แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

พรรัมภา บุนนาค

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สิงหาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

พรรัมภา บุนนาค

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สิงหาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....

(ดร.บังอร สวัสดิ์สุข)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ นพรัก)

ผู้รักษาการแทน คณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

สิงหาคม 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.บังอร สวัสดิ์สุข อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือด้านการให้คำปรึกษา และข้อแนะนำ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งการตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จึงกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ และผู้บริหาร สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ที่ให้ความอนุเคราะห์สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า

ขอขอบคุณ ผู้ประกันตน และผู้ประกอบการ ที่ขึ้นทะเบียนสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคมกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบแด่บุพการี และผู้มีพระคุณทุกท่าน

พรรัมภา บุนนาค

เรื่อง: แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ผู้ศึกษาค้นคว้า: พรรัมภา บุนนาค การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: บธ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2559

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.บังอร สวัสดิ์สุข

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการ, สำนักงานประกันสังคม, ตัวแทนการรับชำระเงิน

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้ข้อมูลในการรับชำระเงินสมทบประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา การศึกษานี้ใช้เป็นการทำวิจัยเชิงปริมาณ จาก 378 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกันตน และผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคมกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับช่องทางการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น โดยทราบข้อมูลจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามเปิดเผยว่าประสิทธิภาพของการให้บริการ ด้านความปลอดภัยและทันสมัย ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการพบว่า ควรลงพื้นที่เพื่อให้ความรู้ และสร้างความเข้าใจ รวมทั้งมีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง และนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมาใช้ในการให้บริการ

Title: IMPROVING THE EFFICIENCY OF SERVICE OF AUTHORIZED PAYMENT PROVIDERSOF THE SERVICE SOCIAL SECURITY OFFICE PHAYAO PROVINCE

Author: Pornlampha Bunnag, Independent Study: M.B.A., University of Phayao, 2016

Advisor: Dr.Bungon Sawatsuk

Keywords: Efficiency of service, social security office, authorized payment providers

ABSTRACT

The study aims to examine the understanding of customers in regarding payment options via authorized payment providers and to seeking guidance's of payment options awareness improvement. This quantitative research was conducted with a total of 378 samples consisting of insured and entrepreneurs, registered Establishment Act, Social Security number with the Social Security Office, Phayao. The results showed that majority of respondents were well understood that they can make social security payments not only at the Social Security Office but also via agents and they were informed by the Social Security Officers. The respondents revealed that the performance of service on safety and modernize, customer accessing, and customer respond aspects were in highest level. Respectively, reliability, trust, and reasonable price of service charged aspects were in high level. Utilizing mobility service unit, modern technology, and continuous staff development are a guide for the development and effectiveness of Social security payments.

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการศึกษา 2

ขอบเขตของการศึกษา 2

กรอบแนวคิดการศึกษา 3

นิยามศัพท์เฉพาะ 4

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา 6

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ 6

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ 12

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 16

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ 23

ประวัติความเป็นมาของการประกันสังคมของประเทศไทยและจังหวัดพะเยา... 26

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 32

3 วิธีดำเนินการวิจัย 38

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 38

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 39

การเก็บรวบรวมข้อมูล 40

การวิเคราะห์ข้อมูล 40

4 ผลการศึกษา 42

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา 41

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ 46

5 บทสรุป 52

สรุปผลการศึกษา 52

อภิปรายผลการศึกษา 55

ข้อเสนอแนะ 57

บรรณานุกรม 59

ภาคผนวก 64

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า 72

สารบัญตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานที่นำส่งเงินสมทบประกันสังคม..... 38
2 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... 39
3 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... 39
4 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา..... 40
5 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ..... 40
6 แสดงค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น 41
7 แสดงค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น..... 43
8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ 46
9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงลูกค้า 47
10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ..... 47
11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ 48
12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง..... 49
13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยและทันสมัย..... 49
14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก..... 50
15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านราคาบริการที่เหมาะสม..... 51

สารบัญภาพ

ภาพ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดการศึกษา 3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัฒน์ ระบบการสื่อสารได้มีการพัฒนาไปอย่างมากจะเห็นได้จากมนุษย์คุ้นเคยกับการสื่อสารผ่านระบบอิเลคทรอนิกส์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่าน Mail internet หรือแม้แต่ Social network ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ขณะเดียวกันภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับระบบอิเลคทรอนิกส์ และเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน ภาครัฐจึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนาช่องทางในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวกลาง ในการติดต่อและให้บริการกับประชาชน

E–Services คือ ระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ online ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ อาจกล่าวได้ว่า e–service เป็นเป้าหมายหลักของทุกประเทศที่มุ่งพัฒนาบริการของภาครัฐให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคม ได้มีนโยบายในการนำระบบ e–Services มาใช้ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานประกันสังคม ลดค่าใช้จ่ายเรื่องการเดินทาง ลดความแออัดในการรอคิว โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้เพียงปลายนิ้วสัมผัส นอกจากจะช่วยประหยัดเวลาแล้ว ยังมั่นใจความปลอดภัยของข้อมูลด้วยการมี Username และ Password ที่แจ้งผ่านทาง e–mail และก่อนการเข้าใช้งานจะต้องมีการลงรหัสดังกล่าว ถึงจะผ่านระบบการเข้าใช้งานได้ โดยการรับบริการผ่านระบบ e–Services สถานประกอบการและผู้ประกันตนสามารถรับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน การแจ้งเข้าทำงาน การแจ้งลาออก และการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงผู้ประกันตน รวมการส่งข้อมูลเงินสมทบ โดยสำนักงานประกันสังคมมีสถานประกอบการ จำนวน 399,671 แห่ง ที่อยู่ในระบบประกันสังคม และมีสถานประกอบการที่เข้าใช้บริการผ่าน ระบบ e–Services จำนวน 13,000 ราย คิดเป็น 3.25% ของสถานประกอบการทั้งหมด ซึ่งหมายความว่า ในจำนวนสถานประกอบการ 100 แห่ง มีเพียง 3 แห่ง ที่ใช้บริการ e–Services เท่านั้น (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา, 2558) สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) กล่าวว่า ถึงแม้ว่าสำนักงานประกันสังคมจะเพิ่มช่องทางเลือกในการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเพิ่มมากขึ้น แต่ช่องทางที่ผู้ชำระเงินนิยมสูงสุด คือ การชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และสอดคล้องกับข้อมูลสถิติ

การชำระเงินสมทบสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา (2558) พบว่า ช่องทางในการชำระเงินสมทบทุนประกันสังคมที่ได้รับความนิยมสูงสุด ได้แก่ การชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา (ร้อยละ 91.91) รองลงมา คือ การชำระผ่านธนาคารกรุงไทย (ร้อยละ 3.01) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (ร้อยละ 2.12) และทางไปรษณีย์ (ร้อยละ 2.96) ตามลำดับ ส่วนการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ไม่ได้รับความนิยมและไม่มีผู้ใช้บริการ เป็นต้น

จากข้อมูลการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ของผู้ประกันตนและผู้ประกอบการข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ประกันตน และผู้ประกอบการเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านช่องทางการให้บริการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ว่ามีความรู้ ความใจ หรือไม่ รวมทั้งศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้ข้อมูลในการรับชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการกระตุ้นให้ผู้ประกันตนและผู้ประกอบการ เลือกใช้ช่องทางการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านช่องทางการให้บริการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้ข้อมูลในการรับชำระเงินสมทบประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการและผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคมกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำนวน 6,805 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการและผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคมกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane Taro, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378 คน

ขอบเขตการศึกษาด้านเนื้อหา

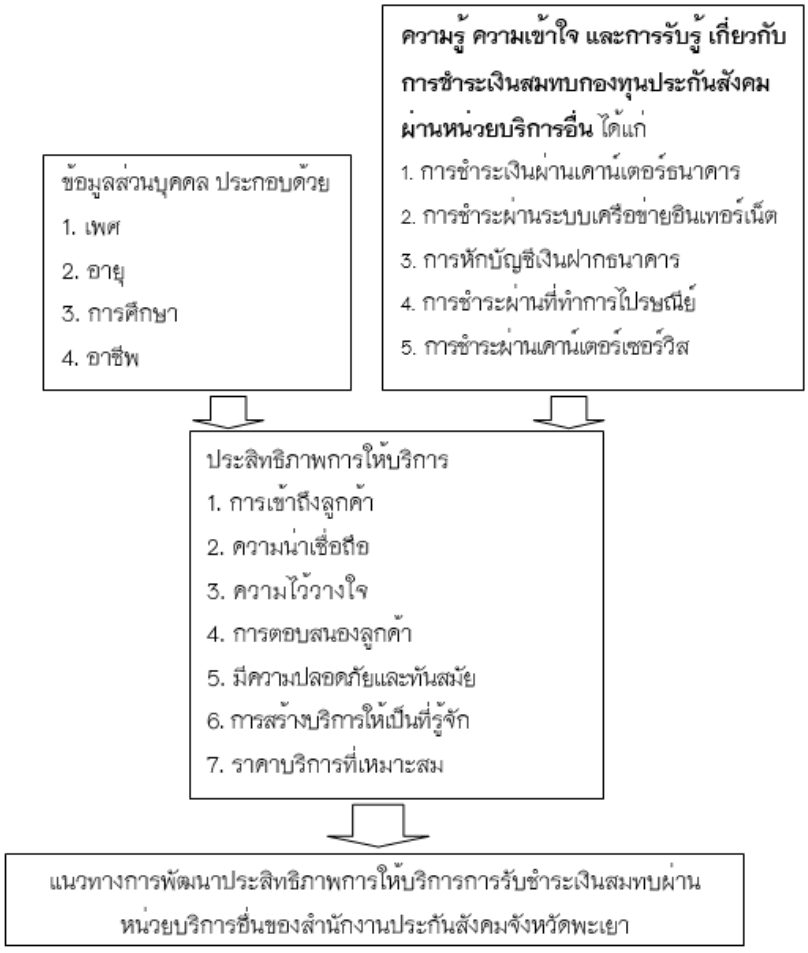
ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้ของผู้ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม จังหวัดพะเยา ในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคม

ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนมีนาคม–มิถุนายน 2559

กรอบแนวคิดการศึกษา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม จังหวัดพะเยา ในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคม สามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการของหน่วยรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ที่ให้แก่ผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม มีผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่กำหนด ก่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

การเข้าถึงลูกค้า หมายถึง การให้บริการของหน่วยรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเข้าถึง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีป้ายบอกหน่วยชัดเจน เปิดให้บริการตลอดเวลา เป็นต้น

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงาน และให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ของหน่วยรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ความไว้วางใจ หมายถึง การให้บริการที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก และง่ายต่อการรับบริการ รวมถึงความถูกต้อง และแม่นยำของการให้บริการ ของหน่วยรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

การตอบสนองลูกค้า หมายถึง การให้การบริการอย่างเท่าเทียม บริการด้วยความกระตือรือร้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ของหน่วยรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

มีความปลอดภัยและทันสมัย หมายถึง หน่วยรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีความปลอดภัยมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก หมายถึง การประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านหน่วยงานอื่น ของสำนักงานประกันสังคม แก่ผู้ใช้บริการให้รับทราบอย่างทั่วถึง

ราคาบริการที่เหมาะสม หมายถึง มีการกำหนดราคาการใช้บริการที่เป็นมาตรฐานยุติธรรม แก่ผู้ใช้บริการ

หน่วยบริการอื่น หมายถึง ช่องทางการให้บริการด้านการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด ได้แก่

1. การชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (Bill Payment) ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารธนชาติ และธนาคารกรุงไทย

2. การชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต หรือที่เรียกกันว่าระบบ e-payment มีธนาคารให้บริการ 7 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารซิตี้แบงก์, ธนาคารมิซูโฮ คอร์ปอเรต จำกัด, ธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ, ธนาคารซูมิโตโมมิตซุยแบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงไทย

3. หักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ประกันตน มีธนาคารที่บริการ 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารธนชาติ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารทหารไทย ธนาคารคิดค่าธรรมเนียมหักบัญชีเงินฝาก รายการละ 10 บาท

4. ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ด้วยระบบ Pay at Post

5. ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีสัญลักษณ์

ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้างที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ และไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ ในวันเข้าทำงาน และทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป

ผู้ประกอบการ หมายถึง เจ้าของกิจการที่ได้ทำการขึ้นทะเบียนสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคมกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา และมีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในจังหวัดพะเยา โดยเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกช่องทางในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ทั้งนี้หมายรวมถึง ผู้รับมอบอำนาจที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมด้วย

การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม หมายถึง เงินที่นายจ้าง และลูกจ้างจะต้องนำส่งเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน โดยคำนวณจากค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับ ซึ่งกำหนดจากฐานค่าจ้างเป็นรายเดือนต่ำสุดเดือนละ 1,650 บาท สูงสุดเดือนละ 15,000 บาท ทั้งนี้รัฐบาลจะออกเงินสมทบเข้ากองทุนอีกส่วนหนึ่ง โดยมีลักษณะการชำระเดือนละครั้ง ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา หมายถึง หน่วยงานส่วนภูมิภาคของสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงแรงงาน ตั้งอยู่ที่ถนนฟากน้ำ ตำบลแม่ต๋ำ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงระดับความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ชำระเงินสมทบกองประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

2. ได้ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อประกอบการวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจ แก่ผู้ชำระเงินสมทบกองประกันสังคม ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

3. ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้ข้อมูลในการรับชำระเงินสมทบประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
5. ประวัติความเป็นมาของการประกันสังคมของประเทศไทย และจังหวัดพะเยา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความหมาย

บูรชัย ศิริมหาสาคร (2550) กล่าวว่า ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้

มนัสนันท์ มีครุฑ (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า หรือเป็นความรู้เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของหรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือรายงาน การรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจน และต้องอาศัยเวลา

สุภัคร รพีพันธ์ (2537) ได้ศึกษาและจำแนกพฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงความสามารถขั้นต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความรู้–ความจำ (Knowledge) คือ ความระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่น การเรียนในเนื้อหาวิชาต่าง ๆ จากการฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์ และการบอกเล่าต่อ ๆ กันมา

2. ความเข้าใจ (Comprehension) คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความและขยายความได้

3. การนำไปใช้ (Application) คือ ความสามารถที่จะนำเอาความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนรู้มาไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่

4. การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่าง ๆ ให้ได้ลำดับขั้นความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจน เพื่อค้นหาความจริงต่าง ๆ ที่แอบแฝงอยู่ภายในเนื้อเรื่องนั้น ๆ

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่าง ๆ เข้ามารวมกันเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ

6. การประเมินค่า (Evaluation) คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหาและวิธีการต่าง ๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่าสิ่งนั้นดี-เลว เหมาะสมหรือไม่เพียงใด

ประภาวดี กุวสาร (2542) กล่าวว่า “ความรู้ หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน” แต่ให้ความหมายของความเข้าใจว่า “ความเข้าใจ หมายถึง รู้ซึ่งในความหมายของสิ่งนั้น” นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงรายละเอียดของเรื่องความรู้ความเข้าใจไว้ดังนี้ ความรู้ หมายถึง ความสามารถในทางพุทธิปัญญาประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ทางสมอง แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ซึ่งเรียงจากพฤติกรรมที่ง่ายไปหาพฤติกรรมที่ยากดังต่อไปนี้

1. ความรู้ (Knowledge) ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อนประกอบด้วย
    1.1 ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาโดยเฉพาะ เช่น
        1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำต่าง ๆ
        1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่าง ๆ ได้แก่ เวลา เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ แหล่งกำเนิด ฯลฯ
    1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการและการดำเนินงานที่เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะ
        1.2.1 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่าง ๆ
        1.2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ
        1.2.3 ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งของ
        1.2.4 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
    1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิดและโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
        1.3.1 ความรู้เกี่ยวกับการใช้กฎนี้บรรยายคุณค่า หรือพยากรณ์หรือตีความของสิ่งที่เราสังเกตเห็น
        1.3.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง
2. ความเข้าใจ (Comprehension) การทำความหมายของสิ่งนั้น ประกอบด้วย
    2.1 การแปลจากแบบหนึ่งไปสู่แบบหนึ่งโดยรักษาความเดิมไว้อย่างถูกต้อง

2.2 การตีความหมาย การอธิบาย หรือ เรียบเรียงเนื้อหานั้นเสียใหม่ให้เข้าใจง่าย

2.3 การขยายความ การขยายความหมายของข้อมูลที่มีอยู่ให้ไกลไปกว่าเดิม

3. การนำไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้วการนำความรู้ไปใช้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการแก้ปัญหานั่นเองซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ 6 ขั้นตอนด้วยกัน ซึ่งจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎี วิธีการต่าง ๆ จะถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

4. การวิเคราะห์ (Analysis) การแยกเรื่องราวออกเป็นส่วนย่อย ๆ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ส่วนประกอบต่าง ๆ

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบนั้น

4.3 การวิเคราะห์หลักหรือวิธีการรวบรวมส่วนประกอบต่าง ๆ เหล่านั้น

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) การรวบรวมส่วนประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

5.1 การกระทำการที่เป็นสื่อที่ผู้อ่านเข้าใจความหมาย

5.2 การกระทำที่เกี่ยวกับแผนงาน หรือข้อเสนอตามวิธีการต่าง ๆ

5.3 การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ

6. การประเมินผล (Evaluation) การตัดสินคุณค่าในสิ่งที่กำหนดความมุ่งหมายได้โดยการใช้เกณฑ์แน่นอนประกอบด้วย

6.1 การตัดสินใจโดยอาศัยเหตุการณ์ภายในสิ่งนั้นเป็นเกณฑ์

6.2 การตัดสินใจโดยอาศัยเกณฑ์ภายนอกมาพิจารณา

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการจดจำเรื่องราวที่เกิดขึ้นจากข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดที่เป็นประสบการณ์ และนำมาดัดแปลงปรับปรุงเพื่อที่จะอธิบายเปรียบเทียบ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล

อักษร สวัสดี (2542) ให้ความหมายของความรู้ตามแนวคิดของเบนจามิน บลูม (Benjamin S. Bloom) ไว้ว่า ความรู้ หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะวิธีการและกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบกระบวนของโครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำอันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยตามแนวคิดของบลูมและคณะ ได้แจกแจงรายละเอียดของความรู้แต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความรู้ (knowledge) หมายถึงการเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กันไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมายและความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่เดิมไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับความสามารถในการแปลความหมายการสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจและการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อยที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกันการสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อนอันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินเกี่ยวกับความคิดค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างโดยมีการกำหนดเกณฑ์ (criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผลจัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (characteristics of cognitive domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้การวิเคราะห์และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ประเภทของความรู้

เจนสัน, และเมอร์คลิ่ง (Jenson & Meckling) แบ่งความรู้ออกตามลักษณะการใช้และพิจารณาถึงมูลค่าในการถ่ายโอนความรู้เป็น 2 ประเภท สรุปได้ดังนี้

1. ความรู้ที่เป็นความรู้เฉพาะ (specific knowledge) คือความรู้ที่มีค่าใช้จ่าย หรือราคาสูงในการถ่ายโอนไปยังบุคคลอื่น

2. ความรู้ทั่วไป (general knowledge) คือ ความรู้ที่มีราคาไม่แพง หรือมีค่าใช้จ่ายไม่สูงในการถ่ายโอนไปยังบุคคลอื่น

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 3 ประเภท โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้เฉพาะบุคคล (individual knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวพนักงานแต่ละคน ที่เป็นความรู้ในตัวของแต่ละคนที่รับรู้ได้เพียงแต่บุคคลนั้น ๆ เท่านั้น

2. ความรู้ขององค์การ (organizational knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานที่อยู่ในกลุ่ม หรือ ฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การหนึ่ง ๆ ทำให้เกิดเป็นความรู้โดยรวมขององค์การ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานในองค์การได้มากขึ้น

3. ความรู้ที่เป็นโครงสร้าง (structural knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการสร้าง หรือการต่อยอดองค์ความรู้ผ่านกระบวนการ คู่มือ และจรรยาบรรณต่าง ๆ ในองค์การ

เจนเนตร มณีนาค และคณะ (2546) ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภท โดยพิจารณาเอาจาก "รูปแบบที่มองเห็น" ได้แก่

1. ความรู้โดยนัย หรือ ความรู้แบบแฝงเร้น หรือ ความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจน (tacit knowledge) เป็นความรู้ที่ซ่อนอยู่ในสมองของคนแต่ละบุคคล เกิดจากประสบการณ์ในการเรียนรู้ ความเชื่อ หรือ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และเป็นความรู้ส่วนบุคคลที่มีลักษณะเป็นความรู้ที่อยู่ในจิตใจของแต่ละบุคคล เช่น การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ผ่านการสังเกต การสนทนา การฝึกอบรม ความรู้ประเภทนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ เนื่องจากความรู้ประเภทนี้เกิดจากประสบการณ์ และการนำมาเล่าสู่กันฟัง จึงยากที่จะจัดให้เป็นระบบหรือหมวดหมู่ ยากที่จะเขียนออกมาเป็นกฎเกณฑ์ หรือ ตำรา แต่สามารถถ่ายทอดออกมาโดยการสนทนา การสังเกต การเลียนแบบ เป็นต้น

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง หรือ ความรู้ที่เป็นทางการ (explicit knowledge) เป็นความรู้เฉพาะหรือความรู้ทั่วไป สามารถรวบรวมและบันทึกออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นความรู้ขององค์การที่มีลักษณะเป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล เป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น หนังสือ คู่มือ ตำรา เอกสาร รายงานนิตยสาร วารสาร แผ่นพับ ใบปลิว สมุดบันทึกต่าง ๆ ดังนั้นจึงทำให้คนเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและมีความรวดเร็วต่อการเผยแพร่ซึ่งความรู้ในลักษณะนี้เป็นความรู้ที่มองเห็นเป็นรูปธรรม สามารถนำมาต่อยอดในการพัฒนาความรู้นั้น ๆ ซึ่งความรู้ที่ได้นั้นอาจจะไม่ใช่จากบุคคลคนเดียวก็ได้

เคมป์ ดา (Camp Da, 1976) แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภท สรุปได้ดังนี้

1. ความรู้ทางสังคม (social knowledge) หรือความรู้สาธารณะ (policy knowledge) เป็นความรู้ที่รวบรวมโดยระบบสังคม ซึ่งสามารถเข้าถึงได้อย่างอิสระและเท่าเทียมกันของสมาชิกที่อยู่ในสังคมนั้น ๆ ผ่านการเก็บบันทึกและรวบรวม

2. ความรู้ส่วนบุคคล (personal knowledge) หรือความรู้ส่วนตัว (individual knowledge) คือ ความรู้ที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคล และสามารถเข้าใจ หรือรับรู้ได้เพียงบุคคลนั้น หรือโดยผ่านบุคคลคนนั้นเท่านั้น เช่น การถามคำถามบุคคลนั้นโดยตรง

องค์ประกอบของวงจรความรู้ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, ม.ป.ป.)

