

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งในการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคมเนื่องจาก รัฐบาลต้องการสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนที่มีรายได้น้อยไม่ให้ได้ รับความเดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิตเมื่อขาดรายได้ โดยการเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุขร่วมกัน รับผิดชอบต่อสังคมด้วยการออมโดยมีหลักการสำคัญเพื่อมุ่งให้ประชาชนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือตนเองและครอบครัวในยามที่ไม่มีรายได้ หรือมีรายได้ลดลง ไม่เพียงพอก่อการครองชีพ โดยไม่เป็นภาระให้กับผู้อื่นและสังคม ซึ่งลูกจ้างผู้มีรายได้จะต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน ประกันสังคมส่วนหนึ่งและเมื่อได้รับความเดือดร้อน กองทุนประกันสังคม จะจ่ายประโยชน์ ทดแทนให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ได้รับความเดือดร้อน ตามหลักเกณฑ์และระเบียบที่กำหนด นับเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนทุกคนว่าเมื่อได้รับความเดือดร้อน จะ ได้รับการดูแลโดยระบบประกันสังคม

ในประเทศไทยเริ่มมีพระราชบัญญัติประกันสังคมที่มีผลบังคับใช้ครั้งแรกเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 โดยมีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นมารับผิดชอบดำเนินงานมีฐานะ เทียบเท่ากรม โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนเป็นระยะๆ ดังนี้-

ระยะแรก วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 ได้ให้การคุ้มครองลูกจ้างในสถานประกอบการ ตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ให้สิทธิประโยชน์ 4 กรณี ได้แก่ กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย กรณีทุพพล ภาพ กรณีตาย และกรณีคลอดบุตร มีการจัดเก็บเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมจาก 3 ฝ่าย ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้างและรัฐบาล ฝ่ายละเท่าๆ กัน ในอัตราร้อยละ 1.5 ของค่าจ้างซึ่งค่าจ้างที่นำมาคำนวณ สูงสุดไม่เกินเดือนละ 15,000.00 บาท ไม่ต่ำกว่า 1,650.00 บาท โดยนำส่งสำนักงานประกันสังคม เดือนละครั้ง

ระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2536 ได้ขยายความคุ้มครองออกไปยังสถาน ประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ให้สิทธิประโยชน์ 4 กรณีเหมือนระยะแรก

ระยะที่ 3 เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541 ได้ให้สิทธิประโยชน์เพิ่มอีก 2 กรณี คือ กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ โดยจัดเก็บเงินสมทบเพิ่มอีกฝ่ายละเท่าๆ กัน ในอัตราร้อยละ 3

ของค่าจ้าง แต่เนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2540 จึงได้มีประกาศจากสำนักงานประกันสังคมลดอัตราเงินสมทบใน 2 กรณี เหลือร้อยละ 1 ของค่าจ้าง ตั้งแต่ปี 2541-2543 และตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นไป จัดเก็บร้อยละ 3 ของค่าจ้าง

ระยะที่ 4 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 ได้ขยายความคุ้มครองออกไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป โดยให้สิทธิประโยชน์ 6 กรณี ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ

ระยะที่ 5 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2547 ได้ขยายความคุ้มครองเพิ่มอีก 1 กรณีคือ กรณีว่างงาน โดยนายจ้างและลูกจ้างต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มอีกร้อยละ 0.50 ของค่าจ้าง และรัฐบาลสมทบด้วยร้อยละ 0.25 ของค่าจ้าง

ในปัจจุบันผู้ประกันตนจะต้องถูกหักเงินค่าจ้าง 5% และนายจ้างจ่ายสมทบให้อีก 5 % รวมเป็นเงินถึง 10 % ที่ต้องส่งให้สำนักงานประกันสังคมเป็นประจำทุกเดือนการที่ต้องถูกหักเงินทุกเดือนไม่ว่าจะเต็มใจหรือไม่เต็มใจทำให้ผู้ประกันตนต่างคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากสำนักงานประกันสังคมซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานประกันสังคมที่ต้องการให้บริการที่ดีแก่ผู้ประกันตนเช่นกัน

การบริการประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญอย่างหนึ่งของสำนักงานประกันสังคมและเป็นเป้าหมายสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดิน คือการให้ประชาชนได้รับบริการจากรัฐด้วยความสะดวก รวดเร็ว เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการผู้มารับบริการสามารถเข้าใจขั้นตอนและวิธีการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเป็นอย่างดีแต่ในทางปฏิบัติจะเห็นได้ว่านับตั้งแต่มีการดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกันสังคมปี พ.ศ. 2533 เป็นต้นมา สำนักงานประกันสังคมได้พยายามปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุดแต่ยังพบว่านายจ้างและลูกจ้างผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนและจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมยังไม่พอใจในการให้บริการเพราะต่างคาดหวังว่าจะได้รับการที่ดีจากสำนักงานประกันสังคม แต่ปรากฏว่าเมื่อไปใช้บริการต่างๆ ยังพบปัญหาและอุปสรรคบางประการที่เกิดขึ้นในการให้บริการรวมถึงกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนที่ทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมเอง รวมถึงนายจ้างและผู้ประกันตนด้วย

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

การที่สำนักงานประกันสังคมได้เริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 ถึงปัจจุบัน ได้ขยายความคุ้มครองจนครบสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณี และได้บังคับใช้กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 ประกอบกับการขยายตัวทาง

เศรษฐกิจของประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการจัดตั้งสถานประกอบการเพิ่มมากขึ้น จากเหตุดังกล่าวทำให้มีจำนวนผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น และจำนวนผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการก็มีเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535-2546 จากการเปรียบเทียบสถิติของกองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม พบว่าในปี พ.ศ. 2535 มีจำนวนผู้ประกอบการเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร 2,131,872 ราย มีผู้ประกอบการมารับบริการประโยชน์ทดแทนจำนวน 26,924 ราย เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2546 ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวน 2,641,480 ราย มีผู้ประกอบการมารับบริการประโยชน์ทดแทนเป็นจำนวนถึง 464,256 ราย จะเห็นว่ามีจำนวนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว สำนักงานประกันสังคมจึงได้ขยายการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมเขต/สาขา เพื่อกระจายพื้นที่การให้บริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ นายจ้างและลูกจ้าง ผู้ประกันตนให้สามารถชำระเงินสมทบหรือขอรับประโยชน์ทดแทนได้จากสำนักงานเขตหรือสำนักงานสาขา ซึ่งใกล้กับสถานที่ทำงานโดยไม่ต้องเดินทางไปสำนักงานประกันสังคมสำนักงานใหญ่เพียงแห่งเดียว การขยายพื้นที่การให้บริการได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2537 ในปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบบริหารงานใหม่ โดยในกรุงเทพมหานครได้แบ่งหน่วยงานบริการแยกตามเขตพื้นที่ จำนวน 10 เขต ดังนี้-

เขตพื้นที่ 1 มีเขตความรับผิดชอบ 4 เขต คือ เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตพระนคร เขตสัมพันธวงศ์

เขตพื้นที่ 2 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขต คือ เขตจตุจักร เขตดอนเมือง เขตบางซื่อ เขตบางเขน เขตหลักสี่

เขตพื้นที่ 3 มีเขตความรับผิดชอบ 4 เขต คือ เขตดินแดง เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตห้วยขวาง

เขตพื้นที่ 4 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขต คือ เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตยานนาวา เขตสาทร เขตบางคอแหลม

เขตพื้นที่ 5 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขต คือ เขตคลองสาน เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตบางพลัด

เขตพื้นที่ 6 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขต คือ เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา เขตบางแค เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม

เขตพื้นที่ 7 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขต คือ เขตจอมทอง เขตทุ่งครุ เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราชบุรีบูรณะ

เขตพื้นที่ 8 มีเขตความรับผิดชอบ 6 เขต คือเขตคลองเตย เขตบางนา เขตประเวศ เขตพระโขนง เขตวัฒนา เขตสวนหลวง

เขตพื้นที่ 9 มีเขตความรับผิดชอบ 5 เขตคือ เขตคันนายาว เขตบางกะปิ เขตลาดพร้าว เขตวังทองหลาง เขตบึงกุ่ม

เขตพื้นที่ 10 มีเขตความรับผิดชอบ 6 เขตคือ เขตคลองสามวา เขตมีนบุรี เขตลาดกระบังเขตสะพานสูง เขตหนองจอก เขตสายไหม

ในแต่ละเขตพื้นที่แบ่งการบริหารองค์กรออกเป็น 5 ฝ่ายคือ 1. ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ 2. ฝ่ายประโยชน์ทดแทน 3. ฝ่ายการเงินและบัญชี 4. ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์ 5. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป การที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เป็นเขตพื้นที่ใหม่ที่ แยก ออก มาจากเขตพื้นที่ 2 เริ่มเปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2547 โดยให้บริการครอบคลุมเขตการปกครองในกรุงเทพมหานคร 5 เขต คือ 1.เขตบางแค 2. เขตหนองแขม 3. เขตตลิ่งชัน 4.เขตทวีวัฒนา 5.เขตภาษีเจริญ และเป็นสำนักงานประกันสังคมแห่งแรกที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าโดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ศูนย์การค้าฟิวเจอร์ปาร์คบางแค ชั้น 3 ถนนเพชรเกษม แขวงบางแค เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160 เปิดให้บริการเวลา 08.30 น.ถึงเวลา 16.30 น. มีจำนวนผู้ประกันตนทั้งสิ้น 148,600 คน และมีผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการสิทธิประโยชน์ทดแทนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดเฉลี่ยประมาณเดือนละ 9,022 ราย

หลักการของกองทุนประกันสังคมเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์และเป็นหลักประกันให้แก่ผู้ประกันตนมีความมั่นคงในชีวิต ทำให้ผู้ประกันตนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งผู้ประกันตนทุกคน โดยเฉพาะผู้ประกันตนระดับผู้ใช้แรงงาน ต่างคาดหวังว่า เมื่อต้องถูกหักเงินค่าจ้างเดือนละ 5% เข้ากองทุน ในขณะที่ตนเอง ยังมีสุขภาพแข็งแรงยังสามารถทำงาน มีรายได้ เลี้ยงตัวเอง และครอบครัว เมื่อถึง คราวที่ตนเอง เจ็บป่วย ขาดรายได้หรือรายได้ลดลง ต้องไปใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคม ด้านประโยชน์ ทดแทน ตามสิทธิ ที่ควรได้ทั้ง 7 กรณี ก็ควรได้รับการที่ดีจากสำนักงานประกันสังคม ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจในภาคเอกชน เป็นเสมือนนายจ้างที่มีหน้าที่ต้องหักเงินค่าจ้างของลูกจ้างเดือนละ 5% และต้องจ่ายเงินสมทบในส่วนของนายจ้างอีก 5% รวมเป็น 10% ของค่าจ้างที่ต้องส่งให้สำนักงานประกันสังคม เป็นประจำทุกเดือน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม และศึกษาข้อเสนอแนะตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงาน ประกันสังคมเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลแก่สำนักงานประกันสังคมเพื่อนำไป

ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ประกันตนในภาพรวมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

อายุ

สถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา

อาชีพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการประกันสังคม

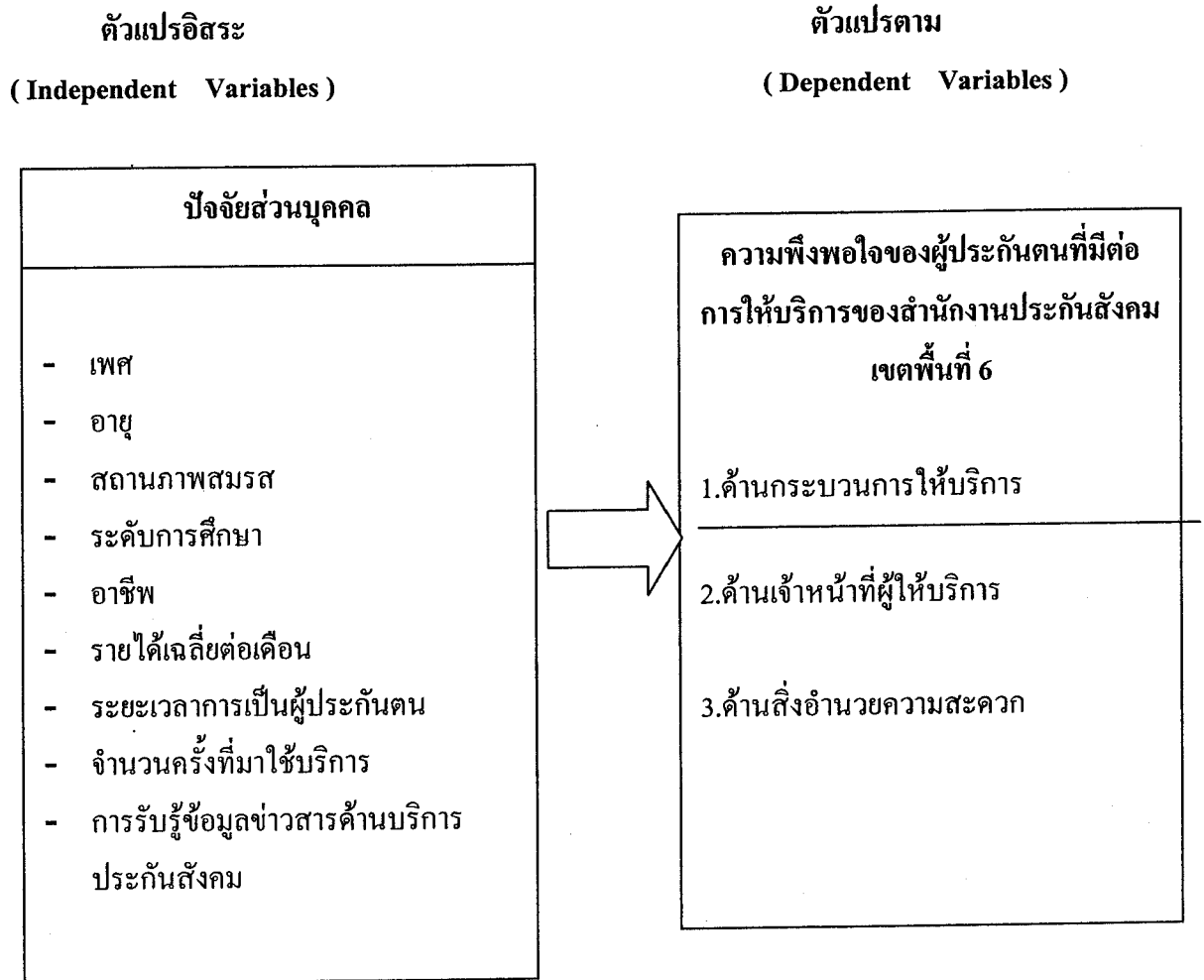
3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ใน 3 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน

4.2 ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน

4.3 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน

4.4 ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน

4.5 ผู้ประกันตนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน

4.6 ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน

4.7 ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน

4.8 ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน

4.9 ผู้ประกันตนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการประกันสังคมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เน้นการศึกษาเฉพาะการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ใน 3 ด้านคือ 1. ด้านกระบวนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งเป็นเขตศูนย์กลางการให้บริการแก่ผู้ประกันตนจากพื้นที่เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตคลองสาน เขตทวีวัฒนา

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจของผู้ประกันตน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ประกันตนที่ตอบสนองต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ซึ่งจะตอบสนองใน 2 ด้าน คือ 1. ด้านบวกคือพอใจหรือเห็นด้วย 2. ด้านลบคือไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

6.1.1 ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ประกันตนที่ตอบสนองต่อขั้นตอนต่างๆของการให้บริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ประกันตนตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้บริการจนเสร็จสิ้น ได้แก่

- 1) ความชัดเจนของขั้นตอนในการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ
- 2) ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้
- 4) ความสะดวกในการรับสิทธิประโยชน์ทดแทนในกรณีต่างๆของ

ผู้ประกันตน

6.1.2 ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ประกันตนที่ตอบสนองต่อบุคลากรที่อยู่ในขั้นตอนการให้บริการผู้ประกันตน ได้แก่

- 1) กิริยามารยาทสุภาพ หน้าตายิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ
- 2) มีความรู้ความเข้าใจในงาน พร้อมให้บริการตลอดเวลา
- 3) มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ
- 4) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

6.1.3 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ประกันตนที่ตอบสนองต่อความสะดวกสบายของอาคารสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ได้แก่

- 1) ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อ สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งรอรับบริการ, ที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ มีการปรับอุณหภูมิแสงสว่างที่เหมาะสม
- 2) ป้ายบอกทิศทางชัดเจน เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ มีจุดบริการนำดื่ม ห้องน้ำโทรศัพท์สาธารณะ หนังสือพิมพ์ มีไว้บริการอย่างเพียงพอ
- 3) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

6.2 ผู้ประกันตน หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ที่มาขอรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

6.3 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการแก่สถานประกอบการและผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในกรุงเทพมหานครที่ครอบคลุมเขตบางแค เขตหนองแขม เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา เขตภาษีเจริญ

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 ทำให้ได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

7.2 นำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาวิธีการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

7.3 สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับรวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัยในประเด็นเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป