

การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะ
ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

**THE SERVICE OF THE SOCIAL SECURITY OFFICE
IN ACCORDANCE WITH THE FOUR SANGAHAVATTHUS TOWARDS
THE INSURED PERSON'S ATTITUDE IN BANGKOK METROPOLITAN**

นางสาวชญา尼ศรี รักแจ้ง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ตามทัศนะ
ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

นางสาวชญาธิษฐ์ รักแจ้ง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

**THE SERVICE OF THE SOCIAL SECURITY OFFICE
IN ACCORDANCE WITH THE FOUR SANGAHAVATTHUS TOWARDS THE
INSURED PERSON'S ATTITUDE IN BANGKOK METROPOLITAN**

MISS.CHAYANIS RUKJAENG

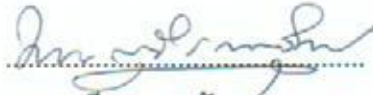
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for The Degree of
Master of Arts
(Public Administration)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand

C.E. 2011

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

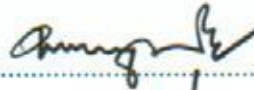
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์



(พระสุธีธรรมานวัตร, ผศ.ดร.)

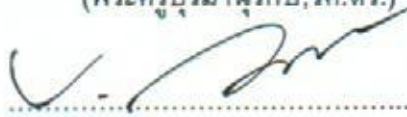
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์



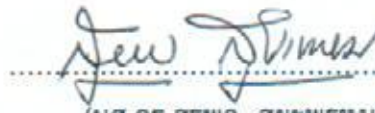
ประธานกรรมการ

(พระครูปริมาณวัชร, รศ.ดร.)



กรรมการ

(ผศ.พิเศษ ร.อ.ดร.ประมาณเลิศ อัจฉริยะปัญญากุล)



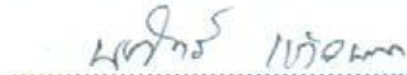
กรรมการ

(ผศ.ดร.สุรพล สุธะพรหม)



กรรมการ

(อาจารย์ พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา)



กรรมการ

(อาจารย์ น.อ.ดร.นภัทร์ แก้วนาค)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.สุรพล สุธะพรหม

ประธานกรรมการ

อ.พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา กรรมการ

อ.น.อ.ดร.นภัทร์ แก้วนาค

กรรมการ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔
ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย : นางสาวชญาณิศฐ์รักแจ้ง

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม พ.ม.,พธ.บ.,M.A.,Ph.D. (Pol.Sc.)

: พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา พธ.บ.(เกียรตินิยมอันดับ
หนึ่ง), ศศ.ม.(พัฒนาสังคม)

: น.อ.ดร.นภัทร์ แก้วนาถ ศศบ.,ศศ.ม(การจัดการ),กศ.ด. (การวิจัย
และ พัฒนาหลักสูตร),วทอ.

วันสำเร็จการศึกษา :..... / /

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์คือ(๑)เพื่อศึกษาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร(๒)เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ(๓)เพื่อกำหนดแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้และพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับระบบงานประกันสังคมและประชาชน

ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕ และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑๐ จำนวน ๔๐๐ คนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)และทดสอบสมมติฐานโดยเพื่อบรรยายข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ การทดสอบค่าที(t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ(F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัย พบว่า

๑) การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๑$) เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตา พบว่า ผู้ประกันตนมีทัศนะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

๒) เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

๓) ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะพร้อมกำหนดแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับงานบริการของสำนักงานประกันสังคมดังนี้

(๑) ปัญหาและอุปสรรค งานการบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ เจ้าหน้าที่ขาดความเต็มใจในการให้บริการ ทำตามหน้าที่ มากกว่าทำด้วยใจ ความช่วยเหลือแนะนำให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจ่าง ทำให้ผู้ประกันตนขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการประกันสังคมและมีเจ้าหน้าที่ในงานการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ถึงแม้จะมีจุดประชาสัมพันธ์ การไปติดต่อกับประกันสังคมตามเขตพื้นที่ ก็ขาดการประสานงานกัน ต้องใช้เวลาไปติดต่อบ่อย

(๒) ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานด้านงานบริการอยู่เสมอ ให้มีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถ ในงานบริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างดี ควรรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการรวมถึงเอกสารต่าง ๆ ให้สะดวกมากขึ้นและควรสร้างจิตสำนึกในด้านการบริการให้อยู่เสมอ

(๓) แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับงานบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ ทาน การให้บริการด้วยความเสียสละ ให้ความรู้ความเข้าใจและขั้นตอนรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ น่ารัก มีอรรถยาศัยดี มีมิตรไมตรีต่อผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาต้องสุภาพ อรรถจริยา การทำตนให้เป็นประโยชน์ โดยปรับมุมมองของเจ้าหน้าที่ว่าผู้ประกันตนเปรียบเสมือนญาติของตน สมานัตตา การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย การให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม

Thesis Title :The services of the Social Security Offices in accordance with the Four SANGAHAVATTHUS towards the insured person's attitude in Bangkok Metropolitan

Researcher :Miss Chayanis Rukjaeng

Degree :Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

:Asst. Prof. Dr.Surapon Suyaprom, B.A., M.A., Ph.D.(Pol.Sci.)

:PhrakrusangharakKiettisak Kittipañño, B.A.(1st Class), M.A.

(Social Development)

:Gp.Capt. Dr.Napat Kaownak, M.A.,M.E.d.,Ph.D.(Research and Curriculum Development.)

Date of Graduation :/...../.....

ABSTRACT

The objectives of this research are: I) to study the services of the Social Security Offices in accordance with Four Sangahavatthus towards the insured person's attitude in Bangkok Metropolitan, II) to compare the services of the Social Security Offices in accordance with Four Sangahavatthus towards the insured person's attitude in Bangkok Metropolitan, classified by personal factors, and III) to determine methods of Four Sangahavatthus, apply and develop services of Social Security Office, particularly in system and public services.

A survey research has been used for this study. Samples of this research consisted of 400 insured persons using services from the Social Security Offices in Bangkok Metropolitan area 5 and area 10. Data was collected by questionnaire to see what extent the Four Sangahavatthus was applied in term of services by the Social Security Offices. The collected data was analyzed by using basic statistics such as frequencies, percentage, mean and standard deviation. The analysis was also done through t-test for analyzing the hypotheses in order to test the average difference between the two groups and f-test by one-way analysis of variance (One-way ANOVA) for testing the difference between the averages from three or more groups and to test the difference of the average LSD (Least Significant Difference).

The findings of this study are as follows:

1. The services of the Social Security Offices in accordance with Four Sangahavatthus towards the insured person's attitude in Bangkok Metropolitan were at a moderate level in all aspects(mean = 3.21). And when considered on each aspect as Dana: generosity, Piyavaca: kindly speech, Atthacariya: useful conduct, Samanattata: even equal treatment, founded that the insured person's attitude were satisfied towards services in accordance with Four Sangahavatthus at moderate level in all aspects.

2. The comparison of the services of the Social Security Offices in accordance with Four Sangahavatthus towards the insured person's attitude in Bangkok Metropolitan, classified by personal factors, the research revealed that, in case of the samples were classified by sex, age, education, careers and number of services, different occupations of the insured persons affect attitude toward services in accordance with Four Sangahavatthus and result in statistically significant differences at .05 level. While the insured persons with sex, age, education and different numbers of services were found no significant differences.

3. Problems, obstacles and recommendations with solving guidelines in order to apply Four Sangahavatthus in term of services of Social Security Offices are as follows:

1) The main problems and obstacles of services provided by Social Security Office are officers who are not willing to serve by hearts, but by duties. Lacking of efficient officers to provide services with required knowledge and problem solving skills, the insured persons would be lack of good understanding in services of Social Security Office. Furthermore, although there are many information centers when the insured persons contact to the office, there are no prompt coordination and time spending is too long.

2) Recommendations: continuous training for officers is required since they should have moderate knowledge and capabilities in term of services by Social Security Offices. They should be able to listen and solve problems in no time in order to reduce unnecessary processes and to documents for better standard of service and to recreate service mind eventually.

3) Applying instructions of Four Sangahavatthus in services of Social Security Office are as follows: Dana is to give services by heart, to provide knowledge and

to facilitate the insured persons; Piyavaca is to use words of manner and goodwill to the insured persons; Atthacariya is to be helpful to the insured persons by perceiving they are relatives; Samanattata is to be persistent and provide services neutrally.

(၁)

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากประธานกรรมการที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพล สุยะพรหม พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญาและ น.อ.ดร.นัทธ์ แก้วนาค คณะที่ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมสิ่งที่เป็นสาระสำคัญ ทำให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอกราบขอพระคุณท่านด้วยความเคารพยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์พระมหาสม กลยาโณ Ph.D. อาจารย์วันชัย สุขตาม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกนิฐฐ์ ศรีทอง อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทั้งโต และอาจารย์ทรงวิทย์ แก้วศรี ที่สละเวลาอันมีค่าเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งด้านภาษา เนื้อหาระเบียบวิธีวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ช่วยแนะนำแก้ไข ให้สมบูรณ์และสำเร็จได้ด้วยดี รวมทั้งอาจารย์ผู้สอน อาจารย์พล.ต.ดร.วีระ วงศ์สรรค์และคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุก ๆ ท่านที่ได้ทุ่มเท แรงกาย แรงใจ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่นักศึกษา เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ในการพัฒนา ศักยภาพของผู้เข้ารับการศึกษาซึ่งจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสังคม ประเทศชาติอย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตกรุงเทพมหานคร ทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามด้วยความความเป็นจริง ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ ที่สำนักงานประกันสังคมที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อน ๆ ในชั้นเรียน ทั้งฝ่ายพระสงฆ์ และฆราวาส ที่ให้การสนับสนุน คำแนะนำ ให้ความร่วมมือ และให้กำลังใจในระหว่างที่เข้ารับการศึกษาลัทธิพุทธศาสนาตามมหาบัณฑิตมาโดยตลอดและมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการให้ความช่วยเหลือจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้มีวันนี้ วันที่ประสบความสำเร็จในที่สุด

ชญาณิชรักแจ้ง

๑๗ มีนาคม ๒๕๕๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๖)
สารบัญตาราง	(๑๐)
สารบัญภาพ	(๑๒)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๓)

บทที่ ๑	บทนำ	๑
๑.๑	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓	ขอบเขตของการวิจัย	๔
๑.๔	ปัญหาที่ต้องการทราบ	๕
๑.๕	สมมติฐานการวิจัย	๖
๑.๖	นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗	ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๗

บทที่ ๒	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
๒.๑	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๙
๒.๑.๑	ความหมายของการให้บริการ	๙
๒.๑.๒	หลักการให้บริการ	๑๒
๒.๑.๓	ประเภทการให้บริการ	๑๘
๒.๑.๔	องค์ประกอบของการบริการ	๑๙
๒.๑.๕	คุณภาพของการให้บริการ	๒๒
๒.๑.๖	คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี	๒๕
๒.๑.๗	การบริการสาธารณะ	๓๑
๒.๑.๘	การบริการประชาชนของภาครัฐ	๓๒
๒.๒	แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม	๓๙
๒.๒.๑	ความหมายการประกันสังคม	๓๙
๒.๒.๒	การประกันสังคมในประเทศไทย	๔๕

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๒.๒.๓ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓	๔๖
๒.๒.๔ แผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม	๔๗
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับสังคมวัตถุ ๔	๕๓
๒.๓.๑ ที่มาของสังคมวัตถุ ๔	๕๓
๒.๓.๒ ความหมายสังคมวัตถุ ๔	๕๔
๒.๒.๓ องค์ประกอบของสังคมวัตถุ ๔	๖๐
๒.๒.๔ ความสำคัญของหลักสังคมวัตถุ ๔ ต่อการให้บริการ	๖๗
๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๙
๒.๔.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ	๖๙
๒.๔.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม	๗๔
๒.๔.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับสังคมวัตถุ ๔	๗๘
๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๘๔
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการวิจัย	๘๕
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๘๕
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๘๕
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๘๗
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๘๙
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๘๙
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๙๑
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๑
๔.๒ การวิเคราะห์การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตาม หลักสังคมวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร	๙๓
๔.๓ การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคมวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตน เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	๙๘
๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมตามหลักสังคมวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตน เขตกรุงเทพมหานคร	๑๑๐

เรื่อง	สารบัญ(ต่อ)	หน้า
	๔.๕ สรุปองค์ความรู้จากการวิจัย	๑๑๕
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ		๑๑๙
	๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๑๙
	๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๒๓
	๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๒๙
บรรณานุกรม		๑๓๑
ภาคผนวก		๑๔๑
	ภาคผนวก ก. รายนามผู้เชี่ยวชาญและหนังสือขอความอนุเคราะห์ ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์	๑๔๒
	ภาคผนวก ข. แบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้อง	๑๔๙
	ภาคผนวก ค. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	๑๕๕
	ภาคผนวก ง. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๕๗
	ภาคผนวก จ. ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา	๑๖๐
	ภาคผนวก ฉ. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๖๓
	ภาคผนวก ช. ตารางการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ ทาโร ยามาเน่	๑๖๙
ประวัติผู้ทำวิจัย		๑๗๑

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔.๑	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	๙๒
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม	๙๔
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ด้านทาน	๙๕
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปิยวาจา	๙๖
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ด้านอติถจริยา	๙๗
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสมานัตตดา	๙๘
๔.๗	การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	๙๙
๔.๘	การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	๑๐๐
๔.๙	การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๐๑
๔.๑๐	การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	๑๐๒
๔.๑๑	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู้ของทักษะผู้ประกันตน จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม	๑๐๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติผู้ประกันตน จำแนกตามอาชีพ ด้านทาน	๑๐๔
๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติผู้ประกันตน จำแนกตามอาชีพ ด้านปิยวาจา	๑๐๕
๔.๑๔ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติผู้ประกันตน จำแนกตามอาชีพ ด้านอติจริยา	๑๐๖
๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติผู้ประกันตน จำแนกตามอาชีพ ด้านสมานัตตา	๑๐๗
๔.๑๖ การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	๑๐๘
๔.๑๗ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติผู้ประกันตน จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ ด้านสมานัตตา	๑๐๙
๔.๑๘ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑ – ๕	๑๑๐
๔.๑๙ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ด้านทาน	๑๑๑
๔.๒๐ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของ สำนักงาน ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ด้านปิยวาจา	๑๑๒
๔.๒๑ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอติจริยา	๑๑๓
๔.๒๒ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ด้านสมานัตตา	๑๑๔

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	โครงสร้างสำนักงานประกันสังคม	๕๑
๒.๒	โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่	๕๒
๒.๓	กรอบแนวความคิดการวิจัย	๘๔
๔.๑	องค์ความรู้ในการวิจัย	๑๑๗

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ม.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	มหาวรรค	(ภาษาไทย)
ม.มู.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มูลปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
ส.ส.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย	สคาถวรรค	(ภาษาไทย)
ส.นิ.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย	นิตานวรรค	(ภาษาไทย)
อ.ต.ก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ติกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อ.ป.ญ.ก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปัญจกนิบาต	(ภาษาไทย)
อ.ท.ส.ก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ทสกนิบาต	(ภาษาไทย)
ข.ธ.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	ธรรมบท	(ภาษาไทย)
ข.สุ.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	สุตตนิบาต	(ภาษาไทย)
ข.เถร.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	เถรคาถา	(ภาษาไทย)
ข.ม.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหานิทเทส	(ภาษาไทย)

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยฉบับนี้ ได้ใช้พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลักในการอ้างอิง ซึ่งพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย จะระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า. เช่น ข.ธ. (ไทย) ๒๕/๓๗/๓๗. หมายความว่า ระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมบท ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๗ หน้าที่ ๓๗ เป็นต้น

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันสังคมเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ใช้ในการให้หลักประกันแก่ประชาชนของตน ตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งในปัจจุบันจะมีหลักการที่ไม่แตกต่างกันเท่าไร เนื่องจากการประกันสังคมเป็นโครงการการบริหารทางสังคมในระยะยาวอีกระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้น ด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้ มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากซึ่งกันและกัน ด้วยการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางประเทศมีรัฐบาลร่วมสมทบเข้ากองทุนด้วย ซึ่งมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและคุ้มครอง ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข หลักประกันสังคมเป็นการเฉลี่ยทุกข์-เฉลี่ยสุข ซึ่งกันและกันระหว่างมวลสมาชิก ซึ่งโดยทั่วไปรัฐบาลของทุกประเทศจะให้ความสำคัญแก่บุคคลที่ทำงานมีรายได้และอยู่ในระบบแรงงานก่อนแล้วจึงขยายความคุ้มครองไปสู่ผู้ไม่ได้อยู่ในระบบ ทั้งนี้ ความสำเร็จประการหนึ่งของการประกันสังคม ก็คือเป้าหมายหลักที่จะทำให้การประกันสังคมสามารถครอบคลุมทุกตัวบุคคลของประชาชนในชาติ (Universal Coverage) ได้ในอนาคต เงินสมทบ ที่เก็บไปนั้นจะสะสมเป็นกองทุนซึ่งจะให้สิทธิประโยชน์เฉพาะกับบุคคลที่ส่งเงินสมทบ ซึ่งประเทศไทยเรียกว่า ผู้ประกันตนเท่านั้น ประกันสังคมเริ่มมีบทบาทสู่ประเทศไทย ในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ใน สมัย รัฐบาล ของจอมพล ป. พิบูลสงคราม ประเทศไทยได้จัดการดำเนินการด้านการประกันสังคมเป็น ๒ ระบบ คือกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน

จนกระทั่งในวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๓๓ ได้มีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นมาตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ อย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครอง ทั้งในเรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ และตาย ทั้งเนื่องและไม่เนื่องจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพและการว่างงาน เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ โดยโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม และงานสำนักงานกองทุนเงินทดแทนจากกรมแรงงานมาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม ภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย และในวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๓๖

ได้มีการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมขึ้น สำนักงานประกันสังคม จึงได้โอนมาอยู่ในสังกัดของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ซึ่งในปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงแรงงาน

ทั้งนี้กระทรวงแรงงานได้มีการจัดโครงสร้างใหม่ตามกฎหมายกระทรวง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๖ ว่าด้วยกลุ่มภารกิจโดยแบ่งออกเป็นกลุ่มภารกิจ ๒ กลุ่มภารกิจ ได้แก่ กลุ่มภารกิจด้านส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และกลุ่มภารกิจด้านประกันความมั่นคงในการทำงาน ภารกิจหลักคือ การบริการประชาชนผู้ใช้แรงงานเป็นหัวใจสำคัญ และเป็นองค์กรหลักในการบริหารแรงงาน พัฒนาประชากรให้มีความก้าวหน้า มีหลักประกันมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดี

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านประกันความมั่นคงในการทำงานให้ความคุ้มครองดูแล ลูกจ้าง ผู้ประกันตน เมื่อเกิดเหตุ ทั้งเนื่องจากการทำงานและไม่เนื่องจากการทำงานตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคม กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายหลัก เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้คือ เป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการทางด้านการประกันสังคม ซึ่งจะบรรลุได้โดยมีการบริหารองค์กรที่ดี มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทั่วประเทศ มีบุคลากรที่มีทักษะสูง และมีการบริหารกองทุนที่มีประสิทธิภาพ ส่วนภารกิจหลัก (Mission) คือการให้บริการทางด้านการประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งจะก่อประโยชน์ต่อประเทศและสังคม โดยรวม ซึ่งจะต้องปลูกฝังให้ทุกคนมีอุดมการณ์ร่วม

(Core value) ในการทำงาน มีจิตสำนึกในการบริการ (Service minded) มีการทำงานร่วมกัน (Team work) มีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Committed to success) มีคุณธรรม (Ethics) และซื่อสัตย์ (Honest)^๑

สำนักงานประกันสังคมจึงได้มีการพัฒนาด้านบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจน มีการพัฒนาการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการกำหนดเวลามาตรฐานการให้บริการ มีตัวชี้วัดประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมและได้กำหนดแนวทางการให้บริการของผู้ประกันตนได้อย่างรวดเร็วสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีการปรับปรุงเอกสารการติดต่อให้มีความกะทัดรัด สมบูรณ์ รัดกุม ง่าย

^๑พรณี สินธุประภา, “ การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์มหาวิทยาลัยราชภัฏ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๘) , หน้า ๓ .

ต่อการทำความเข้าใจอย่างถูกต้อง แต่ยังพบว่านายจ้างและผู้ประกันตนที่มาติดต่อขอรับบริการ การมาจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม การขึ้นทะเบียน ยังไม่ดีพอต่อการให้บริการ เพราะมีความคาดหวังกันมากกว่าจะได้รับบริการที่ดีจากสำนักงานประกันสังคม แต่เมื่อไปใช้บริการ กลับพบปัญหาและอุปสรรคบางประการที่เกิดขึ้น ทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร คือการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ประกันตนไม่รู้ถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นสาเหตุทำให้ผู้ประกันตนมองว่าการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนไม่คุ้มค่า ไม่เกิดประโยชน์ต่อตนเอง

เนื่องจากปัญหาจากเอกสารที่ใช้ประกอบมีมาก บางครั้งอ่านเข้าใจยาก สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป แต่การดำเนินงานยังคงยึดติดกับกฎระเบียบ และแนวปฏิบัติเดิมอยู่ จึงไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานการให้บริการประกอบกับการให้บริการมีขั้นตอนมาก ทำให้ผู้ประกันตนไม่ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และปัญหาผู้ประกันตนขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการมาขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคม ทำให้ผู้ประกันตนไม่สามารถเข้าถึงการ ให้บริการอย่างครอบคลุมทุกความคุ้มครอง เสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สร้างความไม่ ประทับใจในการบริการดังที่คาดหวัง บุคลากรผู้ให้บริการขาดจิตสำนึกในด้านการบริการ เช่น พุดจาไม่ไพเราะ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการด้วยความล่าช้า เป็นต้น ฉะนั้นการให้บริการเป็น งานของสำนักงานประกันสังคมโดยจะนำหลักธรรมประยุกต์ใช้กับงานบริการคือสังคหวัตถุเป็น ธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจบุคคลให้เกิดความรัก ความสามัคคีและการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็น คุณธรรมที่เอื้อต่อการให้บริการได้แก่^๒

- ๑) การให้คือ การแบ่งปันให้คำแนะนำชี้แจงการให้ทำให้เกิดมีความรัก
- ๒) การพุดจา การพุดจาคำสุภาพ อ่อนหวาน เพื่อให้เกิดความน่าประทับใจ ยินดี
- ๓) การทำตนให้เป็นประโยชน์ การทำตนให้เป็นประโยชน์เอื้ออำนวยความสะดวก
- ๔) การวางตนสม่ำเสมอ วางตัวตนให้สมกับฐานะและบทบาทหน้าที่ของตน

หลักธรรมสังคหวัตถุ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน ครองใจคนดังที่พระพุทธเจ้า ทรงสอนให้ปรับตัวตนเอง เชื่อว่าธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ เกิดความประทับใจต่อกันด้วยการให้บริการด้วยจิตใจที่เมตตา จริงใจ ใช้คำพุดที่ไพเราะ อ่อนหวานเป็นมิตร การให้บริการผู้มาติดต่อ ให้ได้รับความสะดวกเมื่อมาใช้บริการ และการ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน มีความเสมอต้นเสมอปลายกับผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

ผู้วิจัยได้เห็นถึงการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการของสำนักงานประกันสังคมนั้นมีความสำคัญอย่างมากจึงได้นำหลักสังคหวัตถุ ๔ ในพระพุทธศาสนาซึ่งมีหลักธรรมที่สามารถ นำมาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วยทาน(การให้) ปิยวาจา (พุด ด้วยถ้อยคำที่เป็นที่รัก) อตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) และสมานัตตตา (การวางตนให้

^๒ ๑. จตุกก.(ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑

ต่อมาเสมอ) มาใช้ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพื่อจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ความประทับใจซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑. เพื่อศึกษาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

๑.๒.๒. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓. เพื่อกำหนดแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้และพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับระบบงานประกันสังคมและประชาชน

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบถึงความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา เพื่องานบริการในการเก็บเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม จ่ายสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้มีสิทธิ งานขึ้นทะเบียนและให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มาติดต่อรับบริการ ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือกลุ่มผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑- ๑๒ จำนวน ๒,๖๔๐,๖๔๘^๓ คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปกำหนดขนาดตัวอย่าง ของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕ % และความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ ๐.๐๕ จากประชากร จำนวน ๒,๖๔๐,๖๔๘ คน จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน จากกลุ่มผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการวิจัยเฉพาะสำนักงานประกันสังคม เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๒ แห่ง ศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕ และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑๐

๑.๓.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๕๔ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๕๕ รวมเป็นระยะเวลา ๙ เดือน

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑. ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

๑.๔.๒. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานประกันสังคมมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๔.๓. แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้และพัฒนา การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับระบบงานประกันสังคมและประชาชนเป็นอย่างไร

^๓ สำนักเงินสมทบ สำนักงานประกันสังคม, รายงานสถิติกองวิจัยและแผนงาน, มกราคม ๒๕๕๔, หน้า ๑๒.

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑. ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๒. ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๓. ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๔. ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๕. ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้านการขึ้นทะเบียนนายจ้าง-ลูกจ้าง ด้านการรับชำระเงินและด้านการจ่ายสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ ๑-๑๒

สำนักงานประกันสังคม หมายถึง หน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ เพื่อปฏิบัติการกิจการเก็บเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม จ่ายสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้มีสิทธิ และจัดเก็บ รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคม

ผู้ประกันตน หมายถึง ผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ มี ๓ ประเภท คือ

- ผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ (ผู้ที่เป็นลูกจ้างแรงงานในสถานประกอบการ)
- ผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ (ผู้ที่สมัครใจเป็นผู้ประกันตนภายหลังสิ้นสภาพการ

เป็นเป็นลูกจ้างแรงงานในสถานประกอบการ)

- ผู้ประกันตนตามมาตรา ๔๐ (ผู้ที่ไม่ใช่ลูกจ้างตามมาตรา ๓๓ และมาตรา ๓๙)

สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรม ๔ ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้ประกันตนการผูกมิตรไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล และสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่

- ทาน คือ การให้บริการโดยมีการเสียสละ หรือช่วยเหลือให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกันตน

- ปิยจาวา คือ การให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็ประโยชน์ เหมาะสมกับผู้ประกันตน

- อดทนกรียา คือ การให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์ บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการคือผู้ประกันตน

- สมานัตตตา คือการให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียม การวางตนวางบุคคลได้อย่างเหมาะสมต่อผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

การประยุกต์ใช้ หมายถึง การพัฒนา การปรับปรุง การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาปรับใช้กับการให้บริการสำนักงานประกันสังคมเพื่อเป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริการ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๗.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

๑.๗.๓ ทำให้ได้แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตกรุงเทพมหานคร

๑.๗.๔ ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเชื่อมโยงให้เห็นถึง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อมุ่งเป็นองค์กรเป็นเลิศด้านบริการ โดยแบ่งเป็นหัวข้อเรื่องดังนี้

๒.๑. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

- ๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ
- ๒.๑.๒ หลักการการให้บริการ
- ๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ
- ๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ
- ๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ
- ๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี
- ๒.๑.๗ การบริการสาธารณะ
- ๒.๑.๘ การบริการประชาชนของรัฐ

๒.๒. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการประกันสังคม

- ๒.๒.๑ ความหมายการประกันสังคม
- ๒.๒.๒ การประกันสังคมในประเทศไทย
- ๒.๒.๓ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓
- ๒.๒.๔ แผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม
(พ.ศ. ๒๕๓๓-๒๕๕๗)

๒.๓. แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

- ๒.๓.๑ ที่มาของสังคหวัตถุ
- ๒.๓.๒ ความหมายของสังคหวัตถุ
- ๒.๓.๓ องค์ประกอบของสังคหวัตถุ
- ๒.๓.๔ ความสำคัญของสังคหวัตถุต่อการการให้บริการ

๒.๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- ๒.๔.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๔.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม
- ๒.๔.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการด้านการขึ้นทะเบียนนายจ้าง-ลูกจ้าง ด้านการรับชำระเงินและด้านการจ่ายสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ได้มีผู้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายการให้บริการ

การศึกษาการให้บริการนี้ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

การบริการคือ การทำให้คนอื่นพอใจ

การบริการคือ การทำให้ผู้อื่นชอบ

การบริการคือ การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการ

การบริการคือ การทำให้ผู้ใช้บริการเราประทับใจ

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะเอื้ออำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข^๑

คำว่า “บริการ” ตามคำจำกัดความของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ หมายถึงปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ มีดังนี้^๒

การบริการ (Service) คือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการโดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

คำว่า “บริการ” ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” คือสิ่งที่สัมผัสและต้องได้ และเสถียรสุภาพไปไ้ถ่ายบริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีการบริการหมายถึงการให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในแบบที่เขาต้องการและในเวลาที่เขาต้องการคำว่า “SERVICE” สามารถให้ความหมายตามตัวอักษรแต่ละตัวได้ดังนี้^๓

^๑สมชาติ กิจยรรยง, สร้างบริการ สร้างความประทับใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, ๒๕๓๖), หน้า ๔๒.

^๒ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์. จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๐๗.

^๓จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ ในเอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ ๖ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรื, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอ์แมนพริ้นติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๗-๘.

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อมอ่อนโยนสุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ตอบสนองผู้มารับบริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจจดจ่อ

การให้บริการ (Service) มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การต่าง ๆ ที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการหรือผู้มารับบริการ โดยการค้นหาความต้องการที่แท้จริง เพื่อกำหนดแนวทางการบริการที่พอใจให้กับผู้ให้บริการนับได้ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการ

การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ ๗ ประการดังนี้^๔

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

๒. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ตึงตามความคาดหวังของผู้รับบริการจะผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

๓. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการด้วยความรวดเร็วทันใจของผู้บริการ

๔. ความมีคุณค่าของการให้บริการ (Value added) การให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า

๕. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจความจริงใจต่อ

^๔ กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม, โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ, (กองวิจัยและพัฒนา : สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน, ๒๕๕๒), หน้า ๗.

ผู้รับบริการโดยเสมอภาคกัน

๖. ไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) ความยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการด้วยอรรถาัยของความเป็นมิตรและมีจิตสำนึกในการให้บริการ

๗. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบขั้นตอนแผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้มีคุณภาพสม่ำเสมอ

คอตเลอร์ (Kotler) ให้คำจำกัดความคำว่า “การบริการ” หมายถึงการแสดงหรือการกระทำใดๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆโดยอาจจะมีความเกี่ยวข้องกันกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Physical Product) ก็ได้^๕

วีระพงษ์ เณลิมจิรรัตน์ ให้คำจำกัดความว่า “การบริการ” หมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น^๖

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก^๗

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์

^๕ Kotler.P., **Marketing Management : analysis planning implementation and control**, 8th edition Englewood Cliffs, (N.J. : Prentice –Hall, 1994), p. 464.

^๖ วีระพงษ์ เณลิมจิรรัตน์, **คุณภาพในงานบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๙), หน้า ๒๓.

^๗ วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, **ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรธุรกิจปัจจุบัน**, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๖), หน้า ๑๕.

^๘ พระราชวรมนู (ประยูร ธมมจิตโต), **หลักการให้บริการ**, ตูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่, เข้าถึงเมื่อ ๑๕/๑/๕๕. <http://115.31.184.12/tspd/research/chap4.doc>.

