

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 รวมทั้งปัญหา อุปสรรคของการใช้ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2550 จนถึงเดือนกันยายน 2550 จากนายจ้างและลูกจ้างจากสถานประกอบการที่อยู่ในข่ายความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ที่เคยใช้บริการจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในเดือนมิถุนายน 2550 จำนวนทั้งสิ้น 61 ราย ใช้แบบสอบถาม ส่วนสถิติที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test และใช้สถิติ Pearson's Chi-Square วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.2 มีอายุต่ำกว่า 32 ปี ร้อยละ 54.1 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 63.9 เป็นลูกจ้างมากที่สุดร้อยละ 96.7 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระหว่าง 5,000-10,000 บาท มีตำแหน่งเป็นนักปฏิบัติการ ร้อยละ 75.4 และทำงานในบริษัท ร้อยละ 83.6

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

2.1 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.2 รู้จักศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 จากเพื่อน/ญาติ บุคคลที่รู้จักแนะนำ

2.2 แรงจูงใจในการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 คือ มีความสะดวกในการสอบถามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 62.3) และมีความสะดวกรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละสถานการณ์ (ร้อยละ 59.0)

2.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 เพื่อติดต่อส่วนตัวมากที่สุดร้อยละ 83.6 เพื่อติดต่อในการประกอบการร้อยละ 16.4

2.4 ช่วงวัน-เวลา การใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 คือ ช่วงวันจันทร์-ศุกร์ มากที่สุดร้อยละ 83.6 ช่วงเวลา 07.00 น.-17.59 น. ร้อยละ 86.9

2.5 การใช้ประโยชน์จากบริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 96.7 มีความเห็นว่าได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้น และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือร้อยละ 93.7

3. ความพึงพอใจและความคาดหวังจากการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

3.1 ความพึงพอใจจากการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยี และด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล พบว่า

1. ด้านการบริการให้ข้อมูล ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) โดยพบว่าความพึงพอใจจากการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูง ลำดับแรก คือ การรับเรื่องร้องเรียน การให้ข้อมูลทั่วไป และการตรวจสอบฐานข้อมูล

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) โดยพบว่าความพึงพอใจจากการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูง ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ภาษาที่ใช้มีความเข้าใจง่าย และ ความสุภาพทุกครั้ง ที่ให้บริการ

3. ด้านเทคโนโลยี ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) โดยพบว่าความพึงพอใจจากการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูง

4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) โดยพบว่าความพึงพอใจจากการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม

1506 ที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูง ลำดับแรก คือ ข้อมูลที่ทันสมัย ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล และให้บริการครอบคลุมทุกด้าน

3.2 ความคาดหวังจากการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยี และด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล พบว่า

1. ด้านการบริการให้ข้อมูล ภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) โดยพบว่าความคาดหวังต่อการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูง ลำดับแรก คือ ได้ข้อมูลละเอียดลึกซึ้ง การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จะทำได้เป็นอย่างดี และ การร้องเรียนสามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) โดยพบว่าความคาดหวังจากการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูง ลำดับแรก คือ ขยายระยะเวลาสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อรองรับการให้บริการมากขึ้น รับฟังปัญหาด้วยความเต็มใจ ให้ความเสมอภาคในการบริการ และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการมากขึ้น

3. ด้านเทคโนโลยี ภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) โดยพบว่าความคาดหวังจากการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูง ลำดับแรก คือ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติ มีการพัฒนาระบบการให้บริการทั้งภายนอกและภายในองค์กรด้วยความคล่องตัวและรวดเร็ว และผู้ให้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ขณะสอบถามข้อมูล

4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ ภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) โดยพบว่าความคาดหวังจากการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูง ลำดับแรก คือ การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการทราบจากการให้บริการด้วยความสะดวกและไม่ยุ่งยาก ชับช้อน และการให้คำตอบโดยการไม่ต้องเสียเวลาการนำเข้าหาหรือไปยังกองต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงาน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

4.1 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 มีดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ รายได้ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านอายุและสถานที่ทำงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล

4.2 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังต่อการใช้บริการศูนย์ข้อมูลประกันสังคม 1506 มีดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้ ตำแหน่งงานและสถานที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลและประสิทธิภาพของบริการแตกต่างกัน

4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจและความคาดหวัง

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจและความคาดหวังจากการใช้ประโยชน์ต่อศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ด้วยค่า Pearson's Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าปัจจัยทางด้านอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ทั้งในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าในการใช้ประโยชน์จากจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 สามารถนำมาใช้วางนโยบายเพื่อพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ

1.1 นายจ้าง ลูกจ้างในสถานประกอบการซึ่งเป็นผู้ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ควรพยายามศึกษาหาข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ด้วยตนเองหรือพัฒนาความสามารถตนเองในด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการเข้าถึงระบบบริการข้อมูล

1.2 จากการที่บุคลากรในสถานประกอบการที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่าเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมบางครั้งเข้าระบบค่อนข้างยากหรือเข้าระบบไม่ได้เลย ส่งผลให้ผู้ให้บริการขาดความอดทนที่จะเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ กรณีเช่นนี้ ผู้ให้บริการควรทำความเข้าใจกับข้อจำกัดทางเทคโนโลยีที่อาจมีความซับซ้อนได้ในบางครั้ง ซึ่งผู้ให้บริการควรสะท้อนสิ่งเหล่านี้ให้หน่วยงานได้รับทราบ

2. ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

2.1 ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อรองรับปริมาณการให้บริการอย่างเพียงพอ สามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอคอยนาน และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง

2.2 สำนักงานประกันสังคมควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการข้อมูลอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์ เพื่อให้มีความรู้รอบคอบในทุกด้าน พร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วนทุกขั้นตอน สามารถแก้ไขปัญหาและแนะนำแนวทางให้ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงประโยชน์ตามสิทธิที่ควรจะได้รับ

3. สำนักงานประกันสังคม

3.1 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างรู้จักศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 จากเพื่อน/ญาติ บุคคลที่รู้จักแนะนำ ดังนั้นศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม ในฐานะเป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ จึงต้องมีการดำเนินการเชิงรุกในการเร่งโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ให้เป็นที่รู้จักในหมู่ผู้ประกันตนอย่างแพร่หลาย และเพื่อให้สามารถจดจำ และนึกถึงศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 เป็นแห่งแรกเมื่อต้องการทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น เพิ่มเวลาออกสเปคตต่าง ๆ ทางวิทยุ โทรทัศน์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางหนังสือพิมพ์ ฯลฯ หรือประสานงานระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับสถานประกอบการ โดยให้ความสำคัญกับบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัท ซึ่งเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกันตนที่เป็นนายจ้าง และลูกจ้างกับสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนโครงการต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ประกันสังคม เช่น เสี่ยงตามสาย หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อสามารถทำให้นายจ้างและลูกจ้างปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามกฎหมายของสำนักงานประกันสังคม

3.2 กำกับดูแลการทำงานขององค์กรในการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ โดยเน้นที่คุณภาพงาน รูปแบบของการประชาสัมพันธ์ที่มีแบบแผน ตลอดจนติดตามการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก รวมทั้งและผู้ประกันตน

3.3 มีนโยบายในการติดตามประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของ ศูนย์สารนิเทศสำนักงานประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยมีการประเมินความรู้ลูกค้า นายจ้าง ที่สำนักงานประกันสังคมให้การฝึกอบรมแล้ว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการข้อมูล และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักสำหรับผู้ประกันตนมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่ควรศึกษาต่อในอนาคต

1. ศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการสอบถามข้อมูลระหว่างศูนย์บริการข้อมูลอื่นกับศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506
2. ศูนย์สารนิเทศ ควรศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการพัฒนาบุคลากร และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลการศึกษามากำหนดเป็นนโยบายของสำนักงานประกันสังคมต่อไป