1. คน (People) ในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรก การจัดการความรู้เป็น กลยุทธ์ กระบวนการ และเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กรเพื่อแสวงหา สร้าง จัดแลกเปลี่ยน และทำให้ความรู้ที่ต้องการได้รับผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่องค์การต้องการ เป็นการผสมผสานความรู้จากหลายศาสตร์ เช่น การบริหารจัดการ (Management science) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) และพฤติกรรมองค์กร (Organization behavior)

2. ด้านกระบวนการ (Process) กระบวนการของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย แนวทางและขั้นตอนของการจัดการความรู้ โดยต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกเป็นการแยกแยะว่าความรู้ชนิดใดที่ควรนำมาใช้ในองค์กร แล้วนำความรู้นั้นมากำหนดโครงสร้างรูปแบบ และตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำมาผลิตและเผยแพร่โดยการบริหารกระบวนการนั้น จะต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กรว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายอะไร

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) การจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ในเวลาและรูปแบบที่แต่ละองค์กรต้องการ เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการความรู้มีความหมายกว้างกว่าเทคโนโลยีและความรู้ของบุคคล โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

กมลวัฒน ยะสารวรรณ (2547) การรับรูหมายถึง ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัสของเราและแปลความหมายอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณในอดีตของแต่ละบุคคล

กันยา สุวรรณแสง (2542 อ้างอิงใน บัณฑิต เผ่าวัฒนา, 2548) ได้ให้ความหมาย ของการรับรู้ คือ กระบวนการที่เกิดภายในตัวของแต่ละบุคคล และการรับรูเกิดขึ้นกับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว โดยการสัมผัส การเห็น การได้ยิน การรู้สึก การได้กลิ่น การสัมผัส ซึ่งสิ่งเร้าเหล่านี้ จะผ่านทางประสาทสัมผัส แล้วแปลออกมาโดยการอาศัยประสบการณเดิม

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (อ้างอิงใน กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ, 2547, หน้า 7) กล่าวว่าสิ่งที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์เดิม สถานการณ์ความต้องการ และหน้าที่รับผิดชอบของบุคคล

สุภาวดี คูหาทอง (อ้างอิงใน กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ, 2547) แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลเป็น ปัจจัยภายใน ได้แก ุคณสมบัติที่อยู่ภายในตัวของผู้รับ เช่น เพศ อาชีพ อายุ ระดับ การศึกษา ความต้องการ คุณค่า ความสนใจ ประสบการณ์เดิมปัจจัยภายนอก ได้แก่ คำแนะนำสั่งสอน

บัณฑิต เผ่าวัฒนา (2548) สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้แบ่งออกได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางกายภาพของผู้รับรู้ ได้แก่ ระบบประสาทสัมผัส เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้รับรู้ได้แก่ ทัศนคติ อารมณ์ ค่านิยม ความต้องการ ความสนใจ ความพอใจ ความรู้และประสบการณ์ เป็นต้น

3. ปัจจัยทางด้านสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ ลักษณะของสิ่งเร้า ความแตกต่างของสิ่งเร้า

กระบวนการรับรู้

สมัย จิตหมวด (2521, อ้างอิงใน บัณฑิต เผ่าวัฒนา, 2548) กล่าวว่า กระบวนการรับรู ประกอบด้วย

1. อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะสัมผัสกับสิ่งเร้าที่ผ่านมา และเข้ากับอวัยวะที่รับสัมผัสกับสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้คนเราได้รับรู้ภาวะแวดล้อมที่อยู่รอบตัว แล้วเกิดปฏิกิริยาตอบสนองขึ้น

2. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส สิ่งสำคัญที่จะช่วยแปลความหมายได้ดี และถูกต้องนั้น คือ สติปัญญา การสังเกต การพิจารณา ความสนใจ ความตั้งใจ และคุณภาพของจิตใจในขณะนั้น

3. ความรู้หรือประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความคิด ความรู้ ความเข้าใจ และการกระทำของผู้รับรู้ในอดีตที่จะต้องประกอบด้วย ความถูกต้อง ความแน่นอน ความชัดเจน รวมทั้งมีปริมาณข้อมูลมากพอ หรือมีความรอบรู้ในหลาย ๆ ด้าน

ทฤษฎีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม

และยารักษาโรค แม้ว่าการสื่อสารจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นความตายของมนุษย์เหมือนกับปัจจัยสี่ แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่เหล่านั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างแน่นอน มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของตน และ เพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการ ติดต่อของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมาก และประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใดการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อน หรือความสับสนต่าง ๆ จนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกของสังคม ดังนั้น จึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหา ดังกล่าว (ยุพดี ฐิติกุลเจริญ, 2537)

ข่าวสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจหรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นอกจากนั้นข่าวสารยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ดังที่ ชาร์ลส์ เค อัทคิน (Charles k. Atkin, 1973) ได้กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมาก ย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมและเป็นคนทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

อย่างไรก็ตาม บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ดังนั้น ข่าวสารที่หลั่งไหลผ่านเข้ามาไปยังบุคคลจากช่องทางต่าง ๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร (กิติมา สุรสนธิ, 2533)

โจเซฟ ที แคลปเปอร์ (Klapper, J.T., 1960) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ขั้นตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสาร บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือเป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุน

ทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือ ทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็ใช่ว่าจะรับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้นแต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าพอใจของแต่ละบุคคลด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไป ถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งค้านกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ทำให้ไม่สบายใจขึ้น

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลนั้น ทอดด์ ฮันท์ และเบรนท์ ดี รูเบน (Todd Hunt and Brent d. Ruben, 1993 อ้างอิงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2541) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลไว้ดังนี้

1. ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์คือ ความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้ง ความต้องการทางกายและใจทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกตอบสนองความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความพอใจ ฯลฯ

2. ทัศนคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทัศนคติ คือ ความชอบและมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่าง ๆ ส่วนค่านิยม คือ หลักพื้นฐานที่เรายึดถือ เป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมและคน ซึ่งทัศนคติและค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมายและการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมาย มนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เรากำหนดขึ้นนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งรวมทั้งความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อเราในการที่จะเลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาของข่าวนั้นไว้

5. การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว เราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. ลีลาในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับลีลาในการสื่อสารของเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้นบางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

7. สภาวะ (Context) สภาวะในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์การสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วย มีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร เราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเรา และการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของเรา เราพัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้นเราจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

วิกิพีเดีย (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ

ต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, อ้างอิงใน อุไร ดวงระหว้า, 2554) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับรับผู้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 อ้างอิงใน สุชาฐิณี พยุงภร, 2554) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

สมิต สัชฌุกร (2550 อ้างอิงใน สุชาฐิณี พยุงภร, 2554) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

Kotler (1988 อ้างอิงใน มณีรัตน์ แตงอ่อน, 2551) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมกับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากความหมายของการบริการที่นักวิชาการได้ให้ไว้ สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการให้ความช่วยเหลือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น ซึ่งการบริการเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

Millettt (อ้างอิงใน ดวงใจ เธียนชัยวัฒนา, 2549) ได้กล่าวว่า เป้าหมายของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักการ หรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely sevice) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา

3. ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน หรือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น

พเชนสกี และโทมัส (Penchansky, R. and W. Thomas, 1981 อ้างอิงใน พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา), 2554) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้ หมายถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลธน ธนาพงศธร (2548, อ้างอิงใน จินตนา พรหมนิมิต, 2553) ได้สรุปหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ที่ได้รับและสิ่งที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค การบริการที่ดีนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องมีไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

หลักการบริการที่ดี

รชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, อ้างอิงใน สุดา มินทะขัติ, 2556) สรุปหลักการบริการที่ดีประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอและพึ่งพาได้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อและผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงงาน (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการ หรือรับบริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรซับซ้อนมากมายเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและสถานที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น ความมั่นคงในเครื่องมืออุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ของผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10.การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการบริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงาม

Van Dersal, William R (1968 อ้างอิงใน สุดาดวง เรืองรุจิระ, 2541) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่มีผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับในลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Weber. M (1996 อ้างอิงใน ชนะ กล้าชิงชัย, 2541) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในภาพที่เหมือนกัน

กฤษ อู่อรุณ (2549, อ้างอิงใน สุดา มินทะขัติ, 2556) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรว่าต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า ชุดบริการ ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะต้องได้รับการบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ ต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้ใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น อาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการเสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายความถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนา การให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ และนำไปสู่ความเชื่อถือ ศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งเป็นไปภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศ มีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอรับบริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

จรรยงค์ สุวรรณศรี (2545, อ้างอิงใน สุดา มินทะขัติ, 2556) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการว่า เป็นการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยคุณภาพการบริการควรมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) คือ ผู้ใช้บริการทุกคนสามารถเข้าใช้บริการได้

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายการใช้งานด้วยภาษาที่ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ต้องมีความรู้ความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้บริการได้

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ต้องมีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีวิจารณญาณและเต็มใจให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

5. ความเชื่อถือ (Credibility) ต้องสร้างความมั่นใจและน่าเชื่อถือในบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจว่าสามารถให้บริการที่ถูกต้อง สม่ำเสมอ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) จะต้องทำงานให้รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการหรือพนักงานศูนย์สัมพันธ์สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (Security) จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าว่าการทำรายการต่าง ๆ เป็นความลับและมีความปลอดภัยปราศจากความเสี่ยง

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้ใช้บริการใช้งานได้ง่ายมีความสวยงามน่าใช้หรือใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นต้น

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) ต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและสนใจที่จะตอบสนองความต้องการ

สุรศักดิ์ นานากูล ได้กล่าวถึง คุณภาพของงานบริการ ประกอบด้วย

1. ความน่าเชื่อถือ
2. ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้
3. ความพอเพียงของบริการที่ให้
4. ความปลอดภัยและทันสมัย
5. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
6. รูปแบบบริการที่ดีงาม
7. ราคาบริการเหมาะสม

ลักษณะของบริการที่ดี

สมิต สัชฌุกร (2542, อ้างอิงใน สุดา มินทะขัติ, 2556) ได้กล่าวถึงลักษณะของบริการที่ดีไว้ 3 ประการ คือ

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด

3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ฉัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมติ (2545 อ้างอิงใน อุทิส ศิริวรรณ, 2550) กล่าวถึงปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลในด้านการแสดงความคิดและการแสดงออก ซึ่งมีพื้นฐานมาจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยที่ปัจจัยภายในประกอบด้วย

1.1 ความจำเป็น (Needs) ความต้องการ (Wants) และความปรารถนา (Desires) คือ ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคล จะเป็นจุดเริ่มต้นของความต้องการในการใช้สินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นทางร่างกายและจิตใจ

1.2 แรงจูงใจ (Motive) เริ่มส่งผลกระทบเมื่อมีสิ่งมากระตุ้น ทำให้เกิดการยอมรับว่ามีความจำเป็นเกิดขึ้น

1.3 บุคลิกภาพ (Personality) เป็นลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่พัฒนาขึ้นมาจากความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจต่าง ๆ ระยะยาว และแสดงออกมา

1.4 ทัศนคติ (Attitude) เป็นการประเมินความรู้สึกหรือความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล โดยทัศนคติจะมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

1.5 การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการของบุคคลในการยอมรับความคิดเห็นและการกระทำของบุคคลอื่น

1.6 การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้และประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงและคงอยู่ในระยะยาว

2. ปัจจัยภายนอก คือ ปัจจัยที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของผู้บริโภค สามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 สภาพเศรษฐกิจ (Economy) เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจซื้อของผู้บริโภค ทั้งในรูปของตัวเงินและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.2 ครอบครัว (Family) การเลี้ยงดูในสภาพครอบครัวที่แตกต่างกัน ส่งผลให้บุคคลมีความแตกต่างกัน

2.3 สังคม (Social) กลุ่มสังคมรอบ ๆ ตัวของบุคคลมีผลต่อการปรับพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันของสังคม เพื่อการยอมรับเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2.4 วัฒนธรรม (Culture) เป็นวิถีการดำเนินชีวิตที่สังคมเชื่อถือว่าเป็นสิ่งดีงาม และยอมรับปฏิบัติมา เพื่อให้สังคมดำเนินและมีพัฒนาการไปได้ด้วยดี บุคคลในสังคมเดียวกันจึงต้องยึดถือและปฏิบัติตามวัฒนธรรม เพื่อการอยู่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม.

2.5 การติดต่อธุรกิจ (Business Contact) โอกาสที่ผู้บริโภคจะได้พบเห็นสินค้าหรือบริการนั้น ๆ สินค้าตัวใดที่ผู้บริโภคได้รู้จักและพบเห็นบ่อย ๆ ก็จะมีความคุ้นเคย มีความไว้วางใจและมีความยินดีที่จะใช้สินค้านั้น

2.6 สภาพแวดล้อม (Environment) คือ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั่วไป

สุภาภรณ์ พลนิกร (2548 อ้างอิงใน อุทิส ศิริวรรณ, 2550) กล่าวว่า การตัดสินใจของผู้บริโภค คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นในขณะที่ผู้บริโภคตัดสินใจ โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์ การตระหนักถึงความจำเป็นของผู้บริโภค การหาข้อมูล การประเมินทางเลือกและการเลือก รวมถึงการเลือกสถานที่ซื้อและการซื้อ

รูปแบบของการตัดสินใจ

อุทิส ศิริวรรณ (2550) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการตัดสินใจ ดังนี้

1. การตัดสินใจตามความเคยชิน เป็นการตัดสินใจที่ผู้บริโภคเกือบไม่ต้องพิจารณาอะไรเนื่องจากมีความเคยชินในการซื้อและใช้บริการนั้น ๆ

2. การตัดสินใจที่จำกัด เป็นการตัดสินใจซื้อโดยใช้ข้อมูลจากภายนอก และภายในมีทางเลือกน้อย ใช้กฎเกณฑ์ในการตัดสินใจอย่างง่าย ประเมินทางเลือกอย่างจำกัด

3. การตัดสินใจที่กว้างขวาง เป็นการตัดสินใจที่ต้องหาข้อมูลอย่างมากทั้งจากภายนอกและภายใน มีกฎเกณฑ์ในการตัดสินใจที่ซับซ้อน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับทางเลือกที่หลากหลายและจะต้องมีการประเมินที่สำคัญภายหลังการซื้อด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภค

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการนั้น ประกอบด้วย

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Personal Needs) ลูกค้าแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัว มีพฤติกรรมและอยู่ในสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ลูกค้าแต่ละรายอาจมีความต้องการพื้นฐานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งความต้องการขั้นพื้นฐานนี้อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้กำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อธุรกิจบริการ

2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) แบ่งเป็น ประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าเก่าที่เคยมาใช้บริการ กล่าวคือ แต่ก่อนลูกค้าเคยใช้บริการอย่างไร ปัจจุบันและในอนาคตลูกค้าก็ต้องคาดหวังว่าจะต้องได้รับการบริการอย่างนั้น และประสบการณ์จากการใช้บริการของคู่แข่งขัน

กล่าวคือ ลูกค้าบางรายอาจเคยใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดมาก่อน ลูกค้าก็จะนำระดับการให้บริการนั้น มาตั้งเป็นความคาดหวังต่อผู้ให้บริการรายใหม่ที่ตนกำลังจะไปใช้บริการ

3. การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ (Communication) แบ่งออกเป็น

3.1 การสื่อสารทางการตลาดสู่ผู้บริโภค การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงานขาย รวมถึงการสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ ที่ไปถึงตัวผู้บริโภค

3.2 การสื่อสารจากองค์ประกอบภายในองค์กร ได้แก่ อัตราค่าบริการ ปัจจัยนี้มีอิทธิพลอย่างยิ่งสำหรับผู้บริโภคในการกำหนดระดับความคาดหวังที่มีต่อธุรกิจบริการ และการตกแต่งสถานที่ทั้งภายนอกและภายใน สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ในการให้บริการ

4. ปัจจัยทางสภาวการณ์ (Situational Factors) สถานการณ์หรือจังหวะโอกาสที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ จะมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้า

5. ลูกค้าบอกกันแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) การที่ลูกค้ามีการสื่อสารถึงกันเองเกี่ยวกับการให้บริการทั้งในทางที่ดีและทางที่ไม่ดี ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคาดหวัง

กระบวนการซื้อบริการ

1. ขั้นก่อนการซื้อบริการ (pre-purchase) คือ กิจกรรมทั้งหมดที่ผู้บริโภคกระทำขึ้นก่อนได้รับประสบการณ์จริง จากการใช้บริการ ซึ่งอาจจะเริ่มต้นด้วยผู้บริโภคตระหนักถึงปัญหาและเกิดความต้องการ หลังจากนั้นผู้บริโภคก็จะทำการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องว่ามีผลิตภัณฑ์ใดบ้างที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ หลังจากนั้นผู้บริโภคจะนำข้อมูลดังกล่าวมาสร้างเป็นทางเลือกในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการนั้น ท้ายที่สุดผู้บริโภคจะเลือกบริการที่ตน “คาดว่า” น่าจะตอบสนองความต้องการได้ดีที่สุด เช่น การซื้อบริการที่เป็นกิจวัตร หรือการซื้อบริการที่มีความเสี่ยงต่ำ การตัดสินใจซื้อของลูกค้าจะทำด้วยความรวดเร็วโดยอาศัยความเคยชิน แต่ถ้าหากเป็นการซื้อครั้งแรกหรือเป็นการซื้อที่มีความเสี่ยงสูง ลูกค้าจะศึกษาหาข้อมูลเป็นอย่างดี และใช้เวลาไตร่ตรองก่อนการตัดสินใจ

2. ขั้นเผชิญหน้ากับบริการ (Service Encounter Stage) เมื่อลูกค้าได้ตัดสินใจเลือกซื้อบริการจากผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ลูกค้าจะเข้าสู่ขั้นตอนเผชิญหน้ากับการบริการ หรือเรียกว่า ขั้นการบริโภคบริการ ช่วงเวลาเผชิญหน้า คือ ช่วงเวลาที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับบริการ โดยจะเริ่มตั้งแต่จุดแรกที่ลูกค้าได้รับประสบการณ์โดยตรงหลังจากตัดสินใจซื้อบริการ ผู้บริโภคจะมีการประเมินผลการบริการทั้งระหว่างการบริโภคและหลังการบริโภค

3. ขั้นประเมินผลหลังรับบริการ (Post-purchase Stage) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายสูงสุดของตลาดบริการ และถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจ ลูกค้าจะบอกกันปากต่อปาก

หรือแนะนำธุรกิจของเราแก่ผู้บริโภคคนอื่น ๆ ความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทฤษฎีการตลาดกล่าวว่า ลูกค้าจะประเมินผลหลังการใช้บริการ โดยการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการกับบริการที่ลูกค้าได้รับจริง

การตัดสินใจรับเอาผลิตภัณฑ์ใหม่มาใช้ของผู้ซื้อ (อรชร มณีสงฆ์, 2554 อ้างอิงใน เปมมิน วัฒนะ, 2555)

Everett M. Rogers (อ้างอิงใน เปมมิน วัฒนะ, 2555) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการตัดสินใจรับเอาผลิตภัณฑ์ใหม่มาใช้ของผู้ซื้อ และได้ตั้งเป็นทฤษฎีเอาไว้ว่า ก่อนที่ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่ชนิดใดชนิดหนึ่งหรือไม่นั้น ผู้บริโภคจะมีกระบวนการตัดสินใจ ดังนี้

1. การรู้จัก (Awareness) ในขั้นนี้ผู้บริโภคเพียงแต่รับรู้ว่ามีผลิตภัณฑ์ใหม่จำหน่ายในตลาด แต่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นี้น้อยมาก

2. ความสนใจ (Interest) ผู้บริโภคได้รับสิ่งกระตุ้นบางอย่างจึงเกิดความสนใจ และทำการเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น

3. การชั่งใจ (Evaluation) ในขั้นนี้ผู้บริโภคทำการพิจารณาว่า ควรจะซื้อผลิตภัณฑ์นี้มาทดลองหรือไม่

4. การทดลอง (Trial) ผู้บริโภคจะลองซื้อมาใช้ โดยจะซื้อในจำนวนน้อยก่อน เพื่อดูว่าผลิตภัณฑ์ใหม่มีประโยชน์คุ้มค่าหรือไม่

5. การยอมรับผลิตภัณฑ์ใหม่มาใช้ (Adoption) ในขั้นนี้ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าในจำนวนมาก ๆ และเป็นลูกค้าประจำต่อไป หรือเลิกซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่

ประวัติความเป็นมาของการประกันสังคมของประเทศไทย และจังหวัดพะเยา

แนวคิดการประกันสังคมในประเทศไทยได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2495 ในรัฐบาลของ จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราเป็นพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 และได้มีการจัดตั้ง “กรมประกันสังคม” สังกัดกระทรวงการคลัง แต่มิได้นำมาดำเนินการในทางปฏิบัติ เพราะไม่มีการตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามที่ได้กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติ ภายหลังจากเกิดรัฐประหารล้มรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม รัฐบาลที่จัดตั้งขึ้นภายหลังได้มีคำสั่งให้ยุบกรมประกันสังคมที่จัดตั้งขึ้นดังกล่าว และจัดตั้งกองความมั่นคงทางสังคม โดยให้โอนไปสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่พิจารณา ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 และเตรียมงานให้พร้อมที่จะดำเนินงานประกันสังคม ในปลายปี พ.ศ. 2510 กรมประชาสงเคราะห์ได้เสนอให้รัฐบาลทบทวนเรื่องการประกันสังคมขึ้นเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกันสังคมบางมาตรา ในระหว่างนั้นได้เกิดการปฏิวัติขึ้น และในที่สุด

คณะปฏิวัติได้ออกประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2515 กำหนดให้มีกองทุนเงินทดแทนเพื่อจ่ายเงินทดแทนแก่ลูกจ้างในกรณีที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานซึ่งถือได้ว่าเป็นประเภทหนึ่งของระบบการประกันสังคม และได้มีการจัดตั้งสำนักงานกองทุนเงินทดแทนขึ้นเป็นองค์กรรับผิดชอบการบริหารดังกล่าว เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2517 และให้สังกัดอยู่ในกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย และเป็นต้นกำเนิดของกองทุนเงินทดแทน

ต่อมา พ.ศ. 2518 รัฐบาลได้นำเรื่องการประกันสังคมขึ้นมาพิจารณาใหม่อีกครั้งตามข้อเสนอของกรมประชาสงเคราะห์ และได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการเตรียมการประกันสังคม โดยมีอธิบดีกรมประชาสงเคราะห์เป็นประธาน คณะกรรมการชุดนี้ได้ผลักดันให้รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของระบบประกันสังคม และขยายขอบเขตออกไปในประเภทอื่น นอกเหนือจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานด้วย

กระทั่งในปี พ.ศ. 2533 สภาผู้แทนราษฎรได้มีมติรับรองและยืนยันผ่านร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม ทำให้มีผลใช้บังคับเป็นกฎหมาย เรียกว่า "พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533" โดยกำหนดให้มีกองทุนประกันสังคมเพื่อให้ความคุ้มครองลูกจ้าง กรณีเจ็บป่วย ทุพพลภาพ และตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และกรณีว่างงาน และได้จัดตั้งสำนักงานประกันสังคมเพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานกองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคมเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม และงานสำนักงานกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงานมาอยู่ในสำนักงานประกันสังคม ภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย ต่อมาเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม สำนักงานประกันสังคมจึงได้โอนมาอยู่ในสังกัดของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

ประเภทของการประกันสังคมตามแบบสากล

1. การประกันการเจ็บป่วย มีความมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนเกี่ยวกับการเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ และบาดเจ็บโดยสามัญธรรมดา ซึ่งหลักการของการให้ความคุ้มครองการเจ็บป่วยได้แบ่งออกเป็น 2 ทิศทาง คือ

1.1 ให้ความคุ้มครองในเรื่องเงินได้ที่จะหยุดลง เพราะการหยุดงานในระหว่างเจ็บป่วย

1.2 จัดบริการทางการแพทย์ ให้ตามความจำเป็น ซึ่งรวมตลอดถึงการส่งเสริมในด้านสุขภาพอนามัย และการป้องกันโรค ทั้งนี้ เพื่อที่จะให้ผู้ประกันตนหายจากการเจ็บป่วยเร็วและกลับเข้าทำงานมีรายได้ปกติ หรือมีร่างกายสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยและทำงานมีรายได้ประจำที่มั่นคงต่อไป

2. การประกันกรณีคลอดบุตร การประกันประเภทนี้มีหลักการในทำนองเดียวกับการเจ็บป่วย แต่จะต้องให้การบริบาลทารกแรกคลอดเพิ่มเติมขึ้นด้วย

3. การประกันอุบัติเหตุและโรคอันเนื่องจากการทำงาน ผู้ประกันตนจะได้รับบริการทางการแพทย์เป็นพิเศษ ได้รับเงินชดเชยค่าจ้างสูงกว่าอัตราการเจ็บป่วยธรรมดา ได้รับเงินทดแทนความพิการ ทุพพลภาพตามอัตราสูญเสียสมรรถภาพในการทำงาน มีบำนาญตกทอดให้กับทายาท เป็นต้น

4. การประกันกรณีทุพพลภาพ ความพิการทุพพลภาพตามหลักการของการประกันมีส่วนสัมพันธ์ระหว่างการประกันการเจ็บป่วยกับการประกันการชราภาพ เพราะการเจ็บป่วยเรื้อรัง การบาดเจ็บ หรือการประสบภัยอันตรายสาเหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน ก็อาจทำให้ผู้ประกันตนต้องกลายเป็นผู้พิการทุพพลภาพได้เช่นเดียวกัน และเมื่อพิการทุพพลภาพจนไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ ก็สมควรจะได้รับเบี้ยเลี้ยงชีพไปจนกว่าจะเข้าเกณฑ์ชราภาพซึ่งจะเปลี่ยนไปรับบำนาญชราภาพแทนต่อไป

5. การประกันกรณีชราภาพ เป็นการสะสมเงินรายได้บางส่วนไว้ มีกำหนดระยะเวลา 10–15 ปี เพื่อที่จะให้มีเงินมากพอที่จะจ่ายคืนให้เป็นเงินชราภาพในภายหลังเมื่ออายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งถือได้ว่าเป็นบำนาญชราภาพ

6. การประกันกรณีตาย ความมุ่งหมายของการประกันประเภทนี้ กำหนดวิธีการช่วยเหลือครอบครัว 2 ประเภท คือ ช่วยเหลือในเรื่องเงินจัดการศพ และจัดบำนาญ ให้แก่หญิงหม้าย หรือชายหม้าย ที่ไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองได้ บุตรกำพร้า และผู้อยู่ในความอุปการะ

7. การประกันกรณีว่างงาน บุคคลว่างงาน คือ บุคคลที่มีงานทำแล้วแต่ต้องออกจากงาน ขาดรายได้สำหรับเลี้ยงครอบครัว แต่การว่างงานมีเงื่อนไขอยู่ว่า จะต้องเกิดขึ้นจากกรณีนายจ้างยุบเลิกตำแหน่ง เลิกกิจการ หรือกลั่นแกล้งให้ออกจากงาน โดยผู้ประกันตนไม่มีความผิด ส่วนการว่างงานลักษณะอื่นไม่อยู่ในข่ายของการประกันในประเภทนี้

8. การประกันกรณีสงเคราะห์บุตร การประกันประเภทนี้มุ่งเน้นที่จะช่วยลดภาระในครอบครัว เพื่อให้ครอบครัวนั้น ๆ สามารถดำรงชีพได้อย่างปกติ

กระบวนการการให้บริการ การลงทะเบียนจ่ายเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน

มาตรา 44 กำหนดให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างทำงานอยู่ในทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักรตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนให้นายจ้างยื่นแบบลงทะเบียนและจ่ายเงินสมทบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่นายจ้างมีหน้าที่ต้องจ่ายเงินสมทบ

มาตรา 45 กำหนดให้นายจ้างจ่ายเงินสมทบและนำส่งเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน โดยเงินสมทบจะคิดมาจากค่าจ้างที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างทั้งปีรวมกันคูณกับอัตราเงินสมทบของประเภทกิจการนั้น ๆ ซึ่งนายจ้างแต่ละประเภทจะจ่ายในอัตราที่ไม่เท่ากัน ระหว่างอัตราร้อยละ 0.2–1.0 ขึ้นอยู่กับความเสี่ยงภัยในลักษณะงานของกิจการของนายจ้าง ทั้งนี้ กองทุนเงินทดแทนจะเรียกเก็บเงินสมทบจากนายจ้างเป็นรายปี (ปีละ 1 ครั้ง) ซึ่งนายจ้างจะต้องนำส่งเงินสมทบตามที่กองทุนเงินทดแทนเรียกเก็บภายในเดือนมกราคมของทุกปี เงินสมทบดังกล่าวเป็นการประมาณการไว้ล่วงหน้า ดังนั้น ในวันสิ้นปีนายจ้างจะต้องรายงานค่าจ้างที่จ่ายจริงอีกครั้ง เพื่อจะได้เปรียบเทียบกับเงินสมทบที่ได้เรียกเก็บไว้แล้ว ซึ่งอาจจะมีการคืนส่วนเกินหรือเรียกเก็บเพิ่มส่วนที่ขาดต่อไป

สิทธิประโยชน์การประกันสังคม

1. กองทุนประกันสังคม

ให้หลักประกันแก่ผู้ประกันตนให้ได้รับความคุ้มครองเมื่อต้องประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ และเสียชีวิตไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งให้ได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน โดยผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนร่วมกับนายจ้างและรัฐบาล ซึ่งคำนวณจากค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับในอัตราร้อยละ 5 ฐานค่าจ้างต่ำสุด 1,650 บาท สูงสุดไม่เกิน 15,000 บาท หรือเดือนละไม่ต่ำกว่า 83 บาท และไม่เกิน 750 บาท

2. สิทธิประโยชน์

2.1 ผู้ประกันตนมาตรา33

2.1.1 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย จะได้รับบริการทางการแพทย์จนสิ้นสุดการรักษา การบำบัดทดแทนไต กรณีไตวายระยะสุดท้าย การปลูกถ่ายไขกระดูก เปลี่ยนอวัยวะกระจกตา อุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค บริการทันตกรรม และเงินทดแทนการขาดรายได้ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง

2.1.2 กรณีทุพพลภาพ จะได้รับค่าบริการทางการแพทย์ เงินทดแทนการขาดรายได้เป็นรายเดือนตลอดชีวิตในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้าง

2.1.3 กรณีตาย จะได้รับค่าทำศพจำนวน 40,000 บาท และเงินสงเคราะห์กรณีตายตามระยะเวลาการส่งเงินสมทบ

2.1.4 กรณีคลอดบุตร จะได้รับค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย จำนวน 13,000 บาท และเงินสงเคราะห์การหยุดงาน (ผู้ประกันตนหญิง) ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ยเป็นเวลา 90 วัน คนละไม่เกิน 2 ครั้ง

2.1.5 กรณีสงเคราะห์บุตร จะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายเดือนละ 400 บาท ต่อบุตร 1 คน ซึ่งมีอายุไม่เกิน 6 ปี และคราวละไม่เกิน 2 คน

2.1.6 กรณีชราภาพ จะได้รับเมื่ออายุครบ 55 ปี ส่งเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน จะได้รับเงินบำเหน็จ ส่งเงินสมทบครบ 180 เดือน จะได้รับเงินบำนาญรายเดือน

2.1.7 กรณีว่างงาน หากถูกเลิกจ้าง จะได้รับเงินทดแทนระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 30 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 90 วัน หากลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างจะได้รับเงินทดแทนระหว่างการว่างงานร้อยละ 50 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 180 วัน

2.2 ผู้ประกันตนโดยสมัครใจ ตามมาตรา 39

คุณสมบัติ

2.2.1 เคยเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน และออกจากงานแล้วไม่เกิน 6 เดือน

2.2.2 ต้องไม่เป็นผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพจากกองทุนประกันสังคม

2.2.3 ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 จะได้รับสิทธิประโยชน์เช่นเดียวกับผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ยกเว้น กรณีว่างงาน

2.3 ผู้ประกันตนมาตรา 40

คุณสมบัติ

1. ต้องเป็นผู้ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์และไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์
2. ต้องไม่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และมาตรา 39

สิทธิประโยชน์

1. ทางเลือก 1 กรณีประสบอันตรายเจ็บป่วยจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้วันละ 200 บาท ไม่เกิน 30 วัน ต่อปี กรณีทุพพลภาพจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้วันละ 200 ไม่เกิน 30 วัน ต่อปี กรณีทุพลภาพจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ตั้งแต่ 500–1000 บาท เป็นระยะเวลา 15 ปี ตายก่อน 15 ปี ได้รับค่าทำศพ 20,000 บาท กรณีตาย จะได้รับค่าทำศพ 20,000 บาท และเงินบำเหน็จ

2. ทางเลือก 2 จะได้รับสิทธิประโยชน์ เช่นเดียวกับทางเลือก 1 และกรณีชราภาพ (เงินบำเหน็จ) จะได้รับเงินออมพร้อมดอกผลเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์และสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน

3. ทางเลือก 3 จะได้รับเงินกรณีชราภาพ (เงินบำนาญ) รายเดือนตลอดชีวิตเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ และสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน

4. ทางเลือก 1+3 จะได้รับสิทธิประโยชน์ของทางเลือก 1 และ 3

5. ทางเลือก 2+3 จะได้รับสิทธิประโยชน์จะได้รับสิทธิประโยชน์ของทางเลือก 2 และ 3

ช่องทางการจ่ายเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

1. การชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (Bill Payment) ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารธนชาติ และธนาคารกรุงไทย

2. การชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต หรือที่เรียกกันว่าระบบ e-payment มีธนาคารให้บริการ 7 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารซิตี้แบงก์, ธนาคารมิซูโฮ คอร์ปอเรต จำกัด, ธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ, ธนาคารซูมิโตโมมิตซุยแบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงไทย

3. หักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ประกันตน มีธนาคารที่บริการ 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารธนชาติ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารทหารไทย ธนาคารคิดค่าธรรมเนียมหักบัญชีเงินฝาก รายการละ 10 บาท

4. ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ด้วยระบบ Pay at Post

5. ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีสัญลักษณ์

6. ชำระ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/ สาขา

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ตั้งอยู่เลขที่ 112/29 ถนนฟากน้ำ ตำบลแม่ต๋ำ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

ภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

1. การขึ้นทะเบียนประกันสังคม นายจ้าง ผู้ประกันตน

2. การพิจารณาวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน เงินทดแทน

3. การจัดเก็บเงินสมทบและรับชำระสมทบ พิจารณาและจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน เงินทดแทน

4. ตรวจสถานประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคม กฎหมายเงินทดแทน

5. ดำเนินแผนงาน โครงการ กิจกรรม งบพัฒนาจังหวัดพะเยาและเงินกองทุนเพื่อบริหารสำนักงานประกันสังคม

6. ดำเนินการขยายความคุ้มครองประกันสังคมไปยังแรงงานนอกระบบ ผู้ประกันตน มาตรา 40

7. ประสานแก้ไขข้อร้องเรียน นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนและสถานบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนดล เลาหะเพ็ญแสง (2551) ได้ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจเลือกช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง ได้แก่ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เหตุผลที่เลือกชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด คือ สถานที่ชำระเงินอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และสามารถชำระได้ทุกแห่งทั่วประเทศ รองลงมา คือ สามารถชำระค่ากระแสไฟฟ้าเกินกำหนดระยะเวลาได้ และสามารถตรวจสอบค่ากระแสไฟฟ้าย้อนหลังได้ และสะดวกในการใช้บริการและไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า

เกณิกา ฉายแสงเดือน (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยศึกษาเฉพาะผู้นำส่งเงินสมทบที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 และผู้นำส่งเงินสมทบที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน นิยมนำส่งเงินสมทบที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ส่วนสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน ขึ้นไป นิยมนำส่งเงินสมทบที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 โดยผู้นำส่งเงินสมทบมีความคิดเห็นต่อการให้บริการรับเงินสมทบที่ดีกว่าผู้นำส่งเงินสมทบที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรการให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

ชรัญญา สุวรรณเสรีรักษ์ (2551) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความเข้าใจถูกต้อง ในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสามารถชำระผ่านธนาคารได้ 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารไม่มีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระทุกครั้งจากการใช้บริการ

ด้านความคิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ กับเจ้าหน้าที่ธนาคาร และสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของธนาคาร ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารได้อย่างชัดเจน เพียงพอ

ด้านพฤติกรรม และแนวโน้มของพฤติกรรมในการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร โดยทราบจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ ผู้ที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่นิยมใช้บริการผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด เนื่องจากทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดว่า จะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการ และคาดว่า จะใช้บริการต่อไปในอนาคต เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว ใกล้ที่ทำงาน จึงทำให้ประหยัดพลังงาน และค่าใช้จ่าย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการต่อไปในอนาคต เนื่องจากมีความจำเป็นต้องไปศาลากลางทุกเดือนอยู่แล้ว และผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดว่าจะไม่ใช้บริการในอนาคตแน่นอน เนื่องจากการใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมดี และสะดวกกว่า

ดวงใจ เธียนชัยวัฒนา (2549) ได้ศึกษาการใช้บริการชำระเงินสมทบด้วยวิธีการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร กรณีศึกษา: ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทราบวิธีการชำระเงินสมทบด้วยวิธีการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม โดยให้เหตุผลว่ามีความสะดวก รวดเร็ว และทราบว่าการชำระเงินสมทบด้วยวิธีหักจากบัญชีธนาคารจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียม 10 บาท

ปราณี เกิดพรธรรม (2550) ศึกษาปัญหา อุปสรรคการจัดเก็บเงินสมทบผู้ประกอบการกองทุนเงินทดแทน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับปัญหาอุปสรรคการจัดเก็บเงินสมทบจากผู้ประกอบการของกองทุนเงินทดแทน พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บเงินสมทบ ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบมีปัญหาอุปสรรคการจัดเก็บเงินสมทบจากผู้ประกอบการของกองทุนเงินทดแทนอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการปรับปรุงเงินสมทบจากการรายงานค่าจ้างและตรวจบัญชีนายจ้าง ด้านการกำหนดรหัสประเภทกิจการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการประเมินค่าจ้าง

เพื่อใช้ในการคำนวณเงินสมทบ ส่วนด้านการกำหนดอัตราและคำนวณเงินสมทบ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บเงินสมทบ ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรคการจัดเก็บเงินสมทบจากผู้ประกอบการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนเจ้าหน้าที่จัดเก็บเงินสมทบ ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบที่มีระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรคการจัดเก็บเงินสมทบจากผู้ประกอบการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมบูรณ์ ครบธีระนนท์ (2554) ได้สำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคในระบบอี-คอมเมิร์ช ปี 2553 โดยวีซ่า พบว่า ผู้บริโภคชาวไทยเลือกชำระเงินจากใบแจ้งหนี้ต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์มากกว่าชำระด้วยเงินสด หรือเช็ค เพราะเล็งเห็นถึงความสะดวกและสามารถยืดหยุ่นได้ พบว่า 43 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เคยชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ในสิบสองเดือนที่ผ่านมา โดย 92 เปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการเหล่านี้ยืนยันทำการชำระค่าบริการผ่านระบบออนไลน์ต่อไป นอกจากนี้ 45 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการนี้ มีความประสงค์ที่จะทดลองชำระผ่านระบบออนไลน์ เมื่อถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามการชำระค่าบริการด้วยรูปแบบออนไลน์หรือออฟไลน์ เปอร์เซ็นต์ที่ได้มีดังนี้ 25 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้เครื่องเอทีเอ็มเพื่อชำระหนี้ต่าง ๆ เป็นช่องทางหลัก ขณะที่ 21 เปอร์เซ็นต์เลือกชำระผ่านเว็บของธนาคาร 19 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางไปที่ธนาคารเพื่อชำระค่าบริการ 11 เปอร์เซ็นต์ชำระที่ห้างสรรพสินค้าและร้านค้า และอีก 5 เปอร์เซ็นต์ชำระผ่านเว็บไซต์ของห้างร้านโดยตรง การชำระบริการต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์เป็นที่นิยมมากขึ้นในหมู่ผู้บริโภคชาวไทยและมีแนวโน้มว่าจะโตมากขึ้นเนื่องจากผู้บริโภคเล็งเห็นถึงความสะดวกสบายในการชำระเงินผ่านระบบธุรกรรมอัตโนมัตินี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการชำระค่าบริการด้วยระบบออนไลน์นั้นให้เหตุผลในการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ว่าเป็นเพราะ ช่วยประหยัดเวลา (29 เปอร์เซ็นต์), มีความยืดหยุ่นเพราะสามารถชำระเงินได้ทุกเวลา (15 เปอร์เซ็นต์), และช่วยให้ตรวจสอบและบริหารการเงินได้ง่ายยิ่งขึ้น (7 เปอร์เซ็นต์)

เปมมิน วัฒนะ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 3G ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1. ความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี 3G พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างรู้จักหรือเคยได้ยินข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G โดยช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คือ การรับรู้ผ่านทางอินเตอร์เน็ต

2. พฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการ 3G พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้บริการ 3G ทุกวัน ระยะเวลาที่ใช้งานในแต่ละครั้งต่ำกว่า 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือ 18.01–00.00 น. กิจกรรมที่เลือกใช้มากที่สุด คือ Chat (คือ การพูดคุยออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต) และเครือข่ายที่เลือกใช้มากที่สุด คือ เครือข่าย Truemove

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 3G คือ ความง่ายในการใช้งาน และประโยชน์ที่ได้รับ

4. แนวโน้มพฤติกรรมต่อเทคโนโลยี 3G พบว่า ในอนาคตส่วนใหญ่จะยังใช้บริการ 3G และบางส่วนเลือกไม่ใช้บริการ โดยให้เหตุผลว่า สิ้นเปลืองค่าใช้บริการ

จิญาดา แก้วแทน (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน: กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยง จากการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน และศึกษาอิทธิพลของทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ การรับรู้ความเสี่ยง ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง จากการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.27 และ 3.51 ตามลำดับ และปัจจัยด้านทัศนคติ ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ชุตินันท์ นาคะเลิศกวี (2553 อ้างอิงใน จิญาดา แก้วแทน, 2557) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งาน e-sevice ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้บริการ E-service เพื่อชำระค่าบริการ ด้านปัจจัยการรับรู้ถึงความเสี่ยง มีความปลอดภัย และมีความเป็นส่วนตัวมีผลต่อการใช้งาน ขณะที่เมื่อผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานก็ส่งผลต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์เช่นกัน

น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพ

การให้บริการ ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลผลิต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีระบบการบริการสะดวก รวดเร็ว และมีความชัดเจนของระเบียบการให้บริการ และด้านปัจจัยพื้นฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง บุคลากรที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือการให้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน และมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ สำหรับแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากการจัดสนทนากลุ่ม โดยมีผู้รวมสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบริการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเพิ่มจำนวนบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (2) ด้านการประเมินปัจจัยนำเข้า (3) ด้านกระบวนการ และ (4) ด้านผลผลิต เพื่อนำผลมาพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางด้าน การบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการบริการได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในด้านสรรพสามิตทันตามความต้องการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ (2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากร ดังนี้ ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดสาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นสรุปได้ว่า การดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำเป็นต้องให้ความรู้ และสร้างความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการโดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายวิธี เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้ จึงเป็นแนวทางศึกษาความรู้ความเข้าใจ ของผู้ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เกี่ยวกับการรับชำระเงินผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา และพัฒนาประสิทธิภาพการให้ข้อมูลในการรับชำระเงินสมทบประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการและผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคมกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำนวน 6,805 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการและผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคมกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มแบบบังเอิญ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = แทนขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

N = แทนจำนวนประชากร

e = แทนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ จากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{6,805}{1+6,805\ (0.05)^2}$$

$$n = \frac{6,805}{18.01}$$

$$n = 377.84$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 378 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัยและทันสมัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านราคาบริการที่เหมาะสม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า Ratting Scale 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การวัดตามแบบ Likert (Likert Scale) ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีรวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ และการตัดสินใจชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม

2. จัดทำเครื่องมือฉบับร่าง นำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของคำถามในแต่ละข้อ

3. นำเครื่องมือที่สร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาความถูกต้องของภาษา และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินข้อความของแบบสอบถาม 3 ระดับ คือ +1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ –1 = ไม่สอดคล้อง จากการหาค่าความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญในแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.93

4. นำเครื่องมือที่ได้มาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟ่า ของ Cronbach (1970 อ้างอิงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน

1. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัยและทันสมัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านราคาบริการที่เหมาะสม ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การแปลความหมาย

1. การสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น ผู้ศึกษาใช้มาตราวัดของ Likert Scale 5 ระดับ เกณฑ์ในการแปลความหมายของความคิดเห็น ได้ใช้เกณฑ์การแปลผลดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมาก
3 คะแนน	หมายถึง	มีประสิทธิภาพปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

2. ในแต่ละช่วงคะแนนมีเกณฑ์การแปลความหมาย (ประคอง กรรณสูต, 2542) ดังนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงข้อมูล}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

1.00–1.80	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด
1.81–2.60	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อย
2.61–3.40	หมายถึง	มีประสิทธิภาพปานกลาง
3.41–4.20	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมาก
4.21–5.00	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ประกันตน และผู้ประกอบการ ที่ขึ้นทะเบียนสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคมกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำนวน 378 คน และสามารถรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และถูกต้องได้ จำนวน 378 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ แล้วนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตาราง 1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานที่นำส่งเงินสมทบประกันสังคม

สถานที่นำส่งเงินสมทบประกันสังคม	ความถี่	ร้อยละ
1. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา	366	94.57
2. ชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	5	1.29
3. ชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต	0	0.00
4. หักบัญชีเงินฝากธนาคาร	16	4.13
5. ชำระผ่านที่ทำการไปรษณีย์ด้วยระบบ Pay at Post	0	0.00

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานที่นำส่งเงินสมทบประกันสังคม	ความถี่	ร้อยละ
6. ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีสัญลักษณ์	0	0.00
รวม	**387**	**100.00**

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 94.57 รองลงมา คือ หักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.13 และชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ ธนาคาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29

ตาราง 2 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
1. ชาย	69	17.83
2. หญิง	318	82.17
รวม	**387**	**100.00**

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 82.17 และเป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.83

ตาราง 3 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 30 ปี	25	6.46
2. 31–40 ปี	271	70.02
3. 41–50 ปี	68	17.57
4. 51 ปี ขึ้นไป	23	5.94
รวม	**387**	**100.00**

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 70.02 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 41–50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.46 และมีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.94 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การศึกษา

การศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
1. ไม่ได้เรียน	15	3.88
2. ต่ำกว่าปริญญาตรี	268	69.25
3. ปริญญาตรี	75	19.38
4. สูงกว่าปริญญาตรี	29	7.49
รวม	**387**	**100.00**

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.49 และไม่ได้เรียน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.88 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	ความถี่	ร้อยละ
1. เกษตรกร	25	6.46
2. พนักงานเอกชน	116	29.98
3. พนักงานของรัฐ	159	41.08
4. รับจ้าง	39	10.08
5. ค้าขาย	24	6.20
6. อื่น ๆ	24	6.20
รวม	**387**	**100.00**

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานของรัฐ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.08 รองลงมา คือ พนักงานเอกชน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.98 รับจ้าง

จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.08 เกษตรกร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.46 ค้าขาย และอื่น ๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 6 แสดงค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น

รายละเอียด	ใช่		ไม่ใช่		ไม่ทราบ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่าน ธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ	387	100.00	0	0.00	0	0.00
2. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านที่ทำการไปรษณีย์ได้ทุกแห่งทั่วประเทศ	387	100.00	0	0.00	0	0.00
3. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีสัญลักษณ์ ได้ทุกแห่งทั่วประเทศ	387	100.00	0	0.00	0	0.00
4. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น จะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันที เช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม	195	50.39	37	9.56	155	40.05

ตาราง 6 (ต่อ)

รายละเอียด	ใช่		ไม่ใช่		ไม่ทราบ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
5. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น สามารถชำระได้เฉพาะงวดเดือนปัจจุบันเท่านั้น ไม่สามารถชำระย้อนหลังได้	211	54.52	26	6.72	50	12.92
6. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านธนาคาร ต้องเสียค่าธรรมเนียม	291	75.19	15	3.86	81	20.93
7. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านไปรษณีย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม	387	100.00	0	0.00	0	0.00
8. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีสัญลักษณ์ ต้องเสียค่าธรรมเนียม	387	100.00	0	0.00	0	0.00
9. เมื่อชำระเงินสมทบฯ ผ่านหน่วยบริการอื่นของประกันสังคมแล้ว ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง หรือข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินได้	35	9.04	287	74.16	65	16.80

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น คิดเป็นร้อยละ 100 คือ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่าน ธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ได้ทุกแห่งทั่วประเทศ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีสัญลักษณ์ทุกแห่งทั่วประเทศ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านไปรษณีย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีสัญลักษณ์ ต้องเสียค่าธรรมเนียม ส่วนเมื่อชำระเงินสมทบฯ ผ่านหน่วยบริการอื่นของประกันสังคมแล้วไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้

ตาราง 7 แสดงค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรับรู้ เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ท่านเคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด		
1.1 เคย	337	87.08
1.2 ไม่เคย	50	12.92
รวม	**387**	**100.00**
2. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น จากแหล่งข้อมูลใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
2.1 บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม	275	71.06
2.2 เว็ปไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	15	3.88
2.3 เพื่อน/คนรู้จัก	31	8.01
2.4 โทรทัศน์	0	0.00
2.5 วิทยุ	0	0.00
2.6 หนังสือพิมพ์	35	9.04
2.7 แผ่นพับ/โปสเตอร์	7	1.81
2.8 เอกสารเผยแพร่	9	2.33
2.9 อินเทอร์เน็ต	15	3.88
2.10 อื่น ๆ	0	**0.00**
รวม	**387**	**100.00**
3. ท่านเคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม หรือไม่		
3.1 เคย	75	19.38
3.2 ไม่เคย	312	80.62
รวม	**387**	**100.00**
4. เหตุผลที่ท่านเลือกชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
4.1 ใกล้ที่ทำงาน	40	10.33
4.2 ใกล้บ้าน	15	3.88
4.3 สะดวกในการเลือกใช้บริการ	56	14.47
4.4 การให้บริการที่รวดเร็ว	33	8.52
4.5 มีความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน	12	3.10
รวม	**387**	**100.00**
5. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่น เกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม หรือไม่		
5.1 แนะนำ	146	37.73
5.2 อาจจะแนะนำ	140	36.17
5.3 ไม่แนะนำ	101	26.10
รวม	**387**	**100.00**
6. ท่านคิดว่าในอนาคตท่านจะเลือกใช้บริการการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม หรือไม่		
6.1 ใช้บริการแน่นอน	271	70.03
6.2 ไม่ใช้บริการ	10	2.58
6.3 อื่น ๆ	106	27.39
รวม	**387**	**100.00**
7. ในความคิดเห็นของท่านสำนักงานประกันสังคม ควรดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงข้อมูลเกี่ยวกับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น		
7.1 ลงพื้นที่เพื่อให้ข้อมูล	351	90.70
7.2 ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์	21	5.43
7.3 อื่น ๆ ระบุ หนังสือพิมพ์	15	3.87
รวม	**387**	**100.00**

จากตาราง 7 แสดงค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรับรู้ เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบ เคย จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 87.08 ตอบ ไม่เคย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.92

กลุ่มตัวอย่างทราบข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น จากแหล่งข้อมูลใด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น จากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 71.06

กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม หรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 80.62

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม เพราะสะดวกในการเลือกใช้บริการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47

กลุ่มตัวอย่างจะแนะนำบุคคลอื่น เกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม หรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แนะนำบุคคลอื่น เกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.73

กลุ่มตัวอย่างคิดว่าในอนาคตท่านจะเลือกใช้บริการการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม หรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการ จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 70.03

ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างสำนักงานประกันสังคม ควรดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงข้อมูลเกี่ยวกับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ควรลงพื้นที่เพื่อให้ข้อมูล จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 90.70

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า	4.32	0.67	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.16	0.77	มาก
3. ด้านความไว้วางใจ	4.11	0.76	มาก
4. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.23	0.72	มากที่สุด
5. ด้านมีความปลอดภัยและทันสมัย	4.37	0.71	มากที่สุด
6. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.82	0.77	มาก
7. ด้านราคาบริการที่เหมาะสม	3.41	0.78	มาก
เฉลี่ย	**4.05**	**0.74**	**มาก**

จากตาราง 8 แสดงประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านมีความปลอดภัยและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ ด้านราคาบริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ	4.60	0.73	มากที่สุด
2. เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.52	0.71	มากที่สุด
3. มีป้ายบอกหน่วยบริการที่ชัดเจน	3.95	1.03	มาก
4. มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.04	0.98	มาก
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.47	0.79	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.32**	**0.67**	**มากที่สุด**

จากตาราง 9 แสดงประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมา คือ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 2 ข้อ คือ มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีป้ายบอกหน่วยบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้ามีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.20	0.93	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง	3.93	1.05	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.37	0.85	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.16**	**0.77**	**มาก**

จากตาราง 10 แสดงประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 2 ข้อ คือ เจ้าหน้ามีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ	4.37	0.85	มากที่สุด
2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.13	0.99	มาก
3. สามารถตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินย้อนหลังได้	4.00	0.75	มาก
4. มีหลักฐานอ้างอิงชัดเจน	4.01	0.83	มาก
เฉลี่ย	**4.11**	**0.76**	มาก

จากตาราง 11 แสดงประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 3 ข้อ คือ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีหลักฐานอ้างอิงชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ สามารถตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินย้อนหลังได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ดูแลและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม	4.38	0.79	มากที่สุด
2. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.10	0.95	มาก
3. มีความรู้ ประสบการณ์ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.16	0.93	มาก
4. ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นกันเอง	4.36	0.96	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.23**	**0.72**	**มากที่สุด**

จากตาราง 12 แสดงประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ดูแลและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 2 ข้อ คือ มีความรู้ประสบการณ์ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยและทันสมัย

ด้านความปลอดภัยและทันสมัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย	4.51	0.73	มากที่สุด
2. มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.44	0.75	มากที่สุด
3. ออกใบเสร็จถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	4.01	0.66	มาก
4. มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย	4.42	0.76	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.37**	**0.71**	**มากที่สุด**

จากตาราง 13 แสดงประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยและทันสมัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 3 ข้อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และมีระบบการให้บริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 1 ข้อ คือ ออกใบเสร็จถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง	3.33	0.69	ปานกลาง
2. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมหลากหลายช่องทาง	3.61	0.71	มาก
3. มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	4.05	0.76	มาก
4. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย	4.20	0.59	มาก
5. มีแบบฟอร์มให้กรอก	4.11	0.68	มาก
เฉลี่ย	**3.82**	**0.77**	**มาก**

จากตาราง 14 แสดงประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4 ข้อ คือ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มีแบบฟอร์มให้กรอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และ

มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านราคาบริการที่เหมาะสม

ด้านราคาบริการที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ไม่เสียค่าบริการในการชำระเงินสมทบกองทุนฯ ผ่านหน่วยงานอื่นของสำนักงานประกันสังคม	3.22	0.82	ปานกลาง
2. กำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกแห่ง	3.65	0.79	มาก
เฉลี่ย	**3.41**	**0.78**	**มาก**

จากตาราง 15 แสดงประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านราคาบริการที่เหมาะสม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 1 ข้อ คือ กำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกแห่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ไม่เสียค่าบริการในการชำระเงินสมทบกองทุนฯ ผ่านหน่วยงานอื่นของสำนักงานประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ตามลำดับ

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา และศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้ข้อมูลในการรับชำระเงินสมทบประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ประกันตน และผู้ประกอบการ ที่ขึ้นทะเบียนสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคมกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำนวน 378 กลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษามีดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 94.57 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 82.17 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 70.02 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 อาชีพเป็นพนักงานของรัฐ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.08

ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ด้านความรู้ ความเข้าใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น คิดเป็นร้อยละ 100 คือ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่าน ธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ได้ทุกแห่งทั่วประเทศ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีสัญลักษณ์ ได้ทุกแห่งทั่วประเทศ การชำระเงินสมทบกองทุน

ประกันสังคม ผ่านไปรษณีย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีสัญลักษณ์ ต้องเสียค่าธรรมเนียม

ด้านการรับรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคย ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 87.08 โดยทราบข้อมูลจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 71.06 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 80.62 ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการให้เหตุผลในการเลือกชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม เพราะสะดวกในการเลือกใช้บริการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะแนะนำบุคคลอื่น เกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.73 ส่วนในอนาคตจะเลือกใช้บริการการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 70.03 สำนักงานประกันสังคม ควรลงพื้นที่เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 90.70

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านมีความปลอดภัยและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ ด้านราคาบริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมา คือ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 2 ข้อ คือ มีทำเลที่ตั้ง

เหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีป้ายบอกหน่วยบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

3. ด้านความไว้วางใจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 3 ข้อ คือ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีหลักฐานอ้างอิงชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ สามารถตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินย้อนหลังได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

4. ด้านการตอบสนอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ดูแลและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 2 ข้อ คือ มีความรู้ ประสบการณ์ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

5. ด้านความปลอดภัยและทันสมัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 3 ข้อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และมีระบบการให้บริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 1 ข้อ คือ ออกใบเสร็จถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

6. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4 ข้อ คือ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มีแบบฟอร์มให้กรอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ

สถานที่ให้บริการเกี่ยวกับการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ

7. ด้านราคาบริการที่เหมาะสม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 1 ข้อ คือ กำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกแห่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ไม่เสียค่าบริการในการชำระเงินสมทบกองทุนฯ ผ่านหน่วยงานอื่นของสำนักงานประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านความรู้ ความเข้าใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น คิดเป็นร้อยละ 100 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น สอดคล้องกับ ชรัญญา สุวรรณเสรีรักษ์ (2551) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความเข้าใจถูกต้อง ในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสามารถชำระผ่านธนาคารได้ 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารไม่มีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระทุกครั้ง ทั้งนี้ หากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ต้องการให้ผู้ชำระเงินใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น ควรมีการสร้างความเชื่อมั่น และสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการรับประกันถึงคุณภาพและความปลอดภัยในการใช้บริการ เช่น มีคูปองส่วนลด หรือบัตรสมนาคุณ มีระบบตรวจสอบ/ออกใบเสร็จให้ทันที หลังการชำระเงิน เป็นต้น เพื่อให้ผู้ชำระเงินตัดสินใจ และมีความมั่นใจที่จะใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ม.ป.ป., สื่อออนไลน์) กล่าวว่า องค์ประกอบของวงจรความรู้ ประกอบด้วย คน กระบวนการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการทำงาน

ที่ดี และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์และตอบสนองและเข้าถึงความต้องการของลูกค้า

2. ด้านการรับรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคย ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นที่สำนักงานประกันสังคม โดยทราบข้อมูลจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม แต่ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุน แต่ในอนาคตจะเลือกใช้บริการการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้สำนักงานประกันสังคม ควรลงพื้นที่เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น สอดคล้องกับ ชรัญญา สุวรรณเสรีรักษ์ (2551) และดวงใจ เธียนชัยวัฒนา (2549) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร โดยทราบจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ ผู้ที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่นิยมใช้บริการผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด เนื่องจากทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดว่าจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการ และคาดว่าจะใช้บริการต่อไปในอนาคต เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว ใกล้ที่ทำงาน จึงทำให้ประหยัดพลังงาน และค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนดล เลาหะเพ็ญแสง (2551) เหตุผลที่เลือกชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด คือ สถานที่ชำระเงินอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และสามารถชำระได้ทุกแห่งทั่วประเทศ รองลงมา คือ สามารถชำระค่ากระแสไฟฟ้าเกินกำหนดระยะเวลาได้ และสามารถตรวจสอบค่ากระแสไฟฟ้าย้อนหลังได้ และสะดวกในการใช้บริการและไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า

3. ประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านมีความปลอดภัยและทันสมัย ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านการตอบสนองลูกค้า และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านราคาบริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับ ธนดล เลาหะเพ็ญแสง (2551) พบว่า การตัดสินใจเลือกช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง ได้แก่ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ เกณิกา ฉายแสงเดือน (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยศึกษาเฉพาะผู้นำส่งเงินสมทบที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 และผู้นำส่งเงินสมทบที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำส่งเงินสมทบมีความคิดเห็นต่อ

