

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้ารวบรวมแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญและลักษณะของการบริการ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประกันสังคม
 - 4.1 หลักการประกันสังคม
 - 4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมไทย
 - 4.3 การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญและลักษณะของการบริการ

การบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Countries-NIC) ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่และระบบข่าวสารต่างๆ ได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการขยายตัวมากขึ้น จะพบว่าอุตสาหกรรมการบริการมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ความเป็นอยู่ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของประชาชนดีขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษาและรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อน ส่งผลให้ความต้องการในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการอำนวยความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น อาชีพบริการจึงมีความหลากหลายและมีบทบาทในสังคมมากยิ่งขึ้น

วัชร วัชรเสถียร (2539) ได้กล่าวถึงความสำคัญ ของการบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ

ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ

ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ

ช่วยรักษานักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจนั้น

2. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการ จึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงาน และทำรายได้ดี

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2539 : 45) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการ หมายถึงกิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าตัวอย่างเช่น โรงงานอุตสาหกรรมได้ผลิตอุปกรณ์ชิ้นมาขึ้นหนึ่งแล้วขายผ่านพ่อค้าปลีก ในแง่ของการบริการที่จะต้องมีการขายอุปกรณ์ชิ้นนั้น ได้แก่ การติดตั้ง การซ่อม การให้เช่า การฝึกอบรมคนให้รู้จักวิธีใช้ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การขายต่อ

กรอนรูส์ (Gronroos, 1990) ได้ขยายคำว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจการหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ

สโบล (Sabolo, 1975) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

วัชร วัชรเสถียร (2539) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสำคัญ สะดวกรวดเร็ว ให้ความสำคัญธรรมชาติและความสะดวก ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ซึ่งตามความหมายดังกล่าวทำให้อธิบายลักษณะเฉพาะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)

การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงซื้อ เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)

การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการเหล่านั้นได้ การผลิตและการบริโภคของการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคทีหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตของการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อหรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

3. ไม่แน่นอน (Variability)

การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการของเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

การบริการไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะทำให้เกิดเป็นความสูญเปล่า เนื่องจากไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา เพราะความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้นการบริการจึงต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมสำหรับไว้บริการให้กับผู้มารับบริการเมื่อใดก็ได้การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่รับบริการ ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจจะซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าโดยทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้ารับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาแล้ว

จากความหมายของการบริการและลักษณะเฉพาะของการบริการทำให้เกิดแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจกระทำได้นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลิตภัณฑ์ สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการ

ระบบบริการเป็นสิ่งสำคัญที่หลายองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนต่างตระหนักถึงและสร้างความแตกต่างในด้านบริการ เพื่อการรักษาระดับการให้บริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ได้มาตรฐานเป็นที่พึงพอใจ โดยคำนึงถึงบริการที่ให้อาจมีคุณภาพเพียงพอหรือไม่

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537:171) ได้ให้ความหมายของการบริการที่มีคุณภาพในแนวคิดทางการตลาดว่า คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ นั่นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า (Conformance to Requirement) ซึ่งเป็นผู้ได้รับ

ประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้นๆ เนื่องจากคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Out come) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2538:234) ได้ให้ความหมายของการให้บริการที่มีคุณภาพว่า หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการ ที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความโดดเด่นโดยตรง หรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจ จากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยนสัมผัส มีประสบการณ์ทดลองใช้เป็นต้น

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2539:1) กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพคือการที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

พารัสซัวรามาน (Parasuraman, 1985:41-45) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพหมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการมีลักษณะสำคัญ กล่าวคือ สิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยกได้ และเก็บรักษาไม่ได้ คุณภาพบริการจึงถูกประเมินจากทั้งกระบวนการของการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในบางครั้งมีความสำคัญมากกว่าผลของการบริการโดยได้ศึกษาตัวกำหนดคุณภาพบริการได้ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ หรือความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (Responsive)
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างดี
 - 2.4 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

- 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ(Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้รับบริการรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน
 - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
5. การให้เกียรติ(Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
 - 5.2 การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม (Communication)ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
 - 7.1 คุณภาพของงานมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (security)
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพเช่น เครื่องมือ อุปกรณ์มีความสะอาดปลอดภัย
9. ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (understanding)ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและการเอาใจใส่ผู้รับบริการ
10. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่บริการให้สวยงาม สะอาด

เซซาห์ม(Zeithaml ,1988:35-48) ได้พัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจโดยสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพบริการโดยมีตัวชี้วัด 5 ประการที่เรียกว่า “RATER” ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้(Reliability)

หมายถึง การบริการนั้นจะต้องถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรกและทุกครั้งที่ได้รับบริการ ต้องมีความสม่ำเสมอและบริการทุกครั้งต้องได้ผลดีเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นที่พึงได้

2. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

การที่จะให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ได้นั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ ความสุภาพน่าเชื่อถือความเป็นมิตร ความสะอาดปราณีตในการปรากฏต่อสายตา ผู้รับบริการมีความซื่อสัตย์ มีคุณค่าน่าไว้วางใจ มีความปลอดภัยจากอันตรายต่อร่างกายและทรัพย์สิน

3. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibles)

เนื่องจากคุณภาพบริการสามารถประเมินการเปรียบเทียบจากการบริการที่ได้รับจริง การบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกทางกายภาพจะทำให้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้ข้อมูลในการบริการ การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อ และความมีอัธยาศัยไมตรี

4. ความเอาใจใส่ (Empathy)

ผู้ให้บริการจะต้องมีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการ รู้จักผู้รับบริการและจำผู้รับบริการได้ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการได้ง่าย

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างรวดเร็วและชี้แจงการให้บริการทุกครั้ง

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2528:12) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติคนเพื่อผู้อื่น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข โดยมีหลักการให้บริการ 5 ข้อ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ของบริการที่องค์กรควรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ต้องทำไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการ
3. หลักความเสมอภาค บริการนั้นจะต้องบริการทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่มีใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ในลักษณะที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช , สำนักศึกษาต่อเนื่อง (2538: 2-3) กล่าวถึงการสร้างความสำเร็จในงานบริการผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงแนวทางการสร้างเสริมงานบริการ 6 ประการ หรือ 5P1S ดังนี้

1P=Place สถานที่ จะต้องสะอาดเป็นระเบียบ สะดวกสบาย สวยงาม และมีความปลอดภัย รวมทั้งทำเลที่ตั้ง ทางเข้า ออกสะดวก

2P=Price ราคา ต้องพอประมาณ ไม่แพงเกิน

3P=Produce ผลผลิตต้องดี มิใช่ผลิตแล้วไม่มีคุณภาพ หรือเน่าเสียหมด

4P=Promote ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบทั่วถึง มีเอกสารแผ่นพับ ไปสเตอร์ที่สวยงาม สะดุดตา สะดุดใจ

5P=Person บุคลากรหรือพนักงานต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการต้องใกล้ชิดผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงต้องลงมาใกล้ชิด ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการในทุกๆ จุด

1S=Service งานบริการ เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้บริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยผู้ให้บริการควรมีจิตสำนึกในงานบริการ และตระหนักถึงเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติพิเศษ ของผู้ให้บริการ
2. มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาที่จะคอยให้บริการ
3. มีความเป็นมิตร รู้จักยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ
4. ตระหนักถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งพนักงานและสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ

5. การให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหน้าที่โดยตรงของเราพยายามให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

6. ฝึกฝนตนเองให้สนุกกับงานที่ทำ มองมุมดีงามของงาน โดยสำนึกว่างานบริการเป็นงานเปิดโลกทัศน์ที่กว้าง สามารถรู้จักคนมากขึ้น

7. พนักงานทุกคนในสถานประกอบการจะต้องกระตือรือร้น มีการทักทายด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส

8. จะต้องเป็นผู้สร้างคุณค่าสำหรับลูกค้า

9. หักเป็นผู้ที่รู้จักสังเกตปฏิกิริยาของลูกค้าเพื่อที่จะตอบสนองหรือแก้ไขได้

ทันท่วงที

10. จะต้องเป็นผู้สร้างความประทับใจกับลูกค้าทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่แบ่งระดับลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้าทุกคน

การให้บริการที่ประทับใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งขององค์กร ระบบบริการที่ดี จะต้องมีการกระบวนการในการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มารับบริการ โดยที่การให้บริการนั้นจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้ที่กำหนดและทำให้ประสบผลสำเร็จก็คือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบของการปฏิบัติเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานบริการเป็นสำคัญ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังนี้

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (New Webster s, 1985 :853) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึงปฏิกิริยาของความพึงพอใจหรือระดับของความพึงพอใจในการได้รับความสำเร็จ ความปรารถนาการตอบสนองหรือความต้องการ การทำให้พอใจหรือสภาพการณ์ ความยินดีที่ได้รับการสำเร็จ การได้รับคำตอบแทน การปลดปล่อยหนี้สินหรือข้อผูกมัด การได้รับการผ่อนผันหรือได้รับโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขการกระทำผิด หรือหลุดพ้นจากข้อสงสัยต่างๆหรือการที่ผู้ป่วยได้รับความสุขจากการปฏิบัติทางศาสนกิจในภาวะที่มีความเจ็บป่วย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537:659) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จูใจ

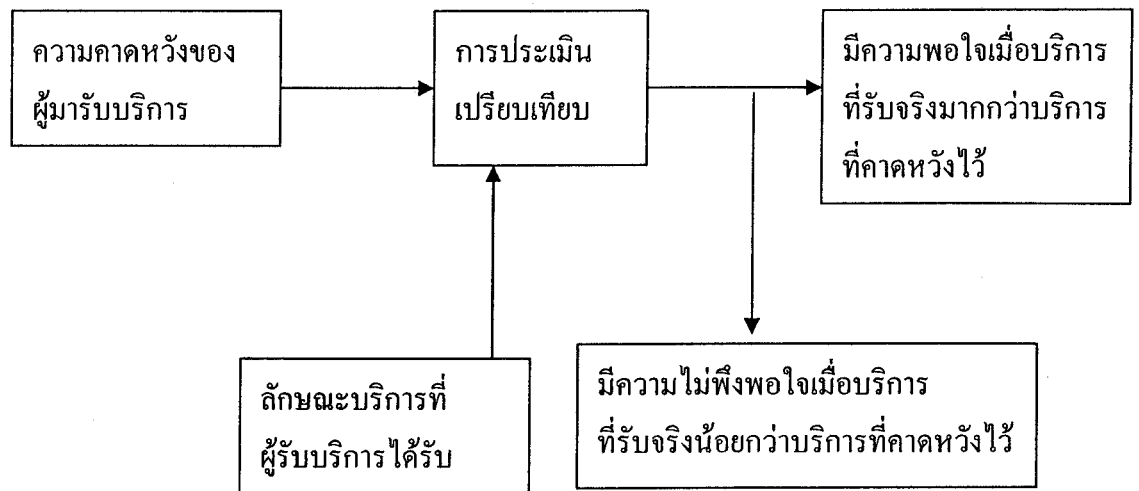
วรูม(Vroom,1964:99) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

วอลเลอ์สเตน (Wallerstein ,1971:256) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน(Wolmam ,1973:334) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายตามความต้องการหรือตามแรงจูงใจ

แชลลีย์(Shelley ,1975:252-268) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขเป็นความรู้สึกที่มีระยะย้อนกลับ ทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความสุขที่เป็นความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนของความรู้สึกทางบวกและลบ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ ฉะนั้นความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

จิตตินันท์ เศรษฐคุปต์ (2538,น.18) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับ ที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงในทางบวกของบุคคล ที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตาม ปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ 2 ประการ คือ คุณภาพ ของผลิตภัณฑ์ และ คุณภาพของการบริการ แต่ถ้การบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ ดังนั้นการมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจสามารถกำหนดภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล

ที่มา: จิตตินันท์ เฑาะคุปต์ (2539) “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ใน เอกสารการสอน
 ชุติวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 หน้า 1-43 นนทบุรี
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อะเคย์และแอนเดอร์สัน(Aday and Andersen , 1971:52-80) ได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน
 6 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience)
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ(Office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ(Availability of care when need)
 - 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการ (Co-ordination)
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs met at one place)
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย(Concern of Doctor for overall health)
 - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา(Follow- up care)
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัย्यความสนใจของผู้ให้บริการ (COurtesy)

การแสดงท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ การแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Medical Information)

4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย(Information about what was wrong)

4.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย(Information about treatment)

4.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care)

4.4 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket costs)

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537 :149-152) เสนอแนวคิดที่ว่าปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการคือ

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ

หมายถึง องค์ประกอบและโครงสร้างที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ หากเงื่อนไขมีน้อย โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจมีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่ให้ จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆว่ามีคุณค่าใช้สอยหรือมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึงความรู้สึที่เหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ

หมายถึงขั้นตอนต่างๆของการบริการที่ต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นเป็นทางเดินของงาน ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ไม่เกิดอันตรายในกระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ได้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆของสถานบริการ ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึงมีความสนใจและตั้งใจในหน้าที่บริการ

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึงการให้บริการต่อประชาชนแสดงออกต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึงการแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อหน้าที่การให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกัน รู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งร่างกายและจิตใจ เป็นความรู้สึกพอใจหรือยินดีที่ได้รับในการให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการได้รับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและต้องการ และถ้าสามารถสนองความต้องการนั้นได้ ก็จะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการนอกจากจะเน้นคุณภาพงานแล้ว ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเช่นเดียวกัน จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต มาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตน

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535:20) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการไว้ 6 ประการดังนี้

1. การบริการด้วยอัธยาศัยดี มีความมั่นใจที่จะให้บริการต่อผู้ประกันตน ได้แก่การ แสดงท่าทีเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสแสดงความห่วงใยต่อผู้ประกันตนที่ไปใช้ บริการ

2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา ได้แก่ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่ง ค่วน ใช้เวลารอคอยในสถานบริการน้อย

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ความเพียงพอด้านอาคารสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพเพียงพอตามความจำเป็นและตามความต้องการของ ผู้ประกันตน

4. การให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน ได้แก่สถานที่ไปมา สะดวก สามารถไปใช้บริการได้ง่าย สถานที่สะอาด สะดวก สบาย

5. ค่าใช้จ่ายที่เสียไปเพื่อเข้ารับบริการ ได้แก่เงินสมทบที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเป็นราย เดือนเข้ากองทุนประกันสังคม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและอื่นๆ

6. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

การให้บริการที่มีคุณภาพต่อผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม มีจุดมุ่งหมายให้ ผู้ประกันตนได้รับบริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ ผู้ประกันตนเกิดความประทับใจและพึงพอใจ แต่การให้บริการที่จะทำให้ผู้ประกันตนเกิดความพึง พอใจได้นั้น จะต้องมียุทธลักษณะของบริการที่ดี 12 ประการคือ

1. การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพ

2. การให้บริการมีอัธยาศัยดีสร้างความประทับใจให้ความเป็นกันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรา

3. การใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการ ติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

5. การทำงานตรงเวลา

6. สถานที่สะอาด สบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือรวบรวมการบริการไว้ในจุดเดียวกัน

7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจแก่ประชาชนและพยายามสนองความต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ

8. ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน

9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ และเจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการหรือให้บริการในวันหยุด

11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นงานบริการที่สัมผัสกับประชาชน ซึ่งเป็นผู้ประกันตนที่เป็นสมาชิกกองทุนประกันสังคมโดยตรง ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้ประกันตนว่า เมื่อเขาเหล่านั้นจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมแล้ว จะได้รับบริการที่ดีจากสำนักงานประกันสังคม ฉะนั้นคุณภาพในการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่ดีที่สุด สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม และผู้ประกันตนพึงพอใจ ซึ่งการที่จะบริการได้เช่นนี้ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการบริการให้มีคุณภาพ โดยการจัดระบบการบริหารจัดการทั้งทรัพยากร บุคลากรและสิ่งเอื้ออำนวยในการบริการให้เพียงพอ มีผู้บริหารที่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้เหมาะสม ตลอดจนมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นมาตรฐานบริการให้สูงขึ้น และทวงไว้ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพอย่างถาวร

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประกันสังคม

แนวคิดเรื่องประกันสังคมริเริ่มครั้งแรกในประเทศเยอรมัน โดยมีการออกกฎหมายประกันสังคมขึ้นในปี พ.ศ. 2426 ทั้งนี้ก็เพื่อบรรเทาปัญหาของลูกจ้างที่ประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว จากสังคมเกษตรกรรมสู่สังคมอุตสาหกรรมซึ่งทำให้ผู้ใช้แรงงาน ไม่มีหลักประกันในการดำรงชีวิต ไม่มีเงินซื้อเครื่องอุปโภค บริโภค เลี้ยงตนเอง และครอบครัว เมื่อว่างงานหรือไม่สามารถทำงานได้ จึงทำให้เกิดการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงการปกครองตามปรัชญาของคาร์ลมารกซ์มากขึ้น บิสมาร์ค ซึ่งเป็นนักการเมืองอยู่ในขณะนั้น จึงต้องการทำลายแรงกดดันที่ต้องการปฏิวัติ และได้สร้างระบบ “หุ้นส่วนทางสังคม” ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้างและรัฐบาล อันเป็นรากฐานซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของเยอรมัน

4.1 หลักการประกันสังคม

การประกันสังคม มีหลักการสำคัญ 3 ประการ สุเทพ เชาวลิศ (2527 : 227)

1. การประกันสังคมเป็นโครงการให้ความคุ้มครองประชาชน ผู้ที่ได้รับความคุ้มครองจากโครงการนี้คือ สมาชิกที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม หรือเรียกว่า ผู้ประกันตน โดยจะคุ้มครองบุคคลที่มีรายได้พอเลี้ยงตัวและครอบครัวอยู่แล้ว ไม่ให้แปรสภาพกลายเป็นบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ยามประสบปัญหาความเดือดร้อน นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของรัฐบาลเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชน ได้อีกเป็นจำนวนมาก

2. การประกันสังคมมีหลักการให้ประชาชนได้ช่วยเหลือตนเองด้วยการออมทรัพย์และเสียสละเพื่อส่วนรวม การประกันสังคมเป็นโครงการใหญ่ที่ต้องใช้เงินจำนวนมาก เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้จ่ายบำบัดความเดือดร้อน และสร้างสรรค์ความสุขสมบูรณ์ให้แก่ผู้ประกันตนได้อย่างทั่วถึง จึงกำหนดให้ลูกจ้างแต่ละคนออกเงินสมทบทุนดังกล่าวด้วย โดยมีจุดมุ่งหมายให้ทุกคนให้ช่วยเหลือตนเอง และขณะเดียวกันก็เป็นการช่วยเหลือบุคคลอื่นโดยใช้เงินกองทุนกลาง ถือว่าเป็นการเสียสละเพื่อส่วนรวม

3. การประกันสังคมเป็นหลักการวางรากฐานความมั่นคงทางสังคม โครงการประกันสังคมเป็นโครงการที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย จึงเป็นวิธีการที่สามารถสร้างความสามัคคีระหว่างบุคคลในฐานะต่างๆ ให้ร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นับว่าเป็นการก่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคมอย่างหนึ่ง

ศิรา สิทธิพานิช (2532 : 11-13) ได้กล่าวว่าหลักการประกันสังคมมีหลักการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ให้ประชาชนช่วยเหลือตนเองด้วยการออม และเสียสละเพื่อส่วนรวม การประกันสังคมจะต้องใช้เงินจำนวนมาก การอาศัยเงินงบประมาณแผ่นดินอย่างเดียวย่อมสำเร็จได้ยาก จึงกำหนดให้ผู้ประกันตนแต่ละคนร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุน ด้วยการเสียสละคนละเล็กน้อยของตนตามกำลังความสามารถของรายได้ที่ได้รับและให้นายจ้างซึ่งมีหน้าที่จัดสวัสดิการแก่ลูกจ้างของตนร่วมกับรัฐบาลซึ่งมีหน้าที่ต้องจัดสวัสดิการให้กับประชาชนทุกคน ได้ร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนอีกคนละสามส่วนเพื่อนำไปใช้จ่ายบำบัดความเดือดร้อนแก่ผู้ประกันตน ตามหลักการช่วยเหลือตนเองและผู้อื่น ซึ่งเป็นการเสียสละเพื่อประโยชน์สุขส่วนรวมอยู่ในตัว

2. เป็นการวางรากฐานความมั่นคงทางสังคม การประกันสังคมต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังกล่าว เป็นการสร้างความสามัคคีระหว่างบุคคลในฐานะต่างๆ โดยเฉพาะนายจ้างกับลูกจ้าง ซึ่งนายจ้างออกเงินสมทบโดยมิได้หวังผลตอบแทนทำให้ลูกจ้าง

เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน นับเป็นการถ้อยที่ถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมเป็นอย่างดี

3. ให้ความคุ้มครองประชาชน ประชาชนได้รับความคุ้มครอง คือ ผู้ประกันตน หรือสมาชิกของโครงการซึ่งครอบคลุมการประกอบอาชีพเกือบทุกสาขา โดยมีหลักการที่จะคุ้มครองบุคคลที่มีรายได้อ่อนแอและครอบครัวอยู่แล้ว ไม่ให้แปรสภาพกลายเป็นบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เมื่อต้องประสบกับความเจ็บป่วยเรื้อรัง พิกัด ขราภาพหรือกรณีว่างงาน อันเป็นเหตุให้ต้องเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้น หรือขาดรายได้ประจำอย่างกะทันหัน โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงิน หรือให้บริการอันจำเป็นตามความเหมาะสม เช่น การให้บริการทางการแพทย์ ค่าใช้จ่าย ในการทดแทนการขาดรายได้ เป็นต้น

ธีระ ศรีธรรมรักษ์ และคณะ (2536:7-8) ได้สรุปหลักการและแนวคิดของการประกันสังคมไว้ว่า หลักการของการประกันสังคมหรือของกฎหมายประกันสังคมที่ออกมาเพื่อใช้บังคับอย่างถูกต้องเหมาะสมและประสบความสำเร็จได้นั้นอยู่ที่การให้ประชาชนที่อยู่ในสังคมและในประเทศนั้นร่วมกันเสี่ยงภัยร่วมกันออกเงินสมทบ เมื่อสมาชิกในกองทุนเกิดเคราะห์กรรมขึ้นก็สามารถได้รับความช่วยเหลือจากกองทุน ซึ่งถือเป็นหลักการที่จะให้ประชาชนแต่ละคนมีส่วนช่วยในการช่วยเหลือตนเองและครอบครัว โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักสามฝ่ายร่วมรับภาระนอกจากลูกจ้างต้องจ่ายเงินสมทบแล้ว นายจ้างและรัฐบาลควรมีส่วนร่วมรับภาระด้วย เพราะเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการทำงานของลูกจ้าง
2. หลักการบังคับโดยให้ลูกจ้างทั้งหมดเข้ามาอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย มีการยกเว้นน้อยที่สุด เพื่อให้มีพื้นฐานการดำเนินงานที่กว้างขวางเพียงพอ
3. หลักจ่ายตามความสามารถได้ตามความจำเป็น เป็นหลักการคำนวณเงินสมทบที่ให้ถือรายได้ลูกจ้างเป็นเกณฑ์ ผู้ที่มีรายได้สูงจะจ่ายมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำแต่ประโยชน์ที่ได้รับจะเท่าเทียมกันและได้เมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น เช่น ได้รับเมื่อเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ เป็นต้น
4. หลักการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข ลูกจ้างที่มีฐานะดี รายได้สูง มีสุขภาพดี ความเสี่ยงภัยจากอันตรายต่างๆ น้อย แม้ว่าจะได้รับประโยชน์จากการประกันสังคมน้อย ก็ต้องอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายประกันสังคม เพื่อเฉลี่ยสุขให้แก่ลูกจ้างที่ยากจนมีรายได้น้อย มีปัญหาสุขภาพอนามัย และมีความเสี่ยงภัยจากอันตรายต่างๆ ที่สูงกว่า
5. หลักมาตรฐานขั้นต่ำประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันสังคม ต้องถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ลูกจ้างควรได้รับ กิจกรรมที่จะอยู่นอกบังคับของกฎหมายประกันสังคมได้จะต้องมีมาตรฐานที่สูงกว่าที่กำหนดไว้ในกฎหมายนี้เท่านั้น

อำพล สิงห์โกวินทร์ (2537:4) ได้อธิบายหลักการสำคัญของโครงการประกันสังคม คือ การให้ประชาชนในแต่ละสังคมหรือแต่ละประเทศ มีส่วนช่วยตนเองโดยการร่วมกันเสี่ยง (Sharing of the Risk) ด้วยการออกเงินสมทบ (Contribution) เข้ากองทุนกลางเป็นลักษณะภาษีพิเศษ (Ear Mark Tax) คือ กำหนดให้สมาชิกจ่ายเงินสมทบเป็นการเฉพาะ เพื่อประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับส่วนใหญ่มจะเป็นระบบบังคับ โดยรัฐบาลจะเริ่มบังคับใช้กับภาคอุตสาหกรรมก่อนจึงจะเริ่มขยายไปสู่ภาคเกษตรกรรมและอื่นๆ การเก็บเงินสมทบเข้ากองทุนนั้น เพื่อให้สมาชิกสามารถเบิกเงินมาใช้จ่ายใช้สอย ในกรณีที่ต้องขาดรายได้อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย ทุพพลภาพ คลอดบุตร ตาย ชราภาพ เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะมีเงินใช้จ่ายแล้วยังจะได้รับบริการทางการแพทย์หรือสามารถเบิกเงินค่าบริการทางการแพทย์จากเงินกองทุนได้ หากไม่มีการนำเงินสมทบไว้กับกองทุนกลางหรือกองทุนรวมจะเป็นภาระหนัก หากบุคคลจะต้องรับผิดชอบตามลำพังเมื่อเจ็บป่วยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้มีรายได้ไม่มากนัก เงินกองทุนกลางนี้โดยทั่วไปเรียกว่า “กองทุนประกันสังคม” จะสามารถช่วยเหลือสมาชิกได้ทันทั่วทั้งที่แม้จะมีความจำเป็นต้องใช้เงินก่อนโต หรือต้องขาดรายได้ไปเป็นเวลานาน 10 ปี ดังนั้น โครงการประกันสังคมจึงเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า เป็นโครงการที่ช่วยเหลือสมาชิกทั้งด้านจิตใจและด้านวัตถุ สามารถทำให้ผู้ที่ทำงานรับจ้างมีโครงการที่ช่วยเหลือสมาชิกทั้งด้านจิตใจและด้านวัตถุ สามารถทำให้ผู้ที่ทำงานรับจ้างมีความมั่นใจในอนาคตตนเอง และสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่เท่ากับเป็นการเพิ่มผลผลิตและเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศชาติโดยส่วนรวมนั่นเอง

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ International Labour Organization (ILO, 1989) อ้างถึงในสำนักงานประกันสังคม, กองนิติการ(2543:12) ได้กำหนดหลักการของการประกันสังคมไว้ดังนี้

1. การประกันสังคมจะมีการบริหารทางการเงินโดยวิธีการจัดเก็บเงินสมทบซึ่งโดยปกติมีมาจากการสมทบของนายจ้างและลูกจ้าง ทั้งนี้ รัฐจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการจ่ายเงินสมทบหรือให้เงินอุดหนุนอื่นๆ ด้วยหรือไม่ก็ได้
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคมนั้น จะเป็นลักษณะของการบังคับซึ่งจะมีข้อยกเว้นน้อยมาก
3. เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษ ซึ่งต้องนำไปจ่ายเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่กำหนดและนำไปใช้ในการบริหาร
4. ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

5. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนขึ้นอยู่กับรายได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบความจำเป็นหรือการตรวจสอบรายได้แต่อย่างใด

6. อัตราเงินสมทบและอัตราประโยชน์ทดแทนจะมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ประกันตน

7. การประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยจากการทำงาน โดยทั่วไปจะมาจากการสนับสนุนทางการเงินจากนายจ้างแต่เพียงผู้เดียว โดยอาจมีรัฐช่วยจ่ายเงินอุดหนุน

สรุปได้ว่า หลักการประกันสังคมเป็นการให้ความคุ้มครองประชาชนที่เข้าเป็นสมาชิกของโครงการ ได้มีหลักประกันความมั่นคงทางสังคม เมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนจากการเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย คลอดบุตร ชราภาพ หรือ ว่างงาน ทำให้เกิดปัญหาการขาดรายได้ การเข้าโครงการประกันสังคมเป็นลักษณะบังคับให้นายจ้างและลูกจ้างต้องออกเงินสมทบร่วมกัน และรัฐบาลจะออกเงินสมทบอุดหนุนด้วยบางส่วนตามเกณฑ์รายได้ของลูกจ้าง โดยจะยึดหลักการช่วยเหลือตนเองเสียสละเพื่อส่วนรวม การมีส่วนร่วมกันในการออมเงิน ร่วมกันเสี่ยง เฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิกประกันสังคม

4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมในประเทศไทย

แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมในประเทศไทยเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2495 ในสมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรีโดยเริ่มมีพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 นับว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกที่วางแนวทางของการประกันสังคมไว้ โดยให้ความคุ้มครองประชาชนเกี่ยวกับเรื่องความเสี่ยงจากการประสบเคราะห์กรรม และการขาดรายได้ อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย หรือได้รับอุบัติเหตุ แต่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล และนายจ้างสมัยนั้นจึงได้มีมติให้งดการบังคับใช้ไว้ก่อน

ในปี พ.ศ. 2515 รัฐบาลโดยคณะปฏิวัติได้กำหนดให้มีกองทุนทดแทนเพื่อจ่ายให้แก่ลูกจ้าง ในกรณีลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรค ซึ่งเกิดจากการทำงานอันเป็นแนวทางหนึ่งของการประกันสังคม กองทุนเงินทดแทนนี้ได้เรียกเก็บเงินสมทบเฉพาะนายจ้างที่มีจำนวนลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป โดยมี สำนักงานกองทุนเงิน ทดแทนเป็นองค์กรที่รับผิดชอบซึ่งเริ่มเปิดดำเนินการในวันที่ 1 มกราคม 2517 เป็นต้นมา นับได้ว่าเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมอย่างแท้จริง ต่อมาในปี พ.ศ. 2524 ซึ่งมีพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเตรียมการประกันสังคม โดยมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานและมีคณะกรรมการ 4 คณะ ประกอบด้วย ด้านการแพทย์ กฎหมาย การเงินและการบริหาร เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 คณะกรรมการชุดนี้ ได้สรุปผลเสนอต่อ

คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการประกันสังคมซึ่งควรเริ่มดำเนินการกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ใน 10 จังหวัด โดยมีการเก็บเงินสมทบในอัตราร้อยละ 1.5 ของรายได้ลูกจ้าง และให้สำนักงานประกันสังคมอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการประกันสังคม อันประกอบด้วย ไตรภาคีเป็นผู้บริหาร สำหรับกิจการที่นายจ้างจัดสวัสดิการดีกว่าตามกฎหมายกำหนดไว้ให้มีสิทธิคงเดิม ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติรับในหลักการที่เสนอในเดือนกันยายน พ.ศ. 2525 แต่ให้คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ พิจารณารายละเอียดอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งทางคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ มีความเห็นว่าควรขยายงานกองทุนเงินทดแทนออกไปให้ทั่วถึงทุกจังหวัดก่อน เพื่อเป็นการวางรากฐานเกี่ยวกับการประกันสังคม ความเห็นนี้ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้มีการขยายกองทุนเงินทดแทนออกไปทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2528

ขณะที่ยังไม่มีมีการประกาศใช้กฎหมายประกันสังคมนี้ ทางกระทรวงการคลังได้พยายามส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้น โดยออกกฎกระทรวงฉบับที่ 162 เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บังคับใช้ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2527 ทั้งนี้เพื่อนายจ้างและลูกจ้างร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้วยความสมัครใจ โดยมีเงินสมทบจากทั้งสองฝ่าย เพื่อให้ลูกจ้างได้รับเงินจำนวนหนึ่งเมื่อลาออกจากงาน

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2530 ทางกระทรวงมหาดไทย ได้เสนอเรื่องการประกันสังคมให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง ในครั้งนี้คณะรัฐมนตรีมีมติรับหลักการเห็นด้วยตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอแต่ให้คำนึงถึงผลกระทบต่อรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในข่ายโครงการนี้ด้วย และให้กระทรวงมหาดไทยร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม ให้ครอบคลุมทุกประเภทของการประกันแล้วส่งให้คณะกรรมการกฤษฎีกาพิจารณาต่อไป โดยให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเชิญผู้แทนส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปร่วมชี้แจงด้วย

ในปี พ.ศ. 2531 คณะกรรมการกฤษฎีกาได้ตรวจพิจารณาแล้วให้ใช้ชื่อว่า “ร่างพระราชบัญญัติกองทุนสวัสดิการแรงงาน” แล้วนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งทางคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและได้นำเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร

ในปี พ.ศ. 2532 สภาผู้แทนราษฎรได้ลงมติรับหลักการโดยให้พิจารณาร่วมกับร่างพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการประกันสังคมของพรรคการเมืองต่างๆ อีก 5 ฉบับ ซึ่งสภาผู้แทนราษฎร ได้ตั้งคณะกรรมการวิสามัญสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้พิจารณา เมื่อพิจารณาเสร็จแล้วให้ใช้ชื่อว่า “ร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม”

ในปี พ.ศ. 2533 สภาผู้แทนราษฎรได้ส่งเรื่องให้วุฒิสภาพิจารณา ซึ่งทางวุฒิสภาเห็นชอบด้วยกับหลักการและได้ตั้งคณะกรรมการวิสามัญวุฒิสภาขึ้น ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม ดังกล่าวเพื่อทำการแก้ไขเพิ่มเติม แล้วส่งมายังสภาผู้แทนราษฎรอีก

ครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2533 สภาผู้แทนราษฎรได้ลงมติเป็นเอกฉันท์ยืนยันตามร่างที่คณะกรรมการการเสนอ จึงถือว่าร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม ได้รับความเห็นชอบจากรัฐสภาทำให้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นไป (สำนักงานประกันสังคม, 2535)

สำนักงานประกันสังคม จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 หมวด 2 มาตรา 19 ให้จัดตั้ง “สำนักงานประกันสังคม” ขึ้น มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการอื่น และคณะอนุกรรมการตามพระราชบัญญัติ
- เก็บ รวบรวม และวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคม
- จัดทำทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตนซึ่งต้องส่งเงินสมทบเข้ากองทุน
- ปฏิบัติงานตามที่พระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน
- กระทำกิจกรรมอย่างอื่นตามที่รัฐมนตรี คณะกรรมการ คณะกรรมการอื่นหรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้กับประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตโดยมีหลักการตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 หมวด 2 เงินสมทบ มาตรา 46 ให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ออกเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย และกรณีคลอดบุตร ฝ่ายละเท่ากันตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง การดำเนินการของสำนักงานประกันสังคมถือว่าเป็นระบบความมั่นคงทางสังคม (Social Security) ที่ดีมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง โดยสำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลัก (Mission) คือ ให้ความคุ้มครองแก่สมาชิกลูกจ้างในสถานประกอบการที่เป็นผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยทั้งเนื่องจากทำงาน (กองทุนเงินทดแทน) และไม่เนื่องจากการทำงาน (กองทุนประกันสังคม) เพื่อเป็นหลักประกันในการดำรงชีวิต โดยมีการทดแทนการขาดรายได้ และประสานกับสถานพยาบาลเพื่อให้บริการทางการแพทย์ด้วยความรวดเร็ว และเป็นธรรม ซึ่งจะนำไปสู่การเสริมสร้างความมั่นคงให้กับสังคมได้อีกทางหนึ่ง ปัจจุบันนี้สำนักงานประกันสังคมได้ขยายสำนักงานสาขาสู่ทุกจังหวัดเพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนและนายจ้างได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังพยายามพัฒนาระบบการบริการองค์กร และเสริมทักษะ ศักยภาพบุคลากร รวมถึงการปฏิรูปองค์กรให้มีขีดความสามารถยิ่งขึ้นเพื่อการให้บริการแก่ผู้ประกันตนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งยังได้มีการจัดตั้งศูนย์ฟื้นฟู

สมรรถภาพคนงานประจำภาค และในปี พ.ศ. 2534 เริ่มโครงการนำร่องให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลเอง

ปี พ.ศ. 2536 ขยายความคุ้มครองจากเดิมที่ครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คน ขึ้นไป เป็นให้การคุ้มครองลูกจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน และพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทน โดยนำคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์มาใช้ในการทำงาน โดยเริ่มโครงการในบางจังหวัดที่มีความพร้อม

ปี พ.ศ. 2537 ขยายเขตพื้นที่ให้บริการ โดยการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/สาขา เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ นายจ้าง และลูกจ้างผู้ประกันตน ให้สามารถมาชำระเงินสมทบ หรือรับประโยชน์ทดแทนได้จากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ หรือสาขา ที่อยู่ใกล้ที่สุด

ปี พ.ศ. 2538 พัฒนาระบบการออกบัตรประกันสังคมให้ผู้ประกันตนได้รับในวันที่มาขึ้นทะเบียน โดยจัดทำเป็น “โครงการนำร่อง” ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระบุรี มีการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคมทางโทรศัพท์ หมายเลข 1506 เพื่อตอบคำถามด้านการประกันสังคมโดยเปิดบริการไม่เว้นวันหยุดราชการ ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2543 ได้ปรับปรุงระบบงานบริการสอบถามข้อมูลให้เป็นระบบอัตโนมัติสามารถสอบถามได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการแก่นายจ้างและผู้ประกันตนโดยสมัครใจ ในการชำระเงินสมทบประจำทุกเดือน โดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการออกใบเสร็จรับเงิน เพื่อความรวดเร็ว และความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ยังเพิ่มทางเลือกให้ผู้ประกันตน และนายจ้างสามารถส่งเงินสมทบทางไปรษณีย์ และผ่านทางธนาคารกรุงไทย มีการขยายการรับ-จ่ายเงินสมทบผ่านธนาคารพาณิชย์ชั้นนำ การกำหนดมาตรฐานสถานพยาบาลที่ให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน นอกจากนี้สำนักงานประกันสังคมได้สมัครเป็นสมาชิกสมาคมการประกันสังคมระหว่างประเทศ (International Social Security Association-ISSA) เพื่อนำความรู้ และประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของประเทศอื่นๆ ที่เป็นสมาชิกสมาคมฯ มาปรับปรุงงานประกันสังคมของประเทศไทย ด้านสิทธิประโยชน์มีการขยายเวลาการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตนต่ออีก 6 เดือน ภายหลังออกจากงานแล้วและเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตน กรณีคลอดบุตร ซึ่งเดิมเคยได้เงินเหมาจ่ายจากเดิม 1,500 บาท เป็น 3,000 บาท

ปี พ.ศ. 2539 เพิ่มทางเลือกในการชำระเงินสมทบให้กับนายจ้าง โดยให้นายจ้างที่มีความพร้อม สามารถชำระเงินสมทบด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระในการบันทึกข้อมูล เป็นการประหยัดกระดาษ และประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ นายจ้างด้วย รวมทั้งเริ่มโครงการตรวจรับรองมาตรฐานและควบคุมคุณภาพบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม

ปี พ.ศ. 2540 ขยายโครงการให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลด้วยตนเองได้ทั่วประเทศ

ปี พ.ศ. 2541 ดำเนินการขยายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร และชราภาพตามที่กฎหมายกำหนด โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541 พัฒนารูปแบบการส่งเงินสมทบโดยสื่อคอมพิวเตอร์ โดยบรรณรักษ์ให้นายจ้างชำระเงินสมทบด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการจ่ายค่าตอบแทนให้นายจ้าง ข้อมูลละ 1 บาท สำหรับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 500 คน ขึ้นไป นอกจากนี้สำนักงานประกันสังคมของประเทศไทย ได้รับการคัดเลือกให้เป็นกลุ่มแกนหลัก (core group) ในการดำเนินงานวิจัยในโครงการวิจัยด้านการประกันสังคมในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกของสมาคม ISSA (International Social Security Association)

ปี พ.ศ. 2542 ขยายระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทน โดยนำคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์มาใช้ในการทำงาน และดำเนินการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนทางโทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตน และช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยตนเองที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด หรือสาขา โดยเริ่มดำเนินการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมาและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดนำร่อง มีการขยายระยะเวลาให้ความคุ้มครองลูกจ้างผู้ประกันตน ภายหลังออกจากงานแล้วให้ได้รับการคุ้มครองกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ดาย และคลอดบุตร จากเดิม 6 เดือน เป็น 12 เดือน ทั้งนี้บังคับใช้เฉพาะช่วงเวลาที่มีการออกตั้งแต่ 31 ก.ค. - พ.ศ. 2542 - 31 ธ.ค พ.ศ. 2542 โดยระยะเวลาดังกล่าว ไม่ต้องจ่ายเงินสมทบ

ปี พ.ศ. 2543 ปรับปรุงระบบงานบริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ หมายเลข 1506 ให้เป็นระบบอัตโนมัติสามารถสอบถามได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง เริ่มใช้รูปแบบบัตรประกันสังคมแบบใหม่ จากบัตรกระดาษ มาเป็นบัตรพลาสติก เพื่อสะดวกในการเก็บรักษา

ปีพ.ศ. 2544 เริ่มใช้เลขประจำตัวประชาชนแทนเลขบัตรประกันสังคม เพื่อให้ลูกจ้างผู้ประกันตนได้รับความสะดวกในการติดต่อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม มีการขยายความคุ้มครองจากเดิมที่ครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน ขึ้นไป เป็นให้ความคุ้มครองลูกจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 เห็นชอบให้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมขยายความคุ้มครองประกันสังคมให้กับลูกจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป ซึ่งจะทำให้มีจำนวนสถานประกอบการเพิ่มขึ้นเป็น 1.23 ล้านแห่ง และมีจำนวนผู้ประกันตนเพิ่มขึ้นเป็น 10 ล้านคนและอีกส่วนหนึ่งของการพัฒนาที่อยู่ในระหว่างการศึกษา นั่นคือ การทำข้อตกลง

ระหว่างประเทศของสมาคม ISSA (International Social Security Association) ที่แลกเปลี่ยนความคุ้มครองของโครงการประกันสังคมระหว่างกัน เพื่อให้ความคุ้มครองลูกจ้างผู้ประกันตนที่เดินทางไปทำงานประเทศอื่นที่มีในประเทศบ้านเกิดของตนให้ได้รับความคุ้มครองโดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการประกันชราภาพ ทูพพลภาพ และบำนาญตกทอด

สำนักงานประกันสังคม ได้พยายามพัฒนาระบบการทำงาน พัฒนานวัตกรรมให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่นายจ้างและลูกจ้างผู้ประกันตนให้ได้รับความสะดวก อีกทั้งยังเป็นการยกระดับระบบการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นระบบสากล เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ และระดับโลก

ส่วนเรื่องการขอรับสิทธิประโยชน์ ที่ผู้ประกันตนจะได้รับนั้น ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ลักษณะ 3 ประโยชน์ทดแทน หมวด 1 มาตรา 54 มีดังนี้

- (1) ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย
- (2) ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร
- (3) ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ
- (4) ประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย
- (5) ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร
- (6) ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ
- (7) ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน ยกเว้นผู้ประกันตนมาตรา 39

ปัจจุบันผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม โดย พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 โดยได้รับความคุ้มครองใน 7 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย เช่น ปวดหัวตัวร้อน หรือเป็นอะไรก็ตามที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน จะได้รับสิทธิในการรักษาฟรี โดยต้องไปใช้สิทธิในโรงพยาบาลที่เลือกไว้เท่านั้น แต่ในกรณีฉุกเฉิน ผู้ประกันตนสามารถเข้ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลอื่นได้ โดยต้องออกค่าใช้จ่ายไปก่อนแล้วนำเอกสารหลักฐานใบเสร็จมาเบิกคืนจากกองทุนประกันสังคมในภายหลัง และจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง โดยได้รับตามที่หยุดงานจริงตามคำสั่งแพทย์แต่ไม่เกิน 90 วัน ต่อครั้ง และไม่เกิน 180 วันต่อปี เว้นแต่ป่วยด้วยโรคเรื้อรังจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ไม่เกิน 365 วัน ในกรณีทำฟันเดิมให้เบิกปีละ 400.00 บาทและตั้งแต่เดือนมกราคม 2549 เป็นต้นไป สำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้ผู้ประกันตนได้สิทธิ

ด้านทันตกรรม ในกรณีถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ใส่ฟันปลอม ฐานพลาสติกโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และไม่จำกัดจำนวนครั้งโดยให้ไปใช้สิทธิที่โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ

กรณีที่ 2 กรณีคลอดบุตร

กรณีคลอดบุตรนี้จะให้สิทธิทั้งผู้ชายและผู้หญิง สำหรับผู้ประกันตนชาย สามารถเบิกค่าคลอดบุตรให้ภรรยาได้ครั้งละ 6,000 บาท จำนวน 2 ครั้ง ในกรณีภรรยาไม่ได้เป็นผู้ประกันตนหรือภรรยาเป็นผู้ประกันตนแต่เบิกค่าคลอดครบ สองครั้งแล้วถึงแม้จะไม่ได้จดทะเบียนกันแต่มีการอยู่กินกันอย่างเปิดเผย กองทุนประกันสังคมจะจ่ายให้ โดยไม่ต้องจดทะเบียนรับรองบุตรแต่อย่างใดและสามารถใช้สิทธิคลอดบุตรได้ 2 ครั้ง เท่านั้น สำหรับผู้ประกันตนหญิง ได้สิทธิเกี่ยวกับกรณีคลอดบุตรมากกว่าผู้ชาย ไม่ว่าจะเป็นสามีมาขึ้นยื่นรับรองบุตรหรือไม่ก็ตาม โดยจะได้รับค่าคลอดบุตร 6,000 บาทและยังได้ค่าทดแทนการขาดรายได้ 50% ของค่าจ้างเฉลี่ย 3 เดือน สูงสุดใน 9 เดือน รวมถึงได้สิทธิลาคลอดอีก 90 วัน และตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป สำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มค่าคลอดบุตรให้จ่ายตามจริง เพื่อดูแลผู้ประกันตนที่ตั้งครรภ์ ตั้งแต่ฝากครรภ์จนกระทั่งคลอด แต่ผู้ประกันตนต้องไปฝากครรภ์และคลอดบุตรที่โรงพยาบาลที่เลือกไว้ในบัตรรับรองสิทธิ

กรณีที่ 3 กรณีเสียชีวิต

กรณีเสียชีวิต สามารถแบ่งได้ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ค่าจัดการศพ กองทุนประกันสังคมจะจ่ายให้ผู้จัดการศพหรือผู้ที่มีใบจัดการศพที่ทางวัดที่นำศพไปประกอบพิธีออกให้เป็นจำนวน 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 เงินสงเคราะห์ทายาท ซึ่งจะให้กับทายาทที่ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น พ่อ, แม่, บุตร, สามีหรือภรรยาที่จดทะเบียนสมรส โดยบุตรต้องเป็นบุตรจริงๆ ถ้าไม่ได้จดทะเบียนสมรสก็ต้องมีการจดทะเบียนรับรองเป็นบุตรของผู้ประกันตนบุตรบุญธรรมไม่มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ทายาท

กรณีที่ 4 กรณีทุพพลภาพ

กองทุนประกันสังคมจะจ่ายให้กับผู้ทุพพลภาพที่ไม่สามารถทำงานได้อีกต่อไป เป็นจำนวน 50% ของเงินเดือน ตลอดชีวิตและยังได้ค่ารักษาพยาบาลตามที่จ่ายจริงอีกไม่เกินเดือนละ 2,000 บาท

กรณีที่ 5 กรณีสงเคราะห์บุตร

เมื่อผู้ประกันตนมีบุตร กองทุนประกันสังคมจะจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรให้เดือนละ 200 บาท ทุกเดือนจนอายุครบ 6 ขวบ โดยจะให้สิทธิได้ครั้งละ 2 คน และเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ได้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์บุตรเป็นคนละ 350.00 บาท ทำให้ผู้ประกันตนมีเงินในการ

เลี้ยงดูบุตรเพิ่มขึ้นและผู้ประกันตนชายที่มีภรรยามากกว่า 1 คน สามารถใช้สิทธิรับเงินสงเคราะห์บุตรได้ด้วย แต่ต้องเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย โดยให้ใช้สิทธิได้แค่ครั้งละ 2 คนเท่านั้น

กรณีที่ 6 กรณีชราภาพ

เงินประกันสังคมที่ผู้ประกันตนถูกหักไปเป็นประจำทุกเดือนนั้นจะเก็บไว้เข้ากองทุนชราภาพ 6% โดยผู้ที่ส่งเงินสมทบมาไม่ครบ 180 เดือน จะได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินบำนาญส่วนผู้ที่ส่งเงินสมทบครบ 180 เดือน จะได้รับผลตอบแทนคืนในรูปของบำนาญ โดยผู้รับสิทธิประโยชน์จะต้องมีครบทั้ง 3 เงื่อนไข คือ

1. ระยะเวลาส่งเงินสมทบ 180 เดือน
2. ออกจากงาน
3. อายุครบ 55 ปี

ผู้ที่ส่งเงินสมทบครบ 15 ปี และออกจากงานเมื่ออายุ 55 ปี จะได้รับเงินคืนเป็นรายเดือนตลอดชีวิต 15% ของเงินเดือน 60 เดือนเฉลี่ยก่อนเกษียณ

กรณีที่ 7 กรณีว่างงาน

ผู้ประกันตนที่ว่างงานจะรับสิทธิในกรณีว่างงานได้นั้นจะต้องส่งเงินสมทบมาแล้ว 6 เดือน เมื่อผู้ประกันตนว่างงานให้แจ้งกรมจัดหางานเพื่อให้กรมจัดหางานรับผิดชอบ ทำให้การว่างงานจะมี 2 แบบ คือ

ลาออกเอง

ถูกเลิกจ้าง

การว่างงานทั้ง 2 แบบนี้ กองทุนประกันสังคม จะคุ้มครองให้ 20% ของค่าจ้างเป็นเวลา 6 เดือน

สำนักงานประกันสังคม มีจุดมุ่งหมายที่ต้องการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขของผู้ประกันตน โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับมากที่สุด ซึ่งปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายข้างต้น คือ

1. องค์กรจะต้องมีความคล่องตัว เป็นที่เชื่อถือของประชาชนทั่วไป
2. คนในองค์กรจะต้องมีความสามารถสูง
3. ระบบงานจะต้องเหมาะสมกับสภาพกฎหมายในปัจจุบัน

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความสำเร็จได้นั้น สำนักงานประกันสังคมจึงได้วางแนวทางการพัฒนา 3 ประการ คือ

1. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารองค์กร

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการที่ครอบคลุมกว้างขวาง ทั้งถึง สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารเงินกองทุนให้เกิดความมั่นคง และเกิด ประโยชน์สูงสุดต่อสังคม

4.3 การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เป็นหน่วยงานให้บริการงานประกันสังคม สังกัดงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 485/2543 เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2543 ในขณะนั้นใช้ชื่อว่า สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 10 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทน ครอบคลุม พื้นที่ความรับผิดชอบ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตภาษีเจริญ เขตทวีวัฒนาและเขตตลิ่งชัน ซึ่ง ต่อมากระทรวงแรงงานได้ดำเนินการปรับปรุงเขตพื้นที่การให้บริการของหน่วยงานในสังกัด จึงได้ เปลี่ยนชื่อจาก สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 10 เป็น สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2548

สำนักงานประกันสังคมเขต พื้นที่ 6 เปิดให้บริการประกันสังคม ตั้งแต่วันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ.2547 โดยมีทำการตั้งอยู่ ณ อาคารศูนย์การค้าฟิวเจอร์ปาร์ค บางแค (ชั้น 3) เลขที่ 607 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ปัจจุบันมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ รวม 72 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 20 คน และพนักงาน 52 คน มีสถานประกอบการในความ รับผิดชอบจำนวน 8,587 แห่ง และผู้ประกันตนจำนวน 151,289 คน

ตามที่สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ ออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานประกันสังคม สำหรับกลุ่มงานประกันสังคม ได้จัดไว้เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ และให้ ผู้บริหารแต่ละหน่วยงานสามารถจัดแบ่งงานภายในได้เองนั้น โดยที่การสมควรกำหนดอำนาจหน้าที่ และโครงสร้างแบ่งงานของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ให้เกิดความเป็นเอกภาพ และสอดคล้องกับโครงสร้างของการพัฒนาระบบราชการ จึงให้กำหนดอำนาจหน้าที่และโครงสร้างการแบ่ง งานของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ดังต่อไปนี้

1. ให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.1 ปฏิบัติการและประสานงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงสร้างการต่อ สำนักงานประกันสังคม

1.3 ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองและหลักประกันในชีวิตแก่ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ หรือตาย อันมิใช่เนื่องจากการทำงานให้แก่นายจ้าง รวมทั้งการคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร ชราภาพและการว่างงาน การคุ้มครองผู้ประกันตนอิสระตามกฎหมายประกันสังคม และการให้ความคุ้มครองและหลักประกันในชีวิตแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ หรือตาย หรือสูญหาย อันเนื่องจากการทำงานให้นายจ้างตามกฎหมายเงินทดแทน ดำเนินงานทะเบียนและงานจัดเก็บเงินสมทบของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน รวมทั้งกิจการอื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยมีการแบ่งงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

2.1 กลุ่มงานให้บริการ (Front Office)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการขึ้นทะเบียนนายจ้าง ผู้ประกันตน การจัดเก็บเงินสมทบ การวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน หรือผู้มีสิทธิตามกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทน การให้บริการด้านต่างๆแก่ผู้ขอรับบริการ และปฏิบัติงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

2.2 กลุ่มงานปฏิบัติการ (Back Office)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศและประสานการแพทย์ การตรวจสอบและติดตามหนี้ การจัดทำบัญชีและงบการเงิน ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งงานและปฏิบัติตามโครงสร้างใหม่ โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 สำหรับอัตราค่าจ้างที่จะปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละกลุ่มงาน ให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ จัดคนที่มีอยู่ประจำปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความเหมาะสมดังนั้น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจในการมารับบริการ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จึงกำหนดอำนาจหน้าที่ และโครงสร้างการแบ่งงานเป็น 2 กลุ่มงานดังนี้

1. กลุ่มงานให้บริการ (Front Office)

1.1 กลุ่มงานให้บริการ 1 (Front Office 1)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการขึ้นทะเบียนนายจ้าง ผู้ประกันตน การกำหนดรหัสประเภทกิจการ เลขที่บัญชี อัตราเงินสมทบ วันเดือนปีที่มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบ การคำนวณเงินสมทบ การออกใบประเมินเงินสมทบ (ครั้งแรก) การออกหนังสือแจ้งผลการขึ้นทะเบียนให้นายจ้าง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีนำส่งเงินสมทบและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การจัดทำเพิมนายจ้าง (ครั้งแรก) การบันทึกข้อมูลการขึ้นทะเบียนนายจ้าง งานผู้ประกันตนโดยสมัครใจ การรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน รวมทั้งเงินเพิ่มค่าปรับ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย การจัดทำทะเบียนคุมและรวบรวมแบบการนำส่งเงินสมทบของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน การจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน การจัดทำเอกสารการรับประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนพร้อมรายการ การให้บริการข้อมูลด้านการประกันสังคม และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1.2 กลุ่มงานให้บริการ 2 (Front Office 2)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน หรือผู้มีสิทธิตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน การดำเนินการเกี่ยวกับอุทธรณ์ตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน การเปลี่ยนแปลงคำสั่งหรือคำวินิจฉัยการปิดเรื่อง หรือรื้อฟื้นเรื่อง การรับคำร้องและวินิจฉัยสั่งให้นายจ้างจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างที่อยู่นอกข่ายความคุ้มครองของกฎหมายเงินทดแทน การรับสมัครและส่งตัวลูกจ้าง ผู้ประกันตน เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์และด้านอาชีพ การให้บริการข้อมูลด้านประกันสังคม การให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามและปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มงานปฏิบัติการ (Back Office)

2.1 กลุ่มงานปฏิบัติการ 1 (Back Office 1)

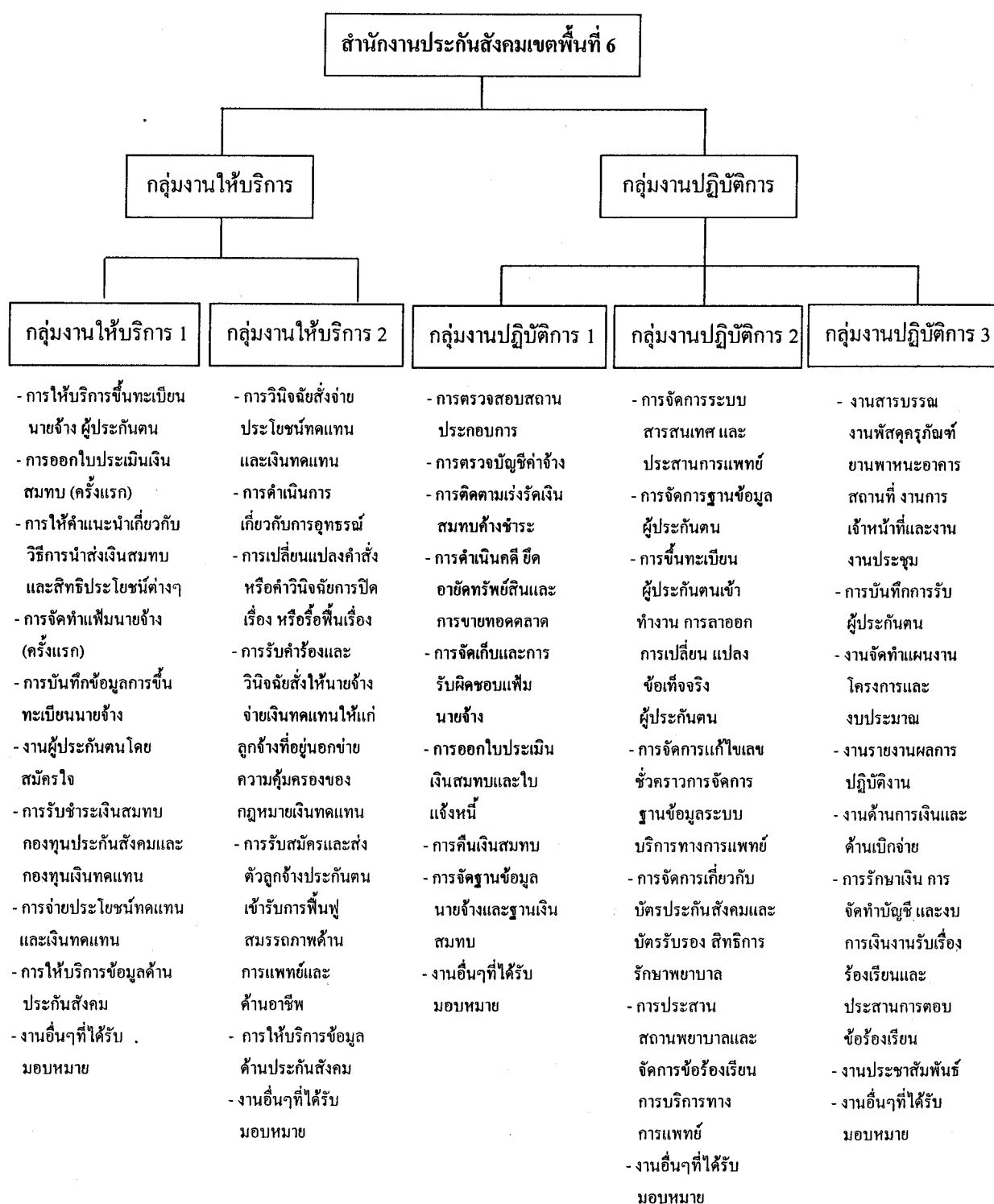
มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบสถานการณ์ การตรวจบัญชีนายจ้าง การชี้แจงข้อกฎหมาย หน้าที่และสิทธิประโยชน์แก่นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน เพื่อให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายของนายจ้าง เพื่อให้นายจ้างขึ้นทะเบียนประกันสังคมตามกฎหมาย และจัดเก็บเงินสมทบให้ถูกต้อง ครบถ้วน การติดตามเร่งรัดเงินสมทบค้างชำระ การดำเนินคดี ยึดอายัดทรัพย์สิน และขายทอดตลาด การจัดเก็บและรับผิดชอบเพิมนายจ้าง การออกใบประเมินสมทบ การออกใบแจ้งหนี้จากการตรวจบัญชีนายจ้าง การออกใบแจ้งหนี้จากการรายงานค่าจ้าง การจัดทำเอกสารการจ่ายเงินสมทบพร้อมรายงาน การคืนเงินสมทบประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน การจัดการฐานข้อมูลนายจ้าง การจัดการฐานข้อมูลเงินสมทบ และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.2 กลุ่มงานปฏิบัติการ 2 (Back Office 2)

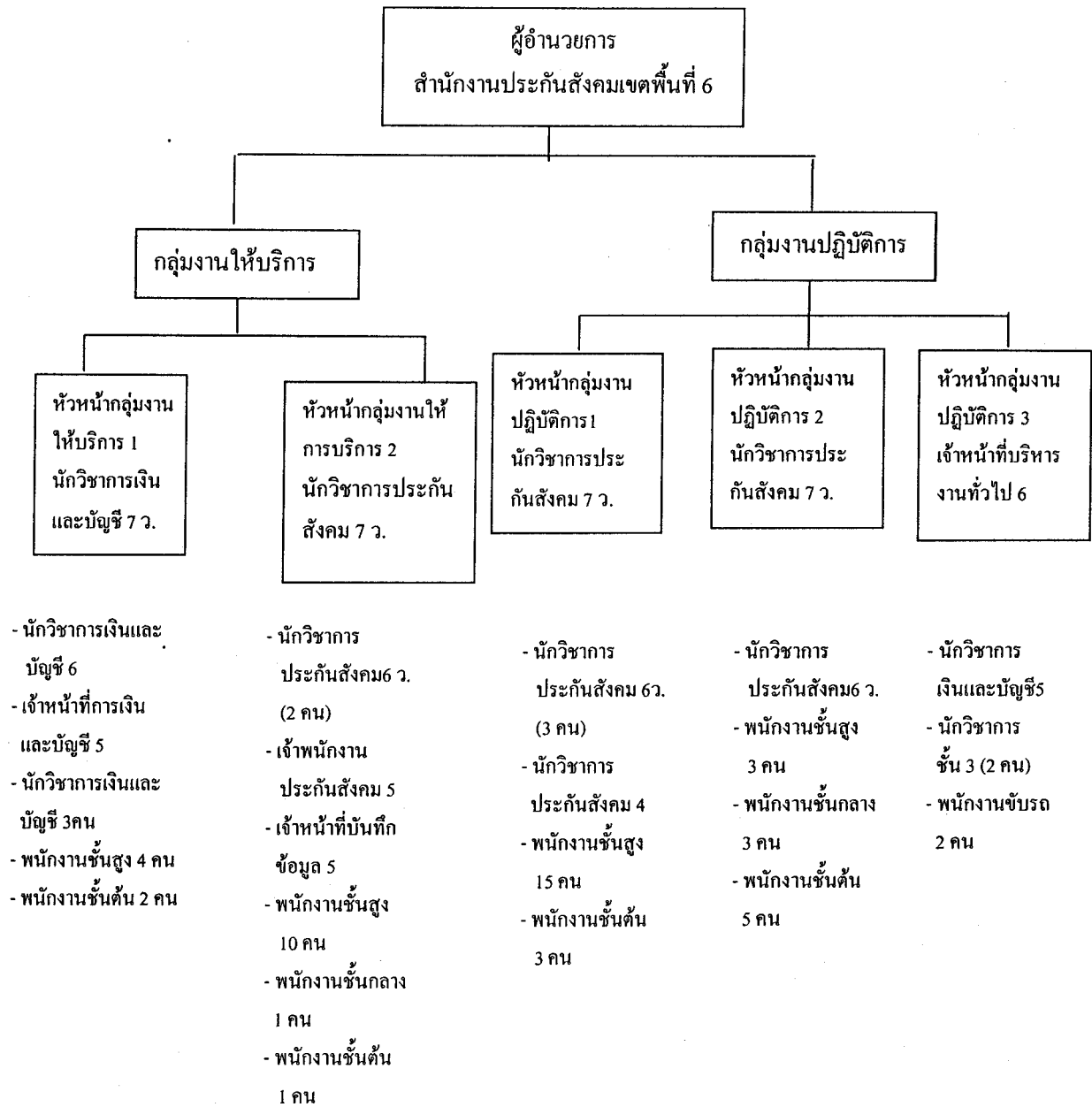
มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศและ
 ประสานการแพทย์ การจัดการฐานข้อมูลผู้ประกันตน การรับและบันทึกแบบขึ้นทะเบียน
 ผู้ประกันตนแบบจ้างการรับผู้ประกันตนเข้าทำงาน แบบแจ้งการลาออกของผู้ประกันตน แบบแจ้งการ
 เปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงผู้ประกันตน การจัดการแก้ไขชั่วคราว การจัดการฐานข้อมูลระบบบริการ
 ทางการแพทย์ การประสานงาน การรับสมัครสถานพยาบาลเข้าโครงการประกันสังคม การ
 จัดการเกี่ยวกับบัตรประกันสังคมและบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล การประสาน
 สถานพยาบาล และการจัดการข้อร้องเรียนการบริการทางการแพทย์ การตอบข้อร้องเรียนการ
 บริการทางการแพทย์ การปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัย และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.3 กลุ่มงานปฏิบัติการ 3 (Back Office 3)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานพัสดุ ครุภัณฑ์
 ยานพาหนะ อาคารสถานที่ งานการเจ้าหน้าที่ งานประชุม งานจัดทำแผนโครงการและ
 งบประมาณการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน งานด้านการเงินและการเบิกจ่าย (เงินงบประมาณ
 และเงินกองทุนเพื่อบริหารงานสำนักงานประกันสังคม) การรักษาเงิน การจัดทำบัญชีและงบ
 การเงิน เพื่อแสดงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงิน
 ทดแทน งานรับเรื่องร้องเรียนและประสานการตอบข้อร้องเรียน งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
 ข้อมูลข่าวสารงานประกันสังคม งานอื่นๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ของกลุ่มงานใดโดยเฉพาะและงานอื่นๆ ที่
 ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6



รวม ข้าราชการ 20 คน พนักงาน 52 คน

ภาพที่ 2.3 โครงสร้างอัตราของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนและค้นคว้างานวิจัยในเรื่องการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ผู้ศึกษาจึงขอยกเอางานวิจัยที่มีประโยชน์ในการนำมาใช้ประกอบการศึกษาเรื่องนี้ไว้ดังนี้

คุณฉวี ประสพทรัพย์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ศึกษากรณีสถานพยาบาลในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ความไม่พึงพอใจในภาพรวมมาจากด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความเอาใจใส่ในหน้าที่ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทไม่เหมาะสมในด้านกระบวนการให้บริการนั้น พบว่าความไม่พึงพอใจมักเกิดจากขั้นตอนการให้บริการที่ไม่รวดเร็วหรือไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ฉะนั้นจึงได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเน้นความเข้าใจถึงปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ

ปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

จัดให้มีเจ้าหน้าที่ชี้แจงแนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้เข้าใจในขั้นตอนและข้อสงสัยต่างๆ

จัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ เช่น จัดให้มีน้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์หรือนิตยสารต่างๆ ไว้บริการในช่วงการรอคอย

3. ด้านระบบการให้บริการ

จัดให้มีองค์กรที่เหมาะสมกับกิจกรรมบริการ

คณะพัฒนาสังคม (2538 : 15) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจได้ ในองค์ประกอบของการให้บริการดังกล่าว ได้แก่

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย

ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ

ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ

การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ

- ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการ
- ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ
- 2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
 - ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
 - ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
 - ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ
 - ความปลอดภัยของบริการ

- 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
 - ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่
 - ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการ
 - การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ
 - ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ

อัญญรักษ์ เลิศกุลศล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการผลการศึกษา พบว่า ประชากรที่ศึกษา ส่วนใหญ่มีลักษณะดังต่อไปนี้

เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของตนเองในเรื่องการเคยใช้บริการทางทันตแพทย์ พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการทางทันตแพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐมาก่อน โดยการใช้บริการแบบผู้ป่วยนอก และผู้ที่เคยใช้บริการทางทันตแพทย์มาก่อนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เมื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการตระหนักถึงเรื่องความสะอาด ด้านเทคนิคอุปกรณ์เครื่องมือพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความทันสมัย ความสะอาดและความปลอดภัยของเครื่องมือ และด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการความสะอาดของสาธารณสุขปกศ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา หน่วยงานควรมีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อสร้างแรงจูงใจและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ควรเพิ่มจำนวนทันตแพทย์

และบุคลากรผู้ให้บริการรวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ควรมีการลดขั้นตอนในการตรวจรักษา และปรับปรุงระบบการนัดรักษาให้เหมาะสมควรมีการให้ทันตศึกษาแก่ผู้มาใช้บริการ

พริเพ็ญ หาญเบญจพงศ์ (2539 : 19 – 21) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด : กรณีศึกษาจังหวัดสตูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูลในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำเนื่องจากขั้นตอนยุ่งยากหลายขั้นตอน ส่วนความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมนั้น พบว่ามีความพบว่ามีค่าความพึงพอใจสูงสุด เพราะว่า เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี และยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูล ได้เข้าถึงหลักบริการที่ว่า ผู้ประกันตนคือ ลูกค้าที่ควรให้บริการที่ประทับใจ และความพึงพอใจสูงสุด หรืออาจจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าพฤติกรรมของข้าราชการได้เปลี่ยนแปลงจากระบบเจ้าขุนมูลนายมาเป็นผู้รับใช้ประชาชน ส่วนเรื่องสถานที่ให้บริการพบว่า ผู้ประกันตนพึงพอใจสำนักงานที่มีที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำในระดับปานกลาง

สิริมา บุษรานนท์ (2540 : 25 – 26) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด : กรณีศึกษาจังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยะลา ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด เนื่องจากพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการขอรับบริการรวมทั้งสิทธิประโยชน์พึงได้ว่ามีอะไรบ้าง สำหรับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างสูง เนื่องจากมีความพึงพอใจในอัธยาศัย การพูดจาสุภาพเรียบร้อยและให้คำแนะนำที่ดี

