

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างระบบประกันสังคมเพื่อเป็นหลักประกันต่อการดำรงชีวิตของคนทำงานได้เริ่มขึ้นในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. 2495 ในสมัยของจอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี โดยมีนโยบายให้ประชาชนมีหลักประกันที่มั่นคงทางสังคม ซึ่งประเทศไทยมีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2533 โดยมีพันธกิจที่สำคัญ คือ การให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัวซึ่งจะก่อประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม จากพันธกิจดังกล่าว ได้ถูกนำมากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคม ปี 2548 (2005) ว่า “เป็นองค์กรชั้นนำในการบริการด้านประกันสังคม อันเป็นที่ต้องการของสังคม” ทั้งนี้ การที่จะบรรลุวิสัยทัศน์นี้ได้สำนักงานประกันสังคมจะต้องมีความพร้อมในปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ การบริหารองค์การที่ดี ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วประเทศ บุคลากรที่มีทักษะสูง และการบริหารกองทุนที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจที่สำคัญ คือ การบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน โดยในระบบได้กำหนดให้สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป (ภายหลังได้ขยายการใช้บังคับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป และตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปตามลำดับ) มีหน้าที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงแรงงาน และกำหนดอายุลูกจ้างหรือผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ โดยลูกจ้างหรือผู้ประกันตนจะได้รับความคุ้มครองใน 7 กรณี (พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533) คือ

- (1) กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
- (2) กรณีคลอดบุตร
- (3) กรณีทุพพลภาพ
- (4) กรณีตาย
- (5) กรณีสงเคราะห์บุตร
- (6) กรณีชราภาพ
- (7) กรณีว่างงาน

โดยในระยะแรกของกฎหมายประกันสังคม กำหนดให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทนใน 4 กรณี คือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ และกรณีตาย ต่อมาในวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541 สำนักงานประกันสังคมได้ขยายประโยชน์ทดแทนเพิ่มอีก 2 กรณี คือ กรณีสงเคราะห์บุตรและกรณีชราภาพ สำหรับกรณีว่างงานเป็นสิทธิประโยชน์กรณีสุดท้ายที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2547 เป็นต้นไป โดยมีผู้ประกันตนที่อยู่ในความคุ้มครองของกฎหมายประกันสังคม ณ ปัจจุบันประมาณ 8,631,072 ล้านคน สถานประกอบการมีจำนวน 378,954 แห่ง (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2550)

การดำเนินการให้บริการด้านการประกันสังคมในระยะเริ่มแรกต้องประสบกับปัญหาอุปสรรคและได้รับข้อร้องเรียนมาก เนื่องจากขนาดของกิจการเป็นกิจการขนาดเล็กและมีลักษณะไม่เป็นทางการ จึงไม่มีฝ่ายบุคคลรับผิดชอบช่วยเหลือดูแล หรือให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคม สิทธิประโยชน์ที่ได้รับกรณีต่าง ๆ ประกอบกับนายจ้างเองก็ไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบการประกันสังคมหรือใช้สิทธิอย่างไม่ถูกต้อง ส่งผลให้ผู้ประกันตนเสียสิทธิของตนเองที่พึงจะได้ ผู้ประกันตนไม่มีโอกาสหรือขาดช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม อีกทั้งนายจ้างและลูกจ้างยังมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับเงินสมทบที่จ่ายไป ซึ่งไม่คุ้มค่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเมื่อเทียบกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ซึ่งใช้สิทธิได้เฉพาะการรักษาพยาบาลเท่านั้น เป็นการคุ้มครองระยะสั้น แต่ประกันสังคมให้สิทธิประโยชน์หลายด้านเป็นการคุ้มครองระยะยาว โดยกฎหมายกำหนดให้นายจ้าง ลูกจ้าง ที่อยู่ในความคุ้มครองจะต้องมาขึ้นทะเบียนและจ่ายเงินสมทบในอัตราที่กำหนด เพื่อให้ลูกจ้าง ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอย่างครบถ้วน

ประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนจะได้รับตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 จำแนกได้ 2 ลักษณะ (อำพล สิงหโกวินท์, 2537, น. 4) คือ

1) ประโยชน์ทดแทนในรูปเงินสด (In Cash) ซึ่งจ่ายให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนที่สูญเสียรายได้เนื่องจากกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน

2) ประโยชน์ทดแทนในรูปบริการ (In Kind) ได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ (Medical care) ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมที่ตนเองเลือกโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น แพทย์จะต้องให้การรักษาพยาบาล

แก่ผู้ประกันตนตามมาตรฐานทางการแพทย์จนถึงสูงสุดการรักษา และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ผู้ประกันตนกรณีเป็นผู้ทุพพลภาพ

ปัจจุบันความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองได้เปลี่ยนแปลงไป ประชาชนมีการเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ มากขึ้น การบริการประชาชนก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ประชาชนมีความต้องการมากกว่าเดิม คือ ต้องการที่จะได้รับการบริการที่ประทับใจ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และทันกับความต้องการ สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่ให้ความสนใจในงานบริการ โดยพยายามที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มาติดต่อ ให้ได้รับความประทับใจเพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 จึงได้กำหนดการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนไว้ว่างานใดที่ไม่สามารถทำให้เสร็จภายในหนึ่งวันทำการ ต้องประกาศให้ประชาชนทราบไว้ว่า

- 1) งานที่ประชาชนจะติดต่อนั้นจะติดต่อได้ที่ไหน จะติดต่อกับใคร
- 2) จะนำหลักฐานอะไรบ้างมาประกอบเรื่อง
- 3) งานนั้น มีการปฏิบัติกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง
- 4) แต่ละขั้นตอนใช้เวลาเท่าใด
- 5) รวมเวลาที่ใช้ทั้งหมด งานจะเสร็จเมื่อใด

ทั้งนี้ได้มอบหมายให้ กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ รับนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ และทำให้เกิดผลในทางปฏิบัติ โดยยึดหลักการที่ว่า การทำงานนั้นต้องให้ได้ทั้งงาน และน้ำใจคน สำนักงานประกันสังคมจึงได้มีการแต่งตั้งอนุกรรมการประชาสัมพันธ์ขึ้น ตามมติคณะกรรมการประกันสังคม เมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2534 ประกอบด้วยผู้แทนจากฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล เพื่อให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ต่อมาได้มีการแต่งตั้งอนุกรรมการเพิ่มขึ้นในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2534 ประกอบด้วยผู้แทนจากสถานีโทรทัศน์ทุกช่อง ผู้แทนจากกรมประชาสัมพันธ์ ผู้แทนจากสำนักงานสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในระหว่าง พ.ศ. 2534-2535 การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการค่อนข้างลำบากเนื่องจากสำนักงานประกันสังคมขาดแคลนบุคลากรในการดำเนินงาน จนกระทั่งสำนักงานประกันสังคมได้จัดตั้งหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ ขึ้น คือ ศูนย์สารนิเทศ (Information Center) ตามคำสั่ง ที่ 051/2536 เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2536 เป็นกองภายใน (internal division during request for approval) มีภารกิจในการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ และสร้างภาพพจน์ให้แก่สำนักงานประกันสังคม ซึ่งในเบื้องต้นประกอบด้วย ฝ่ายข่าว ฝ่ายนิเทศ ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ โดยมี

แผนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ฯลฯ ซึ่งที่ผ่านมา สำนักงานประกันสังคมดำเนินการประชาสัมพันธ์กับผู้ประกันตนทั่วภูมิภาคที่หลากหลายอาชีพ หลากหลายระดับการศึกษาอาจยังมีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การดำเนินการประชาสัมพันธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ อาจยังไม่ครอบคลุมอย่างกว้างขวางพอ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง คือ สำนักงานประกันสังคมยังขาดการสำรวจและประเมินความต้องการของผู้ประกันตนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์หรือสื่อที่ใช้ยังไม่เป็นที่สนใจหรือมีเนื้อหาเยิ่นเย้อเกินไป