การให้บริการรับเงินสมทบที่ดีกว่าผู้นำส่งเงินสมทบที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรการให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงช่องทางการรับชำระเงินกองทุนประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรจัดทำนโยบาย และแผนปฏิบัติการเร่งด่วนเกี่ยวกับการให้ความรู้ และการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง แก่ผู้ประกันตน และผู้ประกอบการ เกี่ยวกับช่องทางเลือกในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น ที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด เช่น ความสะดวก ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่าย เนื่องจากมีหน่วยรับชำระเงินที่หลากหลายช่องทาง สามารถเลือกชำระได้ตามสะดวก สามารถชำระได้ทุกวัน และทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง

2. จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ และเข้าใจ เกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านหน่วยงานอื่นของสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างดี แต่ส่วนใหญ่ก็ยังเลือกช่องทางการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม ควรมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้ความรู้ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ชำระเงินเกี่ยวกับความปลอดภัยในระบบการรับชำระเงินเมื่อมีการชำระเงินผ่านหน่วยบริการอื่น เช่น การตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินย้อนหลัง การได้รับใบเสร็จทันที และควรยกเว้นค่าธรรมเนียมการใช้บริการ เป็นต้น

3. ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายช่องทาง เช่น การแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้จ่ายเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจเลือกชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่น ที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจ การรับรู้ และแนวทางการเข้าถึงเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม หน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา เท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ใน

การพัฒนาช่องทางการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็น ดังนี้

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกชำระเงินกองทุนประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

2. ศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดจากการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลวัฒน ยะสารวรรณ. (2547). **การรับรู้กฎ ระเบียบของพนักงานท่าเรือแหลมฉบัง.** ปัญหาพิเศษ รป.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

กิติมา สุรสนธิ. (2533). **ความรู้ทางการสื่อสาร.** กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชล, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เกณิกา ฉายแสงเดือน. (2549). **ความคิดเห็นของผู้นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยศึกษาเฉพาะผู้นำส่งเงินสมทบที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 และผู้นำส่งเงินสมทบที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ

จิญาดา แก้วแทน. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน: กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

จินตนา พรหมนิมิต. (2553). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เจนเนตร มณีนาค, ดรุณรัตน์ วิบูลศิลป์, ภาวินี บุญเกษมสันติ และอรสา เตติวัฒน์. (2546). **สร้างองค์กรอัจฉริยะในยุคโลกาภิวัตน์.** กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). **ความพึงพอใจของลูกคาตอการบริการของธนาคารไทยพาณิชย : กรณีศึกษา สาขาบึงบูรณ์ จังหวัดศรีษะเกษ.** ภาคนิพนธ ศศ.ม., สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ชรัญญา สุวรรณเสรีรักษ์. (2551). **ทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ในอำเภอเมืองเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ดวงใจ เธียนชัยวัฒนา. (2549). **การใช้บริการชำระเงินสมทบด้วยวิธีการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร กรณีศึกษา: ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2**. วิทยานิพนธ์ ศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ธนดล เลาหะเพ็ญแสง. (2551). **การตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). **การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.** มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บัณฑิต เผาวัฒนา. (2548). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปัญหาน้ำเสียในคลองแม่ข่า ตำบลช้างคลาน เทศบาลนครเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยสาส์น.

บูรชัย ศิริมหาสาคร. (2550). **การจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ: Knowledge Management to Excellence Organization.** กรุงเทพฯ: แสงดาว.

ปรมะ สตะเวทิน. (2541). **การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี** (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ประคอง กรรณสูต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประภาวดี กุวสาร. (2542). **การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 บริษัทไทยเพรสซิเดนท์ฟูดส์ จำกัด (มหาชน).** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ปราณี เกิดพรธรรม. (2550). **ปัญหา อุปสรรคการจัดเก็บเงินสมทบจากผู้ประกอบการกองทุนเงินทดแทน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

เปมมิน วัฒนะ. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 3G ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ ศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา). (2554). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร.** วิทยานิพนธ์ พธ,ม., มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, อยุธยา.

มณีรัตน์ แตงอ่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.** ปทุมธานี :มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

มนัสนันท์ มีครุฑ. (2542). **ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ยุพดี ฐิติกุลเจริญ. (2537). **ทฤษฎีการสื่อสาร.** กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์

วิกิพีเดีย. (2556). สารานุกรมเสรี. **หลักการการให้บริการที่ดี.** สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2559, จาก http://wiki.rmutk.ac.th/index.php

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **ตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2547). **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ: จิรวัฒน์ เอ็กเพรส.

สมบูรณ์ ครบธีระนนท์. (2554). ผลสำรวจจากวีซ่าชี้คนไทยหันมาใช้บริการการ ชำระหนี้ผ่านระบบออนไลน์เพราะพึงพอใจในความสะดวกสบาย. **พฤติกรรมผู้บริโภคในระบบอี-คอมเมิร์ซปี 2553 โดยวีซ่า**. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2559, จาก http://visa.co.th/aboutvisa/mediacenter/NR_THAI_200411.html

สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). **ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด**. ภาคนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณนี, จันทบุรี.

สุดา มินทะขัติ. (2556). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบคุลากรกองบริการการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา.** การค้นคว้าแบบอิสระ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). **หลักการตลาด** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ประกายพรึก.

สุชาฐิณี พยุงภร. (2554).**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (call center) ของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ, กรุงเทพฯ.

สุภัคร รพีพันธ์. (2537). **ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และความรู้ กับการใช้เข็มขัดนิรภัยของผู้ขับขี่รถยนต์ในเขตกรุงเทพฯ.** กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549.** กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา. (2558). **สรุปข้อมูลการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ประจำปี 2558.** พะเยา: สำนักงานประกันสังคม.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (ม.ป.ป.). ข้อมูล ความรู้ และทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้. **หลักการให้บริการ.** สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2559, จาก http://library.psru.ac.th/libraryblog/?p=233

อักษร สวัสดี. (2542). **ความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย: กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อุทิส ศิริวรรณ. (2550). **การจัดการตลาด** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.

อุไร ดวงระหว้า. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

Charles k. Atkin. (1973). **Anticipated communication and mass media information seeking public opinion quarterly.** New York: Free Press.

Klapper J. T. (1960). **The effects of mass communication**. New York: The Free Press.

Yamane Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis** (3rd ed.). Newyork: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระเงินสมทบ

ผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

คำชี้แจง การตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ มุ่งศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา และมุ่งศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้ข้อมูลในการรับชำระเงินสมทบประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา จึงขอความกรุณาจากท่านตอบและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ท่านประสบอยู่ตามสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ในแต่ละตอนจะมีคำชี้แจงไว้อย่างละเอียด ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ตอบทุก ๆ ตอนให้ครบและตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยและการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระเงินสมทบผ่านหน่วยบริการอื่น ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา คำตอบของท่านจะนำไปสรุปผลเป็นภาพรวมและไม่มีผลกระทบเสียหายใด ๆ ต่อตัวของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานที่นำส่งเงินสมทบประกันสังคม

☐ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา ☐ ชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร

☐ ชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ☐ หักบัญชีเงินฝากธนาคาร

☐ ชำระผ่านที่ทำการไปรษณีย์ด้วยระบบ Pay at Post

☐ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มี

2. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

3. อายุ

☐ ไม่เกิน 30 ปี ☐ 31–40 ปี

☐ 41–50 ปี ☐ 51 ปี ขึ้นไป

4. การศึกษา

☐ ไม่ได้เรียน ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ เกษตรกร ☐ พนักงานเอกชน

☐ พนักงานของรัฐ ☐ รับจ้าง

☐ ค้าขาย ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

รายละเอียด	ความรู้ ความเข้าใจ		
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
ด้านความรู้ ความเข้าใจ			
1. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ			
2. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ได้ทุกแห่งทั่วประเทศ			
3. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีสัญลักษณ์ ได้ทุกแห่งทั่วประเทศ			
4. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น จะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันที เช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม			
5. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น สามารถชำระได้เฉพาะงวดเดือนปัจจุบันเท่านั้น ไม่สามารถชำระย้อนหลังได้			
6. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านธนาคาร ต้องเสียค่าธรรมเนียม			
7. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านไปรษณีย์ ต้องเสียค่าธรรมเนียม			
8. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีสัญลักษณ์ ต้องเสียค่าธรรมเนียม			

รายละเอียด	ความรู้ ความเข้าใจ		
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
9. เมื่อชำระเงินสมทบฯ ผ่านหน่วยบริการอื่นของประกันสังคมแล้ว ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง หรือข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินได้			

ด้านการรับรู้

1. ท่านเคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด

☐ เคย ☐ ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 7)

2. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น จากแหล่งข้อมูลใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม
☐ เว็ปไซต์ของสำนักงานประกันสังคม
☐ เพื่อน/ คนรู้จัก ☐ โทรทัศน์
☐ วิทยุ ☐ หนังสือพิมพ์
☐ แผ่นพับ/ โปสเตอร์ ☐ เอกสารเผยแพร่
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

3. ท่านเคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม หรือไม่

☐ เคย ☐ ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 6)

4. เหตุผลที่ท่านเลือกชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ใกล้ที่ทำงาน ☐ ใกล้บ้าน
☐ สะดวกในการเลือกใช้บริการ ☐ การให้บริการที่รวดเร็ว
☐ มีความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่น เกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม หรือไม่

☐ แนะนำ ☐ อาจจะแนะนำ ☐ ไม่แนะนำ

6. ท่านคิดว่าในอนาคตท่านจะเลือกใช้บริการการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม หรือไม่

☐ ใช้บริการแน่นอน ☐ ไม่ใช้บริการ

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. ในความคิดเห็นของท่านสำนักงานประกันสังคม ควรดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงข้อมูลเกี่ยวกับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น

☐ ลงพื้นที่เพื่อให้ข้อมูล ☐ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์

☐ อื่น ๆ ระบุ.....

8. ปัญหา/ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการอื่น

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การเข้าถึงลูกค้า					
1.1 มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ					
1.2 เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
1.3 มีป้ายบอกหน่วยบริการที่ชัดเจน					
1.4 มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก					
1.5 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
2. ความน่าเชื่อถือ					
2.1 เจ้าหน้ามีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง					
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน					
3. ความไว้วางใจ					
3.1 มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ					
3.2 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
3.3 สามารถตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินย้อนหลังได้					
3.4 มีหลักฐานอ้างอิงชัดเจน					
4. การตอบสนองลูกค้า					
4.1 ดูแลและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม					
4.2 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
4.3 มีความรู้ ประสบการณ์ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
4.4 ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นกันเอง					

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. มีความปลอดภัยและทันสมัย					
5.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย					
5.2 มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ					
5.3 ออกใบเสร็จถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว					
5.4 มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย					
6. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก					
6.1 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง					
6.2 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมหลากหลายช่องทาง					
6.3 มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ					
6.4 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย					
6.3 มีแบบฟอร์มให้กรอก					
7. ราคาบริการที่เหมาะสม					
7.1 ไม่เสียค่าบริการในการชำระเงินสมทบกองทุนฯ ผ่านหน่วยงานอื่นของสำนักงานประกันสังคม					
7.2 กำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกแห่ง					

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล พรรัมภา บุนนาค

วัน เดือน ป เกิด 21 กันยายน 2515

ที่อยู่ปัจจุบัน 31/4 หมู่ 14 ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ที่ทำงานปัจจุบัน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2555	นักวิชาการเงินและบัญชี สำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2551	นักวิชาการประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 10
พ.ศ. 2545	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ. 2542	เจ้าพนักงานการเงินบัญชี สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ จังหวัดพะเยา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545	บธ.บ., สถาบันราชภัฏเชียงราย, จังหวัดเชียงราย
พ.ศ. 2544	ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป), สถาบันราชภัฏเชียงราย, จังหวัดเชียงราย

ผลงานตีพิมพ์

ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

พรรัมภา บุนนาค (ผู้บรรยาย). (11 มิถุนายน 2559). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการรับชำระเงินสมทบ ผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา. ใน **การประชุมทางวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 2** (หน้า 624-633). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา. (ตัวอย่าง)

ผลงานตีพิมพ์อื่น ๆ -