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

สรุป การให้บริการ คือ การสร้างความพอใจในการมาติดต่อกับหน่วยงานและความประทับใจกับผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งไม่ว่าจะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็วและมีความเสมอภาคกัน บริการด้วยมิตรไมตรีอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ

๒.๑.๒ หลักการการให้บริการ

หลักการให้บริการเป็นหลักสำคัญที่จะเสริมสร้างการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อพัฒนาคุณภาพของงานการให้บริการให้มีความก้าวหน้า และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในงานการให้บริการซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

John D. Millett (จอห์น ดี มิลเลทท์) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้^๙

๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมิได้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

^๙ Millett, J.D., **Management in the public service**, (New York : McGraw – Hill BookCompany, 1954), pp. 397 – 400.

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Max Weber (แมกซ์ เวเบอร์) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)^{๑๐}

Katz Elihu and Brenda Danet (เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๑๑}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

^{๑๐}พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887 – ค.ศ. 1970), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

^{๑๑}Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p. 19.

B.M. Verma (บี.เอ็ม. เวอร์มา) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการ เข้าถึงการบริการไว้ดังนี้^{๑๒}

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่าง บริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการ ยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Karl Albrecht (คาร์ล อัลเบิร์ต) ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการ บริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้อง ประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจ เป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไปแต่มุ่งไปที่ ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วย ใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้นไป

สมิต สัจฉกร ได้กล่าวหลักการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก ๒ ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึก ในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกภาพที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเรา เรียกว่า มาตรฐานบริการ(Standard of service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การ บริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการ และการแสดงออกมา ด้วยกิริยามารยาทที่ควรปฏิบัติ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้^{๑๓}

๑. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้ามีความคุ้นเคยเป็นกันเอง มีความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า มีความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความอบอุ่นพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่ การปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา มีความอดทน มีความเพียรค้นหา ข้อเท็จจริงมีความตั้งใจ พร้อมการให้บริการอยู่เสมอ

^{๑๒}Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1.

^{๑๓}สมิต สัจฉกร, **การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ**, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓-๑๔.

๒. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการ มีความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น(Persistence) มีความจดจำ (Memory) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm)ความจริงใจ (Sincerity) ความมีไหวพริบ (Tact) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness) ความเป็นมิตร (Friendliness) ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

๓. ลักษณะการให้บริการมีลักษณะดังนี้ คือ

๓.๑ ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

๓.๒ จับต้องไม่ได้ (Intanbility) การบริการเป็นลักษณะที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการบริการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งเหล่านี้จะให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการที่เป็นรูปธรรมได้

๓.๓ แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการได้ ทำให้มีข้อจำกัดและขอบเขตบริการได้ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

๓.๔ ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) มีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันขณะบริการ

๓.๕ ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) มีลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อมีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

๓.๖ ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership)

มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการ ความสะดวกในช่วงเวลาหนึ่ง

๔. การบริการแบ่งออกเป็น ๔ ลักษณะดังนี้

๔.๑ การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึงการให้การต้อนรับ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูจตุชาติพี่น้อง จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับบุคคลที่มาติดต่อ

๔.๒ เพื่อแสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ให้ยากกลับมาติดต่ออีก

๔.๓ เพื่อช่วยเหลือ คือพยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก

๔.๔ เพื่อรับใช้ เพื่อทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

๕. ญูญแจสำหรับการให้บริการการเข้าใจความต้องการในการให้บริการ การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาที่พูดสำเนียง กิริยาท่าทางหรือวจนภาษาใช้คำพูดสุภาพ หลีกเลี้ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้มาใช้บริการ หลีกเลี้ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หลีกเลี้ยงการบ่นต่อหน้าผู้มาใช้บริการ ควรฟังมากกว่าพูดอย่าตอบห้วน ๆ กับผู้ใช้บริการ อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ

ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกต่อหน้าผู้ที่มาใช้บริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม ควรรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ ควรสำรวมกิริยาท่าทาง รู้จักอดทนอดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน ยอมรับคำตำหนิตชม ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ เพราะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ

๖. การบริการที่ประทับใจ ในปัจจุบันธุรกิจเกือบทุกประเภทและทุกขนาด มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและจริงจังในรูปแบบต่าง ๆ กัน มีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ก้าวล้ำหน้าคู่แข่งเสมอ

ยุคการแข่งขันในปัจจุบันสิ่งที่จำเป็นคือการบริการ และการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับคือ ได้แก่ การจัดสถานที่ทำงาน สภาพของผู้ปฏิบัติงานการให้ความสนใจอย่างจริงจัง ได้แก่ การสนทนา การมีท่าที สีหน้า ความรวดเร็ว และเต็มใจในการทำงานการให้เกียรติ ยกย่อง การให้ความสนใจ การสนทนามีท่าที สีหน้า ความเท่าเทียมการให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้ถูกต้อง

๗. คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมคุณภาพการบริการหรือ การประกันคุณภาพงานบริการ ผลการให้บริการนั้นควบคุมคุณภาพหรือการประกันคุณภาพทำได้ ยาก ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดีจึงมุ่งเน้นที่การศึกษาถึงองค์ประกอบ ปัจจัยและ

ตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าว มากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับใด

๘. ทฤษฎี ๓ ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ สาเหตุสำคัญของการทำผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ ๓ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาแบบสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้แก่

๘.๑ Innocence คือความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการนั้น บางทีเรียกว่า Lack of skills หรือ ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน

๘.๒ Ignorance คือความละเลยหรือความมั่งง่ายของตัวเอง

๘.๓ Intention คือความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็น Malicious Act คือกระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ

๙. หลักการ ๓ อี เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ หลักการ ๓ อี (๓ e) คือวิธีการเข้าถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ อันประกอบด้วยแนวทาง (Approach) ๓ แนวทาง ซึ่งแต่ละแนวทางที่อักษรขึ้นต้นด้วย E เพื่อความสะดวกแก่การจดจำ หลักการ ๓ อี มีดังนี้

๙.๑ Engineering คือแนวทางแก้ไขทางวิชาวิศวกรรมเทคนิคหรือทฤษฎี

๙.๒ Education คือแนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

๙.๓ Enforcement คือแนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

สปีริตในการบริการ เป็นหัวใจของการบริการคือ การให้ความสะดวก การเข้าใจ ทำตนเป็นประโยชน์ โดยนำผลประโยชน์เสนอให้แก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้น และเต็มใจโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ^{๑๔}

๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำ

^{๑๔} กุลธน ธนาพงศ์ธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓ – ๓๐๔.

ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้^{๑๕}

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่าจะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเอง

^{๑๕} สมิต สัทมุกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๗๓ – ๑๗๔.

เกือบทั้งสิ้นเช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนัด
แผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น^{๑๖}

๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องกับหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่
ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผล
ตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึง
พอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑.๑ ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้ว และเกิด
ความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๒) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์ผ่านสื่อ
ต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑.๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้น
คุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยน
ใจง่าย

^{๑๖} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**,
(กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

๑.๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical Customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้บริการที่เป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

๑.๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติการให้บริการที่พิเศษเฉพาะตน

๑.๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient Customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรง่าย ๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่งแต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

๒) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๒.๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price Sensitive Customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

๒.๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price Quality Customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

๒.๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality Sensitive Customer)

จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

๒.๔) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price Purrogate Customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๒.๑ ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒.๒ ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๒.๓ ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๒.๔ ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอผลิตรายการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๓.๑ นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจนและแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒ การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓ วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและระหว่างพนักงาน ด้วยกัน

๓.๔ รูปแบบการบริการ องค์กรต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดีสอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลลัพธ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์กรจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service Offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการในการนำเสนอผลลัพธ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๔.๑ การบริการหลัก (Core Service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๔.๒ การบริการตามความคาดหวัง (Expected Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๔.๓ การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่ง

สถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคารการวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการและยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร นั้นๆ อีกด้วย^{๑๗} การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้นำเสนอสินค้าบริการ

๒. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ^{๑๘}

๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (พาราสุรามาน ไชแทมล์ และเบอร์รี่) ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๑๙}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

^{๑๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๘ – ๓๑.

^{๑๘} อ้างแล้ว, หน้า ๒๐๗.

^{๑๙} Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, (Journal of Marketing), Vol.49,1985, pp. 79 – 81.

- ๑.๒ ความพึงพาได้ (Dependability)
๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ
 - ๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร
 - ๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป
 - ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. อริยาไยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น
๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - ๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
 - ๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๑.๒ ความสะอาดสวยงามของสถานที่ให้บริการ

๑.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการแต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ต่อมา **Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (พาราสุรามาน ไชแทมส์ และ เบอรี่)** ได้ทำการศึกษาก่อนหน้านี้โดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติ d ด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และ มิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ^{๒๐} เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่^{๒๑}

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

^{๒๐} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

^{๒๑} จอร์จ เควิก, **บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual**, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สภาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓ – ๘๔.

๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะได้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ^{๒๒}

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ประสิทธิ์ พรธพิสุทธิ์ ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ^{๒๓} การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) คือ ให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้า

๑. ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว ทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

^{๒๒}จินตนา บุญบังการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเทพรินตติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๗ – ๘.

^{๒๓}ประสิทธิ์ พรธพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ – ๗๘.

ประหยัดเวลาและมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลา ดำเนินการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ทำที่ ทักษะคิดและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อให้คำแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการ จะต้องมีความศิลปะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำจากที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้คำเสียงที่อ่อนโยนบางครั้งที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายย่อมส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดความประทับใจ

๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันในช่วงเวลาอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลา มักจะมีเรื่องเข้ามาารบกว่นให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตาซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้น หากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็ต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้น แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ จึงให้บริการอย่างแล้งน้ำใจไร้ความรู้สึก ไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้ พูดจาทักทายด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

๖. บุคลิกภาพดี ได้แก่การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจการให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนใช้บริการนั้น

นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้แก่ก็ต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ
๒. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
๓. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
๔. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา
๕. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน
๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาค
๗. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน
๘. ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
๙. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด
๑๐. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

ฟิลลิปคอตเลอร์ (Kotler, Philip) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้^{๒๔}

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการได้แก่สถานที่ (Place) บุคคล (People) เครื่องมือ (Equipment) วัสดุสื่อสาร (Communication material) สัญลักษณ์ (Symbols) ราคา (Price)
๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา
๓. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

^{๒๔} คอตเลอร์, ฟิลลิป, **หลักการตลาด**, แปลโดย วารุณี ตันติวงษ์วานิช, (กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๕), หน้า ๒๙.

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และ ความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้^{๒๕}

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือ ภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ

การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำให้ในรูปแบบต่าง ๆ คือการต้อนรับและการเอาใจใส่การให้บริการทางโทรศัพท์การบริการขายหน้าร้านการให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงานการบริการภายหลังการขายการบริการสำหรับพนักงานช่างทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

กุญแจสำคัญ สู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ ดังนี้^{๒๖}

๑. การเข้าใจ มีศิลปะในการฟัง และให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น
๒. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดีความมีมารยาท
๓. การมีความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ของตน
๔. ความสามารถรอบรู้
๕. การมีความน่าเชื่อถือ เกิดความศรัทธา
๖. ความน่าไว้วางใจ ให้ความสนใจ มีความจริงใจ

มิลเลท (Millet) (อ้างใน อรรถาธิบาย นาคานุรักษ์) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ด้านดังนี้คือ^{๒๗}

^{๒๕} สมชาติ กิจยรรยง, การบริการสร้างความประทับใจ, (กรุงเทพมหานคร : หจก. เอช-เอ็น การพิมพ์, ๒๕๓๖), หน้า ๑๕.

^{๒๖} ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^{๒๗} อรรถาธิบาย นาคานุรักษ์, “การบริหารจัดการสถานเสริมความงามที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการเหมาะสม (The right Quantity at the geographical) มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) ได้รจนากลอนแปด และผู้ให้บริการควรนำไปใช้ในการปรับจิตแต่งใจเพื่อให้การบริการที่เป็นเลิศได้ด้วยการรู้จักการมองคนแต่ในแง่ดีไว้ดังนี้

เขามีส่วนเลวบ้างช่างหัวเขา	จงเลือกเอาส่วนดีที่มีอยู่
เป็นประโยชน์แก่โลกบ้างยังน่าดู	ส่วนที่ชั่วอย่าไปรู้ของเขาเลย
จะหาคนมีดีแต่ส่วนเดียว	อย่ามัวเที่ยวค้นหาหาเสียเลย
เหมือนมองหาหนวดเต่าตายเปล่าเอ๋ย	ฝึกให้เคยมองแต่ดี มีคุณจริง

วิทยา ด้านธำรงกุล ได้กล่าวถึงหัวใจการบริการสู่ความสำเร็จหรือที่อยู่ในสูตรสำเร็จว่า V-SERVE ซึ่งได้แก่^{๒๘}

V คือ Vision หรือการมีวิสัยทัศน์แห่งการบริการ (Service Vision) เป็นการมองการบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ การยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางแห่งงานบริการ การสดับรับ

^{๒๘} พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ), อ้างใน วิทยา ด้านธำรงกุล, หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๗), หน้า ๗-๘.

ฟังผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ให้บริการ รวมทั้งการวางแผนบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากการฟังเสียงของผู้บริการจะนำมาซึ่งความสำเร็จให้แก่งานบริการได้

S คือ Skills หรือทักษะในงานบริการ ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกฝน เพื่อให้การบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะการมีทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการรับมือและจัดการกับข้อร้องทุกข์ของลูกค้า

E คือ Empathy หรือความเข้าใจผู้มาใช้บริการ ต้องเข้าใจขนาดสามารถเข้าไปนั่งในใจของผู้ให้บริการ สามารถให้บริการอย่างแตกต่างกันเป็นรายบุคคลได้ ต้องสามารถสร้าง

การบริการที่เกินความคาดหวังของผู้ให้บริการได้อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้การบริการแบบนั้นอยู่ในใจของผู้ให้บริการได้ที่ต้องมีการสะสมข้อมูล เพื่อการเรียนรู้ตัวคนที่แท้จริงของผู้ให้บริการและพยายามสร้างบริการแบบเจาะจงตรงใจ

R คือ Responsiveness หรือการตอบสนองอย่างเต็มใจและรวดเร็ว ทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกว่าผู้ให้บริการคือ เพื่อนที่ดี พร้อมจะสร้างจุดแห่งการสัมผัสในงานบริการ (touch points) ทุก ๆ จุดให้เป็นประสบการณ์ที่ดีเสมอ รวมถึงการใช้วิธีการที่ถูกต้องในการกอบกู้การบริการเมื่อเกิดความผิดพลาดใด ๆ ขึ้นกับการบริการ

V คือ Vigor หรือการสร้างความเข้มแข็งในงานบริการ บริการที่ดีเกิดจากพนักงานที่มีความเข้มแข็งทั้งกายและใจ ความเข้มแข็งดังกล่าวเริ่มต้นตั้งแต่จุดแรกคือ การคัดเลือกพนักงานบริการ การพัฒนาฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การให้อำนาจแก่พนักงาน รวมไปถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในงานบริการ และการสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพื่อการขับเคลื่อนบริการที่เป็นเลิศการสร้างความเข้มแข็งนี้เกี่ยวข้องกับการบริการภายใน (Internal Service) เป็นส่วนใหญ่

E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ เป็นการตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบให้ผู้ส่งมอบให้ผู้ให้บริการสร้างความสุขและความประทับใจให้ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น คือการผูกใจผู้ให้บริการหรือกับกิจการที่มีความเป็นเลิศในบริการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นเลิศยิ่งกว่าและการรักษาผู้ให้บริการไว้ได้อย่างยาวนาน

สรุปการให้บริการมีจำเป็นมากเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังในงานบริการที่คาดหวัง การได้รับความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความประทับใจ โดยผู้ให้บริการต้องมีหลักการในการทำงานและรับรู้หลักการให้บริการ บริการด้วยความยุติธรรม ให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวดเร็วและมีการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

๒.๑.๗ การบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐต้องดำเนินการ ต้องเพื่อเอกภาพของรัฐ และเพื่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง เป็นกิจการที่มีขนาดใหญ่ที่จะต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง

ดังนั้น ต้องจัดองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทุกกลุ่มและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม^{๒๙}

การศึกษาการบริการสาธารณะนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและมีความสำคัญมากที่ได้ศึกษาโดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สัญญาชัย พัฒนะวิชัย กล่าวว่า คำว่า บริการ ตามรูปศัพท์ หมายถึง การปฏิบัติการรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่หน่วยงานของรัฐ ปฏิบัติ รับใช้ และให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อสาธารณะ หรือประชาชน ซึ่งบุคคลที่รัฐจะต้องดูแลในฐานะพลเมืองของรัฐ^{๓๐}

ประยูร กาญจนดุล ให้ความหมาย การให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นกิจกรรมที่มีอยู่ในการอำนวยความสะดวกหรือในความควบคุมของรัฐ ที่มีวัตถุประสงค์ ในการสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัยและเป็นกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการอย่างเป็นนิจ โดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก และยังกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้^{๓๑}

๑. เป็นกิจกรรมที่มีอยู่ในการอำนวยความสะดวกของรัฐหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

๒. มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๓. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

^{๒๙} จิราภา แจ่มใจดี, “การกระจายอำนาจบริการสาธารณะในท้องถิ่นไทย : กรณีศึกษาการขนส่งโดยสารรถประจำทางในรูปแบบสหกรณ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑), หน้า ๑๙.

^{๓๐} สัญชัย พัฒนะวิชัย, “การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวความคิด การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว(one-stop servives) กรณีศึกษา : ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีและศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอนครปฐม จังหวัดนครปฐม”, ภาควิชาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๙.

^{๓๑} ประยูร กาญจนดุล, กฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๕๑), หน้า ๒๕.

๔. ต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจอย่างสม่ำเสมอ

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ ให้ความหมาย การให้บริการสาธารณะ ว่าหมายถึงการที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมโดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการคือ หน่วยงาน และบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรมช่องทางให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ^{๓๒}

ชาญชัย แสวงศักดิ์ ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขดังต่อไปนี้^{๓๓}

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

นิติบุคคลมหาชน กิจกรรมที่รัฐ ต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. กระบวนการและกิจกรรม

๓. ผลการผลิตหรือตัวบริการ

๔. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สรุป การบริการสาธารณะคือการให้บริการที่หน่วยงานของรัฐ ที่ทำการปฏิบัติงานให้บริการและการติดต่อประสานงานเพื่อผลประโยชน์ เปรียบเหมือนหน่วยงานของรัฐต้องรับใช้และให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อสาธารณะ หรือประชาชน

๒.๑.๘ การบริการประชาชนของภาครัฐ

อีวาน เฟอร์ลี (Ewan Ferlie) และคณะ ได้พยายามสำรวจแนวความคิดและจัดแบ่งประเภทของ NPM ออกเป็นทางใหญ่ ๆ กล่าวคือ^{๓๔}

๑) การปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive) เป็นแนวคิดในระยะเริ่มแรกของ NPM ซึ่งต้องการปรับเปลี่ยนให้การบริหารงานภาครัฐมีความทันสมัยหรือเลียนแบบการ

^{๓๒} เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, ๒๕๔๗), หน้า ๒๒๖.

^{๓๓} ชาญชัย แสวงศักดิ์, องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒), หน้า ๒-๑๑.

^{๓๔} Ewan Ferlie et.al., *The New Public Management in Action* (Oxford : Oxford University Press, 1996), p 57.

บริหารงานในเชิงธุรกิจมากขึ้น (Business-like Approach) โดยเฉพาะการมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

๒) การลดขนาดและการกระจายอำนาจ (Downsizing and Decentration) เป็นแนวคิดซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก ซึ่งต้องการเปิดให้กลไกตลาดเข้ามาทดแทนภาครัฐให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการจัดกลุ่มประเภทภารกิจงานหลักและภารกิจงานรอง (Corefunction/non-core function)

๓) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (In Search of Excellence) เป็นรูปแบบที่ขยายแนวคิดไปสู่เรื่องของวัฒนธรรมองค์การ ค่านิยมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนการบริหารความเปลี่ยนแปลง

๔) การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (Public Service Orientations) เป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

การบริการประชาชนของภาครัฐเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นพร้อมกับการมีรัฐ เหตุผลสำคัญของการมีรัฐก็เพื่อกำหนดกติกาในการอยู่ร่วมกันของคนในรัฐ และดำเนินการเพื่อเป้าหมายสำคัญคือความมั่นคงแห่งรัฐ และความอยู่ดีกินดีของประชาชนในสังคมโดยทั่วกัน ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่สำคัญในการจัดการในเรื่องความสงบเรียบร้อย การบำบัดทุกข์บำรุงสุข พัฒนาบริการและกระจายบริการสาธารณะเหล่านั้นบุคคลล้วนต้องพึ่งบริการจากรัฐ การเดินทาง การติดต่อสื่อสาร การประกอบอาชีพ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลและทรัพย์สิน ยิ่งกว่านั้น บุคคลล้วนต้องใช้บริการจากรัฐตั้งแต่เกิดจนตายและรัฐก็มีหน้าที่ต้องสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยแก่สังคมด้วย^{๓๔}

ในปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคข้อมูลข่าวสาร และเป็นยุคที่กระแสประชาธิปไตยมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ระบบราชการจำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการประชาชนจะต้องเสมอภาค เป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ประชาชนพึงพอใจและเป็นที่พึงของประชาชนได้ รวมทั้งการให้บริการประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีความโปร่งใส และพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ บริการหมายถึงกิจกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลซึ่งอาจเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของบุคคลโดยมุ่งหวังให้เกิดความพึงพอใจและเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกการบริการภาครัฐได้รับผลกระทบจากกระแสโลกาภิวัตน์เช่นเดียวกับการบริการภาคเอกชน ที่ต้องเร่งปรับปรุงให้

^{๓๔}สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ , ก.ค. ๒๕๔๕), หน้า ๑๑- ๑๒.

สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป แต่การบริการภาครัฐมิได้ดำเนินการไปเพื่อแสวงหากำไรหรือผลประโยชน์เช่นเดียวกับการบริการของภาคเอกชน ดังนั้นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐจึงให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการเป็นสำคัญตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันและให้การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระบุว่ารัฐจะต้องจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ของรับมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน

ลักษณะการให้บริการหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำเป็นต้องออกระเบียบเพื่อกำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของตนให้บริการประชาชนหรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในลักษณะที่สะดวก รวดเร็ว และแน่นอน ชัดเจน แก่ประชาชนผู้ใช้บริการที่สำคัญคือหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงระลึกเสมอว่า “มีหน้าที่ให้บริการประชาชนและประชาชนมีสิทธิจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ” โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้^{๓๖}

๑) มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ข้าราชการ ลูกจ้าง รับเงินเดือนประจำโดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง ประชาชนทั่วไป ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชน

๒) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็น

ผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอนเงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนดทั้งนี้ประชาชนต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น

๓) กำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดนั้น มักมีเงื่อนไขเวลาเกี่ยวข้อง นอกจากนี้ หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

๔) มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรับก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ ของรัฐ คือ

^{๓๖} ศศมนวรรณ ชาญชุตอวาณิช, “ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตพื้นที่ที่มีต่อการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารการให้บริการ”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๓), หน้า ๓๒.

เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นรอบ กำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

วเรเดช จันทรศร (อ๋างใน คะนึ่งสุช ยัมประสิทธิ์) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการ บริการประชาชนไว้ดังนี้ คือ^{๓๗}

เป้าหมายความสะดวก การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องมีความสะดวกเป้าหมายความ รวดเร็วเป้าหมายความถูกต้อง เป้าหมายความเสมอภาค ต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคกัน เป้าหมายความเป็นธรรม การให้บริการนั้นต้องให้เป็นธรรม มารับบริการพร้อมกันต้องได้ พร้อมกันหรือใกล้เคียงกันเป้าหมายความทั่วถึงเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ ทำอย่างไรให้เกิด ความทั่วถึงด้วยความสะดวก และความเสมอภาคเป็นธรรม

เป้าหมายการประหยัดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่ายไปด้วยกันหมดเป็น Package

เป้าหมายการประหยัดเวลา ประชาชนอยู่กับที่ มารับบริการเสร็จสิ้นภายในเวลาที่ กำหนดไว้

เป้าหมายความพอใจ ประทับใจ และมั่นใจเป้าหมายการส่งประโยชน์ต่อการพัฒนา ประเทศส่วนรวม เป้าหมายโดยรวมคือ ผลรวมต่อการพัฒนาประเทศไทย การปรับปรุงแบบของ ราชการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ

ปรัชญา เวสารัชช กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ คือการ บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่ง เจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ กระบวนการบริการไว้ดังนี้^{๓๘}

๑. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติ หรือสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับ บริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องยุ่งยาก เงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะ ของผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ ไม่เกี่ยวข้อง

^{๓๗} คานึงสุช ยัมประสิทธิ์, ประสิทธิภาพของการบริการทางการแพทย์ในระบบประกันสังคม: ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่รับบริการจากโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร, **ปัญหาพิเศษ**

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘), หน้า ๕.

^{๓๘} ปรัชญา เวสารัชช, **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์แมท(ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

๒. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดแบบฟอร์มเองเพื่อการขอมารับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ควรมีลักษณะเรียบง่าย

๓. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม คือให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๔. ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียว

๕. การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น หลักการของการบริการที่ดี คือ เจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสัณทุกหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจแล้ว

ในส่วนการทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี หรือเกลียดชัง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐก็มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งและควรมีดังนี้บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง คือรูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกเสื้อผ้าและเครื่องประดับ ให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตาการแต่งเนื้อแต่งตัวการพูดจาตอบคำถาม งานบริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะ และการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย มีการซักถามความต้องการการอธิบาย และวิธีการพูดที่สุภาพ

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ สรุปได้ว่า การบริการภาครัฐ หรือการบริการสาธารณะ จะประกอบด้วยลักษณะอย่างน้อย ๓ ประการคือ

๑. ต้องมีลักษณะเป็นกิจกรรม กิจการ หรือภารกิจที่ถูกกระทำขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และหยุดชะงักไม่ได้

๒. ต้องมีลักษณะเป็นการดำเนินการจัดการโดยภาครัฐหรือเป็นองค์กรอื่น แต่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐ

๓. ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ เกื้อกูล และสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่หวังผลตอบแทน

พระราชวรมุณี (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้ให้หลักคิดซึ่งสามารถนำมาเป็นคติเตรียมจิตใจเพื่องานบริการไว้ ดังนี้ “เราเป็นข้าราชการที่ให้บริการประชาชนเหมือนคนอื่น แต่คนอื่นได้รางวัลสาขาบริการประชาชนดีเด่น ถามว่าคนที่ได้รางวัลด้านนี้ทำงานหนักกว่าเรากี่เท่า คำตอบคือไม่กี่เท่าหรอก แต่สิ่งที่เขาต่างจากเราตรงที่เขาใส่ใจเข้าไปในการบริการมนุษยสัมพันธ์ดี มี

น้ำใจ เพราะฉะนั้นคนก็ประทับใจเขามากกว่า ที่ข้าราชการไม่เป็นที่ประทับใจของประชาชนนั้น อาจไม่ใช่ว่าทำงานน้อย แต่อยู่ที่ให้น้ำใจน้อยไปหน่อยและมีจรรยาบรรณน้อยไปหน่อย ความประทับใจจึงน้อยลงไป ถ้าข้าราชการมีน้ำใจในการให้บริการ เขาจะมีความสุขในฐานะผู้ให้ เมื่อเขาเอื้ออาทรประชาชนเขาจะมีจรรยาบรรณ นี่คือจรรยาบรรณนำหน้าเพื่อพัฒนาข้าราชการให้มีความสุขเพราะถือการทำงานเป็นการปฏิบัติธรรมโดยไม่รู้สึกว่าคุณบังคับ ถ้าข้าราชการทำอย่างนี้ได้ทุกคนจะอยู่อย่างมีความสุข”^{๓๙}

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า หลัก Package Service ดังนี้^{๔๐}

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการความจำเป็นของประชาชน เป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อ มีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่ปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับ บริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องการกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจ ต้องคำนึงถึง

^{๓๙}พระราชวรมนี(ประยูร ธมมจิตโต), คติเตรียมจิตใจเพื่องานบริการ, (๑๕ มกราคม ๒๕๕๔) แหล่งที่มา:115.31.184.12/tspd/research/chap4.doc

^{๔๐}ชูวงศ์ ฉายะบุตร, หลักการให้บริการแบบครบวงจร, (๑๕ มกราคม ๒๕๕๔). www.acu.ac.th/html_edu/acu/temp_news/6571.doc.

สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือความล่าช้า ระบบราชการจึงจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น คือพัฒนาข้าราชการการกระจายและพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้เร็วขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป็นการบริการเชิงรุกแบบครบวงจร คือ การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง

๔. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีก ประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งเนื่องจากประชาชน ยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การบริการจะต้องมีความถูกต้องและชอบธรรม ทั้งในแง่ของระเบียบแบบแผนของทางราชการและความถูกต้องในเชิงศีลธรรม และที่สำคัญที่สุดคือการตรวจสอบจากประชาชน

๖. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อประชาชน ผู้มาขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และถือว่าเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญและเคารพในสิทธิศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

๗. ความเสมอภาค ข้าราชการมีหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค ดังนี้ การให้บริการต้องเป็นไปตามระเบียบแบบแผนเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ หมายถึง ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ ตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับสำหรับการจัดการบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ นั้น เจฟฟรีย์แอลบรุดนีย์ และโรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (Brudnevand England) ได้เปรียบเทียบให้เห็นถึงการจัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัติวิสัยและแนวทางแบบว้ตฤวิสัย วิธีการจัดการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การวัดด้านอัติวิสัยจะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ในขณะที่การวัดด้านว้ตฤวิสัยจะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก

เป้าหมายของการบริการ ในการวัดด้านอัติวิสัยจะมุ่งตอบคำถามคือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้

หรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ในขณะที่การวัดด้านสวัสดิการจะมุ่งตอบคำถามคือระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลหรือไม่

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง สภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รวดเร็วทันเวลา เกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับ หน่วยงานมีความพอเพียงด้านสถานที่ บุคลากร มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีการพัฒนาประสิทธิภาพอยู่เสมอ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม

การประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้ความคุ้มครอง ดูแลประชาชนภายในประเทศที่มีรายได้ โดยต้องมีส่วนร่วมในการจ่ายเงินสมทบเข้าร่วมกองทุนร่วมกับรัฐบาล จนครบตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงจะได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่ตกลงกัน หรือตามกฎหมาย ทั้งนี้ จะขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ของแต่ละประเทศนั้น ๆ

การประกันสังคม (Social insurance) ระบบการประกันสังคมเกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศเยอรมนี ภายใต้การปกครองของ Chancellor บิสมาร์ค ระหว่าง ค.ศ.1883 -1889 การประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยซึ่งบริหารจัดการโดยกองทุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual aid funds) เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1883 กรณีบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน ดำเนินงานโดยสมาคมนายจ้างในปี ค.ศ.1889 ดังนั้นจึงมี ๓ ฝ่าย ได้แก่ ลูกจ้าง นายจ้างและรัฐบาล ต่างมีส่วนร่วมในโครงการ โครงการประกันสังคมจัดงบประมาณโดยการเก็บเงินสมทบเป็นระบบบังคับสำหรับผู้มีรายได้และแต่ละคนจะได้รับการคุ้มครองโดยระบบที่ประกันประโยชน์ทดแทน

หลักการของการประกันสังคมเป็นการเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข เป็นองค์ราชการที่ให้บริการประชาชนที่เข้าสู่ระบบแรงงานและนอกแรงงาน มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมาย การประกันสังคม

จำลอง ศรีประสาธน์ ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือมาตรการหนึ่งในการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อคุ้มครองป้องกันประชาชนที่มีรายได้ประจำมิให้ได้รับความเดือดร้อน ในความเป็นอยู่ของชีวิต เมื่อต้องสูญเสียรายได้ทั้งหมด หรือบางส่วนหรือมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพโดยมีสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพและมีรายได้ต้องขาดรายได้เนื่องมาจาก

๑. ผู้หาเลี้ยงครอบครัวถึงแก่กรรม
๒. ผู้หาเลี้ยงครอบครัวสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานหรือไม่สามารถประกอบอาชีพได้เพราะเจ็บป่วยเรื้อรัง ประสบอุบัติเหตุต่าง ๆ หรือชราภาพ
๓. ผู้หาเลี้ยงครอบครัวต้องว่างงาน

๔. ผู้หาเลี้ยงครอบครัวมีงานทำไม่สม่ำเสมอ หรือขาดตอนโดยทำบ้างหยุดบ้าง

๕. ผู้หาเลี้ยงครอบครัวมีบุตร หรือมีผู้อยู่ในความอุปการะมาก เป็นครอบครัวใหญ่ มีรายจ่ายสูงเกินกำลังความสามารถที่จะหาได้มาเพียงพอ

๖. เลี้ยงครอบครัวมีรายได้น้อย ไม่เพียงพอแก่การใช้จ่ายในครอบครัว^{๔๑}

ดังนั้น รัฐจะต้องเข้ามาจัดการบริการต่าง ๆ เพื่อบรรเทาความทุกข์จากเหตุการณ์ดังกล่าวซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาของทุกคนให้น้อยลงหรือบรรเทาลง และเพื่อให้คนในสังคมมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการดำรงชีวิตเรียกว่า บริการด้านสวัสดิการ Social welfare

นิคม จันทรวิทุร ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้หลักประกันแก่ประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีพ โดยมีหลักการให้ประชาชนที่มีรายได้ประจำออกเงินสมทบเข้าสู่กองทุนกลาง เงินสมทบนี้ในบางประเภทนายจ้างจะต้องออกเงินสมทบด้วย และในบางกรณีรัฐบาลเป็นผู้เข้าร่วมออกเงินสมทบด้วยกองทุนนี้จะจ่ายให้แก่ประชาชนผู้ส่งเงินสมทบเมื่อประสบกรรมต่าง ๆ เช่น ในเรื่องการเจ็บป่วย การคลอดบุตร การประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน การว่างงาน ตลอดจนถึงชราภาพ^{๔๒}

บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ ได้กล่าวว่าว่า ประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐบาลจัดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความมั่นคงและหลักประกันให้แก่ประชาชน โดยมีการเก็บเงินส่วนหนึ่งจากประชาชนที่มีรายได้นำมาสมทบพร้อมกับเป็นกองทุนกลาง เพื่อนำไปช่วยเหลือประชาชนในกรณีที่ประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ในกรณีตกงานและชราภาพ โดยปกติการประกันสังคมขั้นต้นจะบังคับแก่คนที่รับค่าจ้าง โดยคนงานและนายจ้างเป็นผู้ส่งมอบเงินสมทบและรัฐบาลจะออกเงินสมทบอีกส่วนหนึ่ง^{๔๓}

วิชัย โสสุวรรณจินดา ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือการทำให้สังคมมีความมั่นคง และทำให้ประชาชนมีความสุขโดยให้ได้รับความช่วยเหลือในยามที่เดือดร้อนจำเป็นเพื่อจะได้ไม่กลายเป็นภาระต่อสังคม ตามหลักการที่จะก่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคม (Social Security) นั้น รัฐเองก็มีภาระรับผิดชอบที่จะต้องให้การช่วยเหลือแก่ผู้ประสบความเดือดร้อนจนไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ในรูปของการประชาสงเคราะห์ และการสาธารณสุข ส่วน

^{๔๑} จำลอง ศรีประสารณ์. “สวัสดิการสังคมกับการประกันสังคม”. นิตยสารการประชาสงเคราะห์, ๒๕๓๑, หน้า ๑๓.

^{๔๒} นิคม จันทรวิทุร, การประกันสังคม : ๓๐ ปี แห่งการรอคอย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มูลนิธิโกมล คีมทอง, ๒๕๒๘), หน้า ๑๐๐.

^{๔๓} บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ, รายงานการศึกษาสำรวจเรื่องสภาพการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคม, (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิธรรมาภิบาลสังคม, ๒๕๓๕), หน้า ๒.

นายจ้างก็ต้องดูแลลูกจ้างที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน หรือการรักษาประโยชน์ให้แก่ นายจ้างแต่การดำเนินการของรัฐมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ การดำเนินการของนายจ้างก็มี ขอบเขตจำกัดเพียงที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเท่านั้น แม้นายจ้างบางรายจะตกลงกับลูกจ้างให้มี ระบบเงินสะสมโดยทั้งนายจ้างและลูกจ้างจ่ายเงินสมทบเพื่อให้ลูกจ้างมีรายได้เลี้ยงชีพ เมื่อต้อง พ้นจากการเป็นลูกจ้างแต่ประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับก็ยังเป็นประโยชน์ส่วนน้อยเมื่อเทียบกับความ จำเป็นที่ลูกจ้างมีอยู่^{๔๔}

อมร รักษาสัตย์ ได้ให้ความหมาย การประกันสังคม หมายถึง การประกันภัยให้แก่ ประชาชนสังคมในวงกว้างกว่าการประกันภัยของภาคเอกชน ได้แก่ การที่รัฐบาลหนุนหลังหรือ จัดการให้นายจ้าง ลูกจ้าง จัดระบบประกันสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงภัย แก่บรรดาผู้เกี่ยวข้อง การประกันสังคมจึงเป็นโครงประเภที่เกี่ยวกับการประกันสุขภาพเพื่อ การรักษาพยาบาลยามที่เจ็บไข้ การประกันรายได้เมื่อตกงาน การประกันรายได้เมื่อตกงาน การ ประกันรายได้ยามชราพ้นวัยทำงาน เป็นต้น การประกันเป็นเรื่องของผู้ที่ให้ประกันกับผู้เอา ประกัน ซึ่งโดยหลักการแล้วผู้เอาประกัน คือผู้ที่ได้รับประโยชน์ภายหลังจากเกิดเหตุการณ์ที่ ตนประกันไว้^{๔๕}

อุดร ชัยวรการณ ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ โครงการบริหารทาง สังคมในระยะยาวที่รัฐดำเนินการ เพื่อมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองป้องกันประชาชนมิให้ได้รับ ความเดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิตอันเป็นส่วนรวม และส่งเสริมให้ได้รับความสุขสมบูรณ์ ตามควรแก่อัตภาพ มีหลักประกันร่วมกันโดยยึดหลักที่จะจัดให้ประชาชนแต่ละคนสามารถ ช่วยเหลือตัวเอง ช่วยเหลือครอบครัว และช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลในสังคมด้วย

การอดออมรายได้ประจำตามความสามารถของแต่ละบุคคลสะสมไว้ในกองทุน ประกันสังคมโดยมีนายจ้างและรัฐบาลช่วยสมทบทุนเพื่อจ่ายให้สมาชิกที่ได้รับความเดือดร้อนใน สังคม^{๔๖}

รอล์ฟ.เอฟ.แบลนชาร์ด ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือการประกันสังคม ในแบบต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้จัดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในอันที่จะวางหลักประกันให้ประชาชนมี

^{๔๔}วิชย โสสุวรรณจิตา, *กฎหมายประกันสังคม*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ, ๒๕๓๓), หน้า ๓๘.

^{๔๕}อมร รักษาสัตย์, *การสร้าง ความมั่นคงในสังคมด้วยการจัดสวัสดิการและการ ประกันสังคม : แนวคิดปรัชญา*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ป.บ.พ., ๒๕๓๓), หน้า ๗.

^{๔๖}อุดร ชัยวรการณ, “ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี”, *ภาคนิพนธ์*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๕๓.

ความมั่นคงทางสังคม ซึ่งอาจเป็นวิธีการประกันตนโดยการบริหารของรัฐหรือสมัครใจ โดยความสนับสนุนขององค์กรเป็นเอกเทศ^{๔๗}

อำพล สิงห์โกวินทร์ ได้กล่าวว่า การประกันสังคมเป็นวิธีการที่รัฐกำหนดให้ประชาชนที่มีรายได้ ทำเพื่อประโยชน์ของตนเอง ครอบครัว เป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในอันที่จะคุ้มครองมิให้ได้รับความเดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิต โดยจัดให้มีกองทุนกลางที่ลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐช่วยกันออกเงินสมทบ การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกัน และคุ้มครองให้ประชาชนมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต องค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ ILO (International Labour Organization, ๑๙๙๙) ได้กำหนดหลักการสำคัญของการประกันสังคมไว้ ดังนี้^{๔๘}

๑) การประกันสังคม จะเป็นวิธีการออกเงินสมทบโดยฝ่ายนายจ้าง และลูกจ้าง และในบางครั้งรัฐบาลอาจเข้าไปมีส่วนร่วมในลักษณะช่วยเหลือหรืออุดหนุนโดยใช้เงินรัฐ

๒) การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคม ถือเป็นลักษณะของการบังคับโดยมีข้อยกเว้นไว้น้อยมาก

๓) เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษนำไปช่วยเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่กำหนด

๔) ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุน เพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

๕) สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนเกิดจากการได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข

๖) อัตราการจ่ายเงินสมทบและอัตราประโยชน์ทดแทนมักจะสัมพันธ์กับรายได้ของบุคคล

๗) การประกันสังคมประเภทการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ปกติแล้วนายจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว หรือบางกรณีรัฐให้ความช่วยเหลือเงินอุดหนุน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าหลักการสำคัญของโครงการประกันสังคม คือ การให้ประชาชนในแต่ละสังคมหรือแต่ละประเภทมีส่วนช่วยตนเอง โดยการร่วมกันเสี่ยง (Sharing of the risk) ด้วยการออกเงินสมทบ (Contribution) เข้ากองทุนกลางเป็นลักษณะภาษีพิเศษ

^{๔๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๙.

^{๔๘} อำพล สิงห์โกวินทร์, บทความการประกันสังคมในประเทศไทย : (กองวิชาการและแผนงาน, ๒๕๓๗), หน้า ๖.

(Ear mark tax) คือ กำหนดให้สมาชิกจ่ายเงินสมทบเป็นการเฉพาะเพื่อประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับ ส่วนใหญ่จะเป็นระบบบังคับการประกันสังคมไม่เพียงแต่ลูกจ้างเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ แต่นายจ้างและสังคมก็ได้รับประโยชน์จากการประกันสังคมด้วย กล่าวคือ

๑. ลูกจ้างจะได้รับความมั่นคงเมื่อระบบได้พัฒนาอย่างสมบูรณ์แล้ว ลูกจ้างรู้ว่าพ่อแม่จะมีรายได้เมื่อเกษียณอายุหรือเมื่อเป็นผู้ทุพพลภาพ ลูกจ้างไม่ต้องมีภาระในการเลี้ยงดู ดังนั้น ต่อไปนี้ไม่จำเป็นต้องมีครอบครัวขนาดใหญ่หรือครอบครัวขยาย (Extended family) เพื่อเอาไว้ช่วยกันรับภาระ เมื่อลูกจ้างชราภาพหรือเผชิญกับสภาวะการณ์ที่ครอบครัวจะต้องนำเอาเงินออมออกมาใช้หรือขาย หรือจำหน่ายทรัพย์สินที่มีอยู่เพียงเล็กน้อย หรือแม้กระทั่งขายที่ดินของครอบครัวเพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเมื่อสมาชิกของครอบครัวเจ็บป่วย

๒. นายจ้างจะได้รับประโยชน์จากลูกจ้างที่มีสุขภาพดีและมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และสถานประกอบการก็มีกำไรมากขึ้น

๓. สังคมจะได้รับประโยชน์จากการประกันสังคม ในรูปของความมั่นคงทางสังคม (Social Security) โดยการประกันสังคมเป็นรากฐานทางสังคมที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนและความเหนียวแน่น (Cohesion) ของสังคมโดยรวม

การประกันสังคมเป็นวิธีการที่รัฐกำหนดให้ประชาชนที่มีรายได้ ทำเพื่อประโยชน์ของตนเอง ครอบครัว เป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในอันที่จะคุ้มครองมิให้ได้รับความเดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิต โดยจัดให้มีกองทุนกลางที่ลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐช่วยกันออกเงินสมทบ การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกัน และคุ้มครองให้ประชาชนมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต องค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ ILO (International Labour Organization, 1989) ได้กำหนดหลักการสำคัญของการประกันสังคมไว้ ดังนี้^{๔๙}

๑) การประกันสังคม จะเป็นวิธีการออกเงินสมทบโดยฝ่ายนายจ้าง และลูกจ้าง และในบางครั้งรัฐบาลอาจเข้าไปมีส่วนร่วมในลักษณะช่วยเหลือหรืออุดหนุนโดยใช้เงินรัฐ

๒) การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคม ถือเป็นลักษณะของการบังคับโดยมีข้อยกเว้นไว้น้อยมาก

๓) เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษนำไปช่วยเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่ได้กำหนด

^{๔๙} วนิดา สงค์จิตร, การใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนที่ทำงานในโรงงานผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าในจังหวัดฉะเชิงเทรา, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙), หน้า ๒๕.

๔) ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุน เพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น
๕) สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนเกิดจากการได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข

๖) อัตราการจ่ายเงินสมทบและอัตราประโยชน์ทดแทนมักจะสัมพันธ์กับรายได้ของบุคคล
๗) การประกันสังคมประเภทการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ปกติแล้วนายจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว หรือบางกรณีรัฐให้ความช่วยเหลือเงินอุดหนุน ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าหลักการสำคัญของโครงการประกันสังคม คือ การให้ประชาชนในแต่ละสังคมหรือแต่ละประเภทมีส่วนช่วยตนเอง โดยการร่วมกันเสี่ยง (Sharing of the risk) ด้วยการออกเงินสมทบ (Contribution) เข้ากองทุนกลางเป็นลักษณะภาษีพิเศษ

(Ear Mark Tax) คือ กำหนดให้สมาชิกจ่ายเงินสมทบเป็นการเฉพาะเพื่อประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับ ส่วนใหญ่จะเป็นระบบบังคับการประกันสังคมไม่เพียงแต่ลูกจ้างเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์แต่นายจ้างและสังคมก็ได้รับประโยชน์จากการประกันสังคมด้วย กล่าวคือ^{๕๐}

๑. ลูกจ้างจะได้รับความมั่นคงเมื่อระบบได้พัฒนาอย่างสมบูรณ์แล้ว ลูกจ้างรู้ว่าพ่อแม่จะมีรายได้เมื่อเกษียณอายุหรือเมื่อเป็นผู้ทุพพลภาพ ลูกจ้างไม่ต้องมีภาระในการเลี้ยงดู ดังนั้น ต่อไปนี้ไม่จำเป็นต้องมีครอบครัวขนาดใหญ่หรือครอบครัวขยาย (Extended Family) เพื่อเอาไว้ช่วยกันรับภาระ เมื่อลูกจ้างชราภาพหรือเผชิญกับสภาวะการณที่ครอบครัวจะต้องนำเอาเงินออมออกมาใช้หรือขาย หรือจำหน่ายทรัพย์สินที่มีอยู่เพียงเล็กน้อย หรือแม้กระทั่งขายที่ดินของครอบครัวเพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเมื่อสมาชิกของครอบครัวเจ็บป่วย

๒. นายจ้างจะได้รับประโยชน์จากลูกจ้างที่มีสุขภาพดีและมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และสถานประกอบการก็มีกำไรมากขึ้น

๓. สังคมจะได้รับประโยชน์จากการประกันสังคม ในรูปของความมั่นคงทางสังคม (Social Security) โดยการประกันสังคมเป็นรากฐานทางสังคมที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนและความเหนียวแน่น (Cohesion) ของสังคมโดยรวม

สรุปได้ว่า การประกันสังคมเป็นระบบที่ทางราชการจัดตั้งขึ้นเพื่อการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขของผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นผู้ประกันตน ในกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน เพื่อเป็นหลักความมั่นคงในชีวิตการทำงานและหลักประกันของครอบครัวเมื่อมีความเดือดร้อน

^{๕๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๐.

๒.๒.๒ การประกันสังคมในประเทศไทย

การประกันสังคมได้เริ่มมีบทบาทและเข้ามาสู่ประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๙๕ โดยรัฐบาลในสมัยนั้นได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาชุดหนึ่งชื่อว่า “คณะกรรมการสงเคราะห์” เพื่อให้ให้ความช่วยเหลือประชาชนทางด้านสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย จอมพล ป.พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และกรรมการอื่นๆ อีก ๑๑ คน ทั้งนี้ มีความประสงค์ที่จะส่งเสริมให้ประชาชนได้มีที่ดินและบ้านเรือนเป็นของตนเอง ประกอบสัมมาอาชีพเป็นหลักฐาน และจัดเรื่องสงเคราะห์เพื่อคุ้มครองตนเองและครอบครัว ให้ประสบความสำเร็จและมีหลักประกันในความเป็นอยู่แห่งชีวิต การจะช่วยเหลือประชาชนให้มีหลักประกันความมั่นคงอย่างแน่นอนและสม่ำเสมอตลอดไปนั้นจำเป็นต้องดำเนินการด้วยวิธีการประกันสังคม และได้แต่งตั้งคณะกรรมการสังคมนาสงเคราะห์ ประกอบด้วย พลตรีประยูร ภมรมนตรี เป็นประธานมี นายเสวตร เปี่ยมพงศ์สานต์ และนายสุขุม มกรภิรมย์ เป็นอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาเสนอหลักการและวิธีการดำเนินการดังกล่าว^{๕๑}

ต่อมาเมื่อวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๔๙๗ ได้มีการตราพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๔๙๗ และมีการประกาศพระราชบัญญัติจัดตั้งกรมประกันสังคมขึ้นสังกัดอยู่ในกระทรวงการคลัง โดยในวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๔๙๗ ได้มีพระบรมราชโองการแต่งตั้งพลโท ประยูร ภมรมนตรี ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมประกันสังคมเป็นคนแรก และในวันที่ ๙ มีนาคม ๒๔๙๗ ได้เปิดทำการกรมประกันสังคมขึ้น ณ บนชั้น ๒ อาคาร ๙ ถนนราชดำเนิน อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย โดยมีจอมพล ป.พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี เป็นประธานในพิธีเมื่อกรมประกันสังคมได้เตรียมงานต่าง ๆ เสร็จเรียบร้อยแล้ว และพร้อมที่จะบังคับใช้กฎหมายได้ในกลางปี พ.ศ. ๒๔๙๙ โดยในระยะแรกให้บังคับใช้ใน ๒ จังหวัด ก่อนคือ พระนคร และธนบุรี แต่ในระหว่างที่รอการประกาศพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตพื้นที่บังคับใช้ใน ๒ จังหวัดนั้นก็ได้มีการคัดค้านและโจมตีจากประชาชนอย่างรุนแรง ไม่เห็นด้วยกับการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมต้องเลิกกลับไปโดยปริยาย เนื่องจากความเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย รัฐบาลในสมัยนั้นจึงเห็นว่าควรให้ยับยั้งพระราชบัญญัติประกันสังคมไว้โดยไม่มีกำหนด

ต่อมา จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ และคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ยุบกรมประกันสังคม และโอนงานกองวิชาการ กรมประกันสังคม พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่มาสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงมหาดไทย โดยให้เปลี่ยนชื่อเป็นกองความมั่นคงแห่งสังคมในปี พ.ศ. ๒๕๐๑ ให้มีหน้าที่พิจารณาปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๔๙๗ และเตรียมงานต่าง ๆ

^{๕๑} กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม, *ประกันสังคม อยู่คู่สังคมไทย*, (กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๕), หน้า ๑๘.

ให้พร้อมที่จะดำเนินการประกันสังคมต่อไป โดยนายนิคม จันทรวิทุร เป็นหัวหน้ากองความมั่นคงเป็นคนแรก ซึ่งได้มีการศึกษาและนำเสนอแนวทางต่าง ๆ มากมายแต่ก็ยังไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๓๓ สภาผู้แทนราษฎรได้เสนอเปิดประชุมสมัยวิสามัญเป็นกรณีพิเศษ โดยนายปัญญา เกสรทอง ประธานสภาผู้แทนราษฎร ทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกันสังคมซึ่งคณะกรรมการการร่วม ๒ สภาได้พิจารณาเสร็จแล้ว เห็นชอบตามร่างที่คณะกรรมการการร่วม ทั้ง ๒ สภา พิจารณา และจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๓๓ เป็นต้นไป

ในที่สุดสำนักงานประกันสังคมจึงได้จัดตั้งขึ้น ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๓๓ โดยโอนงานกองความมั่นคงแห่งสังคมของกรมประชาสงเคราะห์ และงานสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ไปอยู่ในสังกัดของสำนักงานประกันสังคม โดยมีนายอำพล สิงห์โกวินท์ รองเลขาธิการเร่งรัดพัฒนาชนบท ผู้ซึ่งเคยเป็นหัวหน้าสำนักงานกองทุนเงินทดแทนคนแรกมาดำรงตำแหน่งเลขาธิการ สำนักงานประกันสังคมเป็นคนแรก ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๓๖ ได้มีการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมขึ้น สำนักงานประกันสังคมจึงได้โอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมซึ่งต่อมาเปลี่ยนเป็นกระทรวงแรงงานในปัจจุบัน

๒.๒.๓ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓

พระราชบัญญัติประกันสังคม ได้กำหนดหลักการสำคัญ ๆ ไว้ดังต่อไปนี้^{๕๒}

๑. คณะกรรมการประกันสังคมประกอบด้วย คณะกรรมการ ๓ คณะ คือ คณะกรรมการประกันสังคม คณะกรรมการการแพทย์ และคณะกรรมการอุทธรณ์

คณะกรรมการประกันสังคม

ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นประธานกรรมการ ผู้แทนกระทรวงการคลังผู้แทนกระทรวงสาธารณสุขผู้แทนสำนักงานงบประมาณเป็นกรรมการร่วมกับผู้แทนฝ่ายนายจ้าง และผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง ฝ่ายละ ๕ คน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน แต่งตั้ง โดยมีเลขาธิการสำนักงานประกันสังคมเป็นกรรมการและเลขานุการ (มาตรา๘) มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับเสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการประกันสังคม การตราพระราชกฤษฎีกา การออกกฎกระทรวง และระเบียบต่าง ๆ ต่อรัฐมนตรี วางระเบียบเกี่ยวกับการรับเงิน จ่ายเงิน เก็บรักษาเงินของกองทุน และการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุน โดยความ

^{๕๒} กอนินติการ สำนักงานประกันสังคม, พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๗ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒. (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์อักษรไทย, ๒๕๔๘), หน้า ๔.

เห็นชอบของกระทรวงการคลัง ตลอดจน การพิจารณางบดุลและรายงานการรับ จ่ายเงินของ กองทุน การรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ของสำนักงานให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ คณะกรรมการอื่น หรือสำนักงาน (มาตรา ๙)

คณะกรรมการการแพทย์

ประกอบด้วย ประธานและกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิในวิชาชีพเวชกรรม สาขาต่าง ๆ มีจำนวนรวมกันไม่เกิน ๑๖ คน และผู้แทนสำนักงานประกันสังคม เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยรัฐมนตรีแต่งตั้ง (มาตรา ๑๔) มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการ เกี่ยวกับการดำเนินงานในการให้บริการทางการแพทย์ กำหนดหลักเกณฑ์และอัตราสำหรับ ประโยชน์ทดแทนในการรับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ให้คำปรึกษา เสนอความเห็นชอบเกี่ยวกับการออกกฎกระทรวงและแนะนำในทางการแพทย์แก่คณะกรรมการ คณะกรรมการอุทธรณ์ และสำนักงาน (มาตรา ๑๕)

คณะกรรมการอุทธรณ์

ประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการอื่น ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทาง กฎหมายการแพทย์ ระบบงานประกันสังคม การแรงงาน ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง ๓ คน ผู้แทนฝ่าย ลูกจ้าง ๓ คน และผู้แทนสำนักงานประกันสังคม เป็นกรรมการและเลขานุการ ซึ่งทั้งคณะมี จำนวนรวมกันไม่เกิน ๑๓ คน แต่งตั้งโดยรัฐมนตรี (มาตรา ๑๖) มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณา คำอุทธรณ์ของผู้ประกันตนที่ไม่พอใจในคำสั่งของเลขาธิการสำนักงานประกันสังคมหรือ พนักงานเจ้าหน้าที่สั่งการตามพระราชบัญญัตินี้ (มาตรา ๑๗)

๒. สำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้าน ธุรการของคณะกรรมการคณะต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้การเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการประกันสังคม การจัดทำทะเบียนนายจ้าง และผู้ประกันตน ตลอดจนปฏิบัติงาน ตามที่พระราชบัญญัติประกันสังคมหรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน (มาตรา ๑๙) ให้เลขาธิการประกันสังคม เป็นข้าราชการพลเรือน เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญมี หน้าที่ควบคุมดูแลราชการของสำนักงานและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการในสำนักงาน (มาตรา ๒๐)

๓. กองทุนประกันสังคม กองทุนประกอบด้วย เงินสมทบจากรัฐบาล นายจ้าง และ ผู้ประกันตน เงินเพิ่ม ผลประโยชน์ของกองทุน เงินค่าธรรมเนียม เงินที่ได้รับจากการบริจาคหรือ อุดหนุน เงินค่าปรับ (มาตรา ๒๒) ซึ่งเงินทุนดังกล่าวถือว่าเป็นของสำนักงานประกันสังคม และ ไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลังเป็นรายได้แผ่นดิน (มาตรา ๒๓)

๔. การเป็นผู้ประกันตน

๑) ผู้ประกันตน ที่เป็นลูกจ้างในสถานประกอบการที่กำหนด มีอายุตั้งแต่ ๑๕-๖๐ ปี (มาตรา ๓๓) ความเป็นผู้ประกันตนจะสิ้นสุดเมื่อ ๑) ตาย ๒) สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง (มาตรา ๓๘)

๒) ผู้ประกันตน ที่จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสิบสองเดือน และต่อมาสิ้นสุดความเป็นลูกจ้าง ประสงค์จะเป็นผู้ประกันตนต่อ ให้แสดงความจำนงต่อสำนักงานภายในหกเดือนนับแต่วันสิ้นสุดความเป็นลูกจ้าง(มาตรา ๓๙) ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลงเมื่อ ๑) ตาย ๒) ได้เป็นผู้ประกันตนโดยกฎหมายบังคับอีกคือได้รับการจ้างทำงานในฐานะลูกจ้าง ๓) ลาออกจากความเป็นผู้ประกันตนโดยการแสดงความจำนงต่อสำนักงานประกันสังคม ๔) ไม่ส่งเงินสมทบ ๓ เดือนติดต่อกัน ๕) ภายในระยะเวลา ๑๒ เดือนส่งเงินสมทบมาแล้วไม่ครบ ๙ เดือน (มาตรา ๔๑)

๕. เงินสมทบ การจ่ายเงินสมทบกองทุนประกันสังคมนั้น ตามกฎหมายกำหนดให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตน จ่ายเงินสมทบตามอัตราที่กำหนดไว้ดังนี้ (มาตรา ๔๖)

๑) ไม่เกินฝ่ายละ ๑.๕% ของค่าจ้างของผู้ประกันตน สำหรับการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย และกรณีคลอดบุตร

๒) ไม่เกินฝ่ายละ ๓% ของค่าจ้างของผู้ประกันตน สำหรับการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ

๓) ไม่เกินฝ่ายละ ๐.๕ % ของค่าจ้างของผู้ประกันตน สำหรับการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

นายจ้างต้องยื่นแบบแสดงการนำส่งเงินสมทบ ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดจากเดือนที่หักเงินสมทบ กรณีไม่สามารถส่งได้ทันภายในกำหนด กฎหมายให้เรียกเก็บเงินเพิ่มในอัตราร้อยละ ๒ ต่อเดือน (มาตรา ๔๙)

๖. ประโยชน์ทดแทน

ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม กำหนดประโยชน์ทดแทนไว้ ๗ ประเภท (มาตรา ๕๔) ได้แก่

- ๑) ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
- ๒) ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร
- ๓) ประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย
- ๔) ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ
- ๕) ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร
- ๖) ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ
- ๗) ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน

โดยลำดับที่ ๑ – ๔ ดำเนินการจ่ายประโยชน์ทดแทนในปีแรกที่พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ บังคับใช้ ลำดับที่ ๕–๖ จะดำเนินการภายใน ๖ ปี นับแต่วันที่พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ บังคับใช้ ส่วนลำดับที่ ๗ จะดำเนินการเมื่อใดให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

๗. การอุทธรณ์

นายจ้าง ผู้ประกันตน หรือบุคคลอื่นใด ซึ่งไม่พอใจในคำสั่งของเลขาธิการ หรือ พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งการตามพระราชบัญญัตินี้ ยกเว้น คำสั่งของเลขาธิการสำนักงานประกันสังคมที่สั่งให้ยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของนายจ้าง ซึ่งไม่นำส่งเงินสมทบ และหรือเงินเพิ่ม หรือนำส่งไม่ครบจำนวนโดยให้มีสิทธิอุทธรณ์เป็นหนังสือต่อคณะกรรมการอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง (มาตรา ๘๕)

๘. บทกำหนดโทษ

พระราชบัญญัติประกันสังคมได้กำหนดบทลงโทษไว้ทั้งโทษจำคุกและปรับหรือทั้งจำและปรับแก่ผู้ที่ไม่ให้ถ้อยคำหรือ ไม่ส่งเอกสาร หลักฐานหรือเจตนาไม่กรอกรายการในแบบสำรวจ หรือกรอกข้อความ หรือตัวเลขที่รู้ว่าเป็นเท็จ นายจ้างเจตนาไม่ยื่นแบบรายการต่อสำนักงานประกันสังคมตามกำหนด เวลา หรือขัดขวางไม่อำนวยความสะดวกตามสมควรแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ฯลฯ เป็นต้น (มาตรา ๙๒-๑๐๐)

๒.๒.๔. แผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม (พ.ศ. ๒๕๓๓-๒๕๕๗) การพัฒนางานประกันสังคมระยะ ๕ ปี

วิสัยทัศน์ (Vision) (๒๕๕๓-๒๕๕๗)

“ก้าวสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศที่มุ่งสร้างหลักประกันสังคมของประเทศอย่างสมดุล มั่นคงยั่งยืนและมีธรรมาภิบาล”^{๕๓}

พันธกิจ/ภารกิจหลัก (Mission)

ภารกิจหลักปรากฏตามกฎกระทรวง “การบริหารการประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนโดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง”

คำนิยาม “SSO Team” คือ “สปส.ทีม”

S = Smart & Smile ส = สง่างามและเป็นมิตร

บุคลากรมีความสง่างามเจตสุจริตใจดีมีศักยภาพทั้งทางความคิดและการกระทำ รวมทั้งมีความเป็นมิตรเบิกบานร่าเริงแจ่มใสในการทำงาน

^{๕๓} สำนักงานประกันสังคม, แผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม (พ.ศ. ๒๕๓๓-๒๕๕๗) การพัฒนางานประกันสังคมระยะ ๕ ปี, หน้า ๕๗.

S = Service with Excellent Quality ป = ประสิทธิภาพบริการที่เป็นเลิศ

มุ่งมั่นให้บริการประกันสังคมที่เป็นเลิศมีคุณภาพมีมาตรฐานและมีความเป็นมืออาชีพ

O = Obviously Dedicate ส = เสียสละทุ่มเทและอุทิศตน

มุ่งมั่นในการทำงานด้วยความเสียสละและทุ่มเทด้วยความภาคภูมิใจเพื่อความสำเร็จของงานและองค์กรที่ตั้งอยู่บนความถูกต้องและชอบธรรม

Team = Teamwork ทีม = ทำงานเป็นทีม

ทำงานร่วมกันด้วยความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่และเต็มใจได้เป็นอย่างดีจนก่อให้เกิดเป็นความสำเร็จของทีมทุกคนในทีมและองค์กร

หมายเหตุองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (HiPO; High Performance Organization) คือ

องค์กรที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสามารถปรับตัวและใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงโดยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสามารถส่งมอบสินค้าหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประชาชนได้อย่างยั่งยืนซึ่งองค์กรที่เป็นเลิศจะประกอบคุณลักษณะ ๕ ประการ (Frank Buytendijk) ดังนี้

๑. มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและมีการดำเนินการเพื่อมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายนั้นอย่างต่อเนื่อง ภาวะผู้นำและการวางแผน/บริหารแผนยุทธศาสตร์

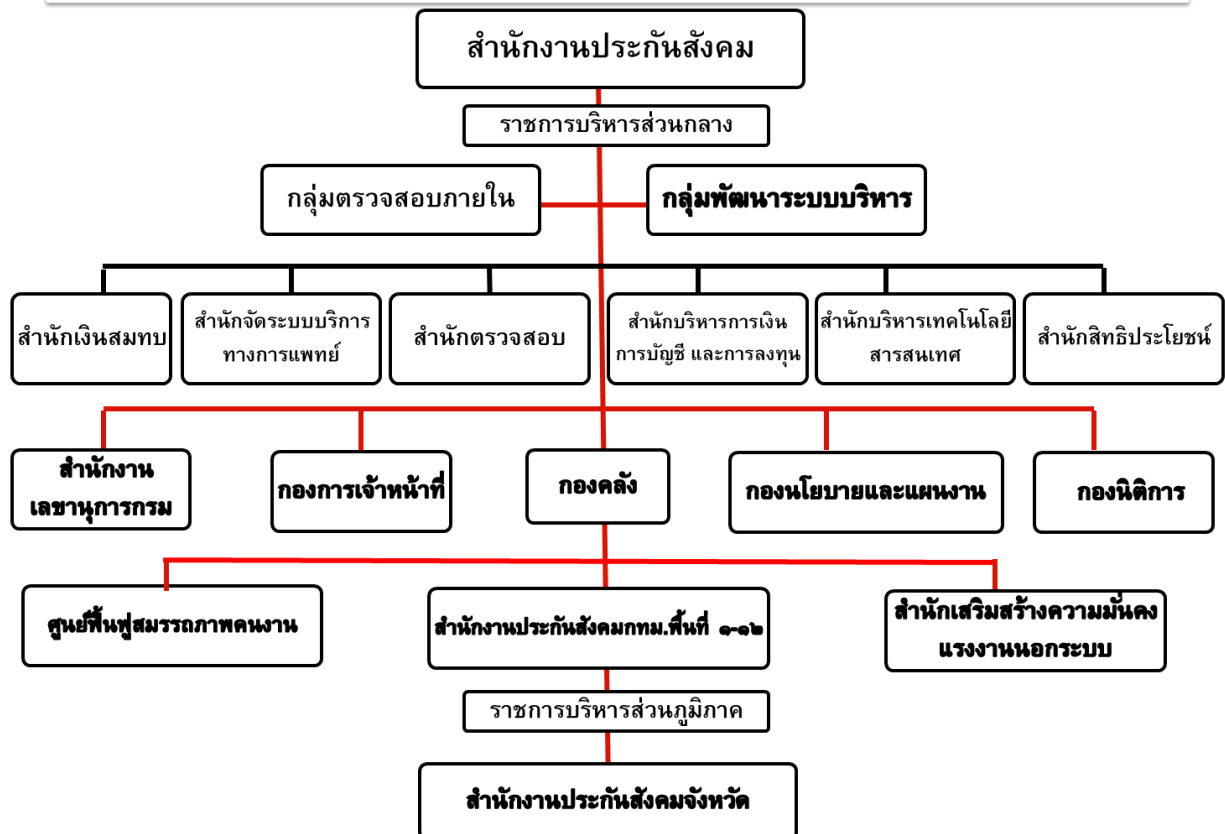
๒. มีการร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กร การให้ความสำคัญ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓. มีการกำหนดกลยุทธ์และวางแนวทางที่ทำให้บุคลากรขององค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร การแปรกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคล ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

๔. สามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงที การบริหารกระบวนการการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการความรู้

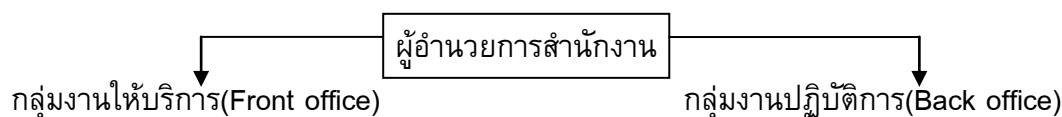
๕. มีการจัดองค์กรที่มีรูปแบบเรียบง่ายและมีการประสานงานระหว่างกันตลอดเวลา การบริหารจัดการองค์กรโครงสร้างระบบงานและกระบวนการ

โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ พ.ศ. ๒๕๕๔



แผนภาพที่ ๒.๑ โครงสร้างสำนักงานประกันสังคม

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่



แผนภาพที่ ๒.๒ โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่

การปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ได้กำหนดโครงสร้างของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ แบ่งได้ดังนี้^{๕๔}

ระบบการทำงานเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ระบบการทำงานปัจจุบันของหน่วยงานให้บริการของสำนักงานประกันสังคมนั้น มีการแบ่งระบบงานแบบ Front-Back โดยทางประกันสังคมมีแนวคิดในการจัดมาสร้างตามลักษณะของการให้บริการออกเป็น ๒ กลุ่มงานคือ

กลุ่มงานคือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานประกันสังคม โดยสำนักงาน

ประกันสังคมสามารถจัดแบ่งโครงสร้างภายในได้เอง สำนักงานประกันสังคมจึงได้มีการกำหนดโครงสร้างการทำงานคือกลุ่มให้บริการ(Front office) และกลุ่มงานปฏิบัติการ (Back office) เพื่อให้บริการในรูปแบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว One Stop Service

กลุ่มงานให้บริการ (Front- office) เป็นงานที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ พื้นที่โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบกลุ่มให้บริการให้ครอบคลุมงานดังนี้

การขึ้นทะเบียนนายจ้าง ผู้ประกันตน

- การจัดเก็บเงินสมทบ
- การวินิจฉัยส่งจ่ายประโยชน์ทดแทน และเงินทดแทนแก่ลูกจ้างและผู้ประกันตน
- การให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้ขอรับบริการ อาทิ การให้บริการข้อมูลด้านประกันสังคม การให้คำปรึกษา แนะนำและตอบข้อซักถาม

กลุ่มงานปฏิบัติการ (Back office) เป็นงานที่ต้องใช้เวลา ควบคุมเวลาไม่ได้ เป็นเรื่องเฉพาะทางโดยได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบกลุ่มงานให้บริการให้ครอบคลุมงานดังนี้

- การจัดการระบบสารสนเทศและประสานการแพทย์
- การตรวจสอบและติดตามหนี้

^{๕๔} กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม, โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ : (กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน, ๒๕๕๒), หน้า ๒๒.

- การจัดทำบัญชีและงบการเงิน
- งานบริหารทั่วไป

สรุปได้ว่า การประกันสังคม คือโครงการสวัสดิการทางสังคมที่รัฐบาลได้ให้ความคุ้มครอง ผู้ประกันตน และรัฐบาลได้เข้ามามีส่วนร่วมกันเพื่อสร้างหลักประกันให้แก่ผู้ประกันตน ที่เข้ามาสู่ระบบการจ้างงาน เพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณี การเจ็บป่วย การคลอดบุตร การตาย ทูพพลภาพ ตลอดจนการสงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

๒.๓.๑ ที่มาของสังคหวัตถุ

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงที่มาของสังคหวัตถุ ตามพระไตรปิฎก ดังนี้
พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้กล่าวถึง สังคหวัตถุ ไว้ใน พระสูตรตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาตสังคหวัตถุสูตร ดังนี้^{๕๕}

ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการนี้

สังคหวัตถุ ๔ ประการ อะไรบ้าง คือ

๑. ทาน (การให้)

๒. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)

๓. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)

๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล

ทานเปยยวัชชะ อตถจริยาในโลกนี้

และสมานัตตตาในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร

สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก

เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปไว้ได้ฉะนั้น

ถ้าไม่พื้มีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดา

ก็ไม่พื้ได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ

แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้

ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่

และเป็นผู้นำสรสรรเสริญ

นอกจากนั้น สังคหวัตถุ ยังปรากฏใน พระสูตรตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฏิกวรรค
 สิงคาลกสูตรดังนี้^{๕๖}

^{๕๕} อัง. จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑.

^{๕๖} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๗/๓/๒๑๘.

ทาน(การให้) เปยยวัชชะ(วาจาเป็นที่รัก)
 อตถจริยา(การประพฤติประโยชน์) ในโลกนี้
 และสมานัตตตา(การวางตนสม่าเสมอ)
 ในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร
 สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก
 เหมือนลีมสลักเพลาคุมรถที่แล่นไปไว้ได้ฉะนั้น
 ถ้าไม่มีสังคหธรรมเหล่านี้
 มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนับถือ
 หรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ
 แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้
 ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านี้จึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้นำสรเสรีญ
 จากที่มาของสังคหวัตถุข้างต้น สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ เป็นหลักธรรมที่มีที่มาจากคำ
 สอนของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษรในพระไตรปิฎกของ
 พระพุทธศาสนา

๒.๓.๒ ความหมายของสังคหวัตถุ

จากการทบทวนเอกสารที่มาจากสังคหวัตถุดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบที่มาจาก
 สังคหวัตถุ ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงความหมายของสังคหวัตถุ ตามทัศนะของ
 นักวิชาการ ดังนี้

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้กล่าวถึง สังคห
 วัตถุ ซึ่งสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ในสูตร สูตรว่าด้วยสังคหวัตถุ ไว้ว่า^{๕๗} ภิกษุทั้งหลาย
 สังคหวัตถุ ๔ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ประการแลทาน เปยยวัชชะอตถจริยาในโลกนี้และสมานัตตตา
 ในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก

พระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง
 หลักธรรม ๔ ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็น
 หลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่^{๕๘}

ทาน คือการให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของ ๆตนเพื่อประโยชน์แก่
 บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว เป็นคุณธรรมที่จะช่วยให้ไม่เป็นคน
 ละโมบ ไม่เห็นแก่ตัว

^{๕๗} ่อง.จตุกก.(ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑

^{๕๘} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร :
 บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

ปิยจาวา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี พูดด้วยความจริงใจ ให้เกิดไมตรีรักใคร่กันถือ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสำหรับการเทศะ

อรรถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือการประพฤตินในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

สมานัตตา คือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย เป็นคุณธรรมช่วยให้เป็นผู้มีจิตใจหนักแน่น ไม่โลเล เป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นด้วย

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคห ว่าวิธีสงเคราะห์ หมายถึงวิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่กันถือ หรือที่รักใคร่กันอยู่แล้ว ให้สนิทแนบยิ่งขึ้น พุดง่าย ๆ สังคหวัตถุ ก็คือ เทคนิควิธีทำให้คนรัก หรือมนต์ผูกใจคนนั่นเอง มี ๔ประการคือ^{๕๙}

ทานคือการให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

ปิยวาจา หรือเปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่กันถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

อรรถจริยา คือการประพฤติประโยชน์คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

สมานัตตตา คือการมีตนเสมอ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งในชนทั้งหลายและเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้กล่าวว่า สังคหผละ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้^{๖๐}

^{๕๙} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม** พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๔๑๒.

^{๖๐} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **พุทธวิธีบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๗๐-๗๕.

พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ไว้เรียกว่าสังคหวัตถุ หมายถึงวิธีผูกใจคน พระองค์ตรัสว่า รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิ่มสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่าง ๆ ของรถม้าเข้าด้วยกันฉันใด คนในสังคมก็ฉันนั้น คือทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกันลิ่มสลักดังกล่าวนี้คือ สังคหวัตถุ นักบริหารจะสามารถผูกใจเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ได้ถ้ามีสังคหวัตถุ ๔ ประการ

สังคหวัตถุ ๔ ประการ ได้แก่

ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) นักบริหารที่ดีต้องมีน้ำใจรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาการให้ทางจะช่วยให้ผูกคนอื่นไว้ได้ ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ทโทคนถติมิตตานิ ผู้ให้ย่อมผูกใจมิตรไว้ได้” บริหารอาจให้ทานได้ ๓ วิธี คือ

อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจในยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้คือเพื่อนที่ช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

วิทยาทาน คือธรรมทานหมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้องรวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือล่วงเกินซึ่งกันและกัน การให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูง นั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคือมา และมีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่ง

มีภาษิตจีนที่ว่า “มีมิตร ๕๐๐ คน นับว่ายังน้อยเกินไป มีศัตรู ๑ คน นับว่ามากเกินไป” อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุด คือเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย

ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวานดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อ่อนหวานมานมิตรล้น	เหลือหลาย
หยาบปรมีเกลอราย	เกลื่อนกลั
ดุดดวงศศินาย ดาวดาษ	ประดับนา
สุริยส่องดาราไร	เมื่อร้อนแรงแสง

อัตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่านิ่งดูตาย บั้นวัวบั้นควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารทำอัตถจริยาได้หลายวิธี เช่น บริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้ หรือเป็นประธานในงานพิธีของผู้ใต้บังคับบัญชาดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อาศัยเรือนท่านให้	วิจารณ์
เห็นท่านทำการงาน	ช่วยพร้อม
แม้มีกิจโดยสาร	นาเวศ
พายค่อยช่วยคำจ้วง	จรดให้จนถึง

สมานัตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งผู้ร่วมงานทั้งหลาย เขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์ มีสุขร่วมสุข” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของตน นักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้น ไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพัง ตัวอย่างคนที่มีสมานัตตาก็คือคนที่เป็

“เพื่อนตาย” ในโคลงบทนี้

เพื่อนกิน สิ้นทรัพย์แล้ว	แห่งนี้
หาบ่าหลายหมื่นปี	มากได้
เพื่อนตาย ถ้ายาแทนซี-	วาวาตม์
หายาก ฝากผีใช้	ยากแท้จักหา

พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย ได้ให้ความหมายและองค์ประกอบของสังคหวัตถุ ๔ หมายถึงหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่นผูกไมตรีเอื้อเพื่อเกื้อกูลหรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันมีอยู่ ๔ ประการได้แก่^{๖๐}

๑. ทานคือการให้ปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การเสียสละแบ่งปันช่วยสงเคราะห์ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยาเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นคุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว

๒. ปิยวาจาคือการพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพที่ไพเราะอ่อนหวานพูดด้วยความจริงใจแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุมีผลชักจูงในทางที่ดีงามแสดงความเห็นอกเห็นใจเป็นกำลังใจให้รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจอันดีสมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันไม่พูดหยาบคายก้าวร้าวพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ

๓. อตถจริยาคือการสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพடுத்தในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นให้ความช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายกิจการต่างๆบำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาคและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตาคือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบร่วมทุกข์ร่วมสุขร่วม

^{๖๐} พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย), แนวคิดและวิธีการขัดเกลากายทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา, วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาวิชาพระพุทธศาสนา), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๙.

รับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันคุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเลรวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) ได้เสนอหลักคำสอนเกี่ยวกับสังคหัตถ์ ๔ คือหลักการสงเคราะห์หรือเรื่องการสงเคราะห์กันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีลักษณะพฤติกรรมที่รู้จักแบ่งปัน รู้จักการให้ เสียสละยินดีในความสุขของผู้อื่น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไกลเกลียดความแตกแยกในหมู่คณะบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตา^{๒๒}

๑. ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทาน มากกว่า อมิสทาน ธรรมทาน ให้การช่วยเหลือแนะนำ ในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ ซึ่งช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยตนเอง

๒. ปิยวาจา คือการพูดจากรักนิยมนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้นว่าต้องเป็นถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน ที่ประกอบด้วยสัจจะ คือความจริงใจและต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย

๓. อตถจริยา คือการบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือการทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด

๔. สมานัตตา คือความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้ เสมอต้นเสมอปลาย

พระภวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล) ได้กล่าวว่า หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ คือ สังคหัตถ์ ๔ อย่าง ได้แก่

๑) ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย คนหมู่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วย สมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่า ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก คนหมู่มากย่อมคบเขา

๒) ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะ ย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้างหรือวาจาที่ก้าวร้าว ที่ไร้มารยาท ไม่รู้กาลเทศะ และวาจาที่ไม่ไพเราะ ไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนาด้วย คนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วยวาจานั้นแหละ เป็นข้อสำคัญประการหนึ่ง โบราณท่านจึงกล่าวไว้ว่า ปากเป็นเอก เลขเป็นโท หมายความว่า วาจาที่ดี ที่สุภาพ ที่ไพเราะอ่อนหวานนั้นแหละเป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการครองใจคน

^{๒๒}พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ), พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุขภาพใจ, ๒๕๒๕), หน้า ๓๙๕.

และจะได้ดีก็เพราะวาจานั้นแหละ ส่วนคำว่า เลข ๓ ที่นี้ หมายถึง วิชาความรู้ยังเป็นรอง คือถึงจะเป็นคนมีความรู้สูง แต่ถ้าปากไม่ดีเสียแล้ว ย่อมหวังความเจริญในชีวิตได้ยาก เพราะคนปากเสียไม่อาจผูกใจใครไว้ได้ จะหาคนคบหาสมาคมเป็นมิตรสหายที่ดีที่จริงใจต่อกันได้ยาก ปิยวาจา คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ยืนนาน

๓) อัตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายความว่า ความเป็นผู้มีน้ำใจ ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำความดีเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวม ตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส ไม่เป็นคนแล้งน้ำใจช่วยใครไม่เป็น คือ ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวจัด ยามที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความทุกข์เดือดร้อน และต้องการความช่วยเหลือ เช่น ในยามประสบทุกข์ภัยต่าง ๆ ได้แก่ อุทกภัย ภัยจากน้ำท่วม วาตภัย ภัยจากลมพายุ อัคคีภัย ภัยจากไฟไหม้ เป็นต้น ก็มีความใจอนุเคราะห์ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้อื่น หรือสังคมที่กำลังได้รับความทุกข์เดือดร้อนเช่นนั้นตามกำลังของตน ด้วยใจเมตตาและกรุณาธรรม ความเป็นผู้มีน้ำใจ ย่อมประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นตามสมควรแก่ฐานะและโอกาส ด้วยเมตตากรุณาธรรมเช่นนี้ ย่อมเป็นเครื่องผูกใจหรือเครื่องยึดเหนี่ยวใจผู้อื่น ให้ผูกสมัครรักใคร่ และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้ยั่งยืนนานเป็นอย่างดี ดังมีสุภาษิตคำโบราณว่า ไปบ้านท่านอย่าหนึ่งดูตายบ้านวันคืนควายให้ลูกท่านเล่น แม้ว่าสมัยนี้การบ้านวันคืนควายให้ลูกท่านเล่นเป็นเรื่องล้าสมัยแล้ว แต่สุภาษิตนี้ก็ยังเป็นอุทาหรณ์ว่า การรู้จักสงเคราะห์ อนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้อื่น หรือการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นเครื่องผูกใจคน เป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดี ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อย่างยั่งยืน

๔) สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีมิตนเสมอ ไม่ถือตัว ก็คือ ความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า หรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิม ที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกัน เคยเคารพนับถือกันมาอย่างไร ก็คงประพฤติปฏิบัติดีต่อกัน เคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีมิตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี^{๖๓}

๒.๓.๓ องค์ประกอบของสังคหวัตถุ

จากการทบทวนเอกสารที่มาและความหมายของสังคหวัตถุดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบที่มาและความหมายของสังคหวัตถุ ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสังคหวัตถุ ตามเอกสารและทัศนะของนักวิชาการ ดังนี้

^{๖๓} พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล), *ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ*, (กรุงเทพมหานคร : เอช ที พี เพรส, ๒๕๔๒), หน้า ๘๓.

หลักธรรมของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ที่เรียกว่า **สังคหัตถุ** คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจผู้ร่วมงาน เป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มี ๔ ประการได้แก่^{๖๔}

ทาน การให้ เสียสละ เอื้อเฟื้อแบ่งปันสิ่งใดของตน เพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นไม่เห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว

ปิยวาจา พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว มีประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ

อัตถจริยา สงเคราะห์หรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สมานัตตตา มีความสม่ำเสมอ ความประพฤติเสมอด้านเสมอปลาย

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) ได้อธิบายไว้ว่า สังคหัตถุ เป็นหลักคุณธรรมในศาสนาพุทธ โดยเป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น ๒ ศัพท์ คือ สังคห ๑ วัตถุ ๑ สังคหแปลเป็นภาษาไทยว่า สงเคราะห์ มีความหมายว่า ช่วยเหลือ อุดหนุน ส่วนวัตถุในที่นี้หมายความว่า เรื่อง รวมทั้ง ๒ ศัพท์ มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือ จะช่วยเหลือกันด้วยวิธีอย่างไรบ้าง ท่านได้วางไว้เป็น ๔ อย่าง ช่วยเหลือกันด้วยวิธีนอกเหนือจาก ๔ อย่างนี้ ไม่เรียกว่า สังคหัตถุ คือ เรื่องช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่นับถือ กลมเกลียวกัน ต้องพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง ๔ นี้ เสมอไป ได้แก่

๑) ทาน ให้ปันสิ่งของ ๆ ตนแก่ผู้ที่ควรให้ปัน

๒) ปิยวาจา เจรจาวาจาที่อ่อนหวาน

๓) อัตถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

๔) สมานัตตตา ความเป็นคนมีตนเสมอ ไม่ถือตัว

คุณทั้ง ๔ อย่างนี้ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวของผู้อื่นไว้ได้^{๖๕}

บุญสิริ ชาลิตธำรง ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหัตถุว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ซึ่งมีอยู่ ๔ ข้อ คือ^{๖๖}

๑. ทาน หมายถึงการให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุก ๆ คนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุเช่น ทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำการกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้ง

^{๖๔}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๔๐/๑๖๗.

^{๖๕}สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน), **สังคหัตถุ ๔**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๑๑.

^{๖๖}บุญสิริ ชาลิตธำรง, **ธรรมโอสธ**, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๒๓-๓๑.

ผู้น้อย ต่างก็ควรจะมีทาน คือการให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้ความช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

๒. ปิยวาจา หมายถึงการเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงหัวใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางครั้งอาจต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสติ นั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

๓. อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกันคือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติ สิ่งใดที่เป็นโทษพึงควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

๔. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งหมายถึงการรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่าง ๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (อ้วน ดิสฺโส) ได้ให้ความหมายตามหลักจริยศาสตร์สังคัมของพุทธศาสนา เรื่อง สังคหวัตถุ ๔ หรือ หลักปฏิบัติตนตามหลักจิตวิทยาสังคัมเพื่อให้เกิดความนิยมชมชอบและเคารพนับถือแก่ผู้อื่น หรือสังคมของชุมชนต่าง ๆ คือ

๑) ทาน หรือ การให้ปันสิ่งของตนเองแก่ผู้อื่นที่ควรปัน เพราะ ทาน หมายถึง

๑.๑ ธรรมทาน หรือการบริจาคทางจิตใจ

๑.๒ อามิสทาน หรือการบริจาคทางวัตถุ

๒) ปิยวาจา หรือการเจรจาใช้คำพูดของตนต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เหมาะสมแก่กาลเทศะและเหมาะสมแก่สังคมชุมชนทุกชั้น เพื่อให้ชุมชนหรือบุคคลเหล่านั้นเคารพนับถือ ปิยวาจานี้ ใช้นับถ้อยคำของตน ย่อมจะทำให้มิตรสหายเหล่านั้นรักใคร่ รู้จักเจรจาสุภาพอ่อนโยน กับครูอาจารย์ การใช้หลักจริยศาสตร์สังคัมในเรื่อง ปิยวาจา นั้น ผู้ใช้จำต้องมีสติควบคุมตนเอง และสามารถบังคับจิตใจตนเองได้ทุกขณะ (Mind's control or self control)

๓) อุตถจริยา หมายถึง การสอนให้บุคคลนั้น มีหน้าที่ทางมนุษย์สัมพันธ์ทุกระดับชั้นมีหน้าที่ช่วยเหลืออุปการะหรือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

๔) สมานัตตดา หมายถึงการปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองสม่ำเสมอโดยไม่ถือตัว และให้เข้ากับสังคมของชุมชนได้ทุกชั้น^{๖๓}

พระเทพดิลก (ระแบบ จิตญาโณ) กล่าวว่า สังคหวัตถุ ๔ นี้ พระพุทธเจ้าทรงอุปมาเหมือนกับพาหนะที่จะนำคนไปสู่ความสุขความเจริญในโลก เพราะสังคมของมนุษย์เราจำเป็นต้องอิงอาศัยธรรมะทั้งสี่ประการนี้ ทรงชี้อีกมุมที่ตรงกันข้ามว่า ถ้าหากว่าสังคมปราศจากเสียซึ่งธรรมทั้งสี่ประการแล้ว แม้มารดา บิดา ก็จะไม่ได้รับการนับถือบูชาจากบุตรธิดา โลกจะอยู่ไม่ได้เลย จึงเรียกว่าธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์ การสงเคราะห์ก็มีอยู่ ๒ ฝ่าย คือ

อามิสสังคหะ คือ สงเคราะห์ด้วยวัตถุสิ่งของ

ธัมมสังคหะ คือ สงเคราะห์โดยธรรม ถ้าเรามองในแง่ของคนที่แสวงหาที่พึ่ง สิ่งนี้ก็เป็นการสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของคน เช่น ต้องการความรักและได้รับความรัก ความอบอุ่น ความปลอดภัยต้องการที่พึ่งพำนักอาศัย ต้องการพักผ่อนหย่อนใจ หรือว่าต้องการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กัน เป็นต้น ก็ต้องมีธรรมะ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยว หลักที่จะให้เกิดการยึดเหนี่ยวทางใจกันขึ้น มาสรุปรวมอยู่ที่สังคหวัตถุ

แม้แต่แนวคิด การแสวงหาเครื่องรางของขลังที่ชาวบ้านเขาแสวงหากัน แนวของพระเครื่องนั้นคือ เมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี แคล้วคลาด ธรรมะทั้งสี่ประการมีลักษณะก่อให้เกิดเป็นเมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี และแคล้วคลาดจากภัยอันตรายทั้งหลายได้ องค์ธรรมทั้งสี่ประการนี้ คือ^{๖๔}

๑) ทาน การให้ เป็นลักษณะการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ของแต่ตนแก่คนอื่นที่ควรแก่การให้ การให้มียอยู่ ๒ แนวใหญ่ คือ

๑.๑) การให้ด้วยจิตคิดอนุเคราะห์ หมายถึงว่าการอนุเคราะห์ การสงเคราะห์ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ด้วยอหังการด้วยไมตรีโดยอ้อมอารีต่อบุคคลเหล่านั้น เขาประสบความสำเร็จความเดือดร้อน ความขาดแคลน ก็สงเคราะห์เขาเท่าที่จะสงเคราะห์กันได้ และบางครั้งเป็นเรื่องของอหังการด้วยไมตรี ในทำนองที่แบ่งกันกินแบ่งกันใช้ เพื่อนบ้านใกล้เคียงกันมีของอะไรก็แบ่งกันกินแบ่งกันใช้ เป็นการสร้างอหังการด้วยไมตรีอย่างที่เราคนไทยเราถือว่า “รั้วคนดีกว่ารั้วสังกะสี รั้วเหล็กกำแพง” อย่างบ้านในชนบทเห็นได้ชัดมาก ถ้าไม่มีหนอนปอนไล่ ไม่มีใคร

^{๖๓} สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า, อังนิน จุฑาทิพย์ แก้วมณี, การสร้างชุดการสอนหลักธรรม เรื่อง สังคหวัตถุ ๔ โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสำหรับสามเณร ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒ แผนกสามัญศึกษา โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดสุวรรณรังสรรค์ จังหวัดระยอง สังเกตการณ์ศาสนา, งานนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, วิชาเอกหลักสูตรและการสอน, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖), หน้า ๒๕-๒๖.

^{๖๔} พระเทพดิลก (ระแบบ จิตญาโณ), ธรรมปริทรรศน์, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖๒.

สามารถขโมยได้ เพราะถึงขโมยก็นอกไปนอกหมู่บ้านไม่ได้ ประเดี๋ยวก็จับได้ นี่คือลักษณะ
โครงสร้างสังคมไทยที่เรานิยมเอามาประชันกันมา ก่อให้เกิดเป็นความปรารถนาดีความหวังดีต่อกันว่า
“เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี” การอนุเคราะห์ คือ แสดงความมีน้ำใจ และการสงเคราะห์ให้ใน
กรณีที่เขาขาดแคลน เราก็สงเคราะห์เขา

๑.๒) การให้เพื่อบูชาคุณความดี เช่น การทำบุญตักบาตร การให้อาหารให้เสื้อผ้า
แก่วัยแม่ปู่ย่า ตายาย ในวันตรุษสงกรานต์ การเสียภาษีให้แก่รัฐ เหล่านี้เป็นการให้ด้วยสำนึกถึง
คุณความดี การให้ก็เป็นการปฏิบัติธรรมะเหมือนกัน อย่าลืมนะ ขอบข่ายของการให้พอถึงจุด
หนึ่งเมื่อเราเป็นพวกเดียวกับเขาแล้ว หนักนิตเบาหนอยก็ทนกันไปกลายเป็น “อภัยทาน” คือ
การให้อภัย เมื่ออภัยกันได้ ก็เข้าอกเข้าใจกัน ต่อมาก็กลายเป็น “ธรรมทาน” คือ จะพัฒนาไป
จากจุดที่วัตถุกทาน แต่มาถึงจุดหนึ่ง สามารถว่ากล่าวตักเตือนกันได้ อย่างคนเฒ่าคนแก่ใน
ท้องถิ่นชนบท ท่านสามารถจะดูค่าเด็กที่เหมือนกับลูกหลานของท่านได้เวลามีปัญหากรณี
พิพาทอะไร ท่านผู้นี้ไปพูด บางทีก็เลิกแล้วต่อกันได้ นี่เพราะอะไร เพราะท่านผู้นี้ได้สร้างสม
บารมีด้วยการสงเคราะห์ในเชิงวัตรธรรมมาก่อน มีการให้อภัยในความผิดพลาดบกพร่อง อยู่ใน
ฐานะที่ว่าตักเตือนกันได้ คนเรากว่าจะปรับตัวขึ้นมาอยู่ในจุดนี้ได้ก็ต้องใช้เวลาสร้างบารมี
พอสมควร หลวงพ่อบางองค์ในต่างจังหวัด มีการมีงานภายในวัด ตำรวจไม่ต้องมาตรวจการณ์
ไม่ต้องมาทำอะไร หลวงพ่ออยู่องค์เดียวใครไม่กล้าทำอะไรหรอก จะไปก่อเรื่องก่อราวขึ้นไม่ได้
อย่างนี้หลวงพ่อก็ต้องมีบารมีอยู่มากจนเด็กๆ เรียกหลวงปู่หมดแล้ว ฉะนั้น สมภารในต่างจังหวัด
จึงจำเป็นจะต้องเป็นพระแก้ว เพราะเป็นเรื่องของบารมี ถ้าไม่มีบารมีเราทำงานไม่ได้ อยู่เป็น
หลวงปู่แล้วสามารถที่จะควบคุมอะไรใครก็ได้

๒) ปิยวาจา เจรจาที่อ่อนหวาน ตรงกันข้ามกับคำหยาบแต่ในเชิงปฏิบัติแล้ว
ปิยวาจา คือ เจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รัก วาจาเป็นที่รักผู้กล่าวด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อ
บุคคลอื่น ซึ่งบางครั้งอาจเป็นคำดู คำตักเตือนก็ได้ แต่ถ้าหากว่าพูดด้วยความรัก หวังดี
ปรารถนาดี ถือว่าเป็นธรรมเครื่องสงเคราะห์กัน ถ้าหากอริยาศัยเริ่มมีความรัก ความปรารถนาดี
ต่อไปจะกระจายตัวไปเอง คือ จะพูดคำสัตย์ คำจริงเอง จะไม่ยุยงให้คนเหล่านั้นเขาแตกกัน
เพราะรัก หวังดีต่อเขาจะพูดเฉพาะเรื่องที่มีประโยชน์ มันก็จะกระจายตัวเอง เป็นวิสุทธิจิตครบ
ทั้งสี่ แต่เริ่มที่ปิยวาจา คือ วาจาอันเกิดจากใจที่มีความรักและหวังดี ปิยวาจาบางครั้งถ้อยคำอาจ
ไม่ไพเราะ ไม่อ่อนหวาน หากพูดด้วยความปรารถนาดี หวังดี ยังอยู่ในขอบข่ายของปิยวาจา^{๖๔}

๓) อุตถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็ประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่ามีทั้งกายกรรม
วจีกรรม มโนกรรม ทางกายกรรม ก็ช่วยเหลือชนชวภายในกิจการงาน อย่างในบ้านในเมืองเรา
เราก็ช่วยเหลือกันไถนาก็ช่วยเหลือกันไถนา มีกิจการอะไรก็ตาม เช่น ปลูกบ้านต่างจังหวัด บ้าน

^{๖๔}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๖๒- ๒๖๔.

หลังหนึ่งขนาด ๒ – ๓ ห้อง ปลุกไม่ก็วันก็เสร็จ เพราะเขาช่วยเหลือกัน นี่เรียกว่าประพตีสั่งที่เป็นประโยชน์ด้วยกันในทางกาย ช่วยเหลือกันชวนช่วยกันในกิจการงานที่ชอบ ประพตีสั่งที่เป็นประโยชน์กันด้วยวาจา คือ พูดในทางที่เสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แนะนำชี้แจงแสดงเหตุผลการกระทำบางอย่างต้องคิดใจเขาใจเรา เช่น อยู่ใกล้เคียงเพื่อนคนหนึ่ง ต้องการจะอ่านหนังสือเราเขย่าวิทยุเสียหน่อย ไม่เป็นอรรถจริยา เพราะทำลายประโยชน์อีกฝ่ายหนึ่งที่เขาจะฟังได้ ข้อนี้ชั้นของวินัย มีวินัยบางข้อเสริมอรรถจริยา เช่น ภิกษุรูปหนึ่งกำลังท่องปาฏิโมกข์อยู่ เราไปชวนคุย เป็นการทำลายประโยชน์ ท่านก็ปรับเป็นอาบัติปาจิตตีย์ นั่นคือสอนให้ประพตีสั่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน เกื้อกูลกันในบางครั้งบางคราว เราไม่สามารถจะทำได้ แต่อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์เขา เช่น เราช่วยเหลือเขาไม่ได้ แต่อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์ของเขา อย่างนี้พออยู่กันภายในสังคมได้ อย่าลืมว่า ตัวประโยชน์ที่มักจะพูดเพื่อประโยชน์ เพื่อเกื้อกูล เพื่อความสุข แก่ข้าพเจ้าทั้งหลาย การกระทำอะไรต้องมุ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับการกระทำเหล่านั้น เมื่อเห็นว่าเป็นประโยชน์เกื้อกูลแก่คนอื่นก็กระทำ เช่น ช่วยสร้างสะพานบ้าง ชวนกันขุดถนนบ้าง ขุดลอกคูคลองบ้าง ล้วนเป็นคุณความดีที่เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจให้คนอื่นเขาเกิดความนิยมนับถือ นี่เป็นอรรถจริยา คือ ประพตีสั่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งประพตีสั่งเพียงฝ่ายเดียว แต่ทุกคนก็ต้องประพตีสั่งให้เป็นประโยชน์ต่อกัน

๔) สมานัตตตา ความมีตนสม่ำเสมอ ไม่ถือตัว ได้แก่การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ควรจะเป็นและที่ตนเป็น ไม่แสดงอาการขึ้น ๆ ลง ๆ ๓ วันดี ๔ วันร้ายกำหนดทิศทางลมไม่ค่อยถูก ว่าจะเอาอย่างไรกันแน่ อีกอย่างหนึ่ง คือ ไม่ลืมนั่น เช่น เคยเป็นเพื่อนเป็นฝูงกันมา พอได้ดีหน่อยก็ลืมนั่นเพื่อน ต้องแสดงอัธยาศัยไมตรีให้ปกติ แม้คนไม่ชอบพูดชอบคุยอะไรก็ต้องทักทายปราศรัย เรื่องที่ออกจะปฏิบัติยาก ดุริทานเปรียบเทียบออกจะฟังง่าย บางเรื่องเป็นการยอมรับนับถือฐานะกันอย่างสหาย ๓ คน เป็นขอทาน คนหนึ่งราชรถมาเกย ได้เป็นพระราชา อีกคนหนึ่งคิดว่าเพื่อนเราเป็นพระราชา ก็แบ่ง แต่งตัวขอทานเข้าไป อันนี้เป็นการไม่ให้เกียรติ ไม่ยกย่องเพื่อนในฐานะที่ชอบที่ควร เพื่อนก็ให้เงินหน่อยหนึ่งแล้วไล่ออกจากเมืองไปเลย อีกคนหนึ่งแกถือว่าเพื่อนก็คือเพื่อน แต่ในที่ต่อสาธารณชน ก็ต้องวางตัวให้ความเคารพนับถือตามสมควรแก่ฐานะของเพื่อน นี่ก็คือ เป็นหลักของสมานัตตตา วางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ตนเป็น ไม่ใช่ว่าพอมีสมานัตตตาแล้วสมภารจะลงเล่นกับลูกวัด คือ ต้องวางตนเหมาะสมกับฐานะ^{๗๐}

อีกประการหนึ่งก็คือ ไม่ถือตัวเกินไป เวลาได้ดีไม่หลงตัว ลืมนั่น คางคกขึ้นวอมะพร้าวต้นตก ยางคกต้นมี ขี้เข้าได้ดี ที่โบราณพูดว่า คางคกขึ้นวอ คือ ถ้าทำอะไร ๆ มันเกิน ๆ ไป ก็เสียหลักของสมานัตตตาแทนที่คนจะเกิดความนับถือ กลับไม่พอใจชิงชังเอาได้ หลักทั้งสี่

^{๗๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๖๔ – ๒๖๖.

ประการนี้เป็นการปฏิบัติตัวของคน แต่ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งเป็น ทุกฝ่ายต้องแสดงออกซึ่งอภัยภัยเหล่านั้น เช่น เพื่อนกันก็ต้องเสมอต้นเสมอปลาย แสดงความเป็นกัลยาณมิตร แม้ในยามวิบัติก็ไม่ทอดทิ้งกัน หลักของสมานัตตาคือมีตนเสมอ แต่ต้องไม่วางตัวต่ำเกินไป เพื่อต้องการให้คนอื่นเขาเห็นว่าเราไม่ถือเนื้อถือตัว เล่นหัวจนไม่เป็นเวลา วางตัวสูงเกินไปก็เสีย

คุณธรรมทั้งสี่ประการนี้ มีในบุคคลใดก็ตาม จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนไว้ได้ ก่อให้เกิดความเคารพ ความรัก ความนับถือต่อกันและกัน เป็นเหมือนพาหนะที่จะนำพาคนไปสู่ความสุขความเจริญที่ต้องการได้ เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจ ภายในจากครอบครัวเป็นต้นไปจนถึงสังคมคนกลายเป็นพระเครื่อง ๔ องค์ ที่ก่อให้เกิดผลทางเมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี และแคล้วคลาดแท้ ๆ ทั้งเป็นพุทธวิธีครองใจคน เป็นจุดที่ยึดเหนี่ยวน้ำใจคนไว้ได้^{๗๑}

สิริวัฒน์ ศรีเครือตง, ผศ.ดร. ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถ์ว่าวัตถ์เครื่องสงเคราะห์ซึ่งกันและกันดังคำกล่าวที่ว่ายิ้มแย้มแจ่มใสตั้งในสนทนาเจรจาไพเราะสงเคราะห์เกื้อกูลและได้อธิบายในหัวข้อ“การสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา:หลักธรรมสำหรับสั่งสอนสังคม”เพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์มีความสุขดังนี้^{๗๒}

๑. ทานการให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นถือเป็นหลักสำคัญเบื้องต้นเพราะการผูกใจกันนั้นต้องอาศัยหรือใช้การให้เป็นเบื้องต้นการให้เป็นการแสดงออกของไมตรีจิตของผู้ให้ผู้รับย่อมพอใจการเอื้อเพื่อแผ่แก่กันนั้นเป็นความอบอุ่นของชีวิต

๒. ปิยะวาจาการเจรจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวานเป็นหลักปฏิบัติที่มีความสำคัญรองลงมาเพราะการให้อย่างเดียวยังไม่พอต่อการยึดเหนี่ยวน้ำใจจึงต้องใช้คำพูดที่ไพเราะช่วยยึดเหนี่ยวอีกด้วยอย่าพูดหยาบผรุสวาทให้ใช้คำพูดที่ไพเราะต่อกัน

๓. อัตถจริยาประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคมส่วนรวมจะทำให้เป็นคนน่ารักน่านับถือหมายความว่าเมื่อมีงานกิจใดที่เป็นประโยชน์ของส่วนรวมต้องช่วยกันทำเอื้อเพื่อช่วยทำธุรการงานของผู้อื่นเมื่อได้รับการร้องขอหรือต้องการความช่วยเหลือ

๔. สมานัตตาคือความมีตนเสมอคือทำตัวให้เข้ากันได้เสมอต้นเสมอปลายไม่ถือตัวร่วมสุขร่วมทุกข์กัน

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถ์ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ๔ ประการ

^{๗๑}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๖๖.

^{๗๒}สิริวัฒน์ ศรีเครือตง, ผศ.ดร.,“การสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรมสำหรับสั่งสอนสังคม” ๒๐ปี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (มิถุนายน, ๒๕๕๑) ,หน้า ๗๐.

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุดิบของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาด-เหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุดิบของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้งจรของความรู้มีการขับเคลื่อนโดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย

ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้น ต้องใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

อรรถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อรรถจริยา” แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้ แต่ขาดกำลังใจเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตตา คือ การมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ จริงใจต่อกันความเสมอดันเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอ จริงใจต่อกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นบรรยาการศ

ของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้นพนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น^{๗๓}

๒.๓.๔ ความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔ ที่มีต่อการให้บริการ

การที่นำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการนั้น ก็เนื่องมาจากการองค์ประกอบของหลักธรรมนี้ ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตา เป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งปัจจัยสำคัญก็คือพนักงานที่ต้องมีคุณธรรม ๔ ประการ คือ

๑. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปันช่วยเหลือกัน หรือให้ความรู้ แนะนำ ด้วยน้ำใจไมตรี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานไม่สูญเปล่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายี ลภเต มณาป”^{๗๔}

อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่าในวันและเวลาอันสมควร ธรรมทานหรือวิทยาทาน การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ตัวชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ^{๗๕} ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป^{๗๖}

๒. ปิยวาจาหรือเปยวัชชะ (Kindy Speech; Convincing Speech) ความเป็นผู้นำรัก พูดอย่างรักกัน วาจาที่รัก คือ วาจาไพเราะอ่อนหวาน มีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ^{๗๗} จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะทำความดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุก ๆ ดวงให้เป็นดวงเดียวกัน^{๗๘}

๓. อุตถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services; Life of Services; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การ

^{๗๓} อรรถิรี เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร **Productivity World** เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๕๐) : หน้า ๔๓ – ๔๖.

^{๗๔} อัง.ปญจก.(บาลี)๒๒/๔๔/๔๕..

^{๗๕} อัง.ปญจก.(ไทย)๒๒/๔๔/๗๒..

^{๗๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖, หน้า ๗๑.

^{๗๗} ชู.อิตติ. (ไทย) ๒๕/๙๘/๔๗๓.

^{๗๘} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

ทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุง ส่งเสริมในด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้เป็นประโยชน์แก่สังคม เป็นต้น การทำตนให้เป็นประโยชน์คือ ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไมตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

๔. สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือการทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมในเวลานั้น^{๗๙} การวางตนให้สมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคมและทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคมและประเทศชาติ^{๘๐}

สรุปได้ว่า การให้บริการผู้ประกันตนของหน่วยงานภาครัฐ ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมให้กับสังคมและผู้ประกันตนที่มาใช้บริการรวมถึงสำนักงานประกันสังคม ต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ประกันตนนั้นมีความสำคัญมากเมื่อมาใช้บริการแล้วต้องมีความประทับใจเพราะสำนักงานประกันสังคมได้เก็บเงินแล้วย่อมเกิดสิทธิประโยชน์คุ้มครองแก่ผู้ประกันตน หากนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ จะได้ทำให้เกิดประสิทธิภาพงานการให้บริการมากขึ้นและทำให้ผู้ใช้บริการคือผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเกิดความประทับใจ พอใจ เพิ่มขึ้น หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นเครื่องมือที่ใช้ยึดเหนี่ยวน้ำใจคนให้รักและสามัคคีกันซึ่งสำนักงานประกันสังคม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการขององค์กรได้ ทั้งนี้เพื่อสร้างจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรกับการบริการผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม

^{๗๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๑.

^{๘๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๙.

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๔.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมากเพราะเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการติดต่อกับประชาชน และจะได้เป็นแนวทางในการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาวิจัยงานเกี่ยวกับการให้บริการที่มีปัจจัยที่น่าสนใจดังนี้

ไกรสร ครุสอนดี ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธรพบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเน้นรายด้านคือ ด้านระดับการให้บริการ ด้านกระบวนการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในด้านผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่ดีที่สุด สะท้อนให้เห็นถึง การดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร มีผลสัมฤทธิ์ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีของผู้มารับบริการ^{๔๑}

บุญฤทธิ์ ถนอมสวย ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงยี่โก โดยใช้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงยี่โก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน ๔๐๐ คน สุ่มจาก ๔ หมู่บ้าน พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นต่อการให้บริการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงยี่โกไม่ต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอายุ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงยี่โกต่างกัน^{๔๒}

พรณี สินธุประภา ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ด้านขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความแตกต่างกัน และควรเพิ่มประสิทธิภาพประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร และค่าทันตกรรม สำนักงานประกันสังคมควรมีนโยบายส่งเสริมพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และจัดเจ้าหน้าที่

^{๔๑}ไกรสร ครุสอนดี, “บทบาทการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร”, การค้นคว้าอิสระ.รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต) สาขาวิทยาบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอำนาจเจริญ, (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔), หน้า (๒).

^{๔๒}บุญฤทธิ์ ถนอมสวย, “การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงยี่โก”, รายงานการศึกษาระดับปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

แนะนำในการกรอกแบบคำขอต่าง ๆ ให้เข้าใจง่าย การลดขั้นตอนในการให้บริการและปรับปรุงเรื่องการเพิ่มสิทธิประโยชน์และการบริการขั้นพื้นฐาน^{๘๓}

ณทพงษ์ วียะรินทร์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลหนองขำคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลหนองขำคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง^{๘๔}

รภัสสา พานิกุล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพ การทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕^{๘๕}

วโรช ไชยวงศ์และคณะ ได้ทำศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการแบบองค์รวมพบว่า การปรับปรุงรูปแบบการจัดบริการลักษณะ Front-Back Office และลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาหน่วยให้บริการของสำนักงาน

^{๘๓} เรื่องเดิม, หน้า ๒.

^{๘๔} ณทพงษ์ วียะรินทร์, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยปทุมธานี, ๒๕๓๘), หน้า ๓.

^{๘๕} รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังกัด

วัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

ประกันสังคมผลการออกแบบและพัฒนาระบบการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่ระดับขนาดใหญ่ ให้มีมาตรฐานและแนวทางเดียวกันมีด้านโครงสร้างระบบการทำงานด้านเอกสารข้อมูล และการรายงาน ด้านการดูแลและต้องการผลคุณภาพและติดตามผลคุณภาพและตัวชี้วัด ด้านทรัพยากรบุคคลซึ่งด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์ประกอบงานและรูปแบบการปฏิบัติงาน เป็นระบบที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ทันที ได้แก่ การดำเนินการเบ็ดเสร็จและครบถ้วนในตัวเอง การใช้ระบบ IT เป็นศูนย์กลาง การมีมาตรฐานบนความแตกต่างลักษณะหน่วยงาน มีความเป็นเอกลักษณ์ การจัดการทรัพยากรหรือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การให้บริการโดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเข้ามาที่สำนักงานประกันสังคม การบริการที่เป็นมืออาชีพ เน้นความถูกต้องของข้อมูลตั้งแต่ผู้รับบริการเข้าสู่ระบบ ด้านระบบที่พัฒนาใหม่ขึ้นอย่างอิสระขึ้นอยู่กับเงื่อนไขใหม่หลายประการ^{๗๖}

วสันต์ รักแผน ได้ทำศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่าง^{๗๗}

สามารถ วิภัยกุล ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เห็นว่า สำนักงานอุดรดิตถ์ให้บริการรวดเร็ว สะดวกสบาย ประหยัดและได้รับประโยชน์สูงสุด เนื่องจากการบริหารจัดการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรดิตถ์โดยลักษณะสภาพการดำเนินงาน มีรูปแบบแตกต่างจากหน่วยงานราชการอื่น อย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และ แนวปฏิบัติต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม สามารถปรับปรุงแก้ไขได้อย่าง

^{๗๖} วรโชค ไชยวงศ์และคณะจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย “การประเมินประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการแบบองค์รวม” สำนักงานประกันสังคม ประจำปี ๒๕๔๙.

^{๗๗} วสันต์ รักแผน, “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี”, การค้นคว้าแบบอิสระ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์), ๒๕๕๐.

คล่องตัว เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีความยืดหยุ่น และใช้หลักการประนีประนอม เป็นสำคัญ บุคลากรเป็นคนหนุ่มคนสาว มีการพัฒนาศักยภาพอย่างมีระบบ กระบวนการใช้ กิจกรรม ๕ ส. และระบบการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBMS) เป็นเกณฑ์มาตรฐานวัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาเป็นพื้นฐานและส่งเสริมสนับสนุน ภายใต้เงื่อนไขการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานสากล ของประเทศไทย^{๔๘}

สุรสิทธิ์ ศรีแก้วและคณะ ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน ประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๙๗ ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า สถานะทางสังคม มีผลต่อระดับความพึงพอใจจากปัจจัยด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความสะอาดของสำนักงานประกันสังคม จำนวนห้องน้ำและความ สะดวกของการเดินทางมารับบริการ ปัจจัยด้านระบบงานบริการ ได้แก่ การบริการด้วยความ เต็มใจ การกระตือรือร้นให้บริการ การให้คำอธิบายถูกต้อง การต้อนรับ การบริการด้วยความ รวดเร็ว ความรู้ตอบคำถาม จำนวนบุคลากรจัดไว้บริการพอเพียง การประชาสัมพันธ์ การ บริการตามลำดับก่อนหลัง ระบบการ ติดตามและตรวจสอบ ปัญหาและการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านสถานที่/สิ่งแวดล้อม ระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการงานประกันสังคม ได้แก่ การบริการน้ำดื่ม การบริการวารสาร/สิ่งพิมพ์และ จำนวนห้องน้ำเพียงพอ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านระบบการบริการ บุคลากร ได้แก่การบริการด้วยความเต็มใจ การกระตือรือร้นบริการ การรับฟังความคิดเห็น การ อธิบายถูกต้อง การต้อนรับ การบริการรวดเร็ว การมีความรู้ตอบข้อซักถาม จำนวนบุคลากร เพียงพอ การประชาสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานประกันสังคมอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ^{๔๙}

สุดาร์ตน์ ภูผาพันธุ์พงษ์ ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มา ใช้ บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม) มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือเพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ ๔ (สีลม) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขต

^{๔๘}สามารถ วิภัยกุล, “ประสิทธิภาพการให้บริการตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรดิตถ์”, การ ค้นคว้าอิสระ, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖.

^{๔๙}สุรสิทธิ์ ศรีแก้ว, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครสวรรค์”, ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการทั่วไป) ,(อุทัยธานี : มหาวิทยาลัย รามคำแหง), ๒๕๔๙.

พื้นที่ ๔ (สีลม) จำนวน ๓๒๕,๖๒๙ คน สุ่มตัวอย่างมาศึกษาจำนวน ๔๐๐ คน โดยเปรียบเทียบกับตารางสำเร็จรูป Krejcie and Morgan พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม) โดยรวมมีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า ประชาชนที่พึงพอใจมากในด้านความพอเพียงในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ความเสมอภาคในการให้บริการ ความต่อเนื่องในการให้บริการ การพัฒนาการให้บริการ และความเร็วในการให้บริการตามลำดับ ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม) พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน^{๕๐}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์จำแนกตามสถานภาพของบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่ไปขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์จำนวน ๒๙๑ คนซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.75$) ในด้านสมานัตตตาส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.41$) ในด้านปิยวาจาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มี

^{๕๐} สุภารัตน์ ภูผกาพันธุ์พงษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม) กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๐.

เพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง^{๓๑}

สรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้นเป็นแนวทางในการนำงานบริการมาใช้ในชีวิตการทำงานได้เป็นอย่างดี เพื่อมาปรับใช้และพัฒนางานการให้บริการเพื่อระบบบริหารงานบริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความเต็มใจ การให้ความเข้าใจและเข้าถึงผู้มารับบริการเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและเกิดความประทับใจเพราะงานบริการประชาชนนั้นเป็นภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคมเพื่อความมั่นคงในการดำเนินชีวิต

๒.๔.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม

การประกันสังคมนั้นได้มีผู้ศึกษาไว้หลายท่านซึ่งจะผู้วิจัยได้ศึกษาเห็นว่าเป็นประโยชน์และจะได้เข้าใจงานประกันสังคมเป็นอย่างดี ดังที่ได้รวบรวมไว้ดังนี้

คำทิพย์ โปติบุตร ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจและทัศนคติผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงาพบว่าความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนอยู่ในระดับดีปัจจัยที่มีผลทัศนคติของผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคมคือเพศ อายุ การศึกษา รายได้ประเภทกิจการ ผู้ประกันตนยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคม สิทธิประโยชน์ และบทบาทหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมอย่างชัดเจน^{๓๒}

ชนะใจ เดชวิทยากร ได้ศึกษา โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ พบว่า คุณลักษณะและพฤติกรรมการใช้บริการประกันสังคมของตัวอย่าง พบว่า สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนไปใช้มากที่สุด คือ กรณีเจ็บป่วย ๔๔.๓% และประเภทของการบริการของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน(จากการทำงาน) ที่ผู้ให้บริการได้ใช้ครั้งสุดท้ายมากที่สุดคือการเบิกเงินกรณีต่าง ๆ (๔๑.๘%, ๓๘.๐%) ความคิดเห็นที่มีต่องานประกันสังคมพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมาก (๘๗.๘%) เห็นว่าสิทธิประโยชน์ที่ได้จากกองทุนประกันสังคมในขณะนี้เพียงพอแล้ว และผู้ประกันตนส่วนมาก(๘๕.๘%) เห็นว่าสิทธิประโยชน์ที่ได้จากกองทุนเงินทดแทน (จากการทำงาน) ในขณะนี้เพียงพอแล้วเช่นกัน ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมเมื่อพิจารณาใน ๔ ด้าน คือ ระบบงานบริการ สถานที่ตั้ง วัสดุ อุปกรณ์ งานประชาสัมพันธ์ และ

^{๓๑} อณรงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสภคหวัดฤๅ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอาเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า (๑).

^{๓๒} คำทิพย์ โปติบุตร, “ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนสังคม : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๕๕.

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๒๑ และเปอร์เซ็นต์ของความพึงพอใจรวมเท่ากับ ๙๕.๖ โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม พบว่า มีใช้บริการความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน(จากการทำงาน)ในระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ และเป็นเปอร์เซ็นต์ของความพึงพอใจ ๙๔.๖ ส่วนความเชื่อมั่นในการจัดการด้านการเงินของสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับสูงเช่นกันด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๕และเปอร์เซ็นต์ของความพึงพอใจ ๙๓.๔ ประเด็นที่น่าสนใจ คือใช้บริการส่วนมาก (๙๕.๔%) เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมนั้นดีกว่าหรือสูงกว่าความคาดหวัง^{๙๓}

ธัญลักษณ์ วีระจิตต์ ได้ศึกษา ความรู้และทัศนคติของผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคม ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีระดับความรู้ต่อระบบประกันสังคมระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๐ และมีทัศนคติต่อระบบประกันสังคมระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๙๐ ค่าเฉลี่ย ๒.๙๕ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๓๗ ปัจจัยบุคคลและปัจจัยภายนอกที่ต่างกันมีผลทำให้ความรู้ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ได้แก่ระยะเวลาในการทำงาน ประเภทกิจการ ขนาดของสถานประกอบการ และความถี่ของการได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายนอกที่ต่างกันมีผลทำให้ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ได้แก่ ระดับการศึกษาและรายได้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน^{๙๔}

เพชรรัตน์ นรเดชาพันธ์ ได้ทำการศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคมในมุมมองของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานีพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่อายุของผู้ประกันตนและการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคม ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ สถานะภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ และ

^{๙๓}ชนะใจ เดชวิทย์ากร , “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ”,รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑๖.

^{๙๔}ธัญลักษณ์ วีระจิตต์, “ความรู้และทัศนคติของผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี”,วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, ๒๕๕๐), หน้า ๑๑๓.

รายได้ของผู้ประกันตนและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตนไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคม^{๕๕}

สราวดี หงสไกร ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕ ผลการทดสอบและการวิเคราะห์ความแปรปรวนในคุณลักษณะของประชากรที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าได้ว่าความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ และปัจจัยการเลือกใช้บริการในด้านต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากภาพรวมของอัตราค่าเฉลี่ยสามารถบ่งบอกถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับที่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ขององค์กรเพื่อที่จะสามารถพัฒนาการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น^{๕๖}

สำนักงานส่งเสริมประสิทธิภาพ สำนักงานประกันสังคม ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงรูปแบบการจัดบริการลักษณะ Front Office-Back Office ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าในเรื่องปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลทางด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ชี้แจงและให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจนให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความกระตือรือร้น และมีจิตสำนึกในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ผลทางกระบวนการและการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากในกรณีที่สำนักงานประกันสังคมมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการเหมาะสม ไม่เกิดความสับสน ยุ่งยาก มีความพึงพอใจมากในการจัดสถานที่/พื้นที่และบรรยากาศในการให้บริการที่สะดวกสบาย ไม่เกิดความสับสน ยุ่งยาก และเอื้ออำนวยในการติดต่อ^{๕๗}

^{๕๕}เพชรรัตน์ นรเดชาพันธ์, “ภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคมในมุมมองของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี”,วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (พัฒนาสังคม : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๕๙.

^{๕๖}สราวดี หงสไกร, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕: สารนิพนธ์,เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยรามคำแหง), ๒๕๕๐.

^{๕๗}สำนักส่งเสริมประสิทธิภาพ.สำนักงานประกันสังคม”การปรับปรุงรูปแบบการจัดบริการลักษณะ

Front office-Back office ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร : รายงานสรุปผลการจัดทำสำนักงานส่งเสริมประสิทธิภาพ, ๒๕๕๑.

สำนักวิจัยเอแบคมหวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ศึกษา โครงการสำรวจความคิดเห็นของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนต่อการจ่ายเงินสมทบกรณีชราภาพและสงเคราะห์บุตร:ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และจังหวัดใหญ่ (เชียงใหม่ ขอนแก่น และสงขลา)พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพอใจในระดับปานกลางต่อหลักเกณฑ์การคำนวณจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔ และ ๕๐.๙ ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีภาระเพิ่มขึ้นในกรณีที่ต้องเข้าสู่ระบบประกันสังคมชราภาพ จากการเป็นสมาชิกของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของกองทุนเลี้ยงชีพร้อยละ ๔๗.๓ และ๗๖.๓ ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๔.๒ของกลุ่มตัวอย่าง มีความสนใจสมัครเป็นผู้ประกันตนและจ่ายเงินสมทบต่อสำนักงานประกันสังคมเพื่อให้ได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนในการรับบำนาญ ร้อยละ ๓๙.๘ ของกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งจะจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนอีกร้อยละ ๓ ของค่าจ้างจากการที่รัฐจะดำเนินการบังคับใช้กรณีชราภาพและสงเคราะห์บุตรภายในปี ๒๕๔๑ ร้อยละ ๓๑.๙ ระบุควรชะลอการบังคับใช้ไว้ก่อน ในขณะที่ร้อยละ ๒๖.๐ ระบุไม่พร้อมที่จะจ่ายเงินสมทบเพียงร้อยละ ๒.๓ เท่านั้น ที่ระบุควรระงับการบังคับใช้และพิจารณาใหม่ให้ดี เนื่องจากเศรษฐกิจไม่ดีตามลำดับ สำหรับเหตุผลของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุไม่พร้อมที่จะจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนอีก ร้อยละ ๓ ของค่าจ้าง ร้อยละ ๘๒.๓ ระบุรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย/การจ่ายเงินสมทบมากเกินไป รองลงมาคือร้อยละ ๑๐.๘ ระบุผลตอบแทนที่ได้รับมีข้อจำกัดมากเกินไป/ไม่แน่ใจจะได้รับประโยชน์ทดแทนคุ้มค่า/ไม่เคยใช้สิทธิประโยชน์^{๔๔}

สถาบันเพื่อการวิจัยและพัฒนา ได้วิจัยโครงการประเมินผลแผนประกันสังคมฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๔๐-๒๕๔๔) และจัดทำแผนฉบับที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๔๔-๒๕๔๘) พบว่า ปัญหาการบริการ การสอบถามผู้เข้ารับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยรวมอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงมาก (คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐) แต่ยังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุง เช่นเอกสารที่ใช้ในการติดต่อมีจำนวนมากเกินความจำเป็น ปัญหาการประชาสัมพันธ์ พบว่าส่วนใหญ่แล้วการผลิตสื่อต่างๆ จะสามารถทำได้ตรงเป้าในเชิงปริมาณที่วางไว้ แต่หากวิเคราะห์ถึงความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์แล้วควรพิจารณาถึงความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นของกลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นจากการประชาสัมพันธ์ จากการสำรวจความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับในช่วงปลายแผน

^{๔๔}สำนักวิจัยเอแบคมหวิทยาลัยอัสสัมชัญ, “ความคิดเห็นของนายจ้าง ผู้ประกันตน ต่อการจ่ายเงินสมทบกรณีชราภาพและสงเคราะห์บุตร”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, ๒๕๔๐), หน้า ๕๘.

ประกันสังคมฉบับที่ ๒ พบว่าระดับความเข้าใจในงานประกันสังคมยังอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจ ยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในงานประกันสังคมหรือสิทธิที่ควรจะได้รับอยู่บ้าง^{๙๙}

สมหมาย หิรัญสมบูรณ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพพจน์สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาครในทรรศนะของผู้ประกันตนพบว่าภาพพจน์ผู้ประกันตนมีระดับภาพพจน์โดยรวมต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบภาพพจน์ในทรรศนะของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครพบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพพจน์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครไม่แตกต่างกันมีข้อเสนอแนะ คือ ด้านสถานที่ ควรบริหารจัดการ พื้นที่จอดรถห้องสุขา สถานที่นั่งรอรับบริการให้เหมาะสม เพื่อประโยชน์สูงสุด และจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและเส้นทางในการติดต่อให้ชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านการจัดการให้บริการควรแต่งตั้งคณะทำงานวิเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาในจังหวัดทั้งระบบการให้บริการในขณะเดียวกันก็ควรมีการพัฒนาบุคลากร

ด้วยการให้ความรู้ ทักษะเพื่อให้มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทุกสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งท้ายสุดก็จะนำไปสู่ภาพพจน์ที่ดี ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครตลอดไป^{๑๐๐}

สรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคมว่าเป็นหลักการประกันชีวิตในสังคมเพื่อความมั่นคงในชีวิตที่ให้ความคุ้มครองกรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงานนั้น ต้องส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันสังคมให้ประชาชนเพื่อจะได้รับประโยชน์และเข้าใจการประกันสังคมมากขึ้น

๒.๔.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔ พบว่ามีผู้ศึกษาวิจัยไว้หลายท่านได้นำหลักธรรมนี้มาประกอบงานวิจัยทำให้เกิดคุณค่าและเกิดประสิทธิภาพในงานการให้บริการมากขึ้นดังนี้

ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์ ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน

^{๙๙}สถาบันเพื่อการวิจัยและพัฒนา, “โครงการประเมินผลแผนประกันสังคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๔๐-๒๕๔๔) และจัดทำแผน ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๔๔-๒๕๔๙)”, รายงานวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพื่อการวิจัยและพัฒนาประเทศไทย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๓๕.

^{๑๐๐}สมหมาย หิรัญสมบูรณ์, “ภาพพจน์สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครในทรรศนะของผู้ประกันตน”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐), หน้า (ก).

ใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง ๒๕-๕๐ ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปวส.-ปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท มีประสบการณ์ในการมาใช้บริการกับสภานายความ ๑ ครั้ง และประเภทของการใช้บริการคือ ขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำตัวกฎหมาย

ความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายเป็นด้าน แล้วพบว่า ความพึงพอใจในบริการของสภานายความ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านอรรถจริยา ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ และประเภทของการใช้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการให้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ส่วนอายุมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความไม่แตกต่างกัน คือ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ^{๑๑๑}

นิติธรรมา สนั่นเมือง ได้กล่าวไว้ว่า การนำหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาอัน ได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน การให้ ปิยวาจา การรู้จักพูดจาไพเราะอ่อนหวาน อรรถจริยา รู้จักเกื้อกูล สมานัตตตา รู้จักการวางตนสม่ำเสมอและให้เข้ากับคนอื่น โดยหลักธรรมนี้สามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานและการสมาคมกับบุคคลต่าง ๆ ได้ โดยผ่านพฤติกรรมตามธรรมชาติ อัน ได้แก่ ทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งด้านกรงานและส่วนตัว ให้ความคุ้นเคยเป็นกันเองและสนใจในทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอื่น ชมเชยและสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดีและประพฤติดี และจัดให้มีการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้และสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ^{๑๑๒}

ปัทมธรร เรียรชัยพฤษ ได้ทำการศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพพบว่า การประยุกต์ใช้หลัก

^{๑๑๑} ดนัย วงศ์อมรรตพันธ์, “ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสภานายความ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า (๒).

^{๑๑๒} นิติธรรมา สนั่นเมือง, *คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพฤตินิเทศวินัยตามบทบัญญัติ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕*, (กรุงเทพมหานคร: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๕.

สังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย และอยู่ในระดับมากทุกด้านซึ่งมีความผูกพันในเชิงบวก โดยมีปัญหาและอุปสรรคคือการสนับสนุนการเลื่อนระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไปไม่เป็นธรรม การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสมการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสน้อยและพนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมโรงพยาบาลจัดขึ้น สามารถปรับปรุงการเลื่อนขั้นให้สูงขึ้นให้เป็นระบบและยุติธรรมการประสานงานระหว่างแผนกให้เหมาะสม ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้ โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น^{๑๐๓}

พระวีรวัฒน์ รอดสุโข ได้ทำการศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนวิชาพระพุทธศาสนา เรื่องสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการตุนถ์และการสอนตามปกติ พบว่า นักเรียนที่สอนโดยการสอนด้วยหนังสือการตุนประกอบวิชาพระพุทธศาสนา มีความรู้เพิ่มขึ้นและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่สอนโดยการสอนตามปกติ^{๑๐๔}

พระมหาสุรศักดิ์ สติสมฺปนฺโน (พันธจันทร์) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๕ ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นนักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท

ปัจจัยในการเดินทางของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาไปติดต่อธุระ ความถี่ของการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยานานๆ ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาอยู่ระหว่างเวลา ๐๙.๓๑-๑๕.๓๐ น. และการรอคอยในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาประมาณ ๑๑-๒๐ นาที

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอิตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ใน

^{๑๐๓} ปณณรร เรียรชัยพุกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า (๑).

^{๑๐๔} พระวีรวัฒน์ รอดสุโข, “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนวิชาพระพุทธศาสนาเรื่องสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัยชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการตุนและการสอนตามปกติ”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๕.

ระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายเป็นด้าน แล้วพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ อายุและอาชีพ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน^{๑๐๔}

พระยยุทธภูมิ ธมฺมธโร (สังชาติ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอณาแก จังหวัดนครพนม จากการศึกษาค้นคว้า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอณาแก จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอณาแก จังหวัดนครพนม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพ อายุ อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอณาแก จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน^{๑๐๕}

พุกษา พุทธรักษ์ ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายกพบว่า การบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ที่ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้

^{๑๐๔} พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน, (พันธ์จันทร์) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า (๒).

^{๑๐๕} พระยยุทธภูมิ ธมฺมธโร (สังชาติ), “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอณาแก จังหวัดนครพนม”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า (๒).

สวัสดิการต่าง ๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาส และเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสม และทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น^{๑๐๗}

ราชันย์ ธงชัย, พันโท ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยองมีความพึงพอใจด้านทานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายคือความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก^{๑๐๘}

สราวดี หงสไกร ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในคุณลักษณะของประชากรที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นได้ว่าความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ และปัจจัยการเลือกใช้บริการในด้านต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากภาพรวมของอัตราค่าเฉลี่ยสามารถบ่งบอกถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับที่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อที่จะสามารถพัฒนาการให้บริการต่อประชาชนผู้บริการมากขึ้น^{๑๐๙}

สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้าน

^{๑๐๗} พุกกะ พุทธิรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

^{๑๐๘} ราชันย์ ธงชัย, พันโท, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า (๑).

^{๑๐๙} สราวดี หงสไกร, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕: สารนิพนธ์, (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), ๒๕๕๐.

อัตถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพมีผลไม่ต่างกัน^{๑๑๐}

สรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับงานบริการของภาครัฐซึ่งเป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของมนุษย์ให้มีการให้ การเสียสละ การพูดจาด้วยความไพเราะ การทำตนให้เป็นประโยชน์ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีความเสมอต้นเสมอปลายเพื่อบรรลุเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการขององค์กรภาครัฐ

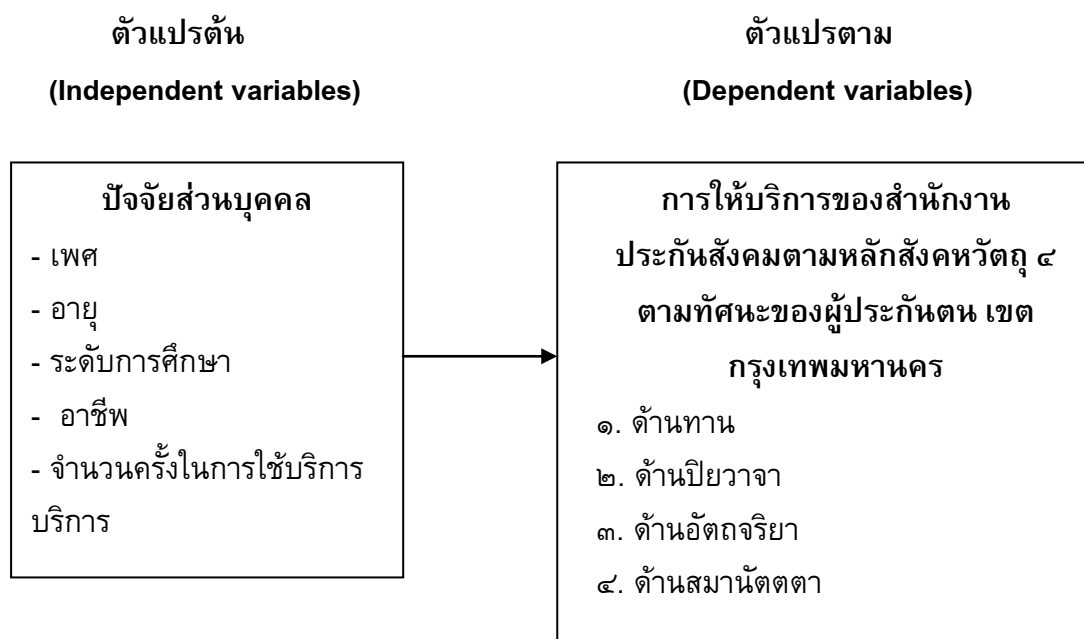
^{๑๑๐}สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า (ก).

๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานครครั้งนี้ ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดในการทำงานวิจัยสามารถแสดงถึง ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือปัจจัยภูมิหลังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัถถจริยา และด้านสมานัตตา โดยคำนึงถึงภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคมประกอบดั่งแผนภาพ



แผนภาพที่ ๒.๓ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Survey research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ การรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการค้นคว้าและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยและเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Populations) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการด้านการขึ้นทะเบียนนายจ้าง-ลูกจ้าง ด้านการรับชำระเงินและด้านการจ่ายสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมหน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร เฉพาะวันละ ๑๕๐-๒๕๐ คนโดยประมาณ

ตารางที่ ๓.๑ จำนวนผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคมเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	สำนักงาน ประกันสังคม	จำนวนผู้ประกันตน			
		มาตรา ๓๓	มาตรา ๓๙	มาตรา ๔๐	รวม
๑	เขตพื้นที่๑	๑๑๓,๑๙๙	๙,๓๓๗	-	๑๒๒,๕๓๖
๒	เขตพื้นที่๒	๓๔๔,๕๒๒	๒๐,๖๖๑	๓	๓๖๕,๑๘๖
๓	เขตพื้นที่๓	๓๘๑,๙๕๓	๒๒,๖๖๑	๘	๔๐๔,๖๒๒
๔	เขตพื้นที่๔	๓๖๘,๘๒๑	๑๒,๘๗๕	๑	๓๘๑,๖๙๗
๕	เขตพื้นที่๕	๑๓๘,๗๗๗	๑๙,๙๗๔	๓	๑๕๘,๗๕๔
๖	เขตพื้นที่๖	๑๓๖,๔๘๗	๑๙,๓๙๗	-	๑๕๕,๘๘๔
๗	เขตพื้นที่๗	๒๔๒,๘๗๘	๒๐,๕๒๐	๑	๒๖๓,๓๙๙
๘	เขตพื้นที่๘	๕๙๓,๑๗๑	๒๘,๒๓๔	๕	๖๒๑,๔๑๐
๙	เขตพื้นที่๙	๒๙๕,๓๐๔	๓๔,๐๔๖	-	๓๒๙,๓๕๐
๑๐	เขตพื้นที่๑๐	๒๑๒,๑๐๑	๑๘,๐๙๙	-	๒๓๐,๒๐๐
๑๑	เขตพื้นที่๑๑	๒๒๕,๐๓๘	๔,๔๕๔	-	๒๒๙,๔๙๒
	รวม	๒,๔๕๙,๐๘๐	๑๘๑,๕๕๒	๑๖	๒,๖๔๐,๖๔๘

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสุ่มสุ่มกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)^๑ ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕ % และความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ ๐.๐๕ จากประชากรจำนวน ๒,๖๔๐,๖๔๘ คน จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน โดยขั้นตอน (Multistage Random Sampling) สรุปได้ดังนี้

๑. เลือกสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่จำนวน ๒ แห่ง โดยวิธีเจาะจง (Purposive) ซึ่งได้แก่

๑.๑ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕ จำนวน ๒๐๐คน

^๑ณรงค์ ศรีสวัสดิ์, การวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๒), หน้า ๗๑.

๑.๒ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑๐ จำนวน ๒๐๐ คน

๒. ในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ที่ศึกษามีจำนวนประชากรไม่เท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มตัวอย่างประชากรโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๓.๒

ตารางที่ ๓.๒ จำนวนผู้ประกันตนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่	จำนวนผู้ประกันตนทั้งหมด	กลุ่มตัวอย่าง
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕	๑๕๘,๗๕๔	๒๐๐
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑๐	๒๓๐,๒๐๐	๒๐๐
รวม		๔๐๐

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ดังนี้

๑. ศึกษา เอกสารทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร แล้วกำหนดเป็นกรอบ ปัจจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

๒. สร้างแบบสอบถามตามกรอบที่กำหนดไว้ในข้อ ๑ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้
ตอนที่ ๑ สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา จำนวน ๒๐ ข้อโดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likert Scale) แบ่งเป็น ๕ ระดับ ได้แก่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ตามที่เสนอผู้ประกันตน เขตกรุงเทพมหานครมีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire) เลือกตอบโดยเสรี จำนวน ๔ ข้อ

๓. หากคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

๓.๑. หากความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ

ตรวจสอบความครอบคลุมความถูกต้องของเนื้อหา จำนวน ๕ ท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งมีรายนามดังนี้

๑. อาจารย์ พระมหาสม กลยาโณ,ดร ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒. ผศ.ดร.โกนิฐ ศรีทอง ตำแหน่งหัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓. อาจารย์ ดร .พิเชฐ ทังโต ตำแหน่งหัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔. อาจารย์ ดร.ทรงวิทย์ แก้วศรี ตำแหน่งที่ปรึกษาอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕. อาจารย์วันชัย สุขตาม ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC มากกว่า ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๓.๒ หากความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตาม

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปให้กลุ่มประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน ทำแบบสอบถาม แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α coefficient) ของ

ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)^๒ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ ๐.๘๖๘

๓.๓ ปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สำหรับใช้จริงต่อไป

^๒สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๓.๔ การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้วิจัยขอหนังสือจากหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ ผู้อำนวยการโครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ทั้ง ๒ แห่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕ และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑๐

๒. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยมีพนักงานสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕ และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑๐ เป็นผู้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือ และได้เก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน ๔๐๐ ฉบับ มาลงรหัสกรอกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานครโดยการสุ่มตัวอย่างที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕ และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑๐ ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.(Standard Deviation)

ตอนที่ ๓ การเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์โดยการทดสอบที(t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป

ตอนที่ ๔ ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

เกณฑ์ในการกำหนดคะแนนและการแปลความหมายดังนี้^๓

มากที่สุด	กำหนดให้	๕ คะแนน
มาก	กำหนดให้	๔ คะแนน

^๓บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕,) หน้า ๙๙-๑๐๐.

ปานกลาง	กำหนดให้	๓ คะแนน
น้อย	กำหนดให้	๒ คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	๑ คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	มีทัศนะอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	มีทัศนะอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	มีทัศนะอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	มีทัศนะอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	มีทัศนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยเพื่อบรรยายข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล, ปัจจัยด้านสังคมวัตถุ ๔ การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

๔.๓ เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร

๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ๔ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๔๐๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๑๓๖	๓๔.๐๐
- หญิง	๒๖๔	๖๖.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๕๔	๑๓.๕๐
- ๒๖-๓๕ ปี	๑๘๙	๔๗.๓๐
- ๓๖-๔๕ ปี	๑๐๗	๒๖.๘๐
- มากกว่า ๔๕ ปี	๕๐	๑๒.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๖๑	๔๐.๓๐
- ปริญญาตรี	๒๑๔	๕๓.๕๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	๒๕	๖.๓๐
๔. อาชีพ		
- พนักงานส่วนราชการ	๗๐	๑๗.๕๐
- พนักงานบริษัทเอกชน	๒๕๑	๖๒.๘๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๖๔	๑๖.๐๐
- อื่น ๆ	๑๕	๓.๘๐
๕. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ		
- ต่ำกว่า ๕ ครั้ง	๑๕๑	๓๗.๘๐
- ๕ - ๑๐ ครั้ง	๑๔๑	๓๕.๓๐
- มากกว่า ๑๐ ครั้งขึ้นไป	๑๐๘	๒๖.๙๐

จากตารางที่ ๔.๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นหญิง ๒๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ และเป็นชายจำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๐ รองมาอายุ ๓๖-๔๕ ปี จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ อายุน้อยกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๐ และอายุตั้งแต่ ๔๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐ รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๐ และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๐ ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๐ รองลงมาเป็นพนักงานราชการจำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และอื่น ๆ เช่นว่างงาน แม่บ้าน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐

จำนวนครั้งที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ต่ำกว่า ๕ ครั้งจำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๐ รองมา ๕ – ๑๐ ครั้ง จำนวน ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๐ และมาใช้บริการมากกว่า ๑๐ ครั้ง จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐

๔.๒ การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านทนาย ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตตตต รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒ - ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร
โดยรวม

(n = ๔๐๐)

การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
๑. ด้านทาน	๓.๒๕	.๖๙๕	ปานกลาง
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๒๕	.๗๗๕	ปานกลาง
๓. ด้านอรรถจริยา	๓.๑๓	.๗๕๔	ปานกลาง
๔. ด้านสมานัตตา	๓.๒๒	.๗๒๐	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	๓.๒๑	.๖๕๙	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนคติของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานครนั้น ผู้ประกันตน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๑$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน

(n = ๔๐๐)

ด้านทาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนะ
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้ความรู้การประกันสังคม สิทธิประโยชน์แก่ผู้มา ขอรับบริการได้เป็นอย่างดี	๓.๓๙	.๙๑๕	ปานกลาง
๒. มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านขั้นตอนการขึ้น ทะเบียนนายจ้าง-ลูกจ้าง และตอบคำถามแก้ไขปัญห ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	๓.๒๕	.๗๙๕	ปานกลาง
๓. เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวกในการขอรับบริการ โดยชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการชำระเงินเป็นอย่างดี	๓.๒๐	.๙๖๑	ปานกลาง
๔. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการผู้มารับบริการได้ อย่างเหมาะสม	๓.๒๐	.๙๔๘	ปานกลาง
๕. สำนักงานมีจุดประชาสัมพันธ์บริการในการลด ขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี	๓.๒๐	.๙๔๔	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	๓.๒๕	.๖๙๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตน เขตกรุงเทพมหานคร มีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตน เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านทาน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร
ในด้านปียาวาจา

(n = ๔๐๐)

ด้านปียาวาจา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
๑. มีเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสเต็มใจ โดยมีการพูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เป็นประโยชน์	๓.๒๖	.๙๖๔	ปานกลาง
๒. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ	๓.๒๔	.๙๕๑	ปานกลาง
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรไมตรี เอาใจ ใส่ต่อการให้บริการ การรับชำระเงิน	๓.๒๗	.๙๐๒	ปานกลาง
๔. เจ้าหน้าที่พูดจาชัดเจนและเข้าใจง่ายเป็นประโยชน์ ต่อการมาติดต่องานประกันสังคม	๓.๒๔	.๙๒๙	ปานกลาง
๕. เจ้าหน้าที่เจรจาด้วยความจริงใจ รับฟังความ คิดเห็นของผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ	๓.๑๙	.๙๗๕	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	๓.๒๕	.๙๗๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลัก
สังคหวัตถุ ๔ ตามทักษะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร มีการให้บริการตามหลักสังคห
วัตถุ ๔ ในด้านปียาวาจา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขต
กรุงเทพมหานคร ในด้านปียาวาจา อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร
ในด้านอรรถกรียา

(n = ๔๐๐)

ด้านอรรถกรียา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนะ
๑ สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อ ชำระเงินและรับสิทธิประโยชน์เป็นอย่างดี	๓.๓๘	.๘๖๗	ปานกลาง
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและตรงต่อเวลาใน การปฏิบัติงานต่อการให้บริการ	๓.๑๒	.๘๑๘	ปานกลาง
๓. เจ้าหน้าที่มีจำนวนพอเพียงพร้อมที่จะอธิบายการ ให้บริการการรับชำระเงินและจ่ายสิทธิประโยชน์เสมอ	๒.๘๕	๑.๐๐๒	ปานกลาง
๔. สำนักงานมีการจัดให้เจ้าหน้าที่มีการประสานงาน การให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว	๓.๐๙	.๗๙๑	ปานกลาง
๕. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อผู้มา ขอรับบริการเป็นอย่างดี	๓.๑๖	.๗๙๓	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	๓.๑๓	.๗๕๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลัก
สังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ
๔ ในด้านอรรถกรียา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๑๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ใน
ด้านอรรถกรียา อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

**ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร
ในด้านสมานัตตดา**

(n = ๔๐๐)

ด้านสมานัตตดา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนกับผู้ที่มาติดต่ออย่างเหมาะสมโดยไม่คำนึงถึงฐานะ	๓.๒๐	.๘๒๐	ปานกลาง
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความยืดหยุ่น ผ่อนปรนในการให้บริการ	๓.๑๑	.๘๒๑	ปานกลาง
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทั่วถึงและมีความยุติธรรม	๓.๒๓	.๗๙๘	ปานกลาง
๔. สำนักงานมีการจัดลำดับ(คิว)การให้บริการอย่างเป็นธรรมตามลำดับก่อนหลัง	๓.๔๓	.๙๒๑	ปานกลาง
๕. สำนักงานได้จัดวางเจ้าหน้าที่ได้เหมาะสมกับงานที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๓.๑๓	.๘๔๓	ปานกลาง
เฉลี่ยภาพรวม	๓.๒๒	.๗๒๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทักษะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานครมีการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านสมานัตตดา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ใน ด้านสมานัตตดา อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

**๔.๓ เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตาม
ทักษะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร**

ผลการวิเคราะห์การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทักษะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร คือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ตามสมมติฐานที่ ๑-๕ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีทักษะต่อการให้บริการของประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

(n=๔๐๐)

หลักสังคหวัตถุ ๔	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. ด้านทาน	๓.๓๒	.๖๗	๓.๒๑	.๗๑	๑.๕๕๔	.๑๑๔
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๓๓	.๖๙	๓.๒๒	.๘๒	๑.๓๑๖	.๑๘๙
๓.ด้านอติถจริยา	๓.๒๐	.๖๗	๓.๑๐	.๗๙	๑.๒๙๖	.๑๙๖
๔.ด้านสมานัตตตา	๓.๓๓	.๗๔	๓.๑๗	.๗๑	๒.๑๗๓*	.๐๓๐
เฉลี่ยรวม	๓.๒๙	.๖๓	๓.๑๗	.๖๗	๑.๗๖๙	.๐๗๘

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($F=๑.๗๖๙$, $Sig.=๐.๓๗๘$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนเพศหญิงมีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มากกว่าผู้ประกันตนเพศชาย สมานัตตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สำหรับด้านอื่น ๆ ผู้ประกันตนมีทัศนะการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔
ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

(n=๔๐๐)

หลักสังคหวัตถุ ๔	ต่ำกว่า ๒๕ ปี		๒๖-๓๕ ปี		๓๖-๔๕ ปี		มากกว่า ๔๕ ปี		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. ด้านทาน	๓.๓๖	.๗๕	๓.๑๘	.๖๙	๓.๒๒	.๖๙	๓.๔๒	.๖๓	๒.๒๐๖	.๐๘๗
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๓๕	.๘๙	๓.๒๓	.๘๑	๓.๑๘	.๖๕	๓.๓๘	.๗๘	๑.๑๒๙	.๓๓๗
๓. ด้านอติถจริยา	๓.๑๘	.๗๙	๓.๑๒	.๘๑	๓.๐๘	.๖๘	๓.๒๖	.๗๕	.๗๕๙	.๕๑๗
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๓๑	.๗๘	๓.๑๙	.๖๖	๓.๑๙	.๗๗	๓.๓๐	.๗๗	.๖๒๐	.๖๐๒
เฉลี่ยรวม	๓.๓๐	.๗๘	๓.๑๘	.๖๔	๓.๑๗	.๖๔	๓.๓๔	.๖๕	๑.๒๗๗	.๒๘๒

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๓ ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๔๐๐)

หลักสังคหวัตถุ ๔	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านทาน	๓.๒๙	.๖๘	๓.๓๙	.๕๑	๓.๖๔	.๕๗	.๑๖๙	.๙๒๒
ด้านปิยวาจา	๓.๒๔	.๗๙	๓.๓๙	.๕๕	๓.๖๐	.๖๔	.๗๒๗	.๔๘๔
ด้านอรรถจริยา	๓.๖๒	.๖๒	๓.๔๕	.๕๘	๓.๖๙	.๖๗	.๐๘๖	.๙๑๗
ด้านสมานัตตตา	๓.๔๒	.๘๑	๓.๔๑	.๕๕	๓.๖๙	.๖๕	.๘๑๑	.๔๔๕
เฉลี่ยรวม	๓.๓๙	.๖๔	๓.๔๑	.๔๗	๓.๖๖	.๕๓	.๒๔๙	.๗๘๐

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๔ ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔
ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

(n=๔๐๐)

หลักสังคหวัตถุ ๔	พนักงาน ส่วนราชการ		พนักงาน บริษัทเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		อื่น ๆ		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. ด้านทาน	๓.๒๐	.๖๕	๓.๒๐	.๖๗	๓.๓๑	.๗๖	๓.๘๙	.๗๒	๕.๐๕๓**	.๐๐๒
๒. ด้านปิยวจา	๓.๑๕	.๖๘	๓.๒๔	.๘๐	๓.๒๘	.๗๔	๓.๙๒	.๖๙	๔.๓๐๓**	.๐๐๕
๓. ด้านอติถจริยา	๓.๐๘	.๖๓	๓.๑๑	.๗๗	๓.๑๘	.๗๔	๓.๖๗	.๘๕	๒.๘๗๖*	.๐๓๖
๔. ด้านสมานัตตดา	๓.๑๒	.๖๘	๓.๑๙	.๖๙	๓.๒๘	.๘๑	๓.๙๙	.๖๒	๖.๗๖๙**	.๐๐๐
เฉลี่ยรวม	๓.๑๔	.๖๑	๓.๑๘	.๖๔	๓.๒๖	.๗๒	๓.๘๗	.๖๙	๕.๗๓๑**	.๐๐๑

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านทาน ด้านปิยวจา และด้านสมานัตตดา มีทัศนะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ส่วนด้านอติถจริยามีทัศนะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยรวมและรายด้าน ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๑-๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนะผู้ประกันตน
จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม

(n=๔๐๐)

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานส่วน ราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่น ๆ
		๓.๑๔	๓.๑๘	๓.๒๖	๓.๘๗
พนักงานส่วนราชการ	๓.๑๔		-๐.๐๔	-๐.๑๒	-๐.๗๓*
พนักงาน บริษัทเอกชน	๓.๑๘			-๐.๐๘	-๐.๖๙*
ธุรกิจส่วนตัว	๓.๒๖				-๐.๖๑*
อื่น ๆ	๓.๘๗				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพอื่นๆ มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพเป็นพนักงานส่วนราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และทำธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนะผู้ประกันตน จำแนกตามอาชีพ ด้านทาน

(n=๔๐๐)

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานส่วนราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่น ๆ
		๓.๒๐	๓.๒๐	๓.๓๑	๓.๘๙
พนักงานส่วนราชการ	๓.๒๐		๐.๐๐	-๐.๑๑	-๐.๖๙*
พนักงานบริษัทเอกชน	๓.๒๐			-๐.๑๑	-๐.๖๙*
ธุรกิจส่วนตัว	๓.๓๑				-๐.๕๘*
อื่น ๆ	๓.๘๙				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพเป็นพนักงานส่วนราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติผู้ประกันตน จำแนกตามอาชีพ ด้านปียวจา

(n=๔๐๐)

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานส่วนราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่น ๆ
		๓.๑๕	๓.๒๔	๓.๒๘	๓.๙๒
พนักงานส่วนราชการ	๓.๑๕		-๐.๐๙	-๐.๑๓	-๐.๗๗*
พนักงานบริษัทเอกชน	๓.๒๔			-๐.๐๔	-๐.๖๘*
ธุรกิจส่วนตัว	๓.๒๘				-๐.๖๔*
อื่น ๆ	๓.๙๒				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพเป็นพนักงานส่วนราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียวจา น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนะผู้ประกันตน จำแนกตามอาชีพ ด้านอัตถจริยา

(n=๔๐๐)

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานส่วนราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่น ๆ
		๓.๐๘	๓.๑๑	๓.๑๘	๓.๖๗
พนักงานส่วนราชการ	๓.๐๘		-๐.๐๓	-๐.๑๐	-๐.๕๙*
พนักงานบริษัทเอกชน	๓.๑๑			-๐.๐๗	-๐.๕๖*
ธุรกิจส่วนตัว	๓.๑๘				-๐.๔๙*
อื่น ๆ	๓.๖๗				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพเป็นพนักงานส่วนราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนะผู้ประกันตน จำแนกตามอาชีพ ด้านสมานัตตา

(n=๔๐๐)

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานส่วนราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่น ๆ
		๓.๑๒	๓.๑๙	๓.๒๘	๓.๙๙
พนักงานส่วนราชการ	๓.๑๒		-๐.๐๗	-๐.๑๖	-๐.๘๗*
พนักงานบริษัทเอกชน	๓.๑๙			-๐.๐๙	-๐.๘๐*
ธุรกิจส่วนตัว	๓.๒๘				-๐.๗๑*
อื่น ๆ	๓.๙๙				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า พบว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพเป็นพนักงานส่วนราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตา น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๕ ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖ การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนคติของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

(n=๔๐๐)

หลักสังคหวัตถุ ๔	ต่ำกว่า ๕ ครั้ง		๕ - ๑๐ ครั้ง		มากกว่า ๑๐ ครั้ง		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านทาน	๓.๑๓	.๗๖	๓.๑๗	.๖๗	๓.๒๕	.๖๒	๑.๔๗/๒	.๒๓๑
ด้านปิยวาจา	๓.๓๐	.๘๒	๓.๑๙	.๖๔	๓.๒๘	.๘๘	.๘๕๑	.๔๒๘
ด้านอัฏฐจริยา	๓.๑๘	.๗๙	๓.๐๗	.๖๔	๓.๑๕	.๘๖	.๗๘๕	.๔๕๗
ด้านสมานัตตตา	๓.๓๓	.๗๙	๓.๑๑	.๖๙	๓.๒๒	.๖๕	๓.๓๔๒*	.๐๓๖
เฉลี่ยรวม	๓.๒๘	.๗๓	๓.๑๔	.๖๐	๓.๒๒	.๖๒	๑.๗๖๓	.๑๗๓

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสมานัตตา ผู้ประกันตนมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่น ๆ ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ของผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตาราง ที่ ๔.๑๗

ตารางที่ ๔.๑๗ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนะผู้ประกันตน
จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ ด้านสมานัตตา

(n=๔๐๐)

จำนวนครั้งในการใช้ บริการ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ๕ ครั้ง	๕ - ๑๐ ครั้ง	มากกว่า ๑๐ ครั้ง
		๓.๓๓	๓.๑๑	๓.๒๒
ต่ำกว่า ๕ ครั้ง	๓.๓๓		๐.๒๒	๐.๑๑*
๕ - ๑๐ ครั้ง	๓.๑๑			-๐.๑๑*
มากกว่า ๑๐ ครั้ง	๓.๒๒			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมต่ำกว่า ๕ ครั้ง มีทัศนะการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านสมานัตตามากกว่าผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมมากกว่า ๑๐ ครั้ง และผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ๕-๑๐ ครั้ง มีทัศนะการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านสมานัตตาน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมมากกว่า ๑๐ ครั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ผลสรุปโดยรวมเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ตามสมมติฐานที่ ๑-๕ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๘

ตารางที่ ๔.๑๘ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานครโดย จำแนก
ปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕

ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านทาน		ด้านปิยวจา		ด้านอรรถจริยา		ด้านสมานัตตา	
	ยอมรับ สมมติ ฐาน	ปฏิเสธ สมมติ ฐาน	ยอมรับ สมมติ ฐาน	ปฏิเสธ สมมติ ฐาน	ยอมรับ สมมติ ฐาน	ปฏิเสธ สมมติ ฐาน	ยอมรับ สมมติ ฐาน	ปฏิเสธ สมมติ ฐาน
๑.เพศ		✓		✓		✓		✓
๒.อายุ		✓		✓	✓			✓
๓.ระดับการศึกษา		✓		✓		✓		✓
๔.อาชีพ	✓		✓		✓		✓	
๕.จำนวนครั้งที่ใช้ บริการ		✓		✓		✓		✓

จากตารางที่ ๔.๑๘ สรุปได้ว่า โดยภาพรวม ผู้ประกันตนที่มีเพศ อายุ ระดับ
การศึกษาและมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วน
ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคห
วัตถุ ๔ แตกต่างกัน ดังนั้นเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกรายด้าน รายละเอียดดังแสดง
ในตารางที่ ๔.๑๙ – ๔.๒๒

ตารางที่ ๔.๑๙ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ด้านงาน

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. เจ้าหน้าที่ขาดความสนใจการให้บริการกับ ผู้ให้บริการ	๑. ควรมีสนใจผู้มาใช้บริการโดยให้คำแนะนำ และขั้นตอนต่างๆ ควรมีการใช้ Service Mind. ในงานการให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้ความรู้ คำแนะนำและงานบริการของสำนักงาน ประกันสังคม	๒. ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นจะได้บริการได้ อย่างรวดเร็วและควรมีเจ้าหน้าที่ ที่ใจเย็น สุขุม พอที่จะอธิบายให้ผู้ประกันตนที่เป็น คนชราที่มาชำระเงินเข้าใจและต้องมีความ ตั้งใจการทำงานและให้คำแนะนำให้เข้าใจ ชัดเจน มากกว่านี้
๓. การให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องยัง ประชาสัมพันธ์น้อยเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ให้ คำอธิบายไม่ชัดเจนเมื่อมีข้อซักถาม ได้รับ คำตอบไม่ชัดเจน	๓. ควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ผู้มาใช้ บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง และควรมีการ จัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไข ปัญหาทุกอย่างได้อย่างชัดเจน ถูกต้องควรให้ มีการเผยแพร่ความรู้ด้านประกันสังคมอย่าง กว้างขวาง ให้ผู้ประกันตนได้ทราบข้อมูล

ตารางที่ ๔.๒๐ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร
ด้านปียวจา

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
๑. มีเจ้าหน้าที่บางคน มักพูดจาห้วน ไม่มีหางเสียง มีสีหน้าเหมือนไม่พอใจกับผู้มาติดต่อชำระเงิน ขอเอกสาร บางคนไม่ยอมพูดด้วยเจ้าหน้าที่บางคนพูดด้วยหน้าที่ ไม่ได้พูดด้วยใจ คำพูดที่ออกมาสุภาพ แต่ขาดความจริงใจ	๑. ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับงานให้บริการบ่อย ๆ พูดจาให้สุภาพกับผู้มาติดต่อและควรให้เจ้าหน้าที่ฝึกการพูดให้มีความสุข ต้องเปลี่ยนทัศนคติเจ้าหน้าที่ต่องานการให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรไมตรีกับผู้มาติดต่อ
๒. มีเจ้าหน้าที่บางคนไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส และพูดจาไม่มีหางเสียง ไม่สบตาผู้มาใช้บริการและแสดงถึงความไม่เต็มใจช่วยเหลือ	๒.สร้างจิตสำนึก ว่าผู้ให้บริการเปรียบเสมือนญาติที่ต้องใจเย็น ๆ เวลาที่ให้บริการ
๓.เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ค่อยรู้เรื่อง พูดซ้ำ ๆ การพูดจาเสียงดังไม่มีหางเสียง ไม่มีมารยาทในการให้บริการ	๓.ควรเข้าใจในการสื่อสาร การพูดจา ให้มีหลักเกณฑ์ อ่างอิง เอกสาร และมีเมตตาธรรมรับฟังอย่างใจเย็น
๔.การพูดจาไม่ต้องเน้นเสียงและมีเสียงแข็งดังแสดงถึงความไม่พอใจในการพูดการพูดจาไม่สุภาพและใสอารมณ์กับผู้มาติดต่อ	๔.ควรมีการปรับปรุงเรื่องการสอบถามข้อมูลจากบริษัทหรือผู้มาติดต่อควรมีการพูดจาที่ดี ๆ ไม่ควรเอาแต่ดุด และตะคอก
๕. การสื่อสารไม่ชัดเจน ขาดความเข้าใจ ผู้ใช้บริการเมื่อข้อมูลบริษัทมีการผิดพลาดการติดต่อจากเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดีเลย	๕.งานการให้บริการควรมีการแยกแยะเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานให้รู้ว่าตนเป็นมืออาชีพพร้อมพูดจาดี ทำใจดี ให้บริการไม่พูดคุยกันเองระหว่างเจ้าหน้าที่การบริการมากนัก

**ตารางที่ ๔.๒๑ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดหวัด ๔ เขตกรุงเทพมหานคร
ด้านอรรถจริยา**

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
๑.เจ้าหน้าที่บริการเหมือนไม่ค่อยเต็มใจให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่การให้บริการคนทำงานด้วยความไม่เต็มใจ	๑.เพื่อให้งานบริการของสำนักงานสู่ความเป็นเลิศควรมีการอบรมการให้บริการ ด้านความรู้และการเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
๒.เจ้าหน้าที่ขาดการประสานกันระหว่างหน่วยงาน หรือแต่ละพื้นที่ ทำให้การมาติดต่อเสียเวลาเจ้าหน้าที่ยังขาดความเอาใจใส่กับผู้มาขอรับบริการอย่างสม่ำเสมอ	๒.ควรเพิ่มประสิทธิภาพงานการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านนี้โดยตรงควรเผยแพร่สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องให้แก่ผู้ประกันตนทุกระดับ อายุ ทุกเพศควรให้ทางหน่วยงานให้ความรู้เพิ่มเติมในงานที่เกี่ยวข้องบ้าง
๓.การชวนช่วย ช่วยเหลือน้อยไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล (แบบฟอร์ม)ไม่เต็มใจในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการเจ้าหน้าที่มีความรู้เฉพาะที่ตนเองทำ และไม่สามารถแนะนำผู้ประกันตนให้ไปหาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลได้	๓.ควรทำงานด้วยใจรัก จะทำงานอย่างมีความสุข ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของงานการให้บริการควรสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เพียงพอคอยให้บริการ

ตารางที่ ๔.๒๒ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร
ด้านสมานัตตตา

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
๑.มีพนักงานบางคนยังวางตัวไม่เสมอภาคยังเลือกปฏิบัติอยู่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนไม่เหมาะสมต่องานการให้บริการ	๑.ควรมีความสนใจผู้มาใช้บริการโดยให้คำแนะนำและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ถูกต้องควรมีการสนับสนุนให้มีการอบรมทางด้านจริยธรรมมากกว่านี้
๒.เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่ต่อการให้บริการผู้ประกันตน	๒.ให้ความเป็นกันเองกับผู้ให้บริการต้องเปลี่ยนทัศนคติการวางตนให้เหมาะสมควรคิดเสมอว่าผู้ให้บริการเปรียบเสมือนญาติของเรา ให้ความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ประกันตนอย่างเท่าเทียมกัน
๓.การวางตนของเจ้าหน้าที่ยังไม่เท่าเทียมกันอยู่	๓.บางครั้งในการไปใช้บริการก็ยังเห็นความไม่เท่าเทียมกันอยู่ดี เพราะผู้ประกันตนก็มีอาชีพและความรู้ที่ต่างระดับกันบางคนอาจจะอธิบายครั้งเดียวไม่เข้าใจ ก็ต้องอธิบายหลายรอบสังเกตได้ง่ายจากน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่บางคนว่าเบื่อหน่ายต่อการให้บริการ แต่การบริการก็เป็นงานหนึ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ควรจะปรับปรุงวุฒิภาวะทางอารมณ์ด้วย

สรุปได้ว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ตามทักษะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการนั้นมีทักษะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน อยู่ในระดับปานกลาง แต่การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ตามทักษะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อาชีพ มีทักษะที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๒๖-๓๕ ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า ๕ ครั้ง

ด้านทาน คือการให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของ ๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว เป็นคุณธรรมที่จะช่วยให้ไม่เป็น

คนละโมบ ไม่เห็นแก่ตัว ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้มีขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแนะนำและให้ความรู้การประกันสังคม สิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน และถึงสำนักงานก็ได้มีการจัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งเป็นปัญหาของสำนักงานที่ต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักในงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมด้วยความเสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ ต้องจัดให้มีการให้ความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ งานบริการเป็นงานที่ต้องเสียสละเป็นอย่างมาก และเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยการมีการฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ

ด้านปียจาวา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี พูดด้วยความจริงใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่กันถือ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ ซึ่งสำนักงานประกันสังคมมีเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับน้อยไม่เพียงพอขาดการเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ผู้ประกันตน กลายเป็นปัญหาอุปสรรคในงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ดังนั้นควรจัดให้มีการให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานน่าฟังเหมาะสมแก่งานบริการกับผู้ประกันตน และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีธรรมาจริยดี มีมนุษยสัมพันธ์อันดี เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่องานการให้บริการ ซึ่งต้องผ่านการอบรม Service Mind. ในงานการให้บริการ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมที่จะให้บริการด้วยใจรัก

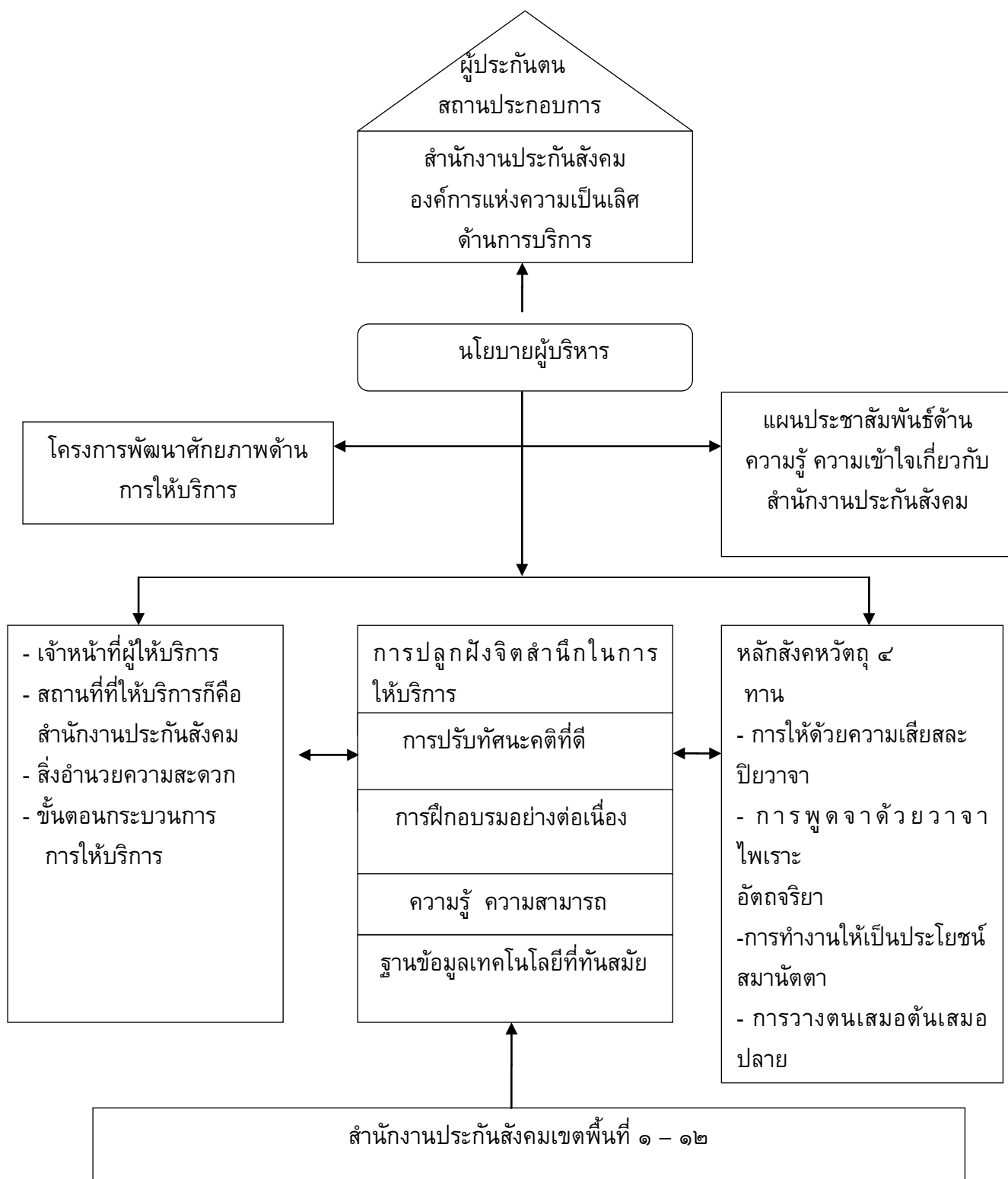
ด้านอัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นเครื่องผูกใจคน เป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดี ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การทำตนให้เป็นประโยชน์เอื้ออำนวยความสะดวกในงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมควรจัดให้เจ้าหน้าที่ทำตนโดย การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ผู้ประกันตน เป็นผู้ที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตาย รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือผู้ประกันตน การเอาใจใส่ผู้ประกันตนเพื่อลดแรงสะท้อนทางสังคม ต้องมีการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความยืดหยุ่นเพื่อลดขั้นตอนให้รวดเร็วขึ้นเพื่อผู้ประกันตนจะได้ไม่เสียเวลามาก

ด้านสมานัตตตา คือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย เป็นคุณธรรมช่วยให้เป็นผู้มีจิตใจหนักแน่น ไม่โลเล เป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นด้วย ด้านสมานัตตตา นำมาประยุกต์ใช้ในงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมควรจัดให้เจ้าหน้าที่มีการให้บริการ คือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย เป็นคุณธรรมช่วยให้เป็นผู้มีจิตใจหนักแน่น ไม่โลเล เป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นด้วย การทำตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติตนต่อบุคคลอย่างเท่าเทียม การวางตน วางบุคคลได้อย่างเหมาะสม การให้บริการแก่ผู้ประกันตนไม่เลือก

ปฏิบัติ มีการจัดลำดับ (คิว) อย่างชัดเจน เป็นธรรมชาติ มีการติดลำดับขั้นตอน คำอธิบายอย่างชัดเจน ปรับเปลี่ยนการให้บริการได้อย่างเหมาะสมกับสถานะการณ์และสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ

๔.๕ บทสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่องการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อกำหนดแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้และพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับระบบงานประกันสังคมและประชาชน ในการทำการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยทราบถึง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานครนั้น ยังมีเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถ และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ แต่ก็มีจุดประชาสัมพันธ์ที่ดี และมีการจัดลำดับ(คิว) อย่างมีความยุติธรรมและเสมอภาค การประสานงานระหว่างเขตพื้นที่ต้องใช้เวลาพอสมควร ฉะนั้นต้องมีการกำหนดแผนหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนางานการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดังแผนภาพนี้คือ



แผนภาพที่ ๔.๑ องค์ความรู้ในการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ ผู้วิจัยขอสรุปแนวทางการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ดังแผนภาพดังกล่าวคือ สำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด ๑๒ แห่งให้บริการแก่ผู้ประกันตนและสถานประกอบการจะมีปัญหาบ้างในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการและผู้ประกันตนขาดความรู้ความเข้าใจในงานประกันสังคมอย่างเพียงพอ รวมทั้งไม่เข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงานของสำนักงานประกันสังคม ดังนั้นเพื่อยกระดับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมต้องมีการปรับปรุงฐานข้อมูลทางเทคโนโลยีให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว การประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน ของเขตจะได้ใช้เวลาไม่มากไม่ว่าจะเป็นการใช้โทรศัพท์ การส่งเอกสาร ต่าง ๆ เป็นต้น ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานด้านการบริการ และงานให้หน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีการฝึกอบรมอยู่เสมอ โดยมีการปรับทัศนคติต่อผู้ประกันตน ในทางที่ดีว่าเขาเปรียบเสมือนญาติพี่น้องของเรา เราต้องบริการเขาเป็นอย่างดี ปรับปรุงสถานที่การให้บริการโดยมีการจัดประชาสัมพันธ์ที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อหรือก็คือผู้ประกันตนมีการปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ มีการใช้หลักธรรมเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการควบคู่กันไปโดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ก็เป็นหลักธรรมที่เป็นแนวทางที่ชี้ให้เห็นถึง การเสียสละเวลา การทำตนให้มีวาจาอ่อนหวาน พุดจาไพเราะ ทำตนให้เป็นประโยชน์และทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายซึ่ง ทุกอย่างจะเป็นผลสัมฤทธิ์ได้ก็ต่อสำนักงานประกันสังคมจำทำเป็นโครงการและแผนซึ่งเป็นการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนได้รู้จักสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการเก็บเงินสมทบ การให้สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับ ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้ให้ความสำคัญจะจุดนี้เป็นอย่างดี ทางผู้บริหารได้ทำแผนและกำหนดนโยบายเพื่อสำนักงานประกันสังคมจะได้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศด้านการบริการ และเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ประกันตนที่จะได้รับสำนักงานประกันสังคมจึงพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ๒) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งในการใช้บริการ ๓) เพื่อกำหนดแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้และพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับระบบงานประกันสังคมและประชาชน ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มาใช้บริการเขตกรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕ และเขตพื้นที่ ๑๐ จำนวน ๔๐๐ คน โดยการกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ประกันตน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีการหาคุณภาพ โดยการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๕ ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ ๐.๘๗ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน ๒๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ มีอายุ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๐ มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่ำกว่า ๕ ครั้ง จำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๐

๕.๑.๑ การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ดังนี้

๑) ด้านทาน พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ด้านทาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๒) ด้านปิยวาจา พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานครด้านปิยวาจา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๓) ด้านอติถจริยา พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ด้านอติถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๔) ด้านสมานัตตตา พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๕.๑.๒ เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านสมานัตตตา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและจำนวนครั้งในการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑) ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนะแตกต่างกัน ในด้านสมานัตตตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยที่ผู้ประกันตนเพศหญิงมีทัศนะการให้บริการของประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มากกว่าผู้ประกันตนเพศชาย ส่วนด้านอื่น ๆ ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๒) ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๓) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๔) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ดังนั้นจึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน ในด้านทาน ด้านปิยวาจา และด้านสมานัตตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ส่วนในด้านอรรถจริยาผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕) ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสมานัตตาผู้ประกันตนมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่น ๆ ผู้ประกันตนมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๕.๑.๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ สรุปได้ดังนี้

ปัญหางานบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ ขาดความเต็มใจในการให้บริการ ทำตามหน้าที่ มากกว่าทำด้วยใจ ความช่วยเหลือแนะนำให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจำ ทำให้ผู้ประกันตนขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการประกันสังคมและมีเจ้าหน้าที่ในงานการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ถึงแม้จะมีจุดประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่มีวาจา น้ำเสียงที่แข็ง ไม่มีทางเสียง เสียงห้วน ทำให้เหมือนเป็นการพูดจาไม่สุภาพ อ่อนโยน พร้อมหน้าตาไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้การบริการไม่เป็นกันเองหรือเหมือนไม่เอาใจใส่ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ การไม่พูดจาเสียเลย ก็เหมือนไม่มีอหยาศัย ไม่มีความจริงใจ ต่องานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม การไปติดต่อกับประกันสังคมตามเขตพื้นที่ ก็ขาดการประสานงานกัน ต้องเสียเวลา ไปติดต่อกับ และถึงแม้จะมีการจัดลำดับ(คิว) ที่เป็นการบริการที่ดี แต่เจ้าหน้าที่ก็เลือกปฏิบัติเหมือนกัน

ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานด้านบริการอยู่เสมอ ให้มีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถ ในงานบริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างดี ควรรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

๕.๑.๔ แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้และพัฒนา การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับระบบงานประกันสังคมและประชาชน

การกำหนดแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้และพัฒนา การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับระบบงานประกันสังคมและประชาชนนั้น

หลักสังคหวัตถุ ๔ ที่นำมาประยุกต์ใช้และพัฒนา การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมนั้นตามหลักธรรมที่ท่าน พรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรม ๔ ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรีเอื้อเพื่อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

ทาน คือการให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเพื่อแบ่งปันของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว เป็นคุณธรรมที่จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภ ไม่เห็นแก่ตัว ซึ่งด้านทานที่นำมาประยุกต์ใช้ในงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมด้วยความเสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ โดยสำนักงานประกันสังคมต้องจัดให้มีการให้ความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ งานบริการเป็นงานที่ต้องเสียสละเป็นอย่างมาก และเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยการฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ

ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี พูดด้วยความจริงใจ ให้เกิดไมตรีรักใคร่နှစ်ถือ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็ประโยชน์ เหมาะสําหรับกาลเทศะ ด้านปิยวาจา นำมาประยุกต์ใช้ในงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ควรจัดให้มีการให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานน่าฟังเหมาะสมกับผู้ประกันตน นั้น ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีธรรยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์อันดี เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่องานการให้บริการซึ่งต้องผ่านการอบรม Service Mind. ในงานการให้บริการ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมที่จะให้บริการด้วยใจรัก

ด้านอิตถจริยา นำมาประยุกต์ใช้ในงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ควรจัดให้การทำประโยชน์ การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ โดยเจ้าหน้าที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม การเอาใจใส่เพื่อลดแรงสะท้อนทางสังคม ต้องมีการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความยืดหยุ่นเพื่อลดขั้นตอนให้รวดเร็วขึ้นเพื่อผู้ประกันตนจะได้ไม่เสียเวลามาก

สมานัตตตา คือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย เป็นคุณธรรมช่วยให้เป็นผู้มีจิตใจหนักแน่น ไม่โลเล เป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นด้วย ด้านสมานัตตตา นำมาประยุกต์ใช้ในงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ควรจัดให้เจ้าหน้าที่มีการให้บริการ คือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดัน เสมอปลาย เป็นคุณธรรมช่วยให้เป็นผู้มีจิตใจหนักแน่น ไม่โลเล เป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นด้วย การทำตนเสมอดันเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติตนต่อบุคคลอย่างเท่าเทียม การวางตน วางบุคคลได้อย่างเหมาะสม การให้บริการแก่ผู้ประกันตนไม่เลือกปฏิบัติ มีการจัดลำดับ (คิว) อย่างชัดเจน เป็นธรรม มีการติดลำดับชั้นตอน คำอธิบายอย่างชัดเจน ปรับเปลี่ยนการให้บริการได้อย่างเหมาะสมกับสถานะการณ์และสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจ นำมาอภิปรายผล ดังนี้

๕.๒.๑ จากผลการวิจัย พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกันตน การให้บริการเหมือนไม่เต็มใจ ไม่เอาใจใส่ผู้ประกันตน ปฏิบัติงานแค่หน้าที่ในหน้าที่ของตนที่ได้รับผิดชอบเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธ์จันทร์)^๑ ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา นาสมวงศ์^๒ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลอุดรธานี โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลอุดรธานี จำนวน ๓๗๙ คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ๔ ด้าน เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๑) ด้านทาน จากผลการวิจัยพบว่า ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านทาน โดยรวมอยู่ใน

^๑พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน, (พันธ์จันทร์) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า (๒).

^๒ณัชชา นาสมวงศ์, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลอุดรธานี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสาน), ๒๕๕๓.

ระดับปานกลาง น่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมยังขาด ความตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือ ให้ความรู้ คำแนะนำและการให้ความสะดวกแก่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมนั้นยังให้เวลาน้อยเกินไปและทำตามหน้าที่มากกว่าถึงแม้จะมีจุดประชาสัมพันธ์บริการเพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ แล้วก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วีระ อ่ำบัว^๖ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์” ผลการวิจัยพบว่าทัศนะของประชาชนที่เข้าไปติดต่องานที่สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ด้านทานอยู่ในระดับปานกลาง

๒) ด้านปียวจา จากผลการวิจัยพบว่า ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านปียวจา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง น่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานประกันสังคมมีการฝึกอบรม งานด้านการให้บริการอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พระมหาสุรศักดิ์ สติสมฺปนโน (พันธ์จันทร์)^๗ ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง

๓) ด้านอัตถจริยา จากผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านอัตถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง น่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานประกันสังคม ให้ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ เอาใจใส่ผู้ประกันตนอยู่เสมอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย ดนัย วงศ์อมรรักษ์พันธ์^๘ ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ใน

^๖ วีระ อ่ำบัว, “ทัศนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า (๒).

^๗ พระมหาสุรศักดิ์ สติสมฺปนโน, (พันธ์จันทร์) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า (๒).

^๘ ดนัย วงศ์อมรรักษ์พันธ์, “ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า (๑).

ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมาก

๔) ด้านสมานัตตตา จากผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตน เขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในด้านสมานัตตตา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง น่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน เพราะผู้ประกันตนมีทุกระดับโดยการจัดให้มีลำดับคิว ก่อนหลัง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ราชันย์ ธงชัย, พันโท^๖ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลจากการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการพบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย มีเพียงผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนมีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปราย ดังนี้

๑) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกันตนที่มาติดต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมนั้น ทางสำนักงานมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณทพงษ์ วียะรันดร์^๗ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง”ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ

^๖ราชันย์ ธงชัย, พันโท, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า (๒).

^๗ณทพงษ์ วียะรันดร์, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยปทุมธานี), ๒๕๓๘.

บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

๒) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกันตนที่มาติดต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมนั้นถึงแม้จะมีอายุที่แตกต่างกันทางสำนักงานก็ไม่ได้เลือกปฏิบัติ ให้การพุดจาวอย่างที่มีตรไมตรี กับผู้ประกันตนไม่ว่าจะอยู่ช่วงอายุใดได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรภัสสา พานิกุล^๔ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง”ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการศึกษพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มีเพศอายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

๓) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกันตนที่มาติดต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมนั้นถึงแม้จะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใด เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติจึงไม่มีผลต่อทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์^๕ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง”ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

๔) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก

^๔รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๑.

^๕อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า (๒).

ผู้ประกันตนที่มาติดต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมนั้นที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน และต่างมีความรู้ความเข้าใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมต่างกันจึงมีผลต่อทัศนคติการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระยุทธภูมิ ฐมฺมธโร (สังชาติ)^{๑๐} ได้ทำการวิจัยเรื่อง”การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม” จากการศึกษาพบว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพ อายุ อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการมีการมาใช้บริการนับครั้งได้ ซึ่งการบริการของสำนักงานประกันสังคมนอกจากบริการ ณ สำนักงานเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานครแล้ว การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมยังมีช่องทางบริการที่ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ และเคาน์เตอร์เซอร์วิสด้วย ฉะนั้นจำนวนครั้งที่ผู้มาใช้บริการจึงไม่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย หิรัญสมบุรณ์^{๑๑} ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพพจน์สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครในทรรศนะของผู้ประกันตนพบว่า ภาพพจน์ผู้ประกันตนมีระดับภาพพจน์โดยรวมต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานเมื่อเปรียบเทียบภาพพจน์ในทรรศนะของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครพบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา

^{๑๐}พระยุทธภูมิ ฐมฺมธโร (สังชาติ), “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๑๑}สมหมาย หิรัญสมบุรณ์, “ภาพพจน์สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครในทรรศนะของผู้ประกันตน”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๐.

รายได้ และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพพจน์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง สำนักงานควรมีการจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้เข้ากับยุคสมัย ปัจจุบัน งานบริการของสำนักงานประกันสังคมนั้นเป็นงานที่ต้องเสียสละเป็นอย่างมากเพราะว่า ผู้ประกันตนมีทุกระดับและเป็นงานที่ต้องมีความมั่นคงต่อชีวิตของผู้ประกันตน ฉะนั้นต้องตระหนักเป็นอย่างมากโดยการเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ต้องมีจิตสำนึกในงานการให้บริการและการคนของประชาชน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ด้านทาน ควรมีการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลากรให้ SERVICE MIND ด้านงานการให้บริการ ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ที่จะให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกันตน จึงควรอบรมเพิ่มขึ้น และจัดอบรมเรื่องต่าง ๆ นอกจากการทำงานและมีโครงการเพิ่มศักยภาพด้านงานบริการให้กับเจ้าหน้าที่อยู่เสมอรวมทั้งระบบข้อมูลที่ต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในงานการให้บริการ

๒. ด้านปิยวาจา เนื่องจากการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นงานที่ต้องบริการผู้ประกันตนทุกระดับ เพราะฉะนั้นเจ้าหน้าที่ต้องมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความอดทน เป็นอย่างมาก ควรมีการรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน และไม่ควรมีการใช้อารมณ์ในการตัดสินปัญหา หน่วยงานยังมีระบบงานที่ซ้ำซ้อนกัน ดังนั้นควรลดขั้นตอนลงให้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว

๓. ด้านอรรถจริยา บางครั้งเจ้าหน้าที่ยังทำงานตามหน้าที่มากกว่าการเอาใจใส่ผู้ประกันตน เนื่องจากบางครั้งระบบงานราชการนั้นยังมีการทำงานหลายขั้นตอนอำนาจการตัดสินใจยังขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาและยังมีการทำงานซ้ำซ้อน ซึ่งยุ่งยากเกินสำหรับผู้มาใช้บริการที่ต้องการมาครั้งเดียวและจบ ฉะนั้นควรมีจุดให้บริการแบบครั้งเดียวจบ ได้ประโยชน์ทุกเรื่อง โดยมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้และบริการทุกเรื่อง รวมทั้งผู้บริหารเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมควรเพิ่มแผนการประชาสัมพันธ์การให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคมให้มาก เพื่อประโยชน์ของผู้ประกันตนและสถานประกอบการ

๔. ด้านสมานัตตตา การให้ความเสมอภาคต่อการให้บริการนั้นดีแต่ควรคำนึงถึงผู้ประกันตนที่มาจากหลายหลากอาชีพ อายุ และความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องมีความอดทนเป็นอย่างสูง มีการสร้างจิตสำนึกการให้บริการอยู่เสมอทำงานด้วยความสุขหรือมีใจรักในหน้าที่การงานมากกว่าทำงานตามหน้าที่ ปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีต่องานการให้บริการ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. เมื่อผู้ประกันตนขาดความรู้ความเข้าใจในสำนักงานประกันสังคม สำนักงานจัดหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์มากขึ้น

๒. จัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องด้านงานการให้บริการโดยยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน การให้บริการด้วยความเสียสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ด้าน

ปิยวาจา ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูล ด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ ด้านอรรถจริยา การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ด้วยความเต็มใจ ด้านสมานัตตตา ให้เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้ประกันตนที่มาติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคม

๓. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตระหนักในหน้าที่การปฏิบัติงานโดยยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา เป็นการเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกันตนกับเจ้าหน้าที่มีใจที่หนักแน่น เป็นการเพิ่มค่านิยมและการไว้วางใจความเชื่อถือกับผู้ประกันตน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

หากมีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะการดำเนินการวิจัยในลักษณะต่อไปนี้

๑. ควรศึกษาจากกลุ่มประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างโดยรวม การให้บริการจากหน่วยงานอื่น เพื่อศึกษาข้อมูลว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีความเหมือนกัน หรือแตกต่างกันจากการวิจัยครั้งนี้

๒. ควรศึกษาในการนำหลักพุทธธรรมอื่น เช่น หลักธรรมาภิบาล พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ หลักจรรยาบรรณ ๔ หรือหลักพื้นฐานของการดำเนินชีวิต คือ ศีล ๕ เป็นต้น มาใช้ร่วมกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

๓. ควรนำผลศึกษาไปประยุกต์ใช้เกี่ยวกับให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อการบริการให้มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการต่อประชาชนที่มาใช้บริการหรือที่สำนักงานประกันสังคมเรียกว่า ผู้ประกันตน ได้ดียิ่งขึ้น

๔. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการและขวัญกำลังใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๕. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างขวางมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ เพื่อจะได้ข้อมูลมาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กองนิติการ สำนักงานประกันสังคม. พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ แก้ไข
เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๗ และ(ฉบับ
ที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์อักษรไทย, ๒๕๔๘.

กองวิจัยและพัฒนา. สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการ
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคม จังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ, ๒๕๔๙.

กองวิชาการและแผนงาน. สำนักงานประกันสังคม. ประกันสังคมอยู่คู่สังคมไทย
กรุงเทพมหานคร : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๕.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. “ประโยชน์และบริการ”. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมา
ธิราช, ๒๕๓๐.

จำลอง ศรีประสาธน์. “สวัสดิการสังคมกับการประกันสังคม”. นิตยสารการประชาสงเคราะห์,
๒๕๓๑.

จินตนา บุญบังการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ
ในเอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ ๖
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรีย. กรุงเทพมหานคร :
บริษัท ฟอร์แมนพรีนติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒.

ทศพล ศิริสัมพันธ์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่”. สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๙.

- เทพศักดิ์ บุรยรัตน์. แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ
สาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๗.
- เทพศักดิ์ บุรยรัตน์. แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ
สาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๗.
- นิคม จันทวิฑูร. การประกันสังคม : ๓๐ปี แห่งการรอคอย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
มูลนิธิโกมล คีมทอง, ๒๕๒๘.
- นิติธัญญา สนั่นเมือง. คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพัตติคดีวินัยตาม
บทบัญญัติ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕. กรุงเทพมหานคร :
ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๖.
- บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ. รายงานการศึกษาสำรวจเรื่องสภาพการบังคับใช้กฎหมาย
ประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิอารมณ์พงษ์พจน์, ๒๕๓๕.
- บุญศิริ ชาลิตธำรง. ธรรมโอสธ. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙.
- ประยูร กาญจนดุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๓๑.
- ประสิทธิ์ พรธณพิสุทธิ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น.
กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.
- ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : บริษัท
กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐.
- ปราณี สุขศรี. หลักกฎหมายประกันสังคมสำหรับนายจ้างและลูกจ้าง พร้อมด้วย
พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.๒๕๓๓ และคำพิพากษาศาลฎีกา.
กรุงเทพมหานคร : นิติธรรม, ๒๕๔๘.
- พระเทพดิลก (ระแบบ จิตญาโณ). ธรรมปริทรรศน์. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : มหา
มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). พุทธวิธีบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มหา
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.
- พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๒๕.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม : มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๒๔.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). ธรรมบุญชีวิต พิมพ์ครั้งที่ ๘๒ กรุงเทพมหานคร : บริษัท
พิมพ์สวาย จำกัด, ๒๕๕๐.
- พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงฺคโล). ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : เอช
ที พี เพรส, ๒๕๔๒.

พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887 – ค.ศ.1970).

พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

พิสิทธิ์ พัทฒน์โกคากุล. เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๙.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์. จำกัด, ๒๕๔๖.

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรธุรกิจปัจจุบัน .กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๖.

วิชัย โสสุวรรณจิตดา. กฎหมายประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ, ๒๕๓๓.

วิฑูรย์ สิมะชะโชติ. คุณภาพคือความอยู่รอด. พิมพ์ครั้งที่ ๓ . กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓.

วิทยา ด้านธำรงกุล. หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๗.

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๙ .

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. การบริการการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปีเล่มที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ชุดวิชาที่ ๓ การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๕.

สถาบันเพื่อการวิจัยและพัฒนา."โครงการประเมินผลแผนประกันสังคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๔๐-๒๕๔๔) และจัดทำแผน ฉบับที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๔๔-๒๕๔๙)."รายงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพื่อการวิจัยและพัฒนาประเทศไทย, ๒๕๔๔.

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศและประเมินการปรับปรุงการบริการ. รายงานการวิจัย. สำนักงานประกันสังคม, ๒๕๕๐.

สมชาติ กิจยรรยง. การบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : หจก.เอช-เอ็น การพิมพ์, ๒๕๓๖.

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน). สังคหัตถุ ๔ . กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์มหา มงกุฎราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

สมิต สัมฤทธิ์. การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.

สำนักวิจัยเอเบค มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. “ความคิดเห็นของนายจ้าง ผู้ประกันตน ต่อการ
จ่ายเงินสมทบกรณีชราภาพและสงเคราะห์บุตร. รายงานการวิจัย.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, ๒๕๔๐.

สำนักส่งเสริมประสิทธิภาพ.สำนักงานประกันสังคม”การปรับปรุงรูปแบบการจัดบริการ
ลักษณะ **Front Office-Back office** ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่
กรุงเทพมหานคร : รายงานสรุปผลการจัดทำสำนักงานส่งเสริมประสิทธิภาพ,
๒๕๕๑.

สิริวัฒน์ ศรีเครือตอง. ผศ.ดร.. ”การสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรม
สำหรับสั่งสอนสังคม”๒๐ปี บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สุชีพ ปุญญานุภาพ. พระไตรปิฎกฉบับประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
มหามงกุฎราชวิทยาลัย, ๒๕๒๔.

อมร รักษาสัตย์. การสร้างความมั่นคงในสังคมด้วยการจัดสวัสดิการและการประกันสังคม
: แนวคิดปรัชญา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ป.บ.พ., ๒๕๓๓.

อรศิริ เกตุศรีพงษ์. “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”. วารสาร
Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ พฤษภาคม -
มิถุนายน, ๒๕๕๐.

อรุณ รักธรรมและคณะ. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ ๒๕. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๕๐.

อำพล สิงห์โกวิท. บทความการประกันสังคมในประเทศไทย : กองวิชาการและแผนงาน,
๒๕๓๗.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. **Service Psychology** จิตวิทยาบริการ.
กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘

(๒) หนังสือแปล:

คอตเลอร์ .ฟิลลิป. หลักการตลาด. แปลโดย วาฤทธิ์ ตันติวงศ์วานิช. กรุงเทพมหานคร : เพียร์
สันเอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๕.

จอร์จ เควิก. บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา **Service Unusual**. แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘.

(๓) วิทยานิพนธ์

ไกรสร ครุสอนดี. “บทบาทการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร”. การค้นคว้าอิสระ. บัณฑิตวิทยาลัย รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอำนาจเจริญ.มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๔.

คณิงสุข ยิ้มประสิทธิ์.ประสิทธิภาพของการบริการทางการแพทย์ในระบบประกันสังคม : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่รับบริการจากโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร. ปัญหาพิเศษศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘.

คำทิพย์ โปติบุตร. “ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา” .วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศึกษา) : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕.

จินตนา ภาคกุลลาบ. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดหนองบัวลำภู”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคอีสาน, ๒๕๕๓.

จิราภา แจ่มใจดี. การกระจายอำนาจบริการสาธารณะในท้องถิ่นไทย : กรณีศึกษาการขนส่งโดยสารรถประจำทางในรูปแบบสหกรณ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๑.

ชนะใจ เดชวิทยากร . “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม, ๒๕๔๘.

ณทพงษ์ วิยะรัตน์, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยปทุมธานี, ๒๕๓๘.

ณิชาภัทร ร่วมสันเทียะ. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมอำเภอเมือง จังหวัดเลย”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยภาคอีสาน, ๒๕๕๓.

ดนัย วงศ์อมรรัตน์. “ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังกัดหวัด ๔”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

- ธนกร บุญส่งเสริมสุข. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา”. **ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**, ๒๕๕๑.
- ธัญลักษณ์ วีระจิตต์. “ความรู้และทัศนคติของผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี”. **วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี**, ๒๕๕๐.
- บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ. **รายงานการศึกษาสำรวจเรื่องสภาพการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคม**. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิอารมณ์พงษ์พจน์, ๒๕๓๕
- บุญฤทธิ์ ถนอมสาย. “การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงยี่โก”. **รายงานการศึกษาอิสระ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น**, ๒๕๕๐.
- บุษบา เชื้อวงศ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท เอ็มเอ็มซี สิทธิผล จำกัด สาขาหัวหมาก”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต**, ๒๕๔๕.
- ปัทมธร เรียรชัยพุกษ์. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**, ๒๕๕๒.
- พรณี ประเสริฐสังข์. “บทบาทของสำนักงานประกันสังคมเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนจังหวัดขอนแก่น”. **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**, ๒๕๕๓.
- พรณี สินธุประภา. “การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**, ๒๕๔๘.
- พระมหาบุญเพียร บุญญวิริโย (แก้ววงศ์น้อย). **แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**, ๒๕๔๔.
- พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน. (พันธ์จันทร์) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือข้ามเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**, ๒๕๕๓.

พระยุทธิวุฒิ ฐมมโร (สังชาติ). “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระวีรวัฒน์ รอดสุขโข. “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนาเรื่องสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มเสริมสร้างลักษณะนิสัยขั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๕.

พฤกษา พุทธรักษ์. “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

เพชรรัตน์ นรเดชานท์. “ภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคมในมุมมองของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๗.

ยุทธิพงษ์ ยิ่งคงดี. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสาน, ๒๕๕๓.

รภัสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ราชันย์ ธงชัย. พันโท. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

วนิดา สงค์จิตร. การใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตน ที่ทำงานในโรงงานผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าในจังหวัดฉะเชิงเทรา. **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๗.

วรโชค ไชยวงศ์และคณะจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย “การประเมินประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการแบบองค์รวม” สำนักงานประกันสังคม ประจำปี ๒๕๕๗.

วสันต์ รักแผน. “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี”. การค้นคว้าแบบอิสระ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๕๐.

ศศมนวรรณ ชาญชุตอวาณิช. “ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตพื้นที่ ที่มีต่อการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารการให้บริการ”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๓.

สมเด็จพระมหาธีรวงศ์, ธรรมะสร้างเยาวชน. อ่างในจุฬาพิทย แก้วมณี. การสร้างชุดการสอนหลักธรรมเรื่อง สังคหวัตถุ ๔ โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสำหรับสามเณร ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒ แผนกสามัญศึกษา โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดสุวรรณรังสรรค์ จังหวัดระยอง สังกัดกรมศาสนา. งานนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.

สมหมาย บัวจันทร์. พันตรี. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สมหมาย หิรัญสมบัติ. “ภาพพจน์สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครในทรรศนะของผู้ประกันตน” ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐.

สราวดี หงสไกร. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕: สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง , ๒๕๕๐.

สันชัย พัฒนะวิชัย. “การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวความคิด การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one-stop servives) กรณีศึกษา : ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีและศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอนครปฐม จังหวัดนครปฐม”. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑.

สามารถ วิภัยกุล. “ประสิทธิภาพการให้บริการตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี”. การค้นคว้าอิสระ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖.

สุดารัตน์ ภูมกาพันธุ์พงษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม) กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐.

สุรพงษ์ เฟื่องขุนทด . “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทยเพื่อความมั่นคงแห่งชาติพบว่า หลักธรรมที่สัมพันธ์กับความมั่นคงแห่งชาติ”.

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

สุรสิทธิ์ ศรีแก้ว. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์”. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อุทัยธานี : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙.

อริยญา นาคานุรักษ์. “การบริหารจัดการสถานเสริมความงามที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๐.

อมร รักษาสัตย์. การสร้างความมั่นคงในสังคมด้วยการจัดสวัสดิการและการประกันสังคม : แนวคิดปรัชญา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ป.บ.พ., ๒๕๓๓.

อุตร ชัยวรารกรณ์. “ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี”. ภาคนิพนธ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตต๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

๒. ภาษาอังกฤษ:

(I) book:

Allport. G.W. **Attitude : Handbook of Social Psychology**. Worcester. Mass .: Clark University Press, 1967. .

Chirstopher Hood. **A Public Management for All Seasons**. Public Administration, 1991.

Ewan Ferlie et.al. **The New Public Management in Action** Oxford : Oxford University Press, 1996.

Glasgoe Caledonian University. **Social Security Scheme. Paper Presented at Training on Social Security Administration**. Social Security Office Bangkok, 1995.

Groonroos. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition.** Lexington : Lexington Books, 1990.

International Labour Organization (ILO). **Convention 102 Concerning Minimum Standards of Social Security** . Geneva. Switzerland, 1952.

International Social Security Association (ISSA). **Training Participants United Kingdom.** OHT, 1995.

Jonathan Boston et.al. **Public Management : The New Zealand Model** Auckland : Oxford University Press, 1996.

Kotler. P. **Marketing Management : analysis planning implementation and control.** 8th edition Englewood Cliffs. N.J.:Prentice –Hall, 1994.

Peteaucoin. **Administrative Reform Public Management : paradigms. principles paradoxes. and pendulums**”. Governance, 3, no. 2, 1990.

Zeithaml. V.A.. L.L. Berry and A. Parasuraman. **Diagnosing Service Quality in America.** Academy of Management Executive 8, 1994

๓. ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์:

พระราชวรมนี (ประยูร ฐมจิตรโต). **หลักการให้บริการ.** ดุราลงะเอียดเพิ่มเติมที่ <http://115.31.184.12/tspd/research/chap4.doc>, เข้าถึงเมื่อ ๑๕/๑/๕๕.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. **“หลักการให้บริการแบบครบวงจร”.** ดุราลงะเอียดเพิ่มเติมที่ : www.acu.ac.th/html_edu/acu/temp_news/6571.doc, เข้าถึงเมื่อ ๑๕/๑/๕๕.

สำนักเงินสมทบ สำนักงานประกันสังคม. **รายงานสถิติกองวิจัยและพัฒนา.** มกราคม ๒๕๕๔, ดุราลงะเอียดเพิ่มเติมที่ : www.sso.go.th, เข้าถึงเมื่อ ๑๗/๕/๕๕.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญและหนังสือขอความอนุเคราะห์
ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๑. พระมหาสม กลยาโณ, ดร.
ตำแหน่งหน้าที่การงาน
อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย
๒. ผศ.ดร.โกณิฏฐ์ ศรีทอง
ตำแหน่งหน้าที่การงาน
หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย
๓. ดร.พิเชฐ ทั้งโต
ตำแหน่งหน้าที่การงาน
หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย
๔. ดร.ทรงวิทย์ แก้วศรี
ตำแหน่งหน้าที่การงาน
ที่ปรึกษาอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาจารย์ภาควิชารัฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย
๕. อาจารย์ วันชัย สุขตาม
ตำแหน่งหน้าที่การงาน
อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๔๐๖

วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

นมัสการ พระมหาสม กลยาโน,Ph.D.

ด้วย นางสาวชญาณิสร์ นามสกุล รักแจ้ง รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๒๕ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักประกันสังคมตามหลักสังกัด ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าพระคุณท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขออาราธนาพระคุณท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากพระคุณท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงนมัสการมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

๐๙๐๖/กค/คสว

๒๕๖๑.๕.๕๔



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๕๖๖

วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๔

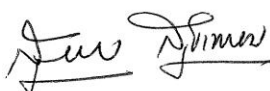
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.โกนิญ์ ศรีทอง

ด้วย นางสาวชญาณิษฐ์ นามสกุล รักแจ้ง รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๒๕ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำก... จัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักประกันสังคมตามหลักสังกัด ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันฯ กรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์


 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๑๓.๑๑.๕๔



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๕๐๖

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.พิเชฐ หังโต

ด้วย นางสาวชญาธิศ นามสกุล รักแจ้ง รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๒๕ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักประกันสังคมตามหลักสังกัด ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ตรวจแก้ไขเครื่องมือวิจัยแล้ว

(ดร.พิเชฐ หังโต)

๑๓-๙-๕๔



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๕๐๖

วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.ทรงวิทย์ แก้วศรี

ด้วย นางสาวชญานิษฐ์ นามสกุล รักแจ้ง รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๐๔๙๕๒ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น
ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทวิทัศน์นิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรพุทธ
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่ง
ว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา
ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

Jim Jones

07/20/2015 12:52

Mr. J. H. Smith

Handwritten signature: *Handwritten signature*

७८१९७८८

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการสรรพทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐ - ๒๕๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๕๖

วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์วันชัย สุขตาม

ด้วย นางสาวชญาณีศรี นามสกุล รักแจ้ง รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๒๕ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักประกันสังคมตามหลักสังกัด ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

๑๗๐๖/๕
๒๖ ก.ย. ๕๔

ภาคผนวก ข
ผลของการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัย
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการหาค่า I.O.C
เรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะ
ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานครซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้วิจัย ผู้บริหาร องค์กรของสำนักงานประกันสังคม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบายและแนวทางการส่งเสริมงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ให้บรรลุเป้าหมายตลอดจน เพื่อประโยชน์ต่อสาธารณชนต่อไป

ข้อมูลที่ได้จะแปลงผลการวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลรายฉบับนี้เป็นความลับและใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านหรือหน่วยงานของท่านแต่ประการใด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการ การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตาม

หลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ

สำนักงานประกันสังคม

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ชญาธิศรัฐ์ รักแจ้ง

นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ตามทัศนะ
ผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
เพียงข้อเดียว

- | | | |
|-----------------------------|----------------------------|------------------------|
| ๑. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| ๒. อายุ | () น้อยกว่า ๒๕ ปี | () ๒๖-๓๕ ปี |
| | () ๓๖-๔๕ ปี | () มากกว่า ๔๕ ปี |
| ๓. การศึกษา | () ต่ำกว่าปริญญาตรี | () ปริญญาตรี |
| | () ปริญญาตรีขึ้นไป | |
| ๔. อาชีพ | () พนักงานส่วนราชการ | () พนักงานบริษัทเอกชน |
| | () ธุรกิจส่วนตัว | () อื่น ๆ ระบุ..... |
| ๕. จำนวนครั้งในการใช้บริการ | () ต่ำกว่า ๕ ครั้ง | () ๕-๑๐ ครั้ง |
| | () มากกว่า ๑๐ ครั้งขึ้นไป | |

**ผลการหาดัชนีความสอดคล้อง (I.O.C) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับการ
ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะผู้ประกันตน
เขตกรุงเทพมหานคร**

ข้อที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ/คนที่					สรุปและผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	ค่า loc	แปล ผล
๑	<u>๑.ทาน</u> เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้ความรู้การประกันสังคม สิทธิประโยชน์แก่ แก่ผู้มาขอรับบริการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านขั้นตอนการขึ้น ทะเบียนนายจ้าง-ลูกจ้าง และตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวกในการขอรับบริการ โดยชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการรับชำระเงินเป็น อย่างดีเยี่ยม	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	สำนักงานมีจุดประชาสัมพันธ์บริการในการลด ขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๕	เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการผู้มารับบริการ ได้อย่างเหมาะสม	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๖	<u>๒.ด้านปียวจา</u> มีเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสโดยมีการพูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เป็นประโยชน์	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๗	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๘	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรไมตรี เอา ใจใส่ต่อการให้บริการ การรับชำระเงิน	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๙	เจ้าหน้าที่พูดจาชัดเจน และเข้าใจง่ายเป็น ประโยชน์ต่อการมาติดต่องานประกันสังคม	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๐	เจ้าหน้าที่เจรจาด้วยความจริงใจ รับฟังความ คิดเห็นของผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ/คนที่					สรุปและผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	ค่า loc	แปล ผล
๑๑	<u>๓.ด้านอรรถจรรยา</u> สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกและให้ ความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อชำระเงินและรับ สิทธิประโยชน์เป็นอย่างดี	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๒	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและตรงต่อ เวลาในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๓	เจ้าหน้าที่มีจำนวนพอเพียงพร้อมที่จะ อธิบายการให้บริการการรับชำระเงินและ จ่ายสิทธิประโยชน์เสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๔	สำนักงานมีการจัดให้เจ้าหน้าที่มีการ ประสานงานการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๕	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อผู้ มาขอรับบริการเป็นอย่างดี	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๖	<u>๔.ด้านสมานัตตตา</u> เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนกับผู้ที่มาติดต่ออย่าง เหมาะสมโดยไม่คำนึงถึงฐานะ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๗	เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่น ผ่อนปรนในการ ให้บริการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๘	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ทั่วถึงและมีความยุติธรรม	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๙	สำนักงานมีการจัดลำดับคิวการให้บริการ อย่างเป็นธรรมตามลำดับก่อนหลัง	๑	๑	๑	๐	๑	๐.๘๐	ใช้ได้
๒๐	สำนักงานได้วางเจ้าหน้าที่ได้เหมาะสมกับ งานที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา

โปรดให้คำแนะนำในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔

ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ การให้บริการด้านทาน : การให้การเสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้ และคำแนะนำ

ปัญหา อุปสรรค

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

๓.๒ การให้บริการด้านปิยวาจา: พูดอย่างรักใคร่ วาจาสุภาพ อ่อนโยน ทำให้เกิดความ

เข้าใจดี มีมิตรไมตรี

ปัญหา อุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

๓.๓ การให้บริการด้านอรรถจริยา: การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ขวนขวาย ช่วยเหลือ

แก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ให้ความช่วยเหลือ

ปัญหา อุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

๓.๔ การให้บริการด้านสมานัตตา : การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติ

ต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน การวางตนอย่างเหมาะสม

ปัญหา อุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณทุกท่านขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๔๕๙



ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนวัดศรีสุดาราม แขวงบางขุนนนท์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๕๓๔-๒๑๒๓

๗ ตุลาคม ๒๕๕๔



เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
เรียน ผู้อำนวยการสำนักประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑๐
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวชญาณิสร์ นามสกุล รักแจ้ง รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๒๕
นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตน เขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในหน่วยงานของท่าน จึงขออนุญาตจากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
โทร/โทรสาร ๐-๒๕๓๔-๒๑๒๓ ภายใน ๒๑๓๐

18 ต.ค. 2554

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
เพื่อการวิจัย

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๔๕๓



ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนวัดศรีสุดาราม แขวงบางขุนนนท์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๕๓๕-๒๑๒๓

๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ ๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวชญานิษฐ์ นามสกุล รักแจ้ง รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๒๕
นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตน เขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในสังกัดหน่วยงานของท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
โทร/โทรสาร ๐-๒๕๓๕-๒๑๒๓ ภายใน ๒๑๓๐

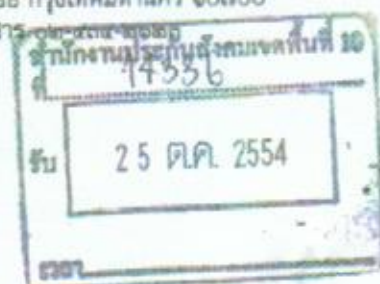
(นายกัมพล ต้อณกุล)

ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๕

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๔๔๒



ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนวัดศรีสุทธาวาส แขวงบางขุนนท์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๒๔๓๔-๒๑๒๓



๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ ๑๐
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวชญาณิศฐ์ นามสกุล รักแจ้ง รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๒๕
นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตน เขตกรุงเทพมหานคร" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในสังกัดหน่วยงานของท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ภาคผนวก จ
ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	20

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	60.74	155.446	.730	.964
a2	60.88	155.793	.731	.964
a3	60.93	153.757	.769	.964
a4	60.93	155.032	.719	.964
a5	60.93	154.328	.758	.964
b1	60.86	153.317	.788	.963
b2	60.89	153.433	.796	.963
b3	60.86	155.163	.758	.964
b4	60.88	154.149	.782	.964
b5	60.95	154.474	.801	.963
c1	60.75	155.811	.664	.965
c2	61.01	154.694	.766	.964
c3	61.28	154.014	.640	.966
c4	61.04	155.001	.777	.964
c5	60.97	154.515	.801	.963
d1	60.93	154.325	.782	.964
d2	61.02	154.589	.767	.964
d3	60.90	154.556	.793	.963
d4	60.69	154.980	.659	.965
d5	61.00	153.546	.799	.963

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ตามทัศนะ
ของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานครซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้วิจัย ผู้บริหาร องค์กรของสำนักงานประกันสังคม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบายและแนวทางการส่งเสริมงานการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามแนวทาง

สังกัดวัตถุ ๔ ให้บรรลุเป้าหมายตลอดจน เพื่อประโยชน์ต่อสาธารณชนต่อไป

ข้อมูลที่ได้จะแปลงผลการวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลรายฉบับนี้เป็นความลับและใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านหรือหน่วยงานของท่านแต่ประการใด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลัก

สังกัดวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

นางสาวชญาธิษฐ์ รักแจ้ง

นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ตามทัศนะของ

ผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม
เขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
เพียงข้อเดียว

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------|
| ๑. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| ๒. อายุ | () น้อยกว่า ๒๕ ปี | () ๒๖-๓๕ ปี |
| | () ๓๖-๔๕ ปี | () มากกว่า ๔๕ ปี |
| ๓. ระดับการศึกษา | () ต่ำกว่าปริญญาตรี | () ปริญญาตรี |
| | () ปริญญาตรีขึ้นไป | |
| ๔. อาชีพ | () พนักงานส่วนราชการ | () พนักงานบริษัทเอกชน |
| | () ธุรกิจส่วนตัว | () อื่น ๆ ระบุ..... |
| ๕. จำนวนครั้งในการใช้บริการ | () ต่ำกว่า ๕ ครั้ง | () ๕-๑๐ ครั้ง |
| | () มากกว่า ๑๐ ครั้ง | |

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขต

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	รายการ	ระดับทักษะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านทาน ; การให้บริการด้วยความเสียสละ ช่วยเหลือแบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ					
๑	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแนะนำและให้ความรู้การประกันสังคม สิทธิประโยชน์แก่ผู้มาขอรับบริการได้เป็นอย่างดี					
๒	มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านขั้นตอนการขึ้นทะเบียนนายจ้าง-ลูกจ้าง และตอบข้อซักถามแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
๓	เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวกในการขอรับบริการโดยชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการชำระเงินเป็นอย่างดียิ่ง					
๔	เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม					
๕	สำนักงานมีจุดประชาสัมพันธ์บริการในการลดขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี					
	ด้านปียวจา : การให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานน่าฟังเหมาะสมกับผู้ประกันตน					
๖	มีเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจโดยมีการพูดจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน เป็นประโยชน์					
๗	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ					
๘	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรไมตรี เอาใจใส่ต่อการให้บริการ การรับชำระเงิน					

ข้อที่	รายการ	ระดับทักษะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๙	เจ้าหน้าที่พูดจาชัดเจน และเข้าใจง่ายเป็นประโยชน์ต่อการมาติดต่องานประกันสังคม					
๑๐	เจ้าหน้าที่เจรจาด้วยความจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ					
	ด้านอัตถจริยา : การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์					
๑๑	สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อชำระเงินและรับสิทธิประโยชน์เป็นอย่างดี					
๑๒	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการ					
๑๓	เจ้าหน้าที่มีจำนวนพอเพียงพร้อมที่จะอธิบายการให้บริการการรับชำระเงินและจ่ายสิทธิประโยชน์เสมอ					
๑๔	สำนักงานมีการจัดให้เจ้าหน้าที่มีการประสานงานการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว					
๑๕	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี					
	ด้านสมานัตตตา : การทำตัวเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเท่าเทียม การวางตนวางบุคคลได้อย่างเหมาะสม					
๑๖	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนกับผู้ที่มาติดต่ออย่างเหมาะสมโดยไม่คำนึงถึงฐานะ					
๑๗	เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่น ผ่อนปรนในการให้บริการ					
๑๘	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทั่วถึงและมีความยุติธรรม					
๑๙	สำนักงานมีการจัดลำดับ(คิว)การให้บริการอย่างเป็นธรรมตามลำดับก่อนหลัง					
๒๐	สำนักงานได้จัดวางเจ้าหน้าที่ได้เหมาะสมกับงานที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา

โปรดให้คำแนะนำในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมตามทัศนะผู้ประกันตน
ในเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ การให้บริการด้านทาน : การให้ เสียสละ ช่วยเหลือแบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ

ปัญหา อุปสรรค.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

๓.๒ การให้บริการด้านปิยวาจา : พูดอย่างรักใคร่ วาจาสุภาพ อ่อนโยน ทำให้เกิดความเข้าใจ
ดี มีมิตรไมตรี

ปัญหา อุปสรรค.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

๓.๓ การให้บริการด้านอรรถกรียา : การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ขวนขวาย ช่วยเหลือ
แก้ไขปัญหาด่าง ๆ ให้ด้วยความเต็มใจ

ปัญหา อุปสรรค.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

๓.๔ การให้บริการด้านสมานัตตตา : วางตนเสมอตนเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อ
ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ปัญหา อุปสรรค.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ภาคผนวก ข

ตารางการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ ทาโร่ ยามาเน่

การคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane

Yamane (1967) ได้เสนอสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างสัดส่วน 1 กลุ่มโดยสมมติค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.5 และที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \dots\dots\dots(1)$$

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (allowable error)

ถ้ากำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะใช้ค่า 0.05 แทนค่าในสูตร (1)

จำนวนของประชากร	จำนวนตัวอย่างสำหรับความคลาดเคลื่อนระดับต่างๆ				
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%
100	99	96	92	86	80
200	196	185	169	152	133
300	291	268	236	203	171
400	385	345	294	244	200
500	476	417	345	278	222
1,000	909	714	526	385	286
2,000	1,667	1,111	714	476	333
4,000	2,857	1,538	870	541	364
6,000	3,750	1,765	938	566	375
8,000	4,444	1,905	976	580	381
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392
40,000	8,000	2,353	1,081	615	396
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397
60,000	8,571	2,400	1,091	619	397
80,000	8,889	2,424	1,096	620	398
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398
200,000	9,524	2,469	1,105	623	399
500,000	9,804	2,488	1,109	624	400
1,000,000	9,901	2,494	1,110	625	400
2,000,000	9,950	2,497	1,110	625	400
4,000,000	9,975	2,498	1,111	625	400
6,000,000	9,983	2,499	1,111	625	400
8,000,000	9,988	2,499	1,111	625	400
10,000,000	9,990	2,499	1,111	625	400
20,000,000	9,995	2,500	1,111	625	400
30,000,000	9,997	2,500	1,111	625	400
40,000,000	9,998	2,500	1,111	625	400
50,000,000	9,998	2,500	1,111	625	400

การคำนวณขนาดตัวอย่างสัดส่วน 1 กลุ่ม

Cochran (1963) ได้พัฒนาสูตรการคำนวณสัดส่วน 1 กลุ่มที่มีจากประชากรขนาดใหญ่

$$n_0 = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2} \quad \dots\dots\dots(2)$$

โดย n_0 = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นางสาว ชญานิษฐ์ รักร้าง
เกิด : วันศุกร์ที่ ๖ ตุลาคม พุทธศักราช ๒๕๑๕
สถานที่เกิด : จังหวัดนนทบุรี
การศึกษา : ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
สถานที่ทำงาน : สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน
๘๘/๒๘ หมู่ ๔ ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ
อ.เมือง จ.นนทบุรี
โทร.๐๒-๙๕๖๒๒๗๒
ที่อยู่ปัจจุบัน : ๓๕ ม. ๕ ต.เสาธงหิน อ.บางใหญ่ จ.นนทบุรี
โทร.๐๘๙-๒๑๕๖๔๔๗
E-mail address : rukjang_2@hotmail.com