ต่อมาในปี 2537 กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้มีนโยบายในด้านการให้บริการแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้ประกันตน ในเรื่องนี้สำนักงานประกันสังคมได้ติดต่อกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ติดตั้งหมายเลขโทรศัพท์ 4 ตัว จัดตั้งเป็นศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แก่ผู้ประกันตน โดยขอติดตั้งโทรศัพท์ระบบเลขหมายพิเศษ 4 ตัว จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และได้ดัดแปลงหมายเลข 7 ตัว จำนวน 10 เครื่อง เป็นหมายเลข 4 ตัว คือ 1506 ผูกอบรมพนักงาน จำนวน 14 คน ให้ได้รับความรู้เรื่องการประกันสังคมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเป็นเวลา 2 เดือน เพื่อมาเป็นเจ้าหน้าที่ในการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ มีการจัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวบรวมคำถามคำตอบที่สำคัญสำหรับพนักงานในการตอบปัญหาทางโทรศัพท์พร้อมทั้งระบบ ON-LINE ในการตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกันตน และได้จัดพิมพ์โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ 1506 จำนวน 40,000 แผ่น เพื่อส่งให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ และสถานประกอบการ รวมทั้งสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมให้ช่วยประชาสัมพันธ์แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน

ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม (1506) จึงเป็นที่นิยมของผู้ประกันตนและเกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้นทุกที เนื่องจากข้อกฎหมายและแนวทางปฏิบัติของสำนักงานประกันสังคมได้เปลี่ยนแปลงไป และมีรายละเอียดที่เพิ่มมากกว่าเดิม และโดยเหตุที่บริการลักษณะนี้เป็นบริการที่มีราคาถูกและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้ประกันตน และผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ต้องเดินทางมาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม เป็นการประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย อีกทั้งผู้ประกันตนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดใกล้เคียงกรุงเทพมหานครก็สามารถใช้บริการนี้ได้ในอัตราเดียวกับผู้ประกันตนในกรุงเทพมหานคร จึงทำให้ปริมาณผู้โทรศัพท์สอบถามเข้ามามีจำนวนมากถึง 800-1,000 รายในวันทำการปกติ และ 100-200 ราย ในวันหยุดราชการ ในจำนวนนี้มีหลายครั้งที่ผู้โทรศัพท์สอบถาม เข้ามาไม่สามารถติดต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ได้ เนื่องจากสายแน่น จากข้อมูลขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยพบว่าเฉพาะเดือนธันวาคม 2538 ผู้ที่ไม่สามารถติดต่อเข้ามาได้มีถึง 3,587 ราย เฉลี่ยวันละ 120 ราย เพื่อเป็นการบรรเทาความหนาแน่นของศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ 1506 และเพื่อให้

บุคลากรในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดโดยรอบกรุงเทพฯ และจังหวัดที่มีจำนวนผู้ประกันตนเป็นจำนวนแสนคนขึ้นไป ได้สามารถปฏิบัติการกิจของตนได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดในการมาตอบรับปัญหาทางโทรศัพท์ ปี 2540 สำนักงานประกันสังคมจึงจัดโครงการขยายศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม (1506) ไปสู่ส่วนภูมิภาค เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

ในปี 2547 นโยบายรัฐบาลที่ขยายความคุ้มครองการประกันสังคมในกรณีการประกันการว่างงาน สำนักงานประกันสังคมจึงจำเป็นต้องขยายศูนย์บริการให้มีขีดความสามารถรองรับการให้บริการดังกล่าว ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกันตน สถานประกอบการ บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนผู้สนใจทั่วไป ให้สามารถติดต่อและรับข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคมได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยเปิดช่องทางการติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย บริการที่มีให้ ได้แก่ การให้ข้อมูลเรื่องสิทธิผู้ประกันตน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ชี้แจงตอบข้อข้องใจต่าง ๆ และการติดตามแก้ไขปัญหา ดังนั้นทางสำนักงานประกันสังคมจึงมีนโยบายที่จะเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการข้อมูลประกันสังคมที่มีลักษณะเป็นสื่อเฉพาะกิจ (Call Center) ของศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 โดยวิธีเช่าระบบบริการข้อมูลที่สมบูรณ์แบบจากภาคเอกชน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดให้มีภารกิจแผนงานด้านการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่งานบริการประกันสังคมเชิงรุกทั้งภายในและภายนอก โดยกำหนดเป็นสาระสำคัญประการที่ 4 ในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานปี พ.ศ. 2548 โดยส่งเสริมการสร้างและรักษาภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (รายงานประจำปี 2547 สำนักงานประกันสังคม, 2547, น. 75)

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาซึ่งประโยชน์ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมและเข้าถึงกลุ่มผู้ประกันตน อีกทั้งเพื่อให้การวางแผนการประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องตามความต้องการการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ประกันตนมากที่สุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของการใช้ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506” ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ข้อมูล
2. ศึกษาเฉพาะการใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ที่รับบริการจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ทั้งนายจ้างและลูกจ้างทั่วประเทศ ระหว่างวันที่ 23 กรกฎาคม-15 กันยายน 2550

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ให้ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

1. ผู้ประกันตน หมายถึง ผู้ที่เป็นสมาชิกกองทุนประกันสังคม ประกอบด้วยนายจ้างและลูกจ้างตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 โดยลูกจ้างที่เริ่มเข้าทำงานอายุ 15 ปีบริบูรณ์ และ 60 ปีบริบูรณ์ และอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป
2. การใช้ประโยชน์ หมายถึง การที่ลูกจ้าง นายจ้าง ใช้ประโยชน์จากบริการของศูนย์บริการข้อมูล 1506 ได้แก่ แผ่นพับ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ วารสาร เทปวีดีโอ การจัดฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น
3. แผนการประชาสัมพันธ์ หมายถึง แผนแม่บทในการประชาสัมพันธ์
4. สำนักงานประกันสังคม หมายถึง หน่วยงานราชการมีฐานะเท่าเทียมกรม อยู่ภายใต้กระทรวงแรงงาน

ศูนย์บริการข้อมูล 1506 หมายถึง สื่อเฉพาะกิจของศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็นหน่วยประชาสัมพันธ์ให้บริการแก่นายจ้างและลูกจ้างในการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม

5. ความคาดหวัง หมายถึง การที่ผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการศูนย์ข้อมูลประกันสังคม 1506 มีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการจากศูนย์ในด้านข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

5.1 การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร การแก้ปัญหาต่าง ๆ และรับเรื่องร้องเรียน ให้มีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

5.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ให้บริการข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และมีความน่าเชื่อถือ

5.3 เทคโนโลยีที่มีความทันสมัย

5.4 ประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลที่ดี

6. ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่ผู้ประกันตนได้รับการตอบสนองในทางบวกจากบริการของศูนย์ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

6.1 การบริการให้ข้อมูล

6.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

6.3 เทคโนโลยี

6.4 ประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูล

ข้อจำกัดในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ที่ใช้บริการที่เป็นนายจ้างและลูกจ้างจากสถานประกอบการทั่วประเทศที่เคยใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในเดือนมิถุนายน 2550 สาเหตุที่เลือกใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เนื่องจากผู้ใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 จะสามารถให้ข้อมูลตามประสบการณ์ที่เคยได้รับมาจากการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในความเป็นจริงเมื่อผู้ศึกษาประสานงาน ไปยังนายจ้างและลูกจ้างพบว่า ส่วนใหญ่ลูกจ้างมีการลาออกจากการงานและเป็นลูกจ้างที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่อนุญาตให้ลูกจ้างออกมารับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติหน้าที่ ผู้ศึกษาจึงไม่สามารถทราบได้ว่านายจ้างและลูกจ้างได้รับแบบสอบถามที่จัดส่งหรือไม่ อีกทั้งระยะเวลาที่ใช้ ในการสำรวจสั้นเกินไป เนื่องจากต้องทำตามเวลาที่กำหนดไว้ในวิชานิติพนธ์

นอกจากนี้ การบริการให้ข้อมูลของผู้ประกันตนจากศูนย์บริการสอบถามข้อมูล บางองค์กรเป็นของเอกชน ดังนั้น ตัวเลขปริมาณการเข้าไปใช้ศูนย์จึงถือเป็นความลับทางธุรกิจ ซึ่งยากที่จะนำตัวเลขมาวิเคราะห์ผลความแตกต่างหรือปริมาณการใช้ที่แท้จริงของแต่ละบริษัทได้