เกษรภรณ์ มักรสกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการรักษาพยาบาลตามสิทธิของผู้ประกันตนในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียม ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานงานของการบริการ อัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับการบริการ คุณภาพของการรักษา และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 57.4 เป็นเพศหญิง มีจำนวน 97 คน ร้อยละ 47.3 มีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี ร้อยละ 36.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.6 มีรายได้อยู่ในเกณฑ์ 4,001-8,000 บาท

ร้อยละ 35.5 ของกลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการเดินทางจากที่พักอาศัยถึงโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ในช่วงเวลา 30 นาที – 1 ชั่วโมง จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และในด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.511 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การประสานงานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.646 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อมูลที่ได้รับจากบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.820 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อธิษาศัยความสนใจอยู่ในระดับมาก คุณภาพของการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.840 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.724 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ในส่วนของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ไม่ดี มารยาทไม่ดีและขาดการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะคือควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มีเพียงพอต่อการให้บริการ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนของการติดต่อเพื่อขอรับบริการลงควรมีการให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการเพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นต่อการใช้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในบริการควรได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการใช้งาน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้คือ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลของประกันสังคมเพื่อสามารถอธิบายผู้ประกันตนให้ทราบถึงสิทธิและการปฏิบัติตนของผู้ประกันตน ได้เป็นอย่างดี ควรมีการจัดเตรียมเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิหรือบริการต่างๆ ด้านประกันสังคมให้ผู้ประกันตนทราบล่วงหน้า และควรจัดเตรียมจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับจำนวนของผู้ประกันตนที่มาขอใช้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สะไกร กันแกกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการสามสิบบาท) ต่อการบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมา แนวคิดและปรัชญาของโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ศึกษาความรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทอง เพื่อนำแนวทางไปปรับปรุงแก้ไขระบบบริการของโรงพยาบาลชุมชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บัตรทองที่มารับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอยู่ในกลุ่มอายุ 16-30 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มีอาชีพเป็นเกษตรกร รายได้ต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเดือน เป็นผู้

เขย่นำบัตรทองมารับบริการแล้วและเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท ระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลไม่เกิน 30 นาที ผลการศึกษาความรู้เกี่ยวกับโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคของผู้ใช้บัตรทองมีความรู้อยู่ในระดับปานกลางทั้งในการด้านการขึ้นทะเบียนมีบัตรทอง การขอรับบริการในสถานบริการ และด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรทอง ผลการศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บัตรทองมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความปลอดภัย พึงพอใจต่ำที่สุดในด้านการตอบสนองผู้รับบริการทันที เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตัวแปรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทอง พบว่าประสบการณ์ที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความรู้เกี่ยวกับโครงการ 30 บาท ไม่มีความสำคัญกับความพึงพอใจ ความสะดวกสบายของระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความเพียงพอทั่วถึงของระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความปลอดภัยของระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 การตอบสนองผู้รับบริการทันทีที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 การเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สมรรถนะของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสนใจเอาใจใส่ของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 การให้ข้อมูลที่จำเป็นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของบัตรทองในโครงการ 30 บาทให้มากกว่านี้ ควรมีการก่อสร้างห้องน้ำ ห้องส้วมในตึกผู้ป่วยนอกเพิ่ม และจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกประจำห้องน้ำ ห้องส้วมให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ในระดับนโยบายควรผลักดันให้มีการก่อสร้างโรงพยาบาลประจำอำเภอनावัง

นิรมล เชื้อไทย (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสุพรรณบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทน และหาแนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 2,001-7,000 บาท ทำงานในประเภทกิจการอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย ส่วนราชการ สถานพยาบาล โรงแรม ธุรกิจบริการต่างๆ และงานเกษตรกรรม ลักษณะการทำงานเป็นงานประจำสำนักงาน มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน 4-5 ปี ส่วนใหญ่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยโดยมีจำนวนครั้งในการขอรับบริการกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย 1-2 ครั้ง ผลการศึกษาด้านความรู้ความเข้าใจ

เกี่ยวกับประโยชน์ทดแทน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนด้านเงื่อนไขการใช้สิทธิอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด คือ เมื่อส่งเงินครบ 3 เดือน จะได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ส่วนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนอยู่ในระดับสูง เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดคือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยกลุ่มตัวอย่างภาพรวมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะเรื่องการจ่ายเงินค่าทันตกรรม ด้านความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านวิธีการจ่ายประโยชน์ทดแทน โดยเห็นด้วยกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนโดยวิธีการจ่ายเงินสด ส่วนเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การจ่ายประโยชน์ทดแทนโดยวิธีการจ่ายทางโทรศัพท์ และในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้การเอาใจใส่และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ส่วนในด้านขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน ด้านการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน และด้านปัญหาอุปสรรคในการจ่ายประโยชน์ทดแทน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางโดยเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก ได้แก่ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ในการจ่ายประโยชน์ทดแทนทำให้ได้รับเงินรวดเร็วขึ้น และการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยวิธีการมาติดต่อด้วยตนเอง แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนจากผลการศึกษาพบว่า สำนักงานประกันสังคมพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน เป็นแบบ One Stop Service ให้เบ็ดเสร็จในที่เดียว ตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน จนถึงการจ่ายประโยชน์ทดแทนแก่ผู้ประกันตน ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ พัฒนาให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน และต้องปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Minded) อีกทั้งจะต้องพัฒนาด้านเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ On Line ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี จะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก โดยจัดทำแผนงานโครงการต่างๆ เพื่อเข้าไปประชาสัมพันธ์ถึงในสถานประกอบการเพื่อให้เข้าถึงตัวผู้ประกันตน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น และควรจัดให้มีอาสาสมัครประกันสังคมจากตัวแทนของสถานประกอบการต่างๆ เพื่อเป็นตัวแทน และตัวกลางในการประสานงานระหว่างผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม เพื่อรับรู้ถึงความต้องการของผู้ประกันตน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการประกันสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกันตนและผู้รับบริการ และเพื่อให้สำนักงานประกันสังคมบรรลุตามวิสัยทัศน์และภารกิจที่ตั้งไว้

ขวัญเรือน วงษ์มณี (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต (I.C.U) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงานวิกฤตโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์, ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย กับระดับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน, ความต้องการของญาติและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีสมรสแล้ว มีอาชีพรับราชการ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท/เดือน เป็นบุตรของผู้ป่วยไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการในหน่วยงานวิกฤต ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต ในด้านผู้ให้บริการ พบว่าญาติผู้ป่วยที่มารับบริการในหน่วยงานวิกฤตมีความพึงพอใจในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านระบบบริการ ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านสภาพแวดล้อม ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 จากการศึกษา เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษากับระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, อาชีพระดับรายได้, ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย และความถี่ในการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ด้านระบบบริการพบว่าระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, ระดับรายได้, ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจด้านระบบบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05, ส่วนด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ระดับการศึกษา และระดับรายได้ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัญหาที่พบด้านผู้ให้บริการ คือ การพูดจาที่ไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ด้านระบบบริการที่พบมากที่สุด บริการช้า รอนาน ด้านสภาพแวดล้อม พบมากคือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ควรมีนโยบายกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานด้านต่างๆ ควรมีการพัฒนากระบวนการแบบยั่งยืนโดยใช้กลยุทธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานวิกฤต ในภาคปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมอย่างแท้จริง ผู้บริหารควรติดตามผลการปฏิบัติงานการบริการผู้ป่วยวิกฤตอย่างสม่ำเสมอและเป็นรูปธรรมสามารถวัดผลได้

เขาวนิจ เชาว์ฉีกุล (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป ผลการศึกษา พบว่า

ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 33 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.ปวส. ประกอบในบริษัท/ธุรกิจเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 2,001-8,000 บาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการสมัครงาน/นัดพบแรงงานเมื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมากและเมื่อแยกพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นรายด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องสามารถเดินทางสะดวกเพื่อมาใช้บริการในโครงการในด้านผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ อ่อนโยน แจ่มใส พุดจาสุภาพ กิริยาท่าทางเป็นไมตรี ในด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้บริการมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและสามารถให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการ ในส่วนของหน่วยงานให้บริการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สำนักงานแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือ ความเพียงพอและสะดวกของสถานที่จอดรถ จากการเปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจทุกด้าน ในขณะที่เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมและด้านผู้ให้บริการ โดยที่การศึกษาและรายได้ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจทุกด้าน

สำหรับข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ควรพิจารณาเลือกสถานที่ที่มีบริเวณพื้นที่เหมาะสมและสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการที่มีจำนวนมาก และหน่วยงานส่วนกลางควรให้การสนับสนุนในด้านวัสดุอุปกรณ์ให้มีความเพียงพอและมีรูปแบบที่ทันสมัยหรือน่าสนใจเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ

พรณี สีนุประภา (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่า เพศกับระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพศกับระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานภาพครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้านโดยพบว่าสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจมากกว่าสถานภาพโสด อายุ ระดับรายได้ จำนวนครั้งในการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้าน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนา

บุคลิกภาพของบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงแบบให้กรอกรายไม่ต้องกรอกมาก และเรื่องที่ผู้ประกันตนต้องการปรับปรุงมากที่สุดคือเรื่องการเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร ค่าทันตกรรม และบริการขั้นพื้นฐาน

ปรีชา ครามะรำ (2548:104-110) ได้วิจัยเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2538 จำนวน 286 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสะดวก มนุษยสัมพันธ์ อุปกรณ์การรักษา คุณภาพการบริการ การประสานงานและข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ป่วยมากกว่าร้อยละ 70 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ความสะดวกและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่
2. ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ที่อยู่อาศัย ศาสนา รายได้ การศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
3. ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาลและที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์ร่วมกันกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$) โดยพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 48

บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันคุณภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ตามนโยบายหลักประกันคุณภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามข้อมูลทั่วไป 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันคุณภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรีอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รายได้ของครอบครัวและอายุพบว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) จำนวนเตียงของโรงพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$)

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาว่าผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับอย่างไร และความพึงพอใจของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับ

กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หรือไม่
อย่างไร ซึ่งตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและ
ตัวแปรตาม 3 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก