

คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม
ต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี

เพียงพร บุญแสน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2550

คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม
ต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี

เพียงพร บุญแสน

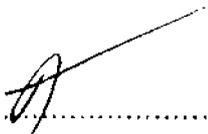
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

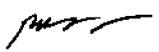
ปีการศึกษา 2550

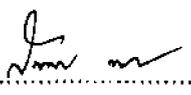
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

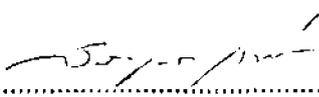
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ เรื่อง คุณภาพการบริการของ
สำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี เสนอโดย นางเพียงพร บุญแสน
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป


.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 6 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2551

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพชร)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพชร)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ เสงี่ยม)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(นางกนกนภา เลี้ยงประยูร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพชร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ เสงี่ยม
ชื่อนักศึกษา	เพียงพร บุญแสน
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ซึ่งประชากรของการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำนวน 63,769 คน กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามาเน (Yamane) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 397 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (cluster or area sampling) สุ่มกลุ่มตัวอย่างออกมา 5 อำเภอ จาก 11 อำเภอ ด้วยวิธีการจับสลาก แล้วสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) ใช้แบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.8778 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 397 ชุด และได้รับคืนครบทั้ง 397 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.00 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.60 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.20 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.80 มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.90 และมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 67.30

2. คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในภาพรวม และในรายด้านทั้ง 10 ด้าน จำแนกเป็น ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง

ด้านขีดความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านอรรถาศัย ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ พบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีในความคิดเห็นของผู้ประกันตน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านจากมากไปน้อย ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในจังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านขีดความสามารถ รองลงมาคือด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคง ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการเข้าถึง ด้านอรรถาศัย และด้านการสื่อสาร

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

Thesis Title The Service Quality of the Social Security Office towards the Insured in Lop Buri Province

Thesis Advisors Assoc. Prof. Somporn Puangpejara
 Asst. Prof. Dr. Sarayut Sa-ngiam

Name Piangporn Boonsan

Concentration General Management

Academic Year 2007

ABSTRACT

This research aims to 1) study the service quality of the Social Security Office towards the insured in Lop Buri Province, 2) compare the level of service quality for the Social Security Office to the insured in Lop Buri Province as classified by sex, age, marital status, educational level, monthly income, and uses of service. The 397 samples, obtained by Yamane formula, were drawn from a population of 63,796 insured in Lop Buri Province using cluster sampling to get 5 districts from 11 districts by drawing lots. Then for each group, a quota sampling was conveyed to get the sample size. The 397 sets of questionnaires with a reliability value of .8778 were used for collecting data. All were returned and were analyzed by a ready-made computer program to calculate percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), t-test, one-way ANOVA, and scheffe's test.

The findings indicated that:

1. the general data of the respondents: most were females (71 percent), of these 52.60 percent were aged 31-45. 55.20 percent were married. Their educational level ranged from those with an educational equivalence of a secondary level or vocational certificate (34.80 percent). Their monthly income was 5,000 – 10,000 baht (54.90 percent). Their use of the service was 1 – 2 separate services (67.30 percent).

2. the service quality of the Social Security Office towards the insured in Lop Buri Province overall and by 10 aspects each according to the opinions of the insured was rated at moderate level which ranged in descending order of the service quality value as follows: competence, reliability, security, tangibility, credibility, understanding, responsiveness, access, courtesy, and communication.

3. when compared by sex, marital status, educational level, monthly income and uses of service, there were found to be no statistically significant difference at a level of .05, but there was a statistically significant difference when compared by age at a level of .001.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ เสริม กรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งได้ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จได้ด้วยความสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ รองศาสตราจารย์ สาคร กล้าหาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชชนก ส่วนสีดา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวรี ยิ้มพงษ์ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย จนทำให้มีเครื่องมือวัดที่มีคุณภาพและขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลิ พวงเพ็ชร์ ประธานกรรมการควบคุมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์กนกนภา เลี้ยงประยูร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ให้ข้าพเจ้ามีความรู้และวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ นางจินดนา แพทย์สมาน ประกันสังคมจังหวัดลพบุรีที่ให้ความอนุเคราะห์ในการแจกและจัดเก็บข้อมูล ขอขอบพระคุณผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในการวิจัย ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจ ท้ายสุด ขอขอบพระคุณสำนักงานประกันสังคมที่ให้ทุนสนับสนุนในการศึกษาในครั้งนี้ หากคุณความดีและประโยชน์ที่เกิดแต่วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีขึ้น ผู้ศึกษา ขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่ผู้มีพระคุณต่อผู้ศึกษาทุกท่าน

เพียงพร บุญแสน

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม.....	12
ความหมายของการประกันสังคม.....	12
เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องจัดให้มีการประกันสังคม.....	13
หลักการประกันสังคม.....	13
ประวัติความเป็นมาของการประกันสังคมของไทย.....	14
วิสัยทัศน์ ภารกิจ อุดมการณ์ร่วม และเป้าหมายหลัก ของสำนักงานประกันสังคม.....	15
กลยุทธ์ของสำนักงานประกันสังคม.....	18
องค์ประกอบของแผนประกันสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2545-2549).....	19
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	26
ความหมายของการบริการ.....	26
ลักษณะของการบริการ.....	27
งานบริการประชาชน.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	33
ความหมายของคุณภาพการบริการ.....	33
วิวัฒนาการของการควบคุมคุณภาพ.....	36
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	37

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
แนวคิดการบริหารคุณภาพการบริการ	39
ความสำคัญของคุณภาพการบริการ	39
หลักในการประเมินคุณภาพการบริการ	39
คุณสมบัติของคุณภาพด้านการบริการ	41
การประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
งานวิจัยในประเทศ	58
งานวิจัยต่างประเทศ	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	65
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	66
การหาคุณภาพเครื่องมือ	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	68
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	72
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	100
ความมุ่งหมายของการวิจัย	100
สมมติฐานการวิจัย	100
ประชากรและขนาดตัวอย่าง	101
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	101
การเก็บรวบรวมข้อมูล	101
การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล	101
สรุปผลการวิจัย	102

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
อภิปรายผล.....	105
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	113
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	113
ข้อเสนอสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	114
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	121
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม.....	129
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม.....	131
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	137

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบการประกันสังคมกับการประกันของภาคเอกชน.....	14
ตาราง 2 แสดงความแตกต่างระหว่างสินค้า (goods) และบริการ (services).....	29
ตาราง 3 แสดงองค์ประกอบของสถานบริการ.....	56
ตาราง 4 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างจำแนกตามอำเภอ.....	65
ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพทั่วไป.....	73
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในด้านความเชื่อถือได้.....	75
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในด้านการตอบสนอง.....	76
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในด้านขีดความสามารถ.....	76
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในด้านการเข้าถึง.....	77
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในด้านอัตราค่า.....	78
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในด้านการสื่อสาร.....	78
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในด้านความน่าเชื่อถือ.....	79
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในด้านความมั่นคง.....	80
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในด้านความเข้าใจ.....	81
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้.....	82
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในรายด้านและภาพรวมทั้ง 10 ด้าน.....	83

ตาราง 17	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีจำแนกตามเพศ.....	84
ตาราง 18	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีจำแนกตามอายุ.....	85
ตาราง 19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีจำแนกตาม อายุ.....	87
ตาราง 20	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	90
ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	92
ตาราง 22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา.....	92
ตาราง 23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	94
ตาราง 24	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	95
ตาราง 25	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ.....	97
ตาราง 26	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ.....	99

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
ภาพ 2 องค์ประกอบของแผนประกันสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2545 – 2549)	21
ภาพ 3 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี	23

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การประกันสังคมเป็นโครงการบริหารทางสังคมระยะยาวระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการ จัดขึ้นด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกัน เสียภัย หรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือนร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนที่เรียกว่ากองทุนประกันสังคม ซึ่งประกอบด้วยนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางประเทศจะมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนดังกล่าวด้วย กองทุนประกันสังคม จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความเดือนร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างาน ชราภาพ เป็นต้น ดังนั้นการประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันคุ้มครองความ เป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตแม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข (สำนักงานประกันสังคม, 2543, หน้า 11-12)

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 ตาม พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมและงานกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงานมาอยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงมหาดไทย ต่อมามีการจัดตั้งกระทรวง แรงงานและสวัสดิการสังคม เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 สำนักงานประกันสังคมจึงได้โอนมาอยู่ ในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น กระทรวงแรงงาน (สำนักงานประกันสังคม, 2547, หน้า 8)

ปี พ.ศ. 2546 สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินงานตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย โดยการใช้หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี (good government) เป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพแก่ ประชาชน (สำนักงานประกันสังคม, 2547, หน้า 78) นอกจากนี้ในปี 2546 สำนักงาน ประกันสังคมเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการมาโดยตลอด จึงได้มี การจัดทำข้อเสนอเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยทำ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 30 -50 จากกระบวน 3 กระบวนงาน (กรณีที่มีเอกสารถูกต้องครบถ้วน) คือ 1) กระบวนงานการรับชำระเงินสมทบจากนายจ้าง 2) กระบวนงานการรับชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตน ตามมาตรา 39 และ 3) กระบวนงานการขึ้น