาน ทำให้การบริการสะดวก รวดเร็วขึ้น พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางที่เพิ่มขึ้นตามสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ เพื่อให้การดำเนินงานได้ผลดียิ่งขึ้น

5.3.5 ด้านขั้นตอนในการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ควรรักษามาตรฐานการให้บริการ ที่มีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เพื่อสร้างความประทับใจ และทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจต่อไป

5.3.6 ด้านสถานที่ อุปกรณ์และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี จำเป็นต้องการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องของสถานที่ ในการให้บริการต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการดำเนินโครงการสร้างเสริมให้เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มาขอรับบริการมีสุขภาพที่ดี ก็เป็นเรื่องที่ควรให้การสนับสนุนเป็นอย่างยิ่ง ส่วนในเรื่องของอุปกรณ์ในการให้บริการควรเหมาะสมกับการให้บริการและอาจปรับปรุงให้ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ นอกจากนี้จำเป็นต้องปรับปรุงให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยมีการเพิ่มเครือข่าย เช่น อาสาสมัครแรงงานประกันสังคม (อสร.) และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เข้ามาช่วย และมีการอบรมให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญก่อน โดยอาสาสมัครเหล่านี้อยู่ใน องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ดี เพราะผู้ประกันคนที่อยู่ในสถานภาพประกอบการขนาดเล็ก ธุรกิจ SME ที่อยู่ในพื้นที่เหล่านี้เป็นจำนวนมาก ทำให้การเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมขยายกว้างขึ้น ดังนั้น เมื่อผู้ประกันคนมาขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคม ก็จะทำให้มีการบริการที่รวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น

5.3.7 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี จำเป็นต้องการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องของการส่งเสริมมีจิตสำนึกรักในการบริการ ทำงานเป็นผู้ให้บริการอย่างจริงใจและจริงจัง การรู้จักการเสียสละ อดทน ช่วยเหลือ เกื้อกูล อำนวยความสะดวก ให้ความเสมอภาค และเป็นธรรม จะทำให้ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจ

และอยากมาใช้บริการ โดยการยอมรับฟังปัญหา หรือข้อคิดเห็นต่างๆ ของผู้มาขอรับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น

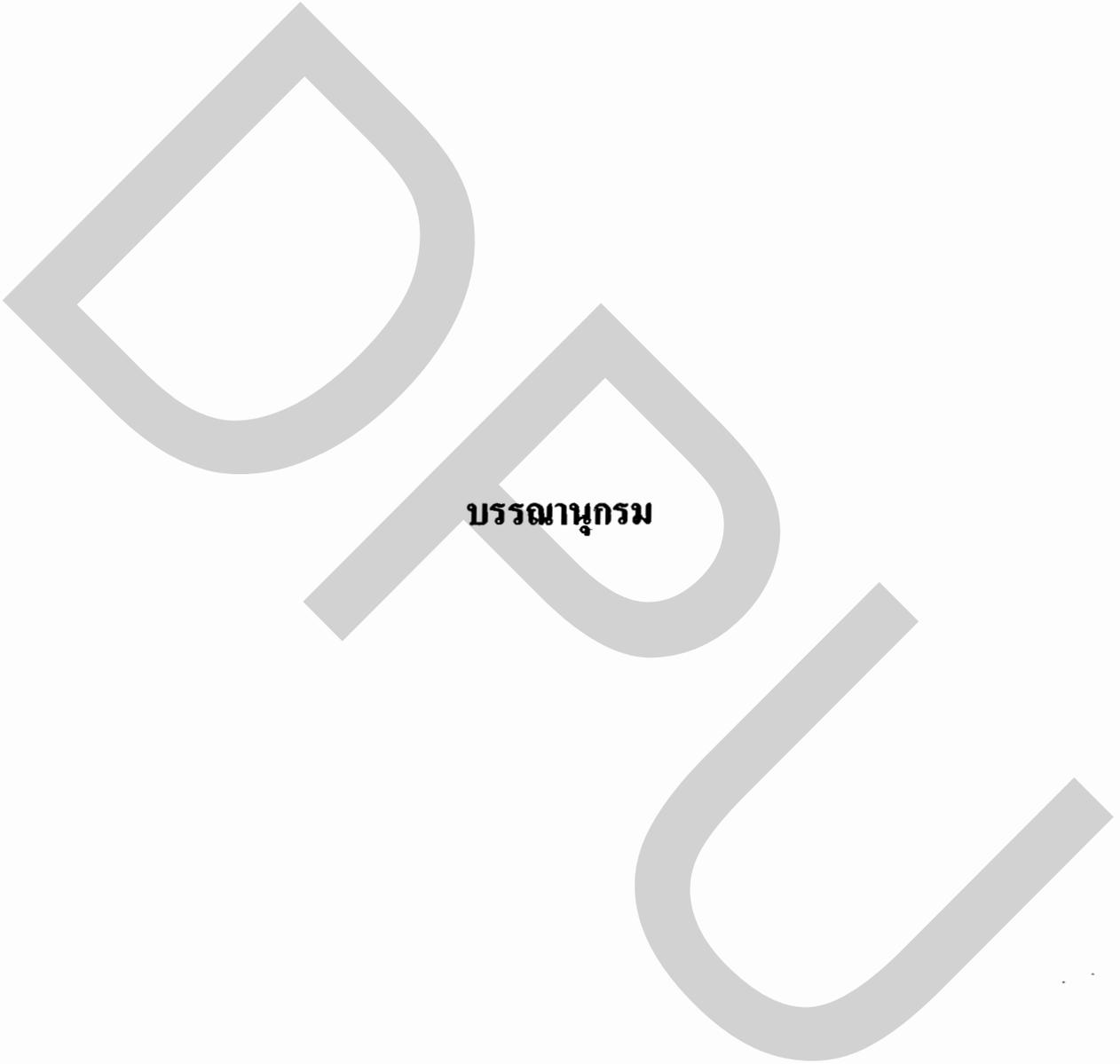
#### 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการให้บริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ศึกษาเฉพาะสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.4.1 ควรมีการศึกษาหลักเกณฑ์และองค์ประกอบในการให้บริการ และการมาขอรับบริการของผู้ประกันตน ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงให้มีการบริการที่เหมาะสม เป็นธรรม และเป็นมาตรฐานที่ผู้ประกันตนทุกระดับยอมรับ

5.4.2 ควรมีการจัดการศึกษาในการให้บริการแก่ผู้ประกันตน ที่มีความหลากหลายและพัฒนาขึ้นตามเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกันตนที่ควรจะได้รับ และมีความคิดเห็นที่ดีมากที่สุดต่อการมาขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน อย่างแท้จริง

5.4.3 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการพัฒนาบุคลากร ควรปรับฐานข้อมูลในระบบการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อการบริการที่รวดเร็ว และสร้างความประทับใจแก่ผู้ประกันตนที่มารอรับบริการ



**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- รีน ช่างสาร. (2543). การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ ในรวมผลงานทางวิชาการเพื่อพัฒนาข้าราชการ “ข้าราชการในศหัสวรรษใหม่”. กรุงเทพฯ : ชูนนันทการพิมพ์.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวทางสู่การศึกษาเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 5). สมุทรปราการ : โรงพิมพ์เคชกมลออฟเซต.

#### บทความ

- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). “ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้.” วารสารข่าวสารการวิจัยการศึกษา.

#### เอกสารอื่นๆ

- ชมัยยืน ภูมิ (2540). ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคมใน 7 จังหวัดภาคใต้ (ปี 2540). เอกสารขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจราชการกรม นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม.
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2543). ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมของลูกจ้างเกี่ยวกับสิทธิและการใช้บริการกองทุนประกันสังคม ผลการบริหารกองทุนประกันสังคมที่มีต่อลูกจ้างและบริการที่จะได้รับจากกองทุนประกันสังคม. นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม.
- บังอร สมบูรณ์. (2552). การบริการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานของผู้ประกันตนกรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 . สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2545). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. เอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงาน ก.พ. นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม.

วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณสุขยาน  
สวรรค. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.

วาทีณี ไล้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ ห้อง  
ตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี (รายงานการวิจัย).  
ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4. 37

### วิทยานิพนธ์

กรรณิการ์ กำพลสิริ. (2545). แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน  
ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา  
การบริการและนโยบายสวัสดิการสังคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กรรณิการ์ เอื้อศิริวรรณ. (2534). การเสนอแบบจำลองการประกันการว่างงานในประเทศไทย  
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 (รามอินทรา). วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พวงทอง ตั้งจิตติกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อ  
การบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา  
สาธารณสุขศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

รัตนาวดี ศิริกุล (2548). แนวทางการพัฒนากระบวนการขอรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตน  
เกี่ยวกับการประกันการว่างงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสำหรับสำนักงานประกันสังคมเขต  
พื้นที่ 5. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการ  
สังคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการ  
ปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา  
รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วิยะดา เสรีวิชยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนาเที่ยว  
ทางเรืออ่างน้ำโจง : กรณีศึกษาแห่งคลองท้าว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.





**ภาคผนวก**



## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จในการขอรับบริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน  
ศึกษาเฉพาะสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1.ชาย

2.หญิง

2. อายุ

1. 15 ปี – 25 ปี

2. 26 ปี – 36 ปี

3. 37 ปี – 47 ปี

4. 47 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง / หม้าย

4. แยกกันอยู่โดยมิได้หย่าขาด

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส.

5.ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือนของท่าน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,000 – 9,000 บาท

3. 9,001 – 13,000 บาท

4. 13,001 – 17,000 บาท

5. 17,001-21,000 บาท

6. สูงกว่า 21,000 บาทขึ้นไป

6. ท่านเคยเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว

1. น้อยกว่า 2 ปี

2. 2 - 4 ปี

3. 3 - 7 ปี

4. 8 ปี ขึ้นไป

7. ท่านเคยมารับบริการขอรับประโยชน์ทดแทนหรือไม่

1. ไม่เคย

2. 1-3 ครั้ง

3. 4-5 ครั้ง

4. มากกว่า 5 ครั้ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ของ  
ผู้ประกันตน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย V ลงใน  ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด  (5)	เห็นด้วย มาก  (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง  (3)	เห็นด้วย น้อย  (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด  (1)
<b>การต้อนรับผู้มาขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายผู้มาติดต่องาน					
2. เจ้าหน้าที่มีการแสดงท่าทีที่เป็นมิตรกับผู้มาติดต่อ งาน					
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการ ให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีการสอบถามความต้องการและปัญหา ของผู้มาติดต่องาน					
<b>ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์</b>					
5. การอธิบายขั้นตอนการให้บริการประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ได้อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย					
6. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้ในระเบียบกฎเกณฑ์ด้วย ความแม่นยำ					
7. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจงข้อมูล ได้อย่างชัดเจน					
8. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการ ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ</b>					
9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ					
10. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ					
11. แบบฟอร์มที่ใช้เข้าใจง่าย ไม่ซ้ำซ้อน					
12. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่เข้าใจและตรงตามความต้องการ					
<b>การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว</b>					
13. ความสะดวก รวดเร็ว ที่ได้รับในการมาติดต่องาน					
14. ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
15. มีการกำหนดระยะเวลาของการให้บริการอย่างชัดเจน					
16. เวลาที่ใช้ในการรอคอยการรับบริการมีความเหมาะสม					
<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
17. ขั้นตอนการรับข้อมูลไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
18. การให้บริการ มีความสะดวก คล่องตัว					
19. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย					
20. ขั้นตอนในการให้บริการที่รายละเอียดที่ชัดเจน					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>สถานที่ อุปกรณ์ และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>					
21. สถานที่ให้บริการ มีที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางได้สะดวก					
22. อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
23. มีป้ายบอกข้อความที่จุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
24. จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับจำนวนผู้มาติดต่องาน					
<b>การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม</b>					
25. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา					
26. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ					
27. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน					
28. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					

**ประวัติผู้เขียน**

- ชื่อ - ชื่อสกุล** : นางสุมิตรา อัสวาทิพงษ์
- วัน เดือน ปีเกิด** : 3 สิงหาคม 2510
- ประวัติการศึกษา**
- ระดับปริญญาตรี** : คณะบัญชี สาขาการเงิน  
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปี 2532
- ระดับปริญญาโท** : สาขารัฐประศาสนศาสตร์  
วิชาเอกการจัดการทรัพยากรมนุษย์  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปี 2555
- ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน**
- พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน** : นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ  
สำนักงานประกันสังคม จ.นนทบุรี