

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนต่อ ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากนายจ้าง และลูกจ้างจากสถานประกอบการที่อยู่ในข่ายความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ที่เคยใช้บริการจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในเดือนมิถุนายน 2550 จำนวนทั้งสิ้น 61 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test และใช้สถิติ Pearson's Chi-Square ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 32 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นลูกจ้างบริษัท มีรายได้ 5,000-10,000 บาท/เดือน มีตำแหน่งเป็นนักปฏิบัติการและส่วนใหญ่ใช้บริการจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 เพื่อประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ในการทำงาน เวลาที่นิยมใช้บริการอยู่ในช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ ระหว่างเวลา 07.00-17.59 น. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับปานกลางทุกด้านต่อศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 โดยเฉพาะมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลสำหรับความคาดหวังต่อการบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากทุกด้านเช่นกัน ทั้งด้านเทคโนโลยี การบริการให้ข้อมูล ประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูลและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ รายได้ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจที่มีไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุและสถานที่ทำงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล อย่างไรก็ตามอายุและการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่สูงขึ้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของการใช้บริการ คือ จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ขาดความชำนาญในการให้ข้อมูล

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความเห็น认为ผู้ให้บริการควรมีความพยายามหาข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ด้วยตนเอง และพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการเข้าถึงระบบข้อมูล นอกจากนี้สำนักงานประกันสังคมควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับการให้บริการข้อมูล และปรับเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์อย่างเต็มรูปแบบเพื่อประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล