

**คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ
ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย**

**สารนิพนธ์
ของ
นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์**

**เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา**

กุมภาพันธ์ 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

368.4
ป 618 ค
ณ 3

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ
ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ 2546

2

4 157189

22 เม.ย. 2546

ปิยนันท์ ผีอกประพันธ์. (2546). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและ การตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย.

สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนันทพงษ์.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และ หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังต่อไปนี้ ด้านการศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ประกันสังคมจังหวัด จำนวน 12 คน และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ จำนวน 12 คน รวมทั้งหมด 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยรอบแรกใช้แบบสอบถามปลายเปิด ส่วนแบบสอบถามรอบที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม ค่าเฉลี่ย และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ได้ข้อค้นพบที่สำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านการศึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ควรสำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป เป็นผู้ที่สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหาของงานได้ดี สำเร็จการศึกษาด้านนิติศาสตร์ สำเร็จการศึกษาด้านบัญชี และมีความรู้ด้านงานสารบรรณและ สามารถร่างจดหมายราชการ

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม เจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ควรมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ และมีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน

3. ด้านบุคลิกภาพ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ควรมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้ และ มีความสุขุมรอบคอบและช่างสังเกต

4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ควรมีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน มีความรู้ในพระราชบัญญัติ กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

**DESIRABLE CHARACTERISTICS OF CONTRIBUTIONS AND INSPECTION
SECTION OFFICER OF THE SOCIAL SECURITY OFFICE (SSO)
THROUGH DELPHI TECHNIQUE**

**AN ABSTRACT
BY
MISS PIYANUN PHUEKPRAPUN**

**Presented in partile fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
February 2003**

Piyanun Phuekprapun (2003). Desirable Characteristics of Contributions and Inspection Section Officer of the Social Security Office (SSO) Through Delphi Technique. Thesis, M.Ed. (Business Education), Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University, Advisor : Assoc. Prof. Dr. Boonchird Pinyoanuntapong

The purpose of this research was to study Desirable Characteristics of Contributions and Inspection Section Officer of the Social Security Office (SSO) according to the attitudes of Social Security Province and Chief of Contributions and Inspection Section Through Delphi Technique which is divided into four aspect : virtuous and ethical aspect, personality aspect, and other individual characteristics aspect.

The sample used in this study was twelve Social Security Province officials and twelve Chief of Contributions and Inspection Section ; therefore the overall subjects are twenty – four. The instrument used in the study was constructed by the researcher. For the first stage, the open-ended questionnaires were administered. For the second and third stages, the Likert-type scale questionnaires (a 5-point continuum) were administered. The statistics applied for the analysis of the data were median, mode, mean and interquartile range. The research results in relation to the Desirable Characteristics of Contributions and Inspection Section Officer were as follows:

1. In educational aspect, the Contributions and Inspection Section Officer of the Social Security Office should have a bachelor degree or above in Laws and Accountancy. In addition, the official should have the ability in making a good conclusion of the job content, the knowledge of official documents and the ability in drafting official letters.

2. In virtuous and ethical aspect, the Contributions and Inspection Section Officer of the Social Security Office should be faithful and honest to the responsibility, must not reveal any information of other people, must not avoid any operation and must not expend the authority in the wrong way, and should be impartial and have a code of good conduct in operation.

3. In personality aspect, the Contributions and Inspection Section Officer of the Social Security Office should be enthusiastic and active; should have a good relationship with other people, astuteness in learning any kind of work rapidly, intention

in working in order to be successful; should have ability in controlling himself or herself, other people and managing any work; and should be circumspect and observant.

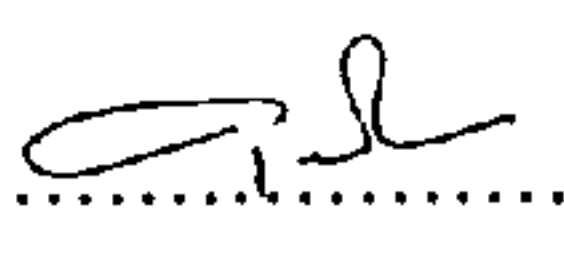
4. In other individual characteristics aspect, the Contributions and Inspection Section Officer of the Social Security Office should have the spirit in offering service and working, should have the knowledge about the Act of Social Security Foundation, Replacement Fund and other laws which are concerned with the operation, and should have a good ability in solving any urgent problems.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

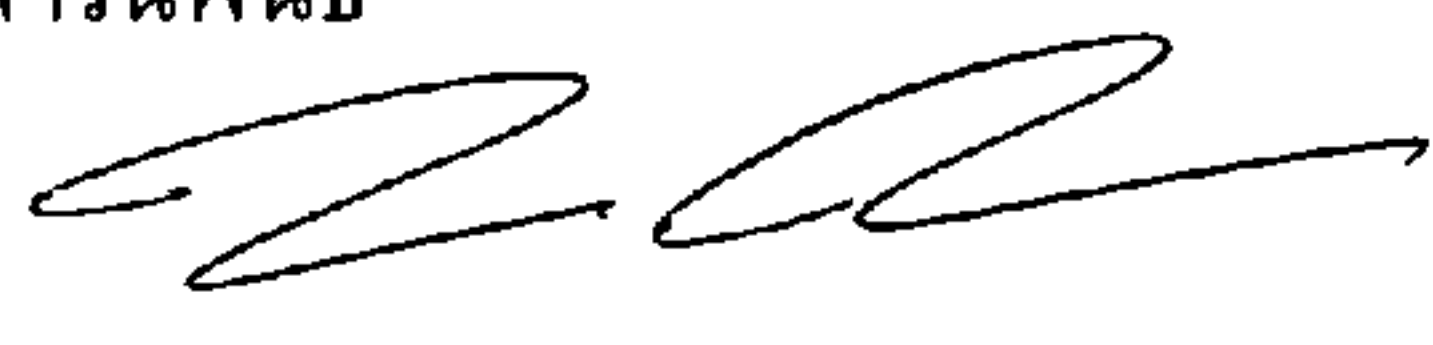
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

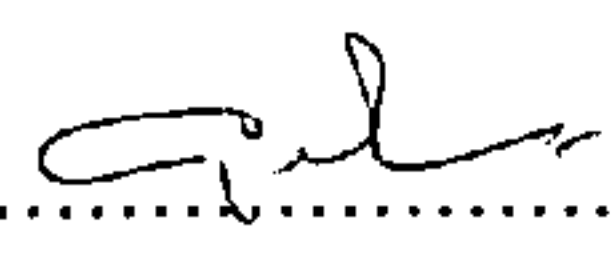

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)

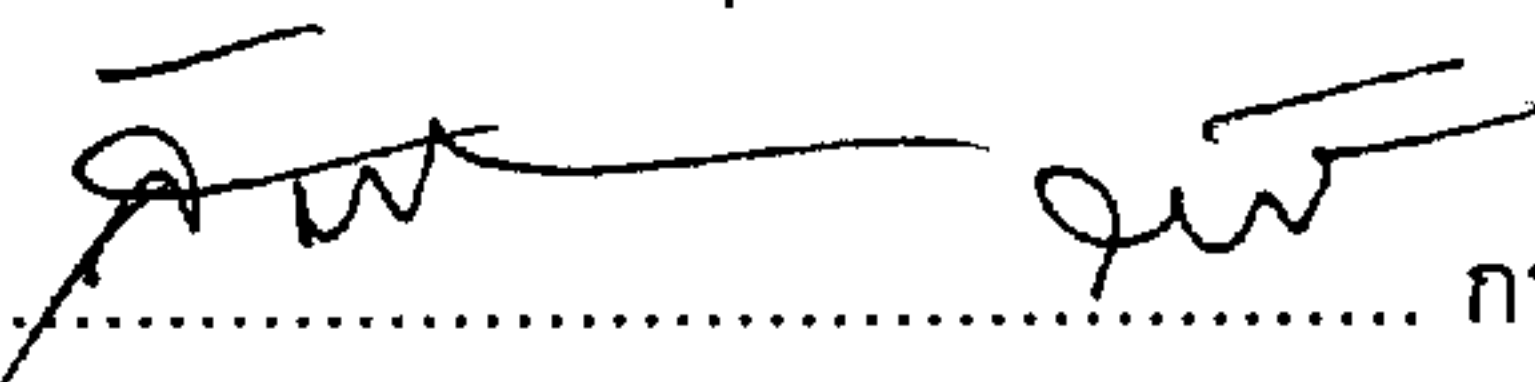
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิมไทย)

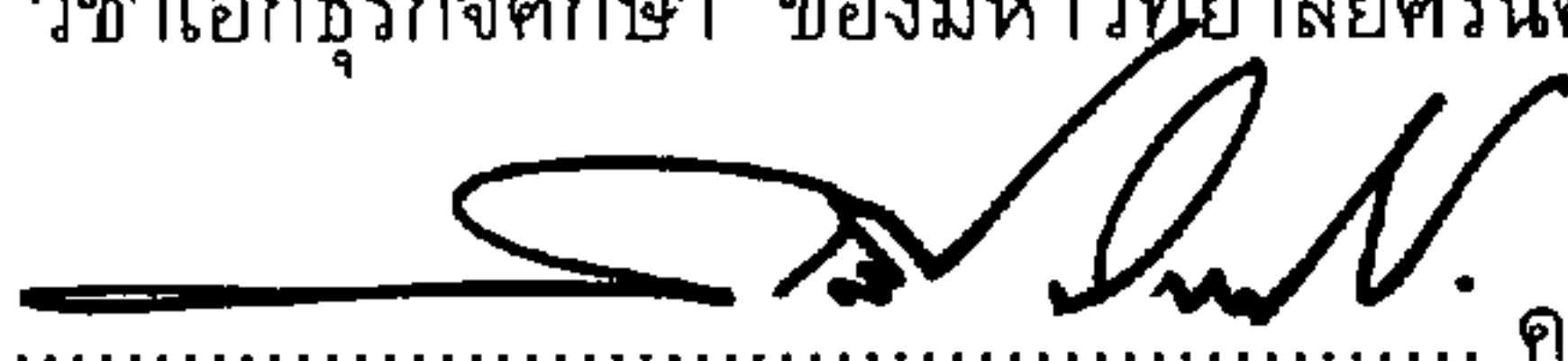
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิมไทย)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ ๒๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๖

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาค้นคว้าอย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อย สมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลี้มไทย และรองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีคุณค่า เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ พิศมัย จารุจิตติพันธ์ อาจารย์สุนิสา จัยม่วงศรี และนายสุภา มะโนปัญญา ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องด้านภาษาของเครื่องมือ และให้คำแนะนำในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์แก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่กรุณาให้ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เพื่อนร่วมชั้นเรียน และเพื่อนทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ และห่วงใยผู้วิจัยตลอดมา

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดา ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังคุณความดี และความมานะ อดทน ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการนำไปสู่การประสบความสำเร็จทางการศึกษา

นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	เอกสารเกี่ยวกับการประกันสังคม	7
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ	22
	เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับเทคนิคเดลฟาย	23
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	32
	การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	32
	ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า	33
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	34
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
	ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
	กลุ่มตัวอย่าง	39
	เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน	39
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
ความมุ่งหมายและวิธีการศึกษาค้นคว้า	53
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	55
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า	56
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	63
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	109

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงการลดลงของความคลาดเคลื่อนของจำนวนผู้เชี่ยวชาญ ทักษะของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ กลุ่มประกันสังคมจังหวัด	27
2	ด้านการศึกษา	41
3	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	42
4	ด้านบุคลิกภาพ	43
5	ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ	44
	ทักษะของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ	
6	ด้านการศึกษา	45
7	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	46
8	ด้านบุคลิกภาพ	47
9	ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ	48
	สรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ตามทักษะของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม	
10	ด้านการศึกษา	49
11	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	50
12	ด้านบุคลิกภาพ	51
13	ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ	52
14	แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ กลุ่มประกันสังคมจังหวัด	99
15	แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ กลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ	101
16	แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ กลุ่มประกันสังคมจังหวัด.....	103
17	แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ กลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ	105
18	แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 ของทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มประกันสังคมจังหวัด และกลุ่มหัวหน้าฝ่าย เงินสมทบและการตรวจสอบ	107

บัญชีภาพประกอบ

หน้า

ภาพประกอบ

1	โครงสร้างสำนักงานประกันสังคม	16
2	โครงสร้างของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด...	17

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สังคมไทยที่พึงปรารถนาในอนาคต คือ สังคมที่มีความสงบ สังคมที่คนมีความสุข เป็นสังคมที่มีสมรรถภาพ มีความยุติธรรม มีความเมตตากรุณา เคารพในสิทธิมนุษยชน มีครอบครัวที่อบอุ่น มีชุมชนที่เข้มแข็งและมีหลักธรรมของศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวในการดำรงชีวิต (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. 2539) จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) มีแนวคิดหลัก คือ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. 2539 : คำนำ) คนไทยมีขีดความสามารถพร้อมที่จะปรับตัวเพื่อรับกับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกิดจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในระดับที่สามารถแข่งขันกับต่างชาติได้ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้รับโอกาสทางการศึกษาและฝึกงานทำ ภายในปี พ.ศ. 2563 คนไทยจะมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อหัวประมาณ 300,000 บาท และสัดส่วนคนยากจนจะลดลงเหลือต่ำกว่าร้อยละ 5 (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. 2539) และให้มีสุขภาพดีถ้วนหน้า มีความรู้ความเข้าใจ สามารถป้องกันโรคได้และดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2540 – 2544) กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคมให้ประชากรกลุ่มเป้าหมายได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้สามารถดำรงชีพอยู่ในสังคมและเป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ได้รับการบริการสวัสดิการสังคมอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองและการดำรงชีวิตร่วมกันในวิถีทางประชาธิปไตย (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. 2539 : 10)

การเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยจากสังคมภาคเกษตรกรรมมาเป็นสังคมที่มีลักษณะเป็นภาคอุตสาหกรรมและบริการ ทำให้วิถีชีวิตของคนไทยเปลี่ยนแปลงไป ปัญหาและความต้องการด้านสวัสดิการสังคมมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. 2539 : 7 - 1) เนื่องจากการอพยพแรงงานจากชนบทสู่เมือง ก่อให้เกิดประชากรเขตเมืองเพิ่มขึ้น และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรและครอบครัว การจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมจึงมีความจำเป็น ต้องดำเนินการให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย การจัดสวัสดิการในรูปของการจัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้าง ลูกจ้าง หรือรัฐบาล ได้แก่การประกันสังคม หลักการสำคัญคือ การให้ประชาชนมีส่วนช่วยตนเองโดยร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลาง เพื่อให้สมาชิกได้รับหลักประกันในกรณีเจ็บป่วย การคลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน โดยรัฐได้นำระบบประกันสังคมมาใช้เพื่อสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับกลุ่มลูกจ้างเป็นกลุ่มเป้าหมายแรก กองทุนประกันสังคมเป็นกองทุนที่ได้จากการจัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้าง ลูกจ้าง หรือผู้ประกันตน และรัฐบาล เพื่อสร้างความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. 2539 : 7 - 4, 7 - 5)

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมและงานสำนักงานกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงาน มาอยู่ในสังกัดสำนักงานประกันสังคมภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย ต่อมา มีการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2536 สำนักงานประกันสังคมจึงโอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีภารกิจหลักในการบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน (สำนักงานประกันสังคม. 2542 : 6)

ในปีแรกที่มีการประกันสังคมเริ่มดำเนินการมีลูกจ้างผู้ประกันตนในความคุ้มครองเพียง 2.93 ล้านราย ต่อมาในปี 2536 ได้ขยายความคุ้มครองออกไปจากเดิมที่ครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไป เป็นการให้ความคุ้มครองไปถึงลูกจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีลูกจ้าง 10 คนขึ้นไป เป็นผลให้จำนวนลูกจ้างผู้ประกันตนที่อยู่ในโครงการประกันสังคมเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วเป็น 4.62 ล้านราย หรือเพิ่มร้อยละ 58 และในปี 2538 มีลูกจ้างผู้ประกันตนที่อยู่ในขอบข่ายการประกันสังคมจำนวน 5.18 ล้านราย จากการประมาณการของสำนักงานประกันสังคม คาดว่าจำนวนผู้ประกันตนจะเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 5 ต่อปี (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. 2539 : 7 - 5, 7 - 6) และในปี 2544 การประกันสังคมที่ขยายความคุ้มครองลูกจ้างผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน คาดว่าจะมีจำนวนสถานประกอบการ 1.24 ล้านแห่ง และลูกจ้างผู้ประกันตน 3.59 ล้านคน เข้าสู่ระบบประกันสังคม

จากพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ที่กำหนดให้รัฐบาล นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ออกเงินสมทบเข้ากองทุนโดยคำนวณจากอัตราค่าจ้างของผู้ประกันตนทุกครั้งที่มีการจ้างค่าจ้าง โดยให้นายจ้างหักเงินสมทบและนำส่งเป็นเงินสมทบเข้ากองทุนพร้อมกันกับส่วนของนายจ้าง ในการปฏิบัติการกิจการจัดเก็บเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเป็นหน้าที่ของข้าราชการและพนักงานในฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ดำเนินการรับเงินสมทบจากนายจ้างหรือสถานประกอบการที่อยู่ในข่ายบังคับของกฎหมาย และผู้ประกันตนโดยสมัครใจ การจัดเก็บเงินสมทบจัดเป็นงานหลักด้านหนึ่งที่จะต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นายจ้าง สถานประกอบการ และผู้ประกันตนที่จะต้องนำเงินมาชำระ (สำนักงานประกันสังคม. 2544 : 20) จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมากว่า 10 ปี พบว่ามีสถานประกอบการบางแห่งปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ซึ่งในอนาคตจะมีผลกระทบต่อเสถียรภาพของทั้ง 2 กองทุน ดังที่เกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ หลายประเทศในปัจจุบันจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการตรวจสอบสถานประกอบการ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนในการที่จะใช้เป็นข้อมูลในการชี้แจงแนะนำ หรือบังคับให้นายจ้างปฏิบัติตามกฎหมายให้ถูกต้อง (สำนักงานประกันสังคม. 2544 : 37)

ปัญหาจากการจัดเก็บเงินสมทบไม่ประสบผลสำเร็จเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น นายจ้างไม่นำส่งเงินสมทบภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือหยุดกิจการชั่วคราวหรือเลิกกิจการ แต่ไม่แจ้งต่อสำนักงานประกันสังคม หรือหักเงินสมทบจากผู้ประกันตนแล้วไม่นำส่ง ทำให้ต้องมีการติดตามเร่งรัดหนี้เงินสมทบ การตรวจบัญชีนายจ้าง การตรวจสอบสถานประกอบการ และตรวจสอบข้อเท็จจริงนายจ้าง

และขั้นตอนการติดตามหนี้ยังไม่รัดกุม ใช้ระยะเวลานาน และพนักงานไม่ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทำให้จำนวนหนี้เงินสมทบเพิ่มมากขึ้น การติดตามยากขึ้น ซึ่งมีผลกระทบต่อเสถียรภาพและความมั่นคงของกองทุน อีกทั้งมีงานในฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบเกี่ยวข้องกับกฎหมายต่าง ๆ

จากปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าล้วนเป็นสาเหตุที่สามารถคลี่คลายปัญหาได้ด้วยตัวบุคคล คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเงินสมทบและการตรวจสอบทั้งสิ้น ซึ่งสามารถแยกเป็นด้าน ๆ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ที่เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่จะสามารถปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเงินสมทบและการตรวจสอบได้ถูกต้องแม่นยำนั้น จะต้องมีความรู้พื้นฐานหลายด้าน เช่น ด้านกฎหมาย ทั้งกฎหมาย 2 กองทุนและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ด้านการเงินและบัญชี ฯลฯ

2. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะความเชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ สังเกตประสบการณ์และเทคนิคต่าง ๆ มากมาย

3. เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้อื่นๆ ที่จะช่วยสนับสนุนงานจัดเก็บเงินสมทบและการตรวจสอบให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น เช่น มนุษยสัมพันธ์ จิตวิทยาทั่วไป การประสานงานแบบไม่เป็นทางการ ฯลฯ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งสำคัญต่อการประสานสัมพันธ์กับนายจ้าง เพื่อได้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า ภารกิจสำคัญของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคม คือ การจัดเก็บเงินสมทบ การตรวจสอบและดำเนินการให้สถานประกอบการปฏิบัติตามถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและต้องการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ เพื่อเป็นแนวทางที่สำนักงานประกันสังคมจะใช้ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบที่มีอยู่เดิมให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ดังกล่าว อันจะส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมต่อไป

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

2. เพื่อสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทราบถึงทักษะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ เพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ อีกทั้งจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมรวมทั้งฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามทักษะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ เพื่อทำให้งานเงินสมทบและการตรวจสอบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ตามทักษะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ จำนวนทั้งหมด 24 คน ดังนี้
 - กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ ประกันสังคมจังหวัด จำนวน 12 คน และ
 - กลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ จำนวน 12 คน
3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ด้าน คือ ด้านการศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ หมายถึง ลักษณะที่ดีของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบที่แสดงออกเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับ ประกอบด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ 4 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาและวุฒิทางการศึกษาที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบสำเร็จการศึกษา
 - 1.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกจากการปฏิบัติตนให้เป็นผู้ที่มีความประพฤติดีอยู่ในขอบข่ายของศีลธรรมอันดีงามตามวัฒนธรรมสังคมไทย และยึดถือเป็นแนวปฏิบัติงานเงินสมทบและการตรวจสอบ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเมตตา กรุณา
 - 1.3 ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะท่าทางการแสดงออกที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนเหมาะสมกับการทำงานเงินสมทบและการตรวจสอบ ได้แก่ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน กระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มองโลกในแง่ดี สุขุมรอบคอบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

1.4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ เป็นคุณลักษณะเฉพาะที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จได้ตามที่ประกันสังคมจังหวัดและหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ได้เสนอเพิ่มเติมนอกเหนือจากลักษณะที่กล่าวมาแล้ว

2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ หมายถึง บุคคลที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง การเรียกเก็บเงินสมทบทั้งกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน การรับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนโดยสมัครใจ การออกตรวจสอบสถานประกอบการ ซึ่งแจ้งข้อกฎหมายหน้าที่ และสิทธิประโยชน์ให้นายจ้าง ลูกจ้างได้เข้าใจ เพื่อปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมายประกันสังคม กฎหมายกองทุนเงินทดแทน รวมทั้งรับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียน ซึ่งต้องบันทึกทะเบียนสถานประกอบการ บันทึกทะเบียนผู้ประกันตน รับแบบส่งเงินสมทบมาบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ตรงกับฐานข้อมูลที่มีอยู่ ประสานงานกับส่วนกลางเกี่ยวกับเรื่องการออกบัตรประกันสังคม รับคืนและแก้ไขบัตรประกันสังคม รับสมัครสถานพยาบาลเข้าโครงการประกันสังคม ตรวจสอบสิทธิของผู้ประกันตนเพื่อออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล นอกจากนี้ยังรับผิดชอบงานประสานการแพทย์ โดยการประสานกับโรงพยาบาลในโครงการทั้งกรณีปกติและกรณีที่มีปัญหาด้านการให้บริการและด้านบัตรรับรองสิทธิสถานพยาบาล

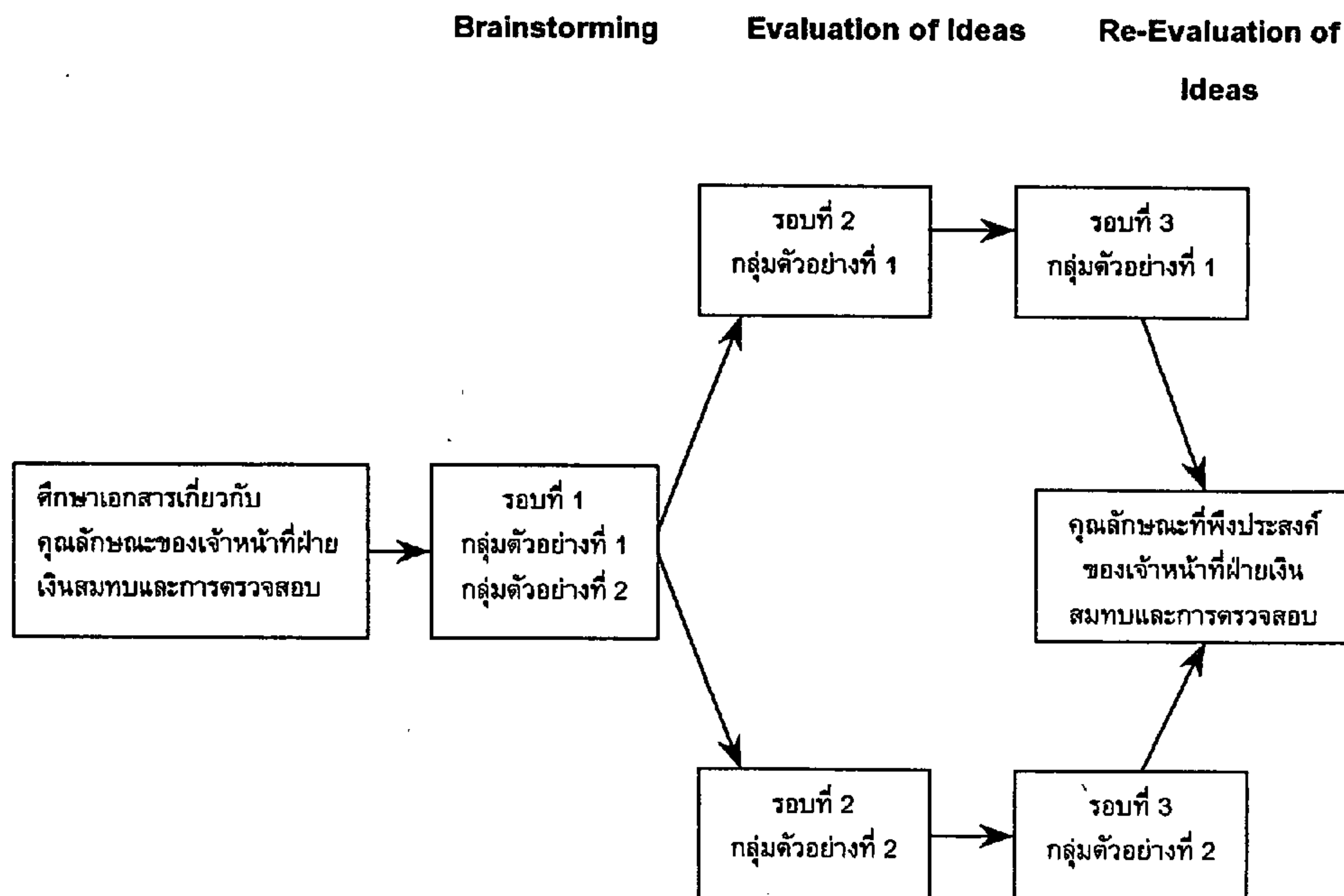
3. ประกันสังคมจังหวัด หมายถึง ข้าราชการระดับ 8 ที่ดำรงตำแหน่งเป็นประกันสังคมจังหวัด

4. หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ หมายถึง ข้าราชการระดับ 7 ที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ และรับผิดชอบงานในฝ่ายทั้งหมด

5. สำนักงานประกันสังคม หมายถึง สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด

6. เทคนิคเดลฟาย หมายถึง วิธีการในการแสวงหาความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นคนเดียวกัน 3 ครั้ง และนำคำตอบของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบที่สอดคล้องกันมาสรุป เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



รอบที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตอบแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended form) ซึ่งเป็นแบบสอบถามชุดเดียวกันทั้ง 2 กลุ่ม

รอบที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตอบแบบสอบถามที่เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งเป็นคนละชุดแยกตามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

รอบที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตอบแบบสอบถามที่เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ แต่เพิ่มค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) โดยแยกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเรียงลำดับ ดังนี้

1. เอกสารเกี่ยวกับการประกันสังคม
 - 1.1 ความหมายเกี่ยวกับการประกันสังคม
 - 1.2 ความเป็นมาของการประกันสังคม
 - 1.3 การประกันสังคมในประเทศไทย
 - 1.4 อำนาจหน้าที่และโครงสร้างของสำนักงานประกันสังคม
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ
3. เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับเทคนิคเดลฟาย
 - 3.1 ประวัติความเป็นมา
 - 3.2 ความหมายของเทคนิคเดลฟาย
 - 3.3 ลักษณะของเทคนิคเดลฟาย
 - 3.4 ขั้นตอนการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย
 - 3.5 งานวิจัยที่ใช้เทคนิคเดลฟาย

1. เอกสารเกี่ยวกับการประกันสังคม

1.1 ความหมายเกี่ยวกับการประกันสังคม

สำหรับความหมายของคำว่า “การประกันสังคม” มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังนี้
บุญชนะ อัดถากร (2517 : 4) ได้อธิบายหลักของการประกันสังคมมีอยู่ว่าจะต้องถือหลัก
แห่งการเฉลี่ย (Law of Average) ในระหว่างผู้เอากันด้วยกัน และจะต้องให้การเฉลี่ยนั้นเป็นไป
โดยสม่ำเสมอในเมื่อมีผู้ประกันภัยร่วมกันอยู่จำนวนมาก กฎแห่งการเฉลี่ยนี้เป็นทฤษฎีของการ
กระจายความเสียหายในกลุ่มชนนั้น (Theory of Distribution of losses and elimination of risks)
และในขณะเดียวกันก็มีผลเป็นลด และทำให้หมดไปซึ่งการเสี่ยงภัยชนิดต่าง ๆ ด้วย

กรีซ เกตุแก้ว (2517 : 19) ให้ความหมายของการประกันสังคมไว้ว่า เป็นการให้ประกัน
ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (รายได้) แก่บุคคลผู้มีอาชีพบางประเภทและครอบครัวในยามที่มีเหตุการณ์
อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น ซึ่งทำให้บุคคลเหล่านั้นไม่สามารถที่จะช่วยตัวเองได้ยามว่างงาน ป่วย เจ็บ
พิการ ทูพพลภาพ ชราภาพ เป็นเหตุให้ขาดรายได้ โดยผู้ที่รับประโยชน์จากโครงการนี้จะต้อง
เสียสละรายได้ของตนบางส่วนในระหว่างที่ทำมาหากินได้เก็บไว้ในเงินสมทบทุนส่วนกลาง

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) (กรมประชาสงเคราะห์. 2522 : 22) ได้ให้ความ
หมายว่า การประกันสังคม คือ การค้ำประกันสุขภาพและฐานะทางเศรษฐกิจของเอกชนแต่ละคน
รวมตลอดถึงผู้อยู่ในอุปการะ ในเมื่อต้องเผชิญกับความขาดแคลนรายได้อันเนื่องมาจากการสูญเสีย
รายได้ทั้งหมด หรือบางส่วน หรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การครองชีพ

อัมพร จุณณานนท์ (2526 : 4) ระบุว่า การประกันสังคมเป็นระบบร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการขจัดความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น เป็นระบบที่ช่วยให้ผู้สามารถช่วยตนเองได้โดย เข้ามามีส่วนร่วมในการออกค่าใช้จ่าย เป็นการช่วยเหลือระหว่างผู้แข็งแรงหรือผู้มีฐานะดีกว่าและผู้อ่อนแอหรือผู้มีฐานะด้อยกว่า เป็นระบบร่วมกันเสี่ยงภัย และร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคม

นิคม จันทรวิทุร (2528 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้หลักประกันแก่ประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีพ โดยมีหลักการให้ประชาชนที่มีรายได้ประจำออกเงินสมทบเข้าสู่กองทุนกลาง เงินสมทบนี้ในบางประเภทนายจ้างจะต้องออกเงินสมทบด้วย และในบางกรณีรัฐบาลเป็นผู้เข้าร่วมออกเงินสมทบด้วย กองทุนนี้จะจ่ายให้แก่ประชาชนผู้ส่งเงินสมทบเมื่อประสบเคราะห์กรรมต่าง ๆ เช่น ในเรื่องการเจ็บป่วย การคลอดบุตร การประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน การว่างงาน ตลอดจนถึงชราภาพ

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2528 : 4-5) ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ วิธีการให้ประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (รายได้) แก่บุคคลผู้มีอาชีพบางประเภท และครอบครัว ในยามที่มีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น ซึ่งทำให้บุคคลเหล่านั้นไม่สามารถที่จะช่วยตัวเองได้ เช่น ยามว่างงาน เจ็บป่วย พิกัด ทุพพลภาพ ชราภาพ เป็นเหตุให้ขาดรายได้ โดยผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการนี้จะต้องเสียสละรายได้ของตนบางส่วนในระหว่างทำมาหากิน เก็บไว้ในเงินสมทบทุนส่วนกลาง ทำนองเดียวกับเงินสะสม เมื่อมีเหตุการณ์ดังกล่าวนั้นก็จะได้รับเงินประกันสังคม เป็นรายเดือนรายงวดแล้วแต่กรณี โดยไม่ต้องมีการสอบสวนว่ามีความจำเป็นหรือไม่ เพราะถือว่าเป็นสิทธิของผู้ประกัน

จำลอง ศรีประสาธน์ (2531 : 12) ได้อธิบายถึงการประกันสังคมว่า คือ มาตรการหนึ่งในการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคม เพื่อคุ้มครองป้องกันประชาชนที่มีรายได้ประจำมิให้ได้รับความเดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิต เมื่อต้องสูญเสียรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพ

โกวิทย์ บุรพพานินทร์ (2531 : 60-61) กล่าวถึงวิธีการดำเนินการมีลักษณะแนวทาง ดังนี้

1. การประกันสังคม เป็นวิธีออกเงินสมทบโดยฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง (โดยทั่วไป) และในบางครั้งรัฐบาลอาจเข้าไปมีส่วนร่วมในลักษณะช่วยเหลือ หรืออุดหนุนโดยใช้เงินของรัฐ
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคมนั้นถือเป็นลักษณะของการบังคับ โดยมีข้อยกเว้นไว้น้อยมาก
3. เงินสมทบที่จ่ายมานั้น จะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษนำไปช่วยเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่ได้กำหนด
4. ส่วนเกินของเงินสมทบจำนวนไปลงทุน เพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น
5. สิทธิของผู้เอาประกันมีอยู่ตามประวัติการจ่ายเงินสมทบ สิทธินี้ไม่จำเป็นต้องผ่านการทดสอบ หรือพิสูจน์ว่าผู้เอาประกันมีความต้องการหรือไม่
6. อัตราการจ่ายเงินสมทบ ปกติพิจารณาจากรายได้หรือมีเช่นนั้นก็พิจารณาจากสถานภาพของบุคคล

7. การประกันสังคมประเภทการเจ็บป่วยในงานปกติ นายจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว แต่ก็อาจเป็นไปได้ที่รัฐบาลเข้าไปอุดหนุน

อมร รักษาสัตย์ (2533 : 7) ระบุว่า การประกันสังคม หมายถึง การประกันภัยให้แก่ประชาชนในสังคมในวงกว้างกว่าการประกันภัยของภาคเอกชน ได้แก่ การที่รัฐบาลหนุนหลังหรือจัดการให้นายจ้าง ลูกจ้าง จัดระบบประกันในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงภัยแก่บรรดาผู้เกี่ยวข้อง การประกันสังคมจึงเป็นโครงการประเภทที่เกี่ยวกับการประกันสุขภาพ เพื่อการรักษาพยาบาลยามเจ็บไข้ การประกันรายได้เมื่อตกงาน การประกันรายได้อายมชราพ้นวัยทำงาน เป็นต้น การประกันเป็นเรื่องของผู้ที่ให้ประกันภัยกับผู้เอาประกัน ซึ่งโดยหลักการแล้วผู้เอาประกัน คือ ผู้ที่จะได้รับประโยชน์ภายหลังจากเกิดกรณีที่ตนประกันไว้

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2533 : 3) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ การทำให้สังคมมีความมั่นคง และทำให้ประชาชนมีความสุขโดยให้ได้รับความช่วยเหลือในยามที่เดือดร้อนจำเป็นเพื่อจะได้ไม่กลายเป็นภาระต่อสังคมตามหลักการที่จะก่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคม (Social Security) นั้น รัฐเองก็มีการรับผิดชอบที่จะต้องให้การช่วยเหลือแก่ผู้ประสบความเดือดร้อน จนไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในรูปของการประสาชงเคราะห์ และการสาธารณสุข ส่วนนายจ้างก็ต้องดูแลลูกจ้างที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน หรือการรักษาประโยชน์ให้นายจ้าง แต่การดำเนินการของรัฐมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ การดำเนินการของนายจ้างก็มีขอบเขตจำกัดเพียงที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเท่านั้น แม้นายจ้างบางรายจะตกลงกับลูกจ้างให้มีระบบเงินสะสม โดยทั้งนายจ้างและลูกจ้างจ่ายเงินสมทบเพื่อให้ลูกจ้างมีรายได้เลี้ยงชีพ เมื่อต้องพ้นจากการเป็นลูกจ้างประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับก็ยังเป็นประโยชน์ส่วนน้อยเมื่อเทียบกับความจำเป็นที่ลูกจ้างมีอยู่

บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2535 : 1) ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐบาลจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความมั่นคงและหลักประกันให้แก่ประชาชน โดยมีการเก็บเงินส่วนหนึ่งจากประชาชนที่มีรายได้นำมาสมทบพร้อมกัน เป็นกองทุนกลางเพื่อนำไปช่วยเหลือประชาชนในกรณีที่ประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุ เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ในกรณีตกงานและชราภาพ โดยปกติการประกันสังคมในขั้นต้นจะใช้บังคับแก่คนทำงานที่รับค่าจ้าง โดยคนงานและนายจ้างเป็นผู้ส่งมอบเงินสมทบ และรัฐบาลจะออกเงินสมทบอีกส่วนหนึ่ง

สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ (2534 : 1) ได้ให้ความหมายของการประกันสังคมว่า การประกันสังคมเป็นความพยายามในอันที่จะก่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคม (Social Security) โดยสมาชิกในสังคมจะมีหลักประกันในการที่จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีสวัสดิภาพและเป็นสุข

วิไลเดือน พรอนันต์ (2535 : 25) ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ ระบบที่ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล ได้เข้ามามีส่วนร่วมกันดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกจ้าง โดยทั้งสามฝ่ายเข้าร่วมส่งเงินสมทบเข้ากองทุนซึ่งมีลักษณะเป็นการออมทรัพย์ ทั้งนี้กองทุนจะมีการบริหารงานในรูปที่ทั้งสามฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วม ส่วนประกอบของการประกันอาจครอบคลุมไปถึงการคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร การเจ็บป่วย การพิการหรือทุพพลภาพ การชราภาพ การฌาปนกิจ และการว่างงาน แล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละประเทศ

อำพล สิงห์โกวิท (2537 : 5) เลขาธิการสำนักงานประกันสังคมคนแรกของไทย ได้อธิบายความหมายของการประกันสังคมว่า การที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า "กองทุนประกันสังคม" โดยมี นายจ้าง ลูกจ้าง และในบางโครงการมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรม หรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร วางงาน ชราภาพ เป็นต้น โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้หลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ทั้งนี้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

อุษา พาณิชปฐมพงศ์ (2537 : 19) การประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับความมั่นคงทางสังคม ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงในสังคม การประกันสังคมมีลักษณะของการป้องกันการขาดแคลนรายได้ และการทดแทนความสูญเสีย โดยมีหลักการคุ้มครองประชาชนให้ประชาชนช่วยตนเองด้วยการออม การเสียสละเพื่อส่วนรวม นอกจากนี้จะเป็นการเน้นลักษณะสังคมไม่มีลักษณะกำไรในด้านแรงงานและสนับสนุนแรงงานสัมพันธ์ ดังนั้นการประกันสังคมจึงเป็นรากฐานของความมั่นคงทางสังคม

ดวงพร โรจนพันธุ์ (2542 : 14) ได้สรุปว่า การประกันสังคมก็คือ การที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเอง ครอบครัว หรือผู้ที่อยู่ในสังคมเดียวกัน โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้มีรายได้ในสังคมด้วยการร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางเรียกว่า "กองทุนประกันสังคม" โดยมีลูกจ้าง นายจ้าง และในบางโครงการรัฐบาลก็มีส่วนร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย และกองทุนจะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ลูกจ้างผู้ส่งเงินสมทบเมื่อประสบเคราะห์กรรม หรือความเดือดร้อนอันทำให้เกิดการขาดรายได้ เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร วางงาน ชราภาพ เป็นต้น โดยที่รัฐบาลจะเข้ามาเป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการ การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้ความมั่นคง และเป็นหลักประกันทางสังคมแก่ลูกจ้างและบุคคลอื่นว่าในยามที่เขาเดือดร้อนและจำเป็น เขาเหล่านั้นจะได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลไม่ถูกทอดทิ้งจนเป็นภาระของสังคม นั่นเอง

อุดร ชัยวรการณ (2543 : 8) ได้สรุปว่า การประกันสังคม คือ โครงการบริหารทางสังคมในระยะยาวที่รัฐดำเนินการ เพื่อมุ่งหมายให้ความคุ้มครองป้องกันประชาชนมิให้ได้รับความเดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิตอันเป็นส่วนรวม และส่งเสริมให้ได้รับความสุขสมบูรณ์ตามควรแก่สภาพ มีหลักประกันร่วมกันโดยยึดหลักการที่จัดให้ประชาชนแต่ละคนช่วยตัวเอง ช่วยครอบครัว และช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลในสังคมด้วยการอดออมรายได้ประจำตามความสามารถของแต่ละบุคคลสะสมไว้ในกองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้างและรัฐบาลช่วยสมทบทุนเพื่อจ่ายให้สมาชิกที่ได้รับความเดือดร้อนในสังคม

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการประกันสังคม คือ โครงการที่รัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันแก่ลูกจ้างและครอบครัว ว่าเขาจะได้รับความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจในระดับหนึ่ง หากเขาต้องประสบกับภาวะการสูญเสียรายได้ โดยจะไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของเขาและเป็นภาระของสังคม

ด้วยการร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางเรียกว่า “กองทุนประกันสังคม” ระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม โดยมีลูกจ้าง นายจ้าง และในบางโครงการรัฐบาล ก็ร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย

1.2 ความเป็นมาของการประกันสังคม

ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1883 – 1889 รัฐบาลเยอรมันภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรี บิสมาร์ค (Bismarck) ได้นำระบบประกันสังคมมาใช้เป็นครั้งแรก ความจริงก่อนหน้านี้เยอรมันก็มีระบบการสร้างความมั่นคงที่แตกต่างไปจากประเทศยุโรปอื่น ๆ ที่นิยมสิทธิเศรษฐกิจเสรี ซึ่งยึดแนวปัจเจกชนเป็นใหญ่ และถือว่าการป้องกันแก้ไขความเสี่ยงภัยเป็นเรื่องของประชาชนแต่ละคนเอง แต่เยอรมันช่วงปี ค.ศ.1850 มีหลายรัฐที่บังคับให้ลูกจ้างจ่ายเงินสมทบให้กับกองทุนการเจ็บป่วย ฉะนั้นหลักการบังคับให้จ่ายเงินสมทบซึ่งเป็นหลักการของระบบประกันสังคมปัจจุบัน ได้มีใช้มาแล้วกว่า 140 ปี ในเยอรมัน

การจัดระบบประกันสังคมของเยอรมันนี้มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มิได้จัดทำพร้อมกันทีเดียวตั้งแต่แรก เช่น ค.ศ. 1883 ได้จัดการประกันเจ็บป่วย ปี ค.ศ. 1884 ได้จัดทำประกันการเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายจากการทำงาน ปี ค.ศ. 1889 ได้จัดทำประกันทุพพลภาพ และชราภาพ ทุกรูปแบบกำหนดให้ลูกจ้างในภาคอุตสาหกรรมต้องจ่ายเงินสมทบ ความหลากหลายของการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนก็เป็นอีกคุณลักษณะหนึ่งที่น่าสนใจ การจ่ายเงินสมทบหรือดูแลประโยชน์ทดแทนของเยอรมันในสมัยนั้นได้ตั้งนายจ้างและรัฐเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยในงานซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบของนายจ้าง ทางเยอรมันได้ให้สมาคมอุตสาหกรรมของนายจ้างเข้ามารับผิดชอบ ส่วนการประกันเรื่องบำนาญนั้นก็ให้รัฐเป็นผู้ออกเงินสมทบ อาจกล่าวได้ว่าประเทศเยอรมันได้เสนอรูปแบบการประกันสังคมเป็นประเทศแรก โดยปรับปรุงรูปแบบการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในแบบเก่า ๆ คือ การจัดตั้งสมาคมมาเป็นรูปแบบการบังคับให้ลูกจ้างจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน และเปลี่ยนแปลงจากการที่ให้นายจ้างรับผิดชอบในการจ่ายทดแทนต่อการเจ็บป่วยและประสบอันตรายของลูกจ้าง มาเป็นการจ่ายเงินสมทบโดยสมาคมอุตสาหกรรมของนายจ้าง และแก้ปัญหาการขาดแคลนรายได้ไม่สามารถจ่ายเงินสมทบระยะยาวในเรื่องบำนาญมาเป็นการให้รัฐเข้าไปดูแลช่วยเหลือ

การใช้ระบบประกันสังคมในประเทศเยอรมันนับว่าประสบผลสำเร็จ สามารถสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นในสังคมมากขึ้น สหราชอาณาจักรและประเทศในกลุ่มสแกนดิเนเวียจึงนำระบบประกันสังคมของเยอรมันมาปรับปรุงใช้กับประเทศของตน

หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ประเทศอื่น ๆ ในยุโรปได้นำระบบประกันสังคมไปใช้อย่างแพร่หลายในทวีปอเมริกา ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศแรกที่เริ่มใช้ระบบประกันสังคมในสมัยของประธานาธิบดีแฟรงคลิน ดี รูสเวลท์ เมื่อ พ.ศ.2478 ต่อมาจึงได้แพร่หลายสู่ประเทศอื่น ๆ ในทวีปอเมริกา เช่น แคนาดา เม็กซิโก บราซิล ส่วนทวีปออสเตรเลีย ทั้งประเทศออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ได้พัฒนาระบบประกันสังคมจนมีความก้าวหน้าทัดเทียมประเทศในยุโรปและอเมริกา สำหรับทวีปแอฟริกามีการใช้ระบบประกันสังคมในหลายประเทศ เช่น คองโก ตูนิเซีย โมร็อกโก และประเทศในกลุ่มตะวันออกกลาง (ชนม์ยีน ภูมิ. 2540 : 15 - 16)

สำหรับทวีปเอเชีย ญี่ปุ่นถือเป็นประเทศแรกๆ ที่จัดให้มีกฎหมายประกันสังคม เมื่อ พ.ศ. 2454 ส่วนประเทศอื่น ๆ ได้เริ่มนำระบบประกันสังคมมาใช้ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ปัจจุบันแม้การประกันสังคมของประเทศต่าง ๆ ในเอเชียจะพัฒนาก้าวหน้าไปมาก แต่ยังไม่เท่าเทียมกันทุกประเทศ เนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่แตกต่างกัน ประเทศในเอเชียที่มีระบบประกันสังคมที่สมบูรณ์แบบแล้ว ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น และอิสราเอล ประเทศที่กำลังพัฒนาการประกันสังคมให้ก้าวหน้า ได้แก่ ประเทศอินเดีย จีน ไต้หวัน อิหร่าน เมียนมาร์ อิรัก อิหร่าน ฟิลิปปินส์ ปากีสถาน เลบานอน มาเลเซีย อินโดนีเซีย เกาหลีใต้ และไทย เป็นต้น (สมชาย วัฒนา. 2539 : 12)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่ 141 ของโลก และเป็นประเทศที่ 18 ในเอเชีย ที่นำระบบประกันสังคมมาใช้อย่างจริงจัง สำนักงานประกันสังคมได้เข้าเป็นสมาชิกของสมาคมประกันสังคมระหว่างประเทศ (International Social Security Association – ISSA) เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2538 และเป็นหนึ่งในประเทศผู้ริเริ่มแนวคิดการจัดตั้งสมาคมประกันสังคมอาเซียน (ASEAN Social Security Association – ASSA) เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันพัฒนาระบบประกันสังคมในระดับภูมิภาคให้มีความมั่นคงมากขึ้น (บัญญัติ ศิริปรีชา. 2541 : 12)

1.3 การประกันสังคมในประเทศไทย

แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมในประเทศไทยได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2495 รัฐบาลซึ่งมีจอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีนโยบายที่จะให้หลักประกันความมั่นคงทางสังคมแก่ประชาชน จึงได้แต่งตั้ง “คณะกรรมการสังคมสงเคราะห์” ขึ้น โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และมีกรรมการอื่นอีก 11 คน คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่พิจารณาวิธีการให้ความช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับด้านสวัสดิการทางสังคม นอกจากนั้นยังมีบทบาทในการผลักดันให้รัฐบาลเสนอร่างกฎหมายประกันสังคมต่อรัฐสภาจนประสบความสำเร็จ กล่าวคือ ได้มีการตราเป็นพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 และได้มีการจัดตั้ง “กรมประกันสังคม” ขึ้นในสังกัดกระทรวงการคลัง เพื่อบริหารระบบประกันสังคมของประเทศไทยด้วย

อย่างไรก็ตาม การประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 ก็มีได้นำมาดำเนินการในทางปฏิบัติ เพราะไม่มีการตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ เนื่องจากได้มีเสียงคัดค้านจากประชาชน และสื่อมวลชนต่าง ๆ อย่างมากมาย เนื่องจากความไม่เข้าใจถึงผลดีของระบบการประกันสังคม เช่น ประชาชนไม่แน่ใจว่าตนจะได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงจากการประกันสังคม นายจ้างก็ไม่ต้องการที่จะจ่ายเงินสมทบด้วยเกรงว่าจะทำให้ต้องเพิ่มทุนในกิจการของตน บริษัทประกันภัยหรือประกันชีวิตต่าง ๆ ก็ไม่เห็นด้วย เพราะอาจต้องเสียผลประโยชน์ที่เคยได้ จึงพยายามขัดขวางมิให้มีการนำระบบประกันสังคมมาใช้ เป็นต้น นายกรัฐมนตรีในสมัยนั้นจึงได้มีคำสั่งระงับการใช้บังคับการประกันสังคมไว้ก่อนโดยไม่มีกำหนดว่าจะนำมาใช้บังคับเมื่อใด ภายหลังเกิดรัฐประหารล้มรัฐบาลของจอมพล ป.พิบูลสงคราม รัฐบาลที่จัดตั้งขึ้นภายหลังได้มีคำสั่งให้ยุบกรมการประกันสังคมที่จัดตั้งขึ้นในสังกัดกระทรวงการคลังเป็นกองความมั่นคงแห่งสังคม โดยให้โอนไปสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่พิจารณา

ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 และเตรียมงานต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะดำเนินงานประกันสังคมต่อไป

ต่อมาในสมัยของรัฐบาลจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยได้เสนอให้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันสังคม ซึ่งคณะรัฐมนตรีก็เห็นชอบด้วย คณะกรรมการชุดนี้จึงถูกแต่งตั้งขึ้นให้มีอำนาจหน้าที่นำพระราชบัญญัติประกันสังคมไปพิจารณาและเสนอร่างใหม่ต่อคณะรัฐมนตรี คณะกรรมการดังกล่าวได้พิจารณาเสร็จสิ้นแล้วและเสนอร่างพระราชบัญญัติประกันสังคมฉบับใหม่ต่อคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2507 คณะรัฐมนตรีพิจารณาแล้วมีมติให้สภาวิจัยแห่งชาติศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระบบประกันสังคม และเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา ซึ่งสภาวิจัยแห่งชาติก็ได้ทำรายงานเสนอรัฐบาลแยกเป็น 2 ประเด็น คือ

1. เห็นสมควรให้คงใช้บังคับระบบประกันสังคมไว้ก่อน เพราะประชาชนที่ยากจนจะต้องได้รับความเดือดร้อนจากการต้องจ่ายเงินสมทบ และนายจ้างที่จะต้องจ่ายเงินสมทบเป็น 2 เท่าของลูกจ้างก็จะไปเพิ่มต้นทุนการผลิต และทำให้ต้องปรับราคาสินค้าสูงขึ้น อันมีผลกระทบทำให้ประชาชนต้องเดือดร้อนโดยทั่วไปด้วย

2. ถ้ารัฐบาลเห็นว่าน่าจะใช้ระบบการประกันสังคม ก็ควรเริ่มด้วยการทดลองใช้วิธีสมัครใจ รัฐบาลจึงมีมติเห็นสมควรให้คงใช้ระบบประกันสังคมไว้ก่อน

จนกระทั่งปลายปี พ.ศ. 2510 กรมประชาสงเคราะห์ได้เสนอให้รัฐบาลทบทวนเรื่องการประกันสังคมอีกครั้ง รัฐบาลจึงได้ตั้งคณะกรรมการเตรียมการประกันสังคมขึ้นเพื่อพิจารณาแก้ไขร่างพระราชบัญญัติประกันสังคมบางมาตรา ระหว่างนั้นได้เกิดการปฏิวัติขึ้นก่อน คณะกรรมการดังกล่าวจึงได้เสนอร่างแก้ไขพระราชบัญญัติฯ ต่อหัวหน้าคณะปฏิวัติเพื่อพิจารณาเมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2515 แต่หัวหน้าคณะปฏิวัติได้สั่งให้รื้อเรื่องไว้ก่อน ต่อมาบรรดานักวิชาการได้เสนอให้นำระบบกองทุนเงินทดแทนเข้าไว้ในกฎหมายแรงงาน ฉบับที่ 2 ซึ่งขณะนั้นเป็นการเตรียมร่างเพื่อใช้กฎหมายแรงงานฉบับแรกที่ถูกยกเลิกไปเมื่อ 15 ปีก่อน และในที่สุดคณะปฏิวัติได้ออกประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2515 กำหนดให้มีกองทุนเงินทดแทนเพื่อจ่ายเงินทดแทนลูกจ้างในกรณีที่ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นประเภทหนึ่งของระบบการประกันสังคม โดยได้จัดตั้งสำนักงานกองทุนเงินทดแทนขึ้นเป็นหน่วยงานระดับกองสังกัดกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบในการบริหารงานดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2517

ในปี พ.ศ. 2518 รัฐบาลได้นำเรื่องการประกันสังคมขึ้นมาพิจารณาอีกครั้งตามข้อเสนอของกรมประชาสงเคราะห์ มีการจัดตั้งคณะกรรมการเตรียมการประกันสังคมขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยมีอธิบดีกรมประชาสงเคราะห์เป็นประธาน คณะกรรมการชุดนี้ได้ผลักดันให้รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของระบบประกันสังคม และขยายขอบเขตออกไปในประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน โดยได้จัดสัมมนาไตรภาคีขึ้นในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2520 และเดือนเมษายน พ.ศ. 2521 คณะกรรมการดังกล่าวได้นำผลสรุปต่อรัฐบาล พร้อมร่างพระราชบัญญัติประกันสังคมที่แก้ไขใหม่ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2522 คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2522

ให้รอไว้เสนอรัฐบาลชุดต่อไป ซึ่งรัฐบาลชุดต่อมาที่มี พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรี ก็ได้รับหลักการในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2523

ในปี พ.ศ. 2524 ซึ่งมีพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเตรียมการประกันสังคม โดยมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน และมีคณะอนุกรรมการ 4 คณะ ประกอบด้วย ด้านการแพทย์ กฎหมาย การเงิน และการบริหาร เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 คณะกรรมการชุดนี้ได้สรุปผลเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการประกันสังคมเริ่มดำเนินการกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ใน 10 จังหวัด โดยมีการเก็บเงินสมทบในอัตราร้อยละ 1.5 ของรายได้ลูกจ้าง และให้สำนักงานประกันสังคมอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการประกันสังคม ดังประกอบด้วย ไตรภาคีเป็นผู้บริหาร สำหรับกิจการที่นายจ้างจัดสวัสดิการดีกว่ากฎหมายได้กำหนดไว้ให้มีสิทธิคงเดิม ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติรับหลักการที่เสนอในเดือนกันยายน พ.ศ. 2525 แต่ให้คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการพิจารณารายละเอียดอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งทางคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการมีความเห็นว่า ควรขยายงานกองทุนเงินทดแทนออกไปให้ทั่วถึงทุกจังหวัดก่อน เพื่อเป็นการวางรากฐานเกี่ยวกับการประกันสังคม ความเห็นนี้ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้มีการขยายกองทุนเงินทดแทนออกไปทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2528

ช่วงระหว่างที่ยังไม่มีการประกาศใช้กฎหมายประกันสังคมนี้ ทางกระทรวงการคลังได้พยายามส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้น โดยออกกฎกระทรวง ฉบับที่ 162 เกี่ยวกับกองทุนเลี้ยงชีพ บังคับใช้ในวันที่ 1 มกราคม 2527 ทั้งนี้เพื่อนายจ้างและลูกจ้างได้รับเงินจำนวนหนึ่งเมื่อลาออกจากงาน ซึ่งต่อมาคณะรัฐมนตรีก็ได้เสนอเป็นร่างกฎหมายเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎร และได้มีประกาศใช้บังคับเป็นกฎหมายในรูปพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 ในขณะเดียวกันกระทรวงมหาดไทยก็ได้เสนอคณะรัฐมนตรีให้พิจารณาออกกฎหมายประกันสังคมด้วย ซึ่งคณะรัฐมนตรีก็รับหลักการโดยร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม และส่งให้คณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณา คณะกรรมการกฤษฎีกาได้ตรวจพิจารณาแล้วได้เปลี่ยนชื่อพระราชบัญญัติประกันสังคมเป็นร่างพระราชบัญญัติกองทุนสวัสดิการแรงงาน แล้วเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2531 และให้นำเสนอเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎร ซึ่งสภาผู้แทนราษฎรได้พิจารณาร่างกฎหมายนี้ เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2532 พร้อมกับร่างกฎหมายที่เกี่ยวกับการประกันสังคม ซึ่งเสนอโดยพรรคการเมืองอื่นอีก 5 ฉบับ ต่อมาที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรได้เห็นชอบหลักการให้ร่างกฎหมายทั้ง 6 ฉบับพิจารณาร่วมกัน โดยตั้งคณะกรรมการวิสามัญของสภาผู้แทนราษฎรขึ้นพิจารณา คณะกรรมการดังกล่าวได้ประสานแนวคิดและหลักการของร่างกฎหมายเหล่านั้น แล้วให้ชื่อว่า “พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533” ต่อมาสภาผู้แทนราษฎร มีมติรับรองวาระที่ 3 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2532 แต่เมื่อร่างกฎหมายนี้เข้าสู่การพิจารณาของวุฒิสภาในวาระที่ 2 ได้มีการแก้ไขจนเนื้อหาแตกต่างไปจากเดิมมาก จึงต้องตั้งกรรมาธิการร่วม 2 สภาขึ้นพิจารณา และได้มีมติให้เป็นไปตามร่างกฎหมายของสภาผู้แทนราษฎร แต่วุฒิสภาได้มีมติไม่รับร่างกฎหมายนั้นด้วยคะแนนเสียง 105 ต่อ 56 อย่างไรก็ตาม สภาผู้แทนราษฎรได้มีมติรับรองและยืนยันผ่านร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม ด้วยคะแนนเสียง 330 ต่อ 0

เป็นเอกฉันท์ เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 เป็นกฎหมายที่เรียกว่า “พระราชบัญญัติ พ.ศ. 2533” และให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 เป็นต้นไป

โดยในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 นี้ ได้กำหนดให้มีการจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด 7 กรณีด้วยกัน คือ

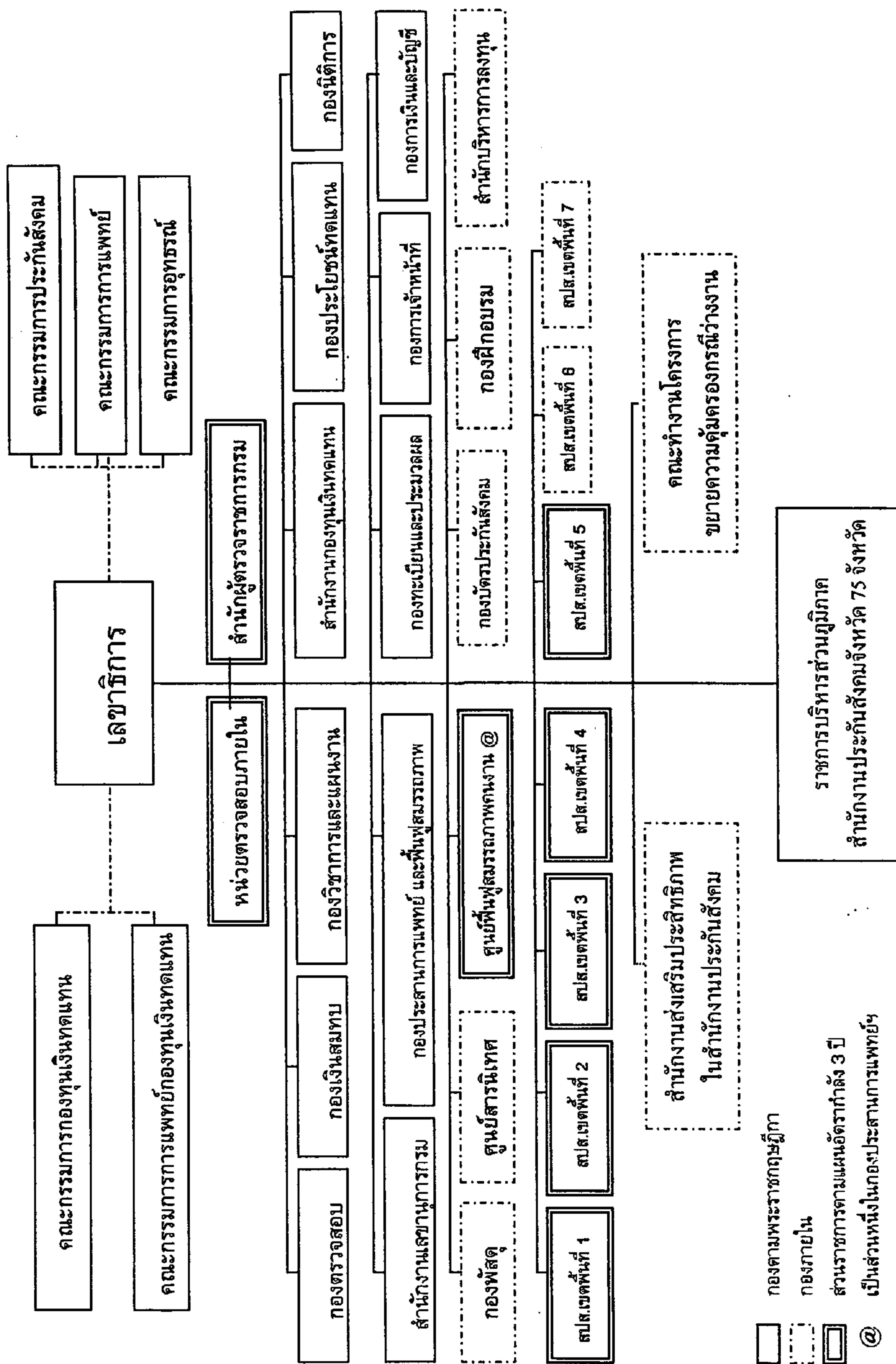
1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน
2. กรณีคลอดบุตร
3. กรณีทุพพลภาพ
4. กรณีตาย
5. กรณีสงเคราะห์บุตร
6. กรณีชราภาพ
7. กรณีว่างงาน

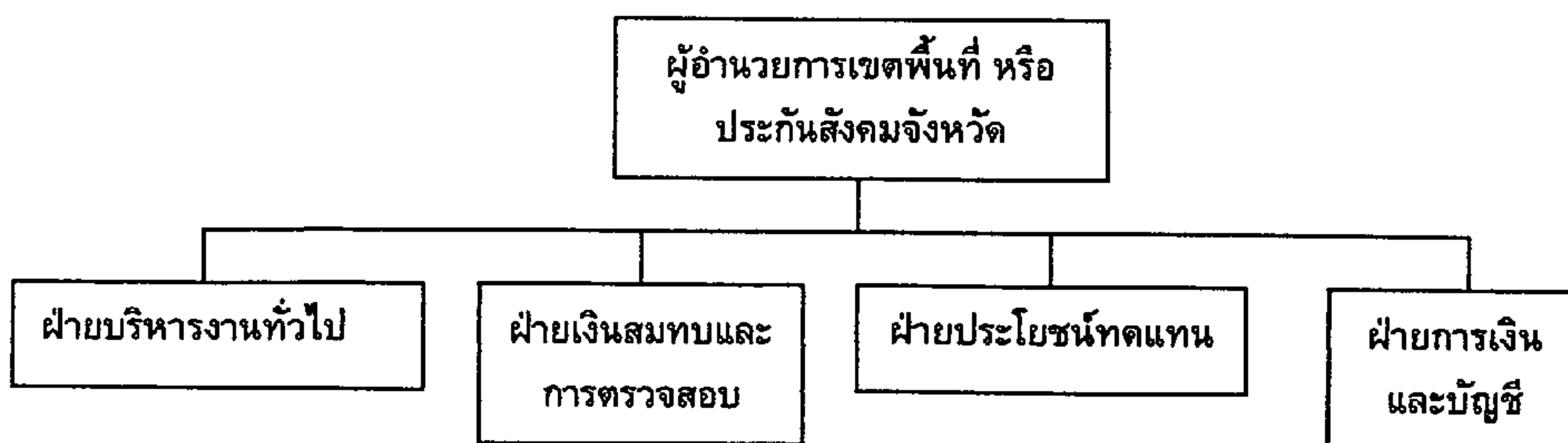
การจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณีนี้ ใน 4 กรณีแรกให้เริ่มดำเนินการทันที และจากการดำเนินงานที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคอย่างมากมายทั้งในด้านตัวบทกฎหมายและทางปฏิบัติ อันเป็นผลให้มีการแก้ไขกฎหมายประกันสังคม ฉบับที่ 2 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2538 ต่อมาได้ขยายประโยชน์ทดแทนเพิ่มอีก 2 กรณี คือ กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ โดยเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2540 ส่วนกรณีว่างงานจะดำเนินการในระยะต่อไป

1.4 อำนาจหน้าที่และโครงสร้างของสำนักงานประกันสังคม

1.4.1 อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม สรุปได้ดังนี้

- (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานในส่วนที่เกี่ยวกับเงินทดแทนและกองทุนเงินทดแทนและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (2) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินและบัญชีกองทุนเงินทดแทนและประกันสังคม
- (3) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง การออกหนังสือสำคัญแสดงการขึ้นทะเบียนให้แก่ นายจ้าง และการออกบัตรประกันสังคมให้แก่ผู้ประกันตน
- (4) ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาจ่ายเงินทดแทน และประโยชน์ทดแทนแก่ ลูกจ้างและผู้ประกันตน
- (5) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานการแพทย์ และฟื้นฟูสมรรถภาพของลูกจ้างและผู้ประกันตน เพื่อให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม
- (6) พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการคุ้มครองแรงงานในส่วนที่เกี่ยวกับเงินทดแทนและกองทุนเงินทดแทน และด้านการประกันสังคม จัดทำและประสานการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวงฯ รวมทั้งเร่งรัดติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด
- (7) ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคม
- (8) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย





ภาพประกอบ 2 โครงสร้างของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด

1.4.2 โครงสร้างของสำนักงานประกันสังคม สรุปได้ดังนี้

(1) สำนักงานเลขานุการกรม

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป งานด้านบุคลากร การพัสดุ การขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน
- ฝ่ายช่วยอำนวยการและประสานราชการ ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานการบริหารราชการของสำนักงานประกันสังคมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินการเกี่ยวกับงานประชุม ประชุมกระทรวง ประชุมรัฐสภา ประชุมคณะรัฐมนตรี งานด้านพิธีการ งานด้านการกุศล งานการนัดหมาย จัดทำรายละเอียดการขอตั้งงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์ การบริการโสตทัศนูปกรณ์ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม การวางแผนการผลิตและพัฒนาสื่อประเภทต่าง ๆ
- ฝ่ายคลัง ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงินและงานการบัญชี งานงบประมาณ งานพัสดุ และยานพาหนะ

(2) กองการเจ้าหน้าที่

- ฝ่ายอัตรากำลังและระบบงาน ดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้าง และระบบงาน
- ฝ่ายบรรจุแต่งตั้งและทะเบียนประวัติ ดำเนินการเกี่ยวกับการบรรจุแต่งตั้ง การจัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการและลูกจ้าง
- ฝ่ายวินัยและสวัสดิการ ดำเนินการเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยและการจัด สวัสดิการแก่ข้าราชการ ลูกจ้าง
- ฝ่ายพัฒนาบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
- งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานรับ-ส่งหนังสือราชการ และงานธุรการทั่วไป

(3) กองการเงินและบัญชีกองทุน

- ฝ่ายการเงินกองทุน ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเงิน ตรวจสอบ และออกใบเสร็จรับเงิน งานจ่ายเงิน และโอนเงินกองทุนประกันสังคม
- ฝ่ายบัญชีและตรวจสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการวางระบบบัญชี ศึกษาและวิเคราะห์ระบบบัญชี และตรวจแนะนำการปฏิบัติงานด้านบัญชี รายงานผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของกองทุนประกันสังคม
- ฝ่ายบริหารเงินกองทุน ดำเนินงานเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์สภาวะเศรษฐกิจ และทิศทางของตลาดเงินและตลาดทุน วิเคราะห์งบการเงิน ประเมินฐานะการเงินของกองทุนประกันสังคม
- งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับธุรการและงานการประชุม ควบคุมเอกสารแบบพิมพ์ และสมุดบัญชีต่าง ๆ จัดเก็บเอกสาร

(4) กองเงินสมทบ

- ฝ่ายบันทึกข้อมูลเงินสมทบ ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาแนวทางในการจัดเตรียมระบบคอมพิวเตอร์ การบันทึกข้อมูลเงินสมทบ วางระบบแนวปฏิบัติในการรับและจัดเก็บเอกสาร วางระบบการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ควบคุม กำกับดูแลการบันทึกข้อมูล
- ฝ่ายตรวจสอบเงินสมทบ ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบแบบรายการ แสดงการส่งเงินสมทบ วางระบบการตรวจสอบเอกสาร พิจารณากำหนดรูปแบบรายงานการตรวจสอบการนำส่งเงินสมทบของนายจ้างและตรวจบัญชีนายจ้าง
- ฝ่ายพัฒนาระบบการเร่งรัดหนี้สิน ดำเนินการเกี่ยวกับการติดตามเร่งรัดหนี้สิน ควบคุมและตรวจสอบการขออนุมัติตัดหนี้สูญ ศึกษาวิเคราะห์ปัญหา พัฒนาระบบการจัดเก็บเงินสมทบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จัดเก็บเงินสมทบจากฝ่ายรัฐบาล
- ฝ่ายผู้ประกันตนโดยสมัครใจ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดวางระบบการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนโดยสมัครใจ จัดเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล และแนวทางปฏิบัติเพื่อการปฏิบัติงาน
- งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานงบประมาณ งานคลัง และงานพัสดุ

(5) กองตรวจสอบ

- กลุ่มงานตรวจสอบส่วนกลาง ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบสถานประกอบการในส่วนกลาง ให้มีการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย
- กลุ่มงานตรวจสอบส่วนภูมิภาค ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบสถานประกอบการในส่วนภูมิภาค ให้มีการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย
- งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ งานข้อมูลและประสานการตรวจสอบการวิเคราะห์ และจัดทำรายงานผล

(6) กองทะเบียนและประมวลผล

- ฝ่ายทะเบียนนายจ้าง ดำเนินการเกี่ยวกับการกำกับและควบคุมทะเบียนนายจ้างทั่วประเทศ เลขที่บัญชีนายจ้าง การขึ้นทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตน และการจัดทำคู่มือทางวิชาการ
- ฝ่ายทะเบียนผู้ประกันตน ดำเนินการเกี่ยวกับการกำกับและควบคุมทะเบียน ผู้ประกันตนทั่วประเทศ การตรวจสอบทะเบียนผู้ประกันตน การจัดเก็บสถิติข้อมูล และการจัดทำคู่มือทางวิชาการ
- ฝ่ายบันทึกข้อมูลและบัตรประกันสังคม ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและออกบัตรประกันสังคมของผู้ประกันตน การออกใบแทน การจัดทำทะเบียนบัตรประกันสังคม
- ฝ่ายปฏิบัติการประมวลผล ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์และซ่อมบำรุงระบบสื่อสารข้อมูล ออกแบบการสื่อสารข้อมูล วางระบบการสื่อสารข้อมูล ศึกษาค้นคว้าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านการสื่อสารข้อมูล
- ฝ่ายพัฒนาและระบบงานคอมพิวเตอร์ ดำเนินการเกี่ยวกับงานฐานข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ รวมถึงพัฒนาปรับปรุงบำรุงรักษาฐานข้อมูล และพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ประมวลผล สื่อ จัดทำและพัฒนาระบบสารสนเทศ
- งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ และงานธุรการทั่วไป

(7) กองนิติการ

- ฝ่ายคดี ดำเนินการเกี่ยวกับการดำเนินคดีแพ่ง คดีอาญา ฟ้องคดี และแก้ต่างคดีเกี่ยวกับกฎหมายเงินสมทบ วิเคราะห์แนวคำพิพากษา และการสอบสวนหาผู้รับผิดชอบในทางแพ่ง
- ฝ่ายยึดอายัดทรัพย์สิน ดำเนินการเกี่ยวกับการติดตามและเร่งรัดหนี้ นายจ้างที่ค้างชำระเงินสมทบหรือเงินเพิ่มตามกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทน ดำเนินการยึดอายัดและขายทอดตลาดทรัพย์สิน
- ฝ่ายกฎหมาย ดำเนินการเกี่ยวกับงานยกร่าง แก้ไข ปรับปรุงกฎหมายระเบียบ คำสั่ง เผยแพร่ข้อกฎหมาย ตอบข้อหารือ ศึกษาวิเคราะห์กฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
- ฝ่ายพิจารณาอุทธรณ์ ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาคำร้องอุทธรณ์ จัดประชุมคณะกรรมการอุทธรณ์ พิจารณาวินิจฉัย กลับกรองคำอุทธรณ์เสนอต่อคณะกรรมการอุทธรณ์ วิเคราะห์และเผยแพร่คำวินิจฉัยของคณะกรรมการอุทธรณ์
- งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานสารบรรณ การเงินและบัญชี งานบุคคล งานงบประมาณ งานธุรการอื่น

(8) กองประสานการแพทย์และฟื้นฟูสมรรถภาพ

- ฝ่ายมาตรฐานการแพทย์ ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และอัตราประโยชน์ทดแทนทางการแพทย์ กำกับดูแลตรวจสอบการเป็นผู้ทุพพลภาพ การกำหนดมาตรฐานและระบบบริการทางการแพทย์

- ฝ่ายตรวจสอบสถานพยาบาล ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจรับรองมาตรฐาน การตรวจสอบคุณภาพ การประสานงาน การตรวจเยี่ยม การนิเทศงาน และการคำนวณการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์แบบเหมาจ่ายในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม
- ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพและบริการทางการแพทย์ ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์ วิจัยเกี่ยวกับการป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพ และส่งเสริมการบริการทางการแพทย์ในระบบประกันสังคม
- ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานของลูกจ้างและผู้ประกันตน โดยการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์และด้านอาชีพ การประเมินสมรรถภาพและแนะแนว และการส่งเสริมการจ้างงาน
- งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานคลัง งานงบประมาณ และงานธุรการทั่วไป

(9) กองประโยชน์ทดแทน

- ฝ่ายมาตรฐานประโยชน์ทดแทน ดำเนินการเกี่ยวกับการวิเคราะห์การกำหนดแนวทางปฏิบัติการจ่ายประโยชน์ทดแทน งานตรวจแนะนำการพิจารณาสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน ปรับปรุงพัฒนาระบบสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน และการสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่สถานพยาบาล
- ฝ่ายพัฒนาประโยชน์ทดแทน ดำเนินการเกี่ยวกับการวิเคราะห์สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน วางแผนการจ่ายประโยชน์ทดแทน ศึกษาวิเคราะห์ปรับปรุงอัตราประโยชน์ทดแทน การกำหนดและปรับปรุงแบบพิมพ์ที่ใช้ในการจ่ายประโยชน์ทดแทน
- งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานรับ – ส่ง ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ

(10) กองวิชาการและแผนงาน

- ฝ่ายนโยบายและแผน ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาเสนอแนะกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานด้านการประกันสังคม วิเคราะห์แผนงาน โครงการ จัดทำและประสานการจัดทำแผนงาน จัดทำและวิเคราะห์กรอบวงเงินงบประมาณ ติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานตามแผนและโครงการ
- ฝ่ายสถิติและรายงาน ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลสถิติด้านประกันสังคม ประสานและจัดเก็บข้อมูลอื่น ๆ ศึกษาค้นคว้าเทคนิคพัฒนาระบบข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ วางแผนและจัดทำสถิติ
- ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำโครงการขอรับความช่วยเหลือจากต่างประเทศ ติดตามประเมินผล ศึกษา ติดต่อประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศ
- ฝ่ายคณะกรรมการประกันสังคม ดำเนินการเกี่ยวกับศึกษารวบรวมข้อเท็จจริง วิเคราะห์ และสรุปเสนอคณะกรรมการประกันสังคม เกี่ยวกับการวางนโยบายและมาตรการในการดำเนินงานประกันสังคม

- กลุ่มงานวิจัย ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน จัดทำโครงการสำรวจการวิจัยด้านการประกันสังคม วิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล ศึกษาวิเคราะห์และวิจัยสภาพปัญหาด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งมีผลกระทบต่องานประกันสังคม และงานห้องสมุดกลางของสำนักงานประกันสังคม

- งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานรับ - ส่ง ร่างโต้ตอบหนังสือและเอกสารทางราชการ งานค้นจัดเก็บเอกสาร และงานธุรการอื่น

(11)สำนักงานกองทุนเงินทดแทน

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ และงานธุรการทั่วไป เช่น งานรับ - ส่งหนังสือราชการ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบบริหารกองทุนเงินทดแทน

- ฝ่ายกำหนดอัตราเงินสมทบ ดำเนินการกำหนดอัตราเงินสมทบ

- ฝ่ายวิชาการกองทุน ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำโครงการศึกษาวิเคราะห์ วิจัย จัดทำแผนปฏิบัติการติดตามประเมินผล งานพัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทน วางแผนงานและโครงการ

- ฝ่ายพัฒนาระบบเงินสมทบ ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์ รวบรวม สรุปข้อมูลการเรียกเก็บเงินสมทบเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติ การตรวจสอบการกำหนดรหัสประเภทกิจการของนายจ้างที่รับขึ้นทะเบียนทั่วประเทศ

- ฝ่ายพัฒนาระบบเงินทดแทน ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์ ปัญหาด้านการวินิจฉัยสั่งจ่ายเงินทดแทน พัฒนาระบบ และกำหนดแนวปฏิบัติด้านเงินทดแทน

- ฝ่ายอุทธรณ์ ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน คณะกรรมการการแพทย์ และคณะอนุกรรมการ งานรับเรื่องอุทธรณ์เกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน

- ฝ่ายบัญชีและตรวจสอบงบการเงิน ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบการเงินประจำเดือน จัดทำงบการเงินรวมกองทุนประจำปี ศึกษา สรุปปัญหาเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ด้านบัญชี และศึกษาการนำเงินกองทุนไปจัดหาผลประโยชน์

- ฝ่ายตรวจสอบบัญชีนายจ้าง ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี ค่าจ้างของนายจ้างที่ขึ้นทะเบียนกองทุนเงินทดแทนแล้ว

(12)สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ (กรุงเทพมหานคร)

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ และงานธุรการทั่วไป

- ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับงานขึ้นทะเบียน นายจ้าง ลูกจ้าง การเรียกเก็บเงินสมทบ การตรวจสอบสถานประกอบการ งานทะเบียน และงานประสานการแพทย์

- ฝ่ายประโยชน์ทดแทน ดำเนินการเกี่ยวกับงานรับแจ้ง งานสั่งจ่าย ประโยชน์ทดแทน ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ตามกฎหมาย งานสถิติข้อมูลและการรับสมัครและ ส่งตัวลูกจ้างและผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพ

- ฝ่ายการเงินและบัญชี ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเงินสมทบ การจ่ายประโยชน์ทดแทน การจัดทำบัญชี การจัดทำงบการเงิน

(13)สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเงิน และบัญชี และงานธุรการอื่น ๆ

- ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการรับขึ้นทะเบียน การเรียกเก็บเงินสมทบ การตรวจสอบสถานประกอบการ งานทะเบียนและประสานการแพทย์

- ฝ่ายประโยชน์ทดแทน ดำเนินการเกี่ยวกับการรับแจ้ง การวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน และดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ตามกฎหมาย งานสถิติข้อมูลและการรับสมัคร และส่งตัวลูกจ้างและผู้ประกันตนเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ

- ฝ่ายการเงินและบัญชี ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเงินสมทบ การจ่ายประโยชน์ทดแทน การเงินและบัญชีกองทุน

(14)สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา

- ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการรับขึ้นทะเบียน การเรียกเก็บเงินสมทบ การตรวจสอบสถานประกอบการ งานทะเบียนและประสานการแพทย์

- ฝ่ายประโยชน์ทดแทน ดำเนินการเกี่ยวกับการรับแจ้ง การวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน และดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ตามกฎหมาย งานสถิติข้อมูลและการรับสมัคร และส่งตัวลูกจ้างและผู้ประกันตนเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ

- ฝ่ายการเงินและบัญชี ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเงินสมทบ การจ่ายประโยชน์ทดแทน การเงินและบัญชีกองทุน

- งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานรับ - ส่ง ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ดำเนินงานเกี่ยวกับงานขึ้นทะเบียนนายจ้างลูกจ้าง การเรียกเก็บเงินสมทบ การตรวจสอบสถานประกอบการ งานทะเบียน และงานประสานการแพทย์ โดยมีวิธีการดำเนินงานสรุปได้ดังนี้

1. ดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง

2. ดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม กำหนดให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตน ออกเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย ที่มีสาเหตุเนื่องมาจากการทำงาน กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ

3. ดำเนินการรับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนโดยสมัครใจ

4. ดำเนินการตรวจสอบสถานประกอบการ โดยจะต้องปฏิบัติตามดังต่อไปนี้

4.1 ตรวจเยี่ยมนายจ้าง ลูกจ้าง ตามสถานประกอบการของนายจ้างหรือสถานที่ทำงานของลูกจ้าง เพื่อแนะนำและดำเนินการให้นายจ้างปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

4.2 สอบถามและบันทึกถ้อยคำข้อเท็จจริงจากนายจ้างหรือผู้แทน และลูกจ้างเกี่ยวกับประเภทกิจการ จำนวนลูกจ้าง สภาพการจ้าง ลักษณะงานและการจ่ายค่าจ้าง ตลอดจนข้อเท็จจริงอื่น ๆ เพื่อประโยชน์แก่การตรวจสอบและดำเนินการให้นายจ้างได้ขึ้นทะเบียนและนำส่งเงินสมทบทั้ง 2 กองทุนอย่างถูกต้อง

4.3 ตรวจสอบเอกสารทะเบียนต่าง ๆ และเอกสารทางการเงินและบัญชีที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารแสดงการจดทะเบียน หรือขึ้นทะเบียนต่าง ๆ เอกสารเกี่ยวกับนายจ้าง การลงเวลาทำงาน การจ่ายค่าจ้าง การจ่ายเงินสมทบ ทะเบียนลูกจ้าง ทะเบียนผู้ประกันตน เอกสารแสดงการชำระภาษี และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้นายจ้างได้ขึ้นทะเบียนและนำส่งเงินสมทบทั้ง 2 กองทุนอย่างถูกต้อง

4.4 แนะนำนายจ้าง ลูกจ้าง ให้ทราบแนวปฏิบัติในการขึ้นทะเบียน การนำส่งเงินสมทบ การขอบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลและบัตรประกันสังคม ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการขอรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การขอรับเงินทดแทนและการใช้บริการทางการแพทย์

4.5 รวบรวมหลักฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับกรณีกระทำผิดเมื่อตรวจสอบพบว่า มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อส่งดำเนินคดี

4.6 ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

5. รับผิดชอบงานทะเบียน โดยจะต้องบันทึกทะเบียนสถานประกอบการ ทะเบียนผู้ประกันตน และรับแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบ เพื่อบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ตรงกับฐานข้อมูล

6. ประสานงานเกี่ยวกับการออกบัตรประกันสังคม และการแก้ไขบัตรประกันสังคม

7. ดำเนินการตรวจสอบสิทธิของผู้ประกันตนเพื่อออกบัตรรับรองสิทธิการรักษา

8. รับผิดชอบงานประสานการแพทย์ โดยประสานงานกับสถานพยาบาลที่อยู่ในโครงการประกันสังคม

3. เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับเทคนิคเดลฟาย

3.1 ประวัติความเป็นมา

เทคนิคเดลฟายมีแนวความคิดพื้นฐานมาจากสุภาษิตที่ว่า “หลายหัวดีกว่าหัวเดียว” นั่นคือในการตัดสินใจเรื่องใดก็ตาม ความคิดเห็นที่ได้ควรมาจากกลุ่มบุคคลมากกว่าจะมาจากบุคคลใดคนหนึ่ง เทคนิคเดลฟายจะใช้วิธีระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยที่ผู้เชี่ยวชาญไม่จำเป็นต้องมาประชุมเพื่อเผชิญหน้ากัน และจะไม่ทราบว่าใครบ้างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น จึงสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ เทคนิคเดลฟายจึงสามารถใช้ได้แม้ในกรณีที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจะเป็นศัตรูกัน ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ได้ความคิดเห็นที่ถูกต้องและเชื่อถือได้มากที่สุด (สมบุญ ณันยะ. 2524 : 11)

เทคนิคเดลฟายนี้ เฮลเมอร์ (Helmer) และดัลกี (Dalkey) ซึ่งเป็นนักวิจัยของบริษัทแรนด์ (Rand Corporation) เป็นผู้คิดพัฒนาขึ้น และได้ให้ชื่อว่าเทคนิคเดลฟาย ซึ่ง “เดลฟาย” เป็นชื่อวิหารศักดิ์สิทธิ์ในสมัยกรีกโบราณที่ประชาชนชอบไปขอคำทำนายพยากรณ์อนาคตหรือเหตุการณ์สำคัญ ๆ (สุธรรม์ จันท์หอม. 2526 : 95) ต่อมาเขาได้เขียนบทความเรื่อง “การทดลองประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟายจากผู้เชี่ยวชาญ” (An Experimental Application of the Delphi Method to the Use of Expert) ลงในวารสาร Management Science ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 เดือนเมษายน พ.ศ. 2506 อันเป็นการกระจายเรื่องราวเกี่ยวกับเทคนิคเดลฟายออกไปอย่างกว้างขวาง (ประยูร ศรีประสาธน์. 2523 : 5)

3.2 ความหมายของเทคนิคเดลฟาย

สำหรับความหมายของเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน ดังนี้ ดูคานิส (Ducanis. 1970 : 154) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายไว้ว่า เป็นการทำนายเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่จะเป็นไปได้ในอนาคต เทคนิคนี้มุ่งที่จะลดผลกระทบหรืออิทธิพลจากบุคคลอื่นในกรณีที่ต้องการมีการเผชิญหน้ากัน หรืออาจกล่าวได้อย่างหนึ่งว่าเทคนิคเดลฟายเป็นการรวบรวมคำตอบที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเกี่ยวกับเรื่องที่เราจะศึกษา ในขณะที่ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ไม่ได้เกี่ยวข้องจะถูกจำกัดลง วิธีนี้เชื่อว่าจะได้ข้อมูลที่แน่นอนกว่าการเรียกประชุม หรือวิธีการที่คล้ายคลึงกัน

ราสพี (Rasp. 1973 : 29) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นเทคนิคของการรวบรวม การพิจารณาตัดสินที่มุ่งเพื่อเอาชนะจุดอ่อนของการตัดสินใจแต่เดิมที่จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความคิดเป็นของผู้เชี่ยวชาญคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ หรือความคิดเป็นของกลุ่มหรือมติที่ประชุม

เฮลเมอร์ และเรสเชอร์ (เกษม บุญอ่อน. 2522 : 26 ; อ้างอิงมาจาก Helmer and Rescher 1959 : 25) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นโครงการที่จัดทำอย่างละเอียดรอบคอบในการที่สอบถามบุคคล โดยใช้แบบสอบถามในเรื่องต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นกลับมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจ และสร้างความเป็นเอกฉันท์ในเรื่องที่เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในอนาคต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเวลา ปริมาณ และหรือสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็น

อินโนเทค (INNOTECH. 1983 : 2) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟายคือ กระบวนการวิธีการของการสำรวจและประเมินความคิดเห็นของบุคคล โดยการให้ตอบชุดของแบบสอบถาม แทนการประชุมพบปะหารือกัน เป็นวิธีการที่มีความเป็นปรนัยในเรื่องต่อไปนี้คือ

1. สำรวจแบบประเมินความต้องการ ความปรารถนา และความคิดเห็นที่มีลักษณะของวิธีการทางวิทยาศาสตร์
2. จัดลำดับความต้องการ ความปรารถนาและความคิดเห็น
3. กำหนดระดับความสอดคล้องของความต้องการ ความปรารถนา และความคิดเห็นเหล่านั้น

สมบูรณ์ ตันยะ (2524 : 10) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟายคือ การพยายามรวบรวมความคิด ที่กระจัดกระจายของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้มีความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในกระบวนการตัดสินใจหรือลงสรุปเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ส่วน ชีรวัดน์ นิจนตร และคณะ (2537 : 7) จุมพล ภัทรชิต (2532 : 260) และใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ (2539 : 49) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายในทำนองเดียวกันว่า เป็นกระบวนการที่รวบรวมความคิดเห็น หรือการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับอนาคตจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือมากที่สุด โดยใช้แบบสอบถาม ไม่มีการเผชิญหน้ากันโดยตรง เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

นอกจากนี้ พิรุณรัตน์ สันติลีลา (2541 : 34) ได้กล่าวว่า เทคนิคเดลฟาย คือ วิธีการเทคนิคการรวบรวมและการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเสรี และมีโอกาสแก้ไขแนวคิดที่ตอบในตอนแรก ๆ ของตนได้ ด้วยการแสดงเหตุผล และสร้างความเป็นเอกฉันท์ในเรื่องที่เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในอนาคตในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเวลา ปริมาณ และหรือสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็น

จากความหมายที่กล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เทคนิคเดลฟาย คือกระบวนการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ในการตัดสินใจหรือสร้างความเป็นเอกฉันท์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์แทนการประชุม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ จากความคิดที่เป็นอิสระจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

3.3 ลักษณะของเทคนิคเดลฟาย

เทคนิคเดลฟาย เป็นวิธีการวิจัยประเภทหนึ่ง เพราะข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อเท็จจริง (Fact) มีความเชื่อถือได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และวิธีการที่ใช้ก็มีความเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่ง วันทนี ชูศิลป์ (2525 : 44) ได้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของการวิจัยโดยการเทคนิคเดลฟาย ดังนี้คือ

1. เป็นการวิจัยที่อาศัยวิธีการระดมความคิดเห็นจากกลุ่มบุคคล ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการศึกษา

2. เป็นการวิจัยที่ได้เหมาะสมกับการทำนายหรือวิเคราะห์ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต

3. ผู้เชี่ยวชาญจะแสดงความคิดเห็นตนเอง โดยไม่คำนึงถึงความคิดเห็นของผู้อื่น ทั้งนี้ เพราะในขณะที่แสดงความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนไม่มีโอกาสเผชิญหน้ากับผู้เชี่ยวชาญคนอื่น ๆ เลย เนื่องจากการแสดงความคิดเห็นใช้วิธีการเขียนตอบลงในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยส่งไปให้ นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะไม่ทราบว่าใครเป็นผู้เชี่ยวชาญบ้าง

4. การรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญนั้น จะต้องให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นซ้ำกันหลายครั้ง โดยเว้นช่วงระยะเวลาตอบแต่ละครั้งให้เหมาะสม เพื่อให้ได้ความเห็นที่แน่นอน โดยทั่วไปนิยมให้ตอบ 3 – 4 รอบ

5. ผู้วิจัยจะใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่ได้จากการตอบของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละขั้นตอน เป็นการลดการกระจายของคำตอบของกลุ่ม เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง โดยทั่วไปมักใช้มัธยฐาน (Median) และพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

3.4 ขั้นตอนการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย

1. การพิจารณาหัวข้อปัญหาที่จะศึกษา

เทคนิคเดลฟายเป็นวิธีการศึกษาสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแรกเริ่มของการค้นพบการวิจัยโดยเทคนิคเดลฟาย จะใช้เทคนิคเดลฟายในการทำนายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แต่ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า เทคนิคเดลฟายสามารถนำไปใช้ในการศึกษาปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน เช่น ทางด้านการศึกษา สาธารณสุข วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และอื่น ๆ และปัญหาที่เหมาะสมสำหรับเทคนิคเดลฟายไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับอนาคต แต่อาจเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันก็ได้ ดังเช่น ลินสโตน และทูรอฟ (Linstone and Turoff, 1975 : 4) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟาย สามารถใช้ในเรื่องต่อไปนี้ คือการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออดีตที่ยังไม่มีข้อมูลถูกต้อง การสำรวจ การจัดลำดับค่านิยมของบุคคล การศึกษารูปแบบที่เหมาะสมเหล่านี้ เป็นต้น

ดังนั้นจะเป็นได้ว่า การเลือกหัวข้อการวิจัยโดยเทคนิคเดลฟายอาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำนายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต การสำรวจ การวางแผน การจัดลำดับค่านิยม และการศึกษารูปแบบที่เหมาะสม

2. การเลือกผู้เชี่ยวชาญ

เนื่องจากเทคนิคเดลฟายเป็นกระบวนการศึกษาวิจัยโดยการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจึงเป็นสิ่งสำคัญในการวิจัยโดยเทคนิคเดลฟาย ซึ่งฟิล (สมบุรณ์ ตันยะ, 2524 : 67 ; อ้างอิงมาจาก Pill, 1971) ได้แสดงความคิดเห็นว่า ผู้เชี่ยวชาญจะหมายรวมถึงทุกคนซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการได้ ดังนั้นในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยโดยเทคนิคเดลฟายนี้ ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบว่าบุคคลนั้นมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการศึกษามากน้อยเพียงใด หรือพิจารณาว่าบุคคลนั้นสามารถที่จะให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของการวิจัยหรือไม่

2.1 วิธีการเลือกผู้เชี่ยวชาญ

เนื่องจากผลของการวิจัยจะมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้เชี่ยวชาญเป็นสำคัญ บางครั้งผู้วิจัยอาจมีปัญหาในการเลือกผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่ตนจะศึกษา อาจเริ่มต้นโดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนหนึ่งก่อน แล้วจึงให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนนี้เสนอชื่อผู้ที่คิดว่าเหมาะสมจะเป็นผู้เชี่ยวชาญในปัญหาที่จะทำการวิจัยต่อไป (สรัญธร ฉันทวรภาพ, 2544 : 58) การเลือกเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเข้าใจในเรื่องที่จะศึกษาเป็นอย่างดี (Qualified) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้วิจัยจะต้องกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญไว้ให้ชัดเจนและเหมาะสม

2.2 จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับจำนวนผู้เชี่ยวชาญนั้น ไม่ได้มีการกำหนดอย่างแน่นอนว่าจะต้องใช้กี่คน ขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นสำคัญ จากการศึกษางานวิจัยที่ใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมโครงการวิจัยนั้น มีตั้งแต่สิบคนขึ้นไปจนถึงจำนวนเป็นร้อยเป็นพัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้วย ถ้ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความแตกต่างกันมาก ก็อาจจะต้องใช้จำนวนผู้เชี่ยวชาญมาก ดังเช่น การวิจัยในประเทศญี่ปุ่น บางครั้งเคยใช้ผู้เชี่ยวชาญถึง 4,000 คน (สรัญธร ฉันทวรภาพ. 2544 : 58 - 59)

โทมัส ที แมคมิลแลน (เกษม บุญอ่อน. 2522 : 27 - 28 ; อ้างอิงจาก Thomas T. MacMillan. 1971) ได้เสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการวิจัย และค่าการเปลี่ยนแปลงของความคลาดเคลื่อน ในการประชุมประจำปีของ California Junior College Association เมื่อปี พ.ศ. 2524 ซึ่งผลของการวิจัยดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงการลดลงของความคลาดเคลื่อนของจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จำนวนผู้เชี่ยวชาญ	การลดลงความคลาดเคลื่อน	ความคลาดเคลื่อนที่ลดลง
1 - 5	1.20 - 0.70	0.50
5 - 9	0.70 - 0.58	0.12
9 - 13	0.58 - 0.54	0.04
13 - 17	0.54 - 0.50	0.04
17 - 21	0.50 - 0.48	0.02
21 - 25	0.48 - 0.46	0.02
25 - 29	0.46 - 0.44	0.02

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า เมื่อใช้ผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป ค่าความคลาดเคลื่อนจะลดลงในอัตราที่คง ดังนั้นจึงจะสรุปได้ว่า การวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟายควรจะใช้ผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 17 คนขึ้นไป

3. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม ถามผู้เชี่ยวชาญคนเดียวกันหลายครั้ง เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่แท้จริงและเที่ยงตรง โดยทั่วไปแล้วจะมีการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ 3 - 4 รอบ ตามขั้นตอนการสอบถามดังต่อไปนี้

รอบที่ 1 ผู้วิจัยส่งข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญตอบ พร้อมทั้งให้ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะ แล้วส่งคำตอบกลับไปให้ผู้วิจัย

รอบที่ 2 ผู้วิจัยจะรวบรวมคำตอบและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (Likert Type)

เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ส่งแบบสอบถามฉบับดังกล่าวย้อนกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตอบหรือประเมิน

รอบที่ 3 เมื่อได้คำตอบจากผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 แล้ว ผู้วิจัยวิเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญด้วยการหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) แล้วจึงสร้างแบบสอบถามรอบที่ 3 โดยใช้ข้อคำถามเหมือนรอบที่ 2 เพียงแต่เพิ่มเติมตำแหน่งของค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของกลุ่ม และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านนั้นตอบในรอบที่ 2 ส่งกลับไปยังผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านอีกครั้ง เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นของตนกับกลุ่ม และตัดสินใจว่าจะเปลี่ยนคำตอบหรือไม่ หากคำตอบของตนไม่สอดคล้องกับกลุ่ม ถ้ายืนยันคำตอบเดิม ก็จะถูกขอร้องให้แสดงเหตุผลประกอบ

รอบที่ 4 นักวิจัยจะทำตามขั้นตอนเดียวกับรอบที่ 3 หรือคำนวณหาค่า median interquartile range จากคำตอบที่ได้มาใหม่ แล้วใส่ลงในแบบสอบถามที่มีรูปแบบและเนื้อหาเช่นเดียวกับฉบับในรอบที่ 3 รวมทั้งใส่ตำแหน่งของผู้ตอบท่านนั้น ส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญทบทวนคำตอบอีกครั้ง

โดยปกติการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย จะเป็นการใช้แบบสอบถามถามผู้เชี่ยวชาญ 4 รอบ แต่ในบางกรณีอาจใช้แบบสอบถามเพียงสองหรือสามรอบเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าแบบสอบถามฉบับแรกเริ่มด้วยการให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญลงมติ หรือจัดอันดับความสำคัญ และเมื่อแบบสอบถามฉบับที่สองหรือสาม พบว่าคำตอบของผู้เชี่ยวชาญไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือมีการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก หรือพบว่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) แคบมากแล้ว กระบวนการวิจัยก็ยุติได้ (วัน เดชพิชัย. 2527 : 126 ; อ้างอิงมาจาก Kohtbantau. 1978 : 28 – 30)

3.5 งานวิจัยที่ใช้เทคนิคเดลฟาย

หลังจากเทคนิคเดลฟายได้แพร่หลายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 เป็นต้นมา ก็ปรากฏว่าได้มีผู้นำเทคนิคเดลฟายนี้ไปใช้อย่างมากมาย สำหรับงานวิจัยด้านต่าง ๆ ในหลายประเทศ เช่น สหภาพโซเวียต ญี่ปุ่น และอีกหลายประเทศในยุโรป โดยเฉพาะในประเทศญี่ปุ่นนั้น ปี พ.ศ. 2515 ได้มีการวิจัยที่ใช้เทคนิคเดลฟายประมาณ 1,000 เรื่อง แต่ประเทศไทยนั้นงานวิจัยที่ใช้เทคนิคเดลฟายยังมีจำนวนน้อย ตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้เทคนิคเดลฟาย มีดังนี้

3.5.1 งานวิจัยต่างประเทศ

ลินทน์ (Lynn. 1979, 2447 – A) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อิลลินอยส์ (Northern Illinois University) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการใช้รูปแบบเดลฟาย เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมซึ่งทำการวิจัยในปี ค.ศ. 1979 ใช้เวลาในการวิจัยนานกว่า 5 เดือน เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์หลักสำหรับการศึกษาทางสภาพแวดล้อมเพื่อใช้เป็นโครงสร้างขอความช่วยเหลือพัฒนาหลักสูตรการกลั่นกรองโปรแกรมและการประเมินผลโปรแกรม

แบทเทอร์บี (Battersby. 1980) คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยแมสเสย์ (Massey University) ประเทศนิวซีแลนด์ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังสำหรับครูประถมศึกษาที่ประสบความสำเร็จในชั้นเริ่มต้น เพื่อที่จะศึกษาถึงความสอดคล้องกันของความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ในระดับต่าง ๆ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ครูใหม่ระดับประถมศึกษาที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีเทคนิคและวิธีการสอนหลาย ๆ แบบ สามารถใช้อุปกรณ์การสอนอย่างมีประสิทธิภาพ สอนโดยคำนึงถึงความต้องการและความสนใจของเด็ก มีการวัดผลเพื่อปรับปรุงการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถควบคุมชั้นเรียนได้

ส่วนออโตโต (Otto. 1980 : 4287 – A) แห่งมหาวิทยาลัยเซาเทิร์นอิลลินอยส์ (Southern Illinois University) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ในอนาคตของบรรณารักษ์ต่อการบริการชุมชนในห้องสมุดวิจัยทางการศึกษา โดยใช้เทคนิคเดลฟาย เพื่อต้องการรวบรวมคำทำนายของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และฐานะในอนาคตของบรรณารักษ์ สถานภาพและทักษะ ความรู้ คุณวุฒิทางการศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานในอนาคต และเพื่อการศึกษาถึงความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างนักการศึกษาห้องสมุดกับผู้บริหารห้องสมุดในเรื่องการจัดหลักสูตรพิเศษเพื่อให้ได้บรรณารักษ์สถานศึกษาตามที่ต้องการในอนาคต ใช้กลุ่มตัวอย่าง 123 คน จากห้องสมุดสาธารณะ ห้องสมุดโรงเรียน และผู้บริหารที่ทำงานวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของบรรณารักษ์สถานศึกษาในปี ค.ศ. 2000 ก็จะต้องเรียนถึงระดับปริญญาโท มีทักษะในภาษาต่างประเทศอย่างน้อยหนึ่งภาษา และจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้จัดการในการให้บริการด้วย แทนที่จะนั่งทำงานที่โต๊ะทำงานอย่างเดียว

สำหรับรอสแมน และบันนิง (Rossman and Bunning. 1978 : 139 – 155) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถภาพของนักการศึกษาผู้ใหญ่ในอนาคต เพื่อศึกษาถึงแนวโน้มเกี่ยวกับสมรรถภาพของนักการศึกษาผู้ใหญ่ในปี ค.ศ. 1985 โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์ที่สอนวิชาการศึกษามหาวิทยาลัยในระดับบัณฑิตศึกษาในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา จำนวน 141 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่ใช้มี 101 ข้อ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับทักษะ 53 ข้อ อีก 88 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านความรู้ความเข้าใจทางวิชาการ ผลการวิจัยพบว่าคุณสมบัติของนักการศึกษาผู้ใหญ่ในปี ค.ศ. 1985 นั้น จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับความต้องการและพัฒนาการในวัยผู้ใหญ่ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าใจตนเอง ขบวนการเปลี่ยนแปลงในวัยผู้ใหญ่ ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญของการศึกษามหาวิทยาลัย และจะต้องเป็นผู้ที่สามารถประยุกต์ทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้ส่วนทักษะที่จำเป็นนั้นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า นักการศึกษาผู้ใหญ่จะต้องมีทักษะในการกำหนดความต้องการทางการศึกษามหาวิทยาลัยเฉพาะบุคคล ทักษะในการพัฒนาตนเอง การติดต่อสื่อสาร การส่งเสริมความสามารถของบุคคลและทักษะในการสอน

3.5.2 งานวิจัยภายในประเทศ

กาญจนา สุขประเสริฐ (2536) ได้ทำการศึกษาแนวทางการจัดการศึกษานอกโรงเรียนในจังหวัดระยอง ให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก โดยใช้เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและปฏิบัติการด้านการศึกษา ผู้บริหารและปฏิบัติการด้านการพัฒนา นักวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษา และตัวแทนภาคธุรกิจเอกชน จำนวน 27 คน ผลจากการศึกษาพบว่า โครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกจะก่อให้เกิดการย้ายถิ่นจังหวัดระยองจะมีโครงสร้างทางเศรษฐกิจเปลี่ยนไป ความเป็นอยู่เป็นแบบสมัยใหม่มากขึ้น โรงงานอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ แนวทางการจัดการศึกษา

นอกโรงเรียนจะต้องคำนึงถึงจัดให้สนองความต้องการของประชาชน เน้นการศึกษาตลอดชีวิต และบทบาทของสื่อมวลชน การกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักในการให้บริการ และแนวทางการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่จัดการศึกษานอกโรงเรียน

ส่วนนาวเรศ น้อยพานิช (2539) ได้ทำการศึกษาแนวทางในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสำหรับประชาชนบริเวณชายแดนของจังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีชายแดนติดต่อกับประเทศกัมพูชา โดยใช้เทคนิคเดลฟายสอบถามผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน คือผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการด้านการศึกษา เจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ และผู้นำชุมชน ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรมีรายได้น้อยและมีพื้นฐานการศึกษาต่ำ มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม ประชากรขาดความรู้ด้านกฎหมายและสิทธิหน้าที่ตามระบอบประชาธิปไตย สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานยังเข้าไปไม่ถึง การติดต่อสื่อสารไม่รวดเร็วและทันต่อความต้องการ ดังนั้น ภาครัฐและเอกชนต้องร่วมมือกันในการจัดการศึกษา โดยเน้นการพัฒนาเชิงรุก จัดการศึกษาหลายรูปแบบ หลากหลายหลักสูตร เนื้อหาและกิจกรรมต้องสอดคล้องกับชีวิตและสังคมเปลี่ยนแปลง และยืดหยุ่นตามเหตุการณ์และสภาพแวดล้อม สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน คือ คิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาได้

สำหรับพิรุณรัตน์ สันติลีลา (2541) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูแนะแนว ตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการแนะแนวและผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 34 คน ผลการศึกษาพบว่า ครูแนะแนวควรสำเร็จปริญญาตรีและได้รับประกาศนียบัตรทางการแนะแนวหรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ครูแนะแนวควรมีความสามารถนำนโยบายการศึกษา หลักสูตร แผนพัฒนาการศึกษา มาเป็นหลักในการจัดการสอน กิจกรรมแนะแนวให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการเรียนแต่ละครั้ง โดยคำนึงถึงสภาพของผู้เรียน สามารถประยุกต์หลักจิตวิทยาใช้ในการพัฒนาผู้เรียนและสร้างบรรยากาศในชั้นเรียนให้น่าสนใจ อีกทั้งสามารถช่วยนักเรียนนำเอาความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน ครูแนะแนวควรมีความสามารถรวบรวมและให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความเที่ยงตรง ทันต่อเหตุการณ์ และจำเป็นต่อการตัดสินใจ และการพัฒนาด้านการศึกษา อาชีพ ส่วนตัว และสังคม ครูแนะแนวควรมีความเมตตา กรุณา เสียสละ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ยึดมั่นในจรรยาบรรณ และยึดผลประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก ครูแนะแนวควรมีความจริงใจ กระตือรือร้น และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรให้เกียรติความเท่าเทียมกันของมนุษย์เคารพสิทธิและความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักบทบาทหน้าที่ของตน และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล

อีกทั้งนวลอนงค์ วงษ์เพชร (2543) ได้ทำการศึกษาแบบการจذبบริการแนะแนวในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษาที่ 1 โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ใช้กลุ่มตัวอย่าง 40 คน คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการแนะแนว 16 คน ผู้บริหารโรงเรียน 12 คน และครูแนะแนวโรงเรียน 12 คน ผลการศึกษาพบว่า โรงเรียนขนาดใหญ่ โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดเล็ก จัดบริการแนะแนวในรูปแบบต่าง ๆ กัน ผู้บริหารและบุคลากรในโรงเรียนควรทำความเข้าใจในหลักการให้บริการแนะแนว และควรมีความรู้ในเรื่องงานแนะแนวอย่างถูกต้อง มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ตลอดจนสภาพปัญหาของนักเรียน

วัตถุประสงค์และเนื้อหาของการจัดบริการแนะแนวครอบคลุมด้านการศึกษา อาชีพ และการพัฒนาบุคลิกภาพ ติดตามกำกับดูแลงานแนะแนวอย่างเป็นระบบและมีระยะเวลากำหนดที่ชัดเจน

และสร้อยธร ฉันทวรภาพ (2544) ได้ทำการศึกษาแนวโน้มการนิเทศการศึกษาในระดับปฐมวัย ของสำนักงานการประถมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการนิเทศการศึกษาในระดับปฐมวัย โดยใช้เทคนิคเดลฟาย สอบถามผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการศึกษาปฐมวัย จำนวน 25 คน ผลการศึกษาพบว่า การบริหารการจัดการศึกษาปฐมวัย ควรทำการบริหารโดยสถานศึกษาเอกชน กรมอนามัย องค์การบริหารส่วนจังหวัด และสถาบันพัฒนาเด็กปฐมวัย ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ควรดำเนินงานด้านงบประมาณด้วย อีกทั้งสร้างศูนย์โปรแกรมวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยใช้บุคลากรและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการนำยุทธศาสตร์มาใช้ในการจัดการศึกษา รวมทั้งมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อมีผลด้านการประกันคุณภาพ และชุมชนควรมีบทบาทสนับสนุนในการจัดการศึกษาปฐมวัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) โดยมีขั้นตอนและรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ ประกันสังคมจังหวัด จำนวน 12 คน และ

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ จำนวน 12 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ 1

ประกันสังคมจังหวัด คือ บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญ และประสบการณ์ ในงานด้านประกันสังคมเป็นอย่างดี โดยได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประกันสังคมจังหวัด โดยรับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการนั้น ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ดำรงตำแหน่งประกันสังคมจังหวัดอย่างน้อย 2 ปี
2. มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการประกันสังคมอย่างน้อย 5 ปี
3. เป็นผู้มีความรอบรู้และหน้าที่ ในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

กลุ่มตัวอย่างที่ 2

หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ คือ บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญ และประสบการณ์ในงานด้านการประกันสังคมเป็นอย่างดี โดยได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยรับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายฯ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ปัจจุบันเป็นผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ
2. มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ
3. เป็นผู้มีความรอบรู้และหน้าที่รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า

ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้าเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบ และการตรวจสอบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย มีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างเป็นกรอบ (Frame) ในการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการศึกษา

1.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

1.3 ด้านบุคลิกภาพ

1.4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบแรกโดยการยึดกรอบที่กำหนดไว้ แล้วส่งให้ประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบตอบในรอบที่ 1 โดยใช้แบบสอบถามชุดเดียวกันทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง

3. ศึกษาคำตอบของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ จากนั้นสร้างแบบสอบถามที่เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ แล้วส่งแบบสอบถามที่เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ ให้ประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ตอบในรอบที่ 2 โดยแยกแบบสอบถามคนละชุด

4. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้เหมือนรอบที่ 2 แต่ให้มีการแสดงตำแหน่งทางด้านสถิติ ซึ่งแสดงตำแหน่งคำตอบของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบท่านนั้น

5. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามข้อ 4 โดยแยกแบบสอบถามคนละชุดตามกลุ่มตัวอย่างให้ประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบคนเดิมตอบแบบสอบถามในรอบที่ 3 และให้ประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบท่านนั้นพิจารณาบทวนคำตอบของตนอีกครั้ง และให้แสดงเหตุผลในกรณีที่คำตอบตกอยู่สูงหรือต่ำกว่าพิสัยระหว่างควอไทล์

6. ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ในรอบที่ 3 มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยพิจารณาจากข้อคำตอบที่ประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบมีความคิดเห็นว่ามีค่าจำเป็นและค่าความสอดคล้องกันสูง ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ เพื่อใช้สอบถามกับประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 3 รอบ ดังนี้ คือ

รอบที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended form) โดยการยึดกรอบที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

รอบที่ 2 แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

รอบที่ 3 แบบสอบถามมีลักษณะเหมือนกับแบบสอบถามในรอบที่ 2 แต่เพิ่มค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอเตอร์ (Interquartile Range) ซึ่งได้จากการวิเคราะห์คำตอบของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมทัศนะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended form) และแบบสอบถามที่เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัย สร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ รอบที่ 1

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามปลายเปิดโดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาสร้างเป็นกรอบ (Frame) ในการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ นำไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามทัศนะของแต่ละท่านอย่างอิสระ ซึ่งมีหัวข้อในการถาม ดังนี้

1.1 ด้านการศึกษา

1.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

1.3 ด้านบุคลิกภาพ

1.4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ รอบที่ 2

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรกของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อสร้างแบบสอบถามในรอบที่ 2 ที่เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ และได้เรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบข้อคำถามถึงความสมบูรณ์และความถูกต้องด้านภาษา ซึ่งประกอบด้วย

(1) รองศาสตราจารย์พิศมัย จารุจิตติพันธ์

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการและหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(2) อาจารย์สุนิสา จัยม่วงศรี

สำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

(3) นายสุภา มะโนปัญญา

ผู้อำนวยการกองเงินสมทบ

สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

จากนั้นผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ โดยรวมข้อคำถามทั้ง 4 ด้าน ได้จำนวน 45 ข้อ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไข ปรับปรุงแล้วส่งให้ประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงิน สมทบและการตรวจสอบ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 24 คน ตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ รอบที่ 3

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในรอบที่ 2 มาคำนวณหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ของคำถามแต่ละข้อ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามรอบที่ 3 โดยแยกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้ข้อคำถามเดิม จำนวน 45 ข้อ

เนื่องจากแบบสอบถามในรอบนี้จะเพิ่มตำแหน่งของค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่กลุ่มตัวอย่างทำนั้น ๆ ตอบมา โดยให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละท่านทบทวนคำตอบของตนที่ตอบไว้ในแบบสอบถามรอบที่ 2 ในแบบสอบถามรอบที่ 3 นั้น กลุ่มตัวอย่างแต่ละท่านจะทราบว่าตนเองมีทัศนะแตกต่างหรือไม่แตกต่างไปจากกลุ่มเพียงไร และเปิดโอกาสให้ทบทวนคำตอบของตนเอง โดยอาจเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่ได้ หรือคงคำตอบเดิม หากข้อใดมีการเปลี่ยนแปลงคำตอบ และคำตอบนั้นมิได้อยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ จะถูกขอร้องให้แสดงเหตุผลประกอบ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในรอบที่ 3 นี้ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ มีค่าไม่เกิน 1.50 แสดงว่า ทัศนะของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องกัน ผู้วิจัยจะนำข้อความที่สอดคล้องกันมาสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

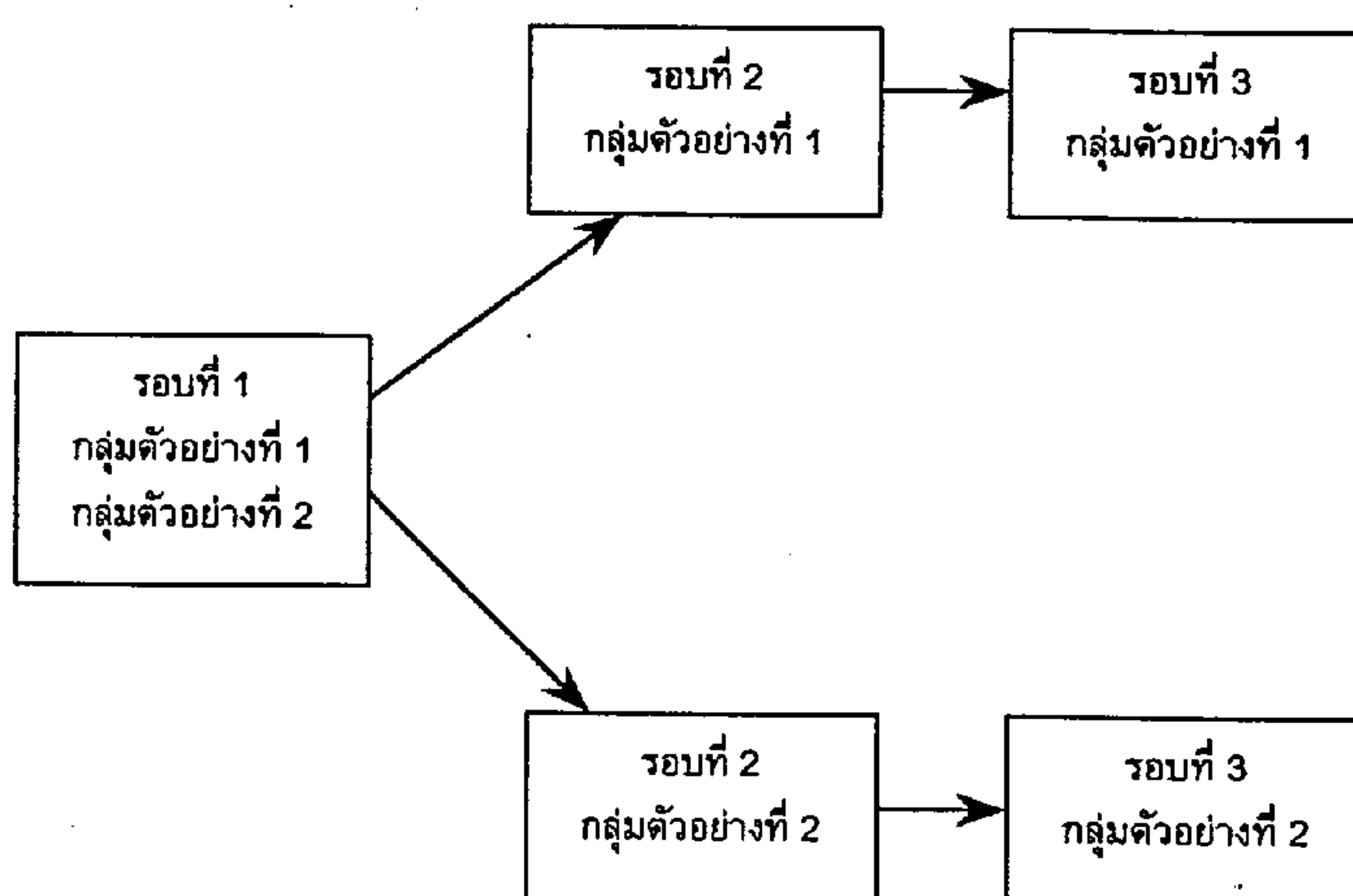
1. ผู้วิจัยได้ติดต่อกลุ่มตัวอย่าง โดยขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของการวิจัย เน้นให้เห็นถึงความสำคัญในการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละท่านที่มีต่องานวิจัย การเก็บรวบรวมในรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended form) ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่ 1 มาสร้างเป็นแบบสอบถามในรอบที่ 2 โดยใช้ข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ โดยลักษณะข้อคำถามนั้นสร้างเป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ จากนั้นเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องด้านภาษา จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามรอบที่ 2 ไปให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดิมตอบ

3. เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลจากแบบสอบถามในรอบที่ 2 แล้ว ได้นำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เป็นรายข้อ โดยแยกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดของกลุ่มประกันสังคมจังหวัด กับชุดของกลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ แล้วสร้างแบบสอบถามในรอบที่ 3

ผู้วิจัยนำข้อมูลในรอบที่ 3 มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อพิจารณาเลือกข้อความที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นที่สอดคล้องกันมาสรุปเป็นผลการวิจัย

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล



รอบที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตอบแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended form) ซึ่งเป็นแบบสอบถามชุดเดียวกันทั้ง 2 กลุ่ม

รอบที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตอบแบบสอบถามที่เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งเป็นคนละชุดแยกตามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

รอบที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตอบแบบสอบถามที่เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ แต่เพิ่มค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) โดยแยกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้แยกการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบที่ 1 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลนั้นมาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์จำแนกเป็นรายข้อ แล้วนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามที่เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ ในรอบที่ 2

2. ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติ ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

2.1 ค่ามัธยฐาน (Median) (ประกอบ กรรณสูตร. 2529)

$$\text{Median} = L_o + I \left[\frac{N/2 - f_1}{f_2} \right]$$

เมื่อ	Median =	มัธยฐาน
	L_o	= ขีดจำกัดล่างที่แท้จริงของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐาน
	N	= จำนวนความถี่ทั้งหมด
	I	= อัตราภาคชั้น
	f_1	= ความถี่สะสมจากคะแนนต่ำสุดถึงคะแนนที่เป็นขีดจำกัดบนของคะแนนในชั้นก่อนชั้นที่มีมัธยฐาน
	f_2	= ความถี่ของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐาน

2.2 การหาค่าฐานนิยม (Mode) หาโดยการคำนวณหาค่าความถี่ของระดับคะแนนจาก 1 ถึง 5 สำหรับแต่ละข้อความ ระดับคะแนนใดที่มีความถี่สูงสุดถือเป็นค่าฐานนิยมของข้อความนั้น ในกรณีที่มีความถี่สูงสุดของระดับคะแนนเท่ากัน และระดับคะแนนนั้นติดกัน จะเอาค่ากลางระหว่างคะแนนทั้งสองนั้นเป็นฐานนิยมของข้อความนั้น ส่วนกรณีที่มีความถี่สูงสุดของระดับคะแนนเท่ากัน แต่ระดับคะแนนไม่ได้อยู่ติดกันจะถือว่าระดับคะแนนทั้งสองเป็นฐานนิยมของข้อความนั้น

สูตรค่าฐานนิยม

$$M_o = 3M_{dn} - 2M$$

เมื่อ	M_o	=	ฐานนิยม
	M_{dn}	=	มัธยฐาน
	M	=	มัชฌิมเลขคะแนน

2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) หาโดยการคำนวณค่าเฉลี่ยจากผลรวมของคะแนนทั้งหมดหารด้วยจำนวนคะแนนทั้งหมดของข้อมูลชุดนั้น แสดงถึงระดับความจำเป็นที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับใด ซึ่งนำมาใช้ประกอบเพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

2.4 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) คือ ค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 และควอไทล์ที่ 1 โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร. 2529)

$$Q_1 = Lo + I \left[\frac{N/2 - f_1}{f_2} \right]$$

$$Q_3 = Lo + I \left[\frac{3N - f_1}{f_2} \right]$$

เมื่อ Q_1 = ควอไทล์ที่ 1
 Q_3 = ควอไทล์ที่ 3
 Lo = ขีดจำกัดล่างชั้นที่มีคะแนน ณ ตำแหน่งที่ควอไทล์
 I = อัตราภาคชั้น
 N = ความถี่สะสมทั้งหมด
 f_1 = ความถี่สะสมจากคะแนนต่ำสุดถึงชั้นที่มาก่อนชั้นที่มีคะแนน ณ ตำแหน่งที่ควอไทล์
 f_2 = ความถี่ของคะแนนในชั้นที่มีคะแนน ณ ตำแหน่งควอไทล์

ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ของแต่ละข้อความใดมีค่าเท่ากับ หรือน้อยกว่า 1.50 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อข้อความนั้นสอดคล้องกัน และถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มากกว่า 1.50 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อความที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าจำเป็นมากที่สุด และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.51 ขึ้นไป ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เท่ากับ หรือน้อยกว่า 1.50 มาสรุปเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้จะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 24 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ ประกันสังคมจังหวัด จำนวน 12 คน และ

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ จำนวน 12 คน

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ทักษะของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ กลุ่มประกันสังคมจังหวัด

ตอนที่ 2 ทักษะของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

ตอนที่ 3 สรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ตามทักษะของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

การกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายความคิดเห็นของข้อความแต่ละข้อจากคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีเกณฑ์ดังนี้

1. ค่ามัธยฐาน

4.51 – 5.00 หมายถึง ข้อความนั้นมีความจำเป็นมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ข้อความนั้นมีความจำเป็นมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ข้อความนั้นมีความจำเป็นปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ข้อความนั้นมีความจำเป็นน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ข้อความนั้นมีความจำเป็นน้อยที่สุด

2. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ มีค่าเท่ากัน หรือน้อยกว่า 1.50 หมายถึง ข้อความนั้นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องกัน

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มากกว่า 1.50 หมายถึง ข้อความนั้นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

ข้อความที่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคม ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ได้แก่ ข้อความที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่ามากที่สุด และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.51 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เท่ากัน หรือน้อยกว่า 1.50

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแปลผล โดยเลือกนำเสนอเฉพาะที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่ามากที่สุด และมีความสอดคล้องกันเท่านั้น

ตอนที่ 1 ทักษะของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ กลุ่มประกันสังคมจังหวัด

1.1 ด้านการศึกษา

ตาราง 2 ด้านการศึกษา

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	แปลค่าความจำเป็น / ความสอดคล้อง
1. สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	4.42	5.00	4.50	1.00	มาก
2. สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	3.25	3.00	3.00	1.00	ปานกลาง
3. สำเร็จการศึกษาสาขานิติศาสตร์	3.83	4.00	4.00	0.75	มาก
4. สำเร็จการศึกษาสาขาบัญชี	3.58	3.00	3.50	1.00	ปานกลาง
5. สำเร็จการศึกษาสาขาใดๆ ก็ได้ที่ศึกษาด้านวิชาชีพไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต	2.92	3.00	3.00	1.75	ไม่สอดคล้อง
6. มีความรู้ทั้งด้านกฎหมายและด้านบัญชี	3.50	4.00	4.00	1.00	มาก
7. มีคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.5 ขึ้นไป	3.42	3.00	3.00	1.00	ปานกลาง
8. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐาน	4.08	5.00	4.00	2.00	ไม่สอดคล้อง
9. สามารถพิมพ์ดีดได้ไม่น้อยกว่า 45 คำต่อนาที	2.25	3.00	2.50	2.00	ไม่สอดคล้อง
10. มีความรู้ด้านงานสารบรรณและสามารถร่างจดหมายราชการ	3.50	3.00	3.00	1.00	ปานกลาง
11. เป็นผู้สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหา ของงานได้ดี	4.08	4.00	4.00	0.75	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มประกันสังคมจังหวัดมีทักษะที่สอดคล้องกันในเรื่องคุณลักษณะด้านการศึกษา ที่มีความจำเป็นมากสามอันดับแรก คือ

1. สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป (มัธยฐาน=4.50, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
2. เป็นผู้สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหาของงานได้ดี (มัธยฐาน=4.00, พิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.75)
3. สำเร็จการศึกษาสาขานิติศาสตร์ (มัธยฐาน=4.00, พิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.75)

1.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ตาราง 3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า ความจำเป็น / ความสอดคล้อง
1. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ที่รับผิดชอบ	5.00	5.00	5.00	0	มากที่สุด
2. ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจ หน้าที่โดยมิชอบ	4.58	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
3. มีพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มูทิตา อุเบกขา	4.58	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
4. มีสังกตวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อตถะจริยา สมานัตตตา	4.17	4.00	4.00	0.75	มาก
5. มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือก ปฏิบัติ	4.75	5.00	5.00	0.75	มากที่สุด
6. ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น	4.67	5.00	5.00	0.75	มากที่สุด
7. มีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน	4.58	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
8. เป็นผู้รู้คุณ รู้กาละเทศะ รู้รักสามัคคี	4.17	4.00	4.00	0.75	มาก
9. มีความเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น	3.92	4.00	4.00	0.75	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า กลุ่มประกันสังคมจังหวัดมีทักษะที่สอดคล้องกันใน
เรื่องคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ

1. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0)
2. มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0.75)
3. ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0.75)
4. ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่าง
ควอไทล์=1.00)
5. มีพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่าง
ควอไทล์=1.00)
6. มีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)

1.3 ด้านบุคลิกภาพ

ตาราง 4 ด้านบุคลิกภาพ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า ความจำเป็น / ความสอดคล้อง
1. สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้	4.58	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
2. มีความเคารพนบถนอบ ให้เกียรติ ผู้บังคับบัญชาและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ การทำงาน	4.42	5.00	4.50	1.00	มาก
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.17	4.00	4.00	0.75	มาก
4. มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ	4.58	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
5. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	4.00	4.00	4.00	1.50	มาก
6. มีความกล้าตัดสินใจ	4.25	4.00	4.00	0.75	มาก
7. มีความสุขุมรอบคอบและช่างสังเกต	4.42	5.00	4.50	1.00	มาก
8. มีความอ่อนโยน สุภาพ และน่าเชื่อถือ	4.25	4.00	4.00	0.75	มาก
9. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.58	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
10. มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว	4.58	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
11. วางตัวอย่างเหมาะสม	4.25	4.00	4.00	1.00	มาก
12. ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	4.33	4.00	4.00	1.00	มาก
13. มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว	4.75	5.00	5.00	0.75	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า กลุ่มประกันสังคมจังหวัดมีทักษะที่สอดคล้องกันใน
เรื่องคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ

1. มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่าง
ควอไทล์=0.75)
2. สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
3. มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
5. มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)

1.4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

ตาราง 5 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า ความจำเป็น / ความสอดคล้อง
1. มีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน	4.83	5.00	5.00	0	มากที่สุด
2. มีความรอบรู้ใน พรบ.กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4.75	5.00	5.00	0.75	มากที่สุด
3. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.17	4.00	4.00	0	มาก
4. เป็นผู้เฝ้าหาความรู้และปรับตัวได้เร็วต่อการเปลี่ยนแปลง	4.25	4.00	4.00	0.75	มาก
5. ยึดหลักการทำงานเป็นทีม (Team work)	4.50	4.00	4.50	1.00	มาก
6. มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน	4.58	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
7. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.08	4.00	4.00	0.75	มาก
8. เป็นผู้มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์	4.00	4.00	4.00	0	มาก
9. มีลักษณะประนีประนอมเพื่อให้เกิดผลดีในการเจรจา	4.08	4.00	4.00	0.75	มาก
10. สามารถพัฒนางานที่ทำอยู่อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.33	3.00	3.00	1.00	ปานกลาง
11. มีความสามารถในการเจรจาต่อรองและรู้จักประนีประนอม	4.08	4.00	4.00	0.75	มาก
12. รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.67	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า กลุ่มประกันสังคมจังหวัดมีทักษะที่สอดคล้องกันในเรื่องคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ

1. มีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0)
2. มีความรอบรู้ใน พรบ.กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0.75)
3. รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
4. มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)

ตอนที่ 2 ทักษะของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ กลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

2.1 ด้านการศึกษา

ตาราง 6 ด้านการศึกษา

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	แปลค่าความจำเป็น / ความสอดคล้อง
1. สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	4.17	4.00	4.00	1.00	มาก
2. สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	3.42	3.00	3.00	1.00	ปานกลาง
3. สำเร็จการศึกษาสาขานิติศาสตร์	3.67	4.00	4.00	1.00	มาก
4. สำเร็จการศึกษาสาขาบัญชี	3.58	4.00	4.00	1.00	มาก
5. สำเร็จการศึกษาสาขาใดๆ ก็ได้ที่ศึกษาด้านวิชาบัญชีไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต	3.67	3.00	3.50	1.00	มาก
6. มีความรู้ทั้งด้านกฎหมายและด้านบัญชี	4.17	5.00	4.00	1.75	ไม่สอดคล้อง
7. มีคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.5 ขึ้นไป	3.08	3.00	3.00	1.75	ไม่สอดคล้อง
8. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐาน	4.00	4.00	4.00	0	มาก
9. สามารถพิมพ์ดีดได้ไม่น้อยกว่า 45 คำต่อนาที	2.75	3.00	3.00	1.00	ปานกลาง
10. มีความรู้ด้านงานสารบรรณและสามารถร่างจดหมายราชการ	3.67	4.00	4.00	1.00	มาก
11. เป็นผู้สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหาของงานได้ดี	4.33	5.00	4.50	1.00	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบมีทักษะที่สอดคล้องกันในเรื่องคุณลักษณะด้านการศึกษา ที่มีความจำเป็นมากสามอันดับแรก คือ

1. เป็นผู้สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหาของงานได้ดี (มัธยฐาน=4.50, พิสัยระหว่างควอไทล์ = 1.00)
2. สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป (มัธยฐาน=4.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
3. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐาน (มัธยฐาน=4.00, พิสัยระหว่างควอไทล์ = 0)

2.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ตาราง 7 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า ความจำเป็น / ความสอดคล้อง
1. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ที่รับผิดชอบ	5.00	5.00	5.00	0	มากที่สุด
2. ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจ หน้าที่โดยมิชอบ	4.75	5.00	5.00	0.75	มากที่สุด
3. มีพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา	4.33	5.00	4.50	1.00	มาก
4. มีสังคหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อิตถะจริยา สมานัตตตา	4.25	4.00	4.00	1.00	มาก
5. มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือก ปฏิบัติ	4.58	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
6. ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น	4.75	5.00	5.00	0.75	มากที่สุด
7. มีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน	4.67	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
8. เป็นผู้รู้คุณ รู้กาละเทศะ รู้รักสามัคคี	4.50	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
9. มีความเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น	4.17	4.00	4.00	1.00	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า กลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบมีทักษะ
ที่สอดคล้องกันในเรื่องคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ

1. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0)
2. ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่าง
ควอไทล์=0.75)
3. ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0.75)
4. มีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
5. มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
6. เป็นผู้รู้คุณ รู้กาละเทศะ รู้รักสามัคคี (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)

2.3 ด้านบุคลิกภาพ

ตาราง 8 ด้านบุคลิกภาพ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า ความจำเป็น / ความสอดคล้อง
1. สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้	4.67	5.00	5.00	0.75	มากที่สุด
2. มีความเคารพบนอบ ให้เกียรติ ผู้บังคับบัญชาและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ การทำงาน	4.25	5.00	4.50	1.75	ไม่สอดคล้อง
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	3.75	4.00	4.00	0.75	มาก
4. มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ	4.75	5.00	5.00	0	มากที่สุด
5. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	4.17	5.00	4.00	1.75	ไม่สอดคล้อง
6. มีความกล้าตัดสินใจ	4.42	5.00	4.50	1.00	มาก
7. มีความสุขุมรอบคอบและช่างสังเกต	4.58	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
8. มีความอ่อนโยน สุภาพ และน่าเชื่อถือ	4.42	4.00	4.00	1.00	มาก
9. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.83	5.00	5.00	0	มากที่สุด
10. มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว	4.83	5.00	5.00	0	มากที่สุด
11. วางตัวอย่างเหมาะสม	4.42	5.00	4.50	1.00	มาก
12. ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	4.50	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
13. มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว	4.67	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า กลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบมีทักษะ
ที่สอดคล้องกันในเรื่องคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ

1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0)
2. มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0)
3. มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0)
4. สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0.75)
5. มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่าง
ควอไทล์=1.00)
6. มีความสุขุมรอบคอบและช่างสังเกต (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
7. ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)

2.4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

ตาราง 9 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า ความจำเป็น / ความสอดคล้อง
1. มีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน	4.92	5.00	5.00	0	มากที่สุด
2. มีความรอบรู้ใน พรบ.กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4.75	5.00	5.00	0.75	มากที่สุด
3. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.17	4.00	4.00	1.00	มาก
4. เป็นผู้เฝ้าหาความรู้และปรับตัวได้เร็วต่อการเปลี่ยนแปลง	4.25	4.00	4.00	1.00	มาก
5. ยึดหลักการทำงานเป็นทีม (Team work)	4.42	5.00	4.50	1.00	มาก
6. มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน	4.33	5.00	4.50	1.00	มาก
7. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.17	4.00	4.00	1.00	มาก
8. เป็นผู้มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์	4.17	4.00	4.00	1.00	มาก
9. มีลักษณะประนีประนอมเพื่อให้เกิดผลดีในการเจรจา	4.17	4.00	4.00	1.00	มาก
10.สามารถพัฒนางานที่ทำอยู่อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.58	4.00	4.00	1.00	มาก
11.มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง และรู้จักประนีประนอม	4.00	4.00	4.00	1.50	มาก
12.รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.67	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า กลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบมีทักษะที่สอดคล้องกันในเรื่องคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ

1. มีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0)
2. มีความรอบรู้ในพรบ.กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0.75)
3. รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)

ตอนที่ 3 สรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ
ตามทัศนะของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

3.1 ด้านการศึกษา

ตาราง 10 ด้านการศึกษา

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง
1. สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	4.29	4.00	4.00	1.00	มาก
2. สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง	3.33	3.00	3.00	1.00	ปานกลาง
3. สำเร็จการศึกษาด้านนิติศาสตร์	3.75	4.00	4.00	0.75	มาก
4. สำเร็จการศึกษาด้านบัญชี	3.58	4.00	4.00	1.00	มาก
5. สำเร็จการศึกษาด้านสาขาใดๆ ก็ได้ที่ศึกษา ด้านวิชาชีพไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต	3.29	3.00	3.00	1.00	ปานกลาง
6. มีความรู้ทั้งด้านกฎหมายและด้านบัญชี	3.83	4.00	4.00	2.00	ไม่สอดคล้อง
7. มีคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.5 ขึ้นไป	3.25	3.00	3.00	1.00	ปานกลาง
8. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมพื้นฐาน	4.04	4.00	4.00	1.75	ไม่สอดคล้อง
9. สามารถพิมพ์ดีดได้ไม่น้อยกว่า 45 คำ ต่อนาที	2.50	3.00	3.00	1.00	ปานกลาง
10. มีความรู้ด้านงานสารบรรณและ สามารถร่างจดหมายราชการ	3.58	3.00	3.50	1.00	ปานกลาง
11. เป็นผู้สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหา ของงานได้ดี	4.21	4.00	4.00	1.00	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประกันสังคมจังหวัด
และกลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ มีทัศนะที่สอดคล้องกันในเรื่องคุณลักษณะด้าน
การศึกษา ที่มีความจำเป็นมาก สามอันดับแรก คือ

1. สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป (มัธยฐาน=4.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
2. เป็นผู้สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหาของงานได้ดี (มัธยฐาน=4.00, พิสัยระหว่าง
ควอไทล์ = 1.00)
3. สำเร็จการศึกษาด้านนิติศาสตร์ (มัธยฐาน=4.00, พิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.75)

3.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ตาราง 11 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า ความจำเป็น / ความสอดคล้อง
1. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ที่รับผิดชอบ	5.00	5.00	5.00	0	มากที่สุด
2. ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจ หน้าที่โดยมิชอบ	4.67	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
3. มีพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา	4.46	5.00	5.00	1.00	มาก
4. มีสังกตวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อตถะจริยา สมานัตตตา	4.21	4.00	4.00	1.00	มาก
5. มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือก ปฏิบัติ	4.67	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
6. ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น	4.71	5.00	5.00	0.75	มากที่สุด
7. มีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน	4.63	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
8. เป็นผู้รู้คุณ รู้กาลเทศะ รู้รักสามัคคี	4.33	4.00	4.00	1.00	มาก
9. มีความเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น	4.04	4.00	4.00	0.75	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประกันสังคมจังหวัด และกลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ มีทัศนะที่สอดคล้องกันในเรื่องคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ

1. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0)
2. ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0.75)
3. ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
4. มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
5. มีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)

3.3 ด้านบุคลิกภาพ

ตาราง 12 ด้านบุคลิกภาพ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	แปลค่าความจำเป็น / ความสอดคล้อง
1. สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้	4.63	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
2. มีความเคารพบนอบ ให้เกียรติผู้บังคับบัญชาและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.33	5.00	4.50	1.00	มาก
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	3.96	4.00	4.00	0	มาก
4. มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ	4.67	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
5. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	4.08	4.00	4.00	1.75	ไม่สอดคล้อง
6. มีความกล้าตัดสินใจ	4.33	4.00	4.00	1.00	มาก
7. มีความสุขุมรอบคอบและช่างสังเกต	4.50	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
8. มีความอ่อนโยน สุภาพ และน่าเชื่อถือ	4.33	4.00	4.00	1.00	มาก
9. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.71	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด
10. มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว	4.71	5.00	5.00	0.75	มากที่สุด
11. วางตัวอย่างเหมาะสม	4.33	4.00	4.00	1.00	มาก
12. ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	4.42	5.00	4.50	1.00	มาก
13. มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว	4.71	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประกันสังคมจังหวัด และกลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ มีทัศนคติที่สอดคล้องกันในเรื่องคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ

1. มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0.75)
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
3. มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
4. มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
5. สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้ (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)
6. มีความสุขุมรอบคอบและช่างสังเกต (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)

3.4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

ตาราง 13 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ฐานนิยม	มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	แปลค่าความจำเป็น / ความสอดคล้อง
1. มีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน	4.88	5.00	5.00	0	มากที่สุด
2. มีความรอบรู้ใน พรบ.กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4.75	5.00	5.00	0.75	มากที่สุด
3. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.17	4.00	4.00	0.75	มาก
4. เป็นผู้เฝ้าหาความรู้และปรับตัวได้เร็วต่อการเปลี่ยนแปลง	4.25	4.00	4.00	1.00	มาก
5. ยึดหลักการทำงานเป็นทีม (Team work)	4.46	5.00	4.50	1.00	มาก
6. มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน	4.46	5.00	5.00	1.00	มาก
7. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.13	4.00	4.00	1.00	มาก
8. เป็นผู้มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์	4.08	4.00	4.00	0.75	มาก
9. มีลักษณะประนีประนอมเพื่อให้เกิดผลดีในการเจรจา	4.13	4.00	4.00	1.00	มาก
10. สามารถพัฒนางานที่ทำอยู่อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.46	3.00	3.00	1.00	ปานกลาง
11. มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง และรู้จักประนีประนอม	4.04	4.00	4.00	0.75	มาก
12. รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.67	5.00	5.00	1.00	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประกันสังคมจังหวัด และกลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ มีทักษะที่สอดคล้องกันในเรื่องคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ

1. มีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0)
2. มีความรอบรู้ในพรบ.กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=0.75)
3. รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี (มัธยฐาน=5.00, พิสัยระหว่างควอไทล์=1.00)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ความมุ่งหมาย และวิธีการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย
2. เพื่อสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้
กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ ประกันสังคมจังหวัด จำนวน 12 คน และ
กลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ จำนวน 12 คน
รวมทั้งหมด 24 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ รอบที่ 1
ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามปลายเปิดโดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาสร้างเป็นกรอบ (Frame) ในการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ นำไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามทัศนะของแต่ละท่านอย่างอิสระ ซึ่งมีหัวข้อในการถาม ดังนี้
 - 1.1 ด้านการศึกษา
 - 1.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม
 - 1.3 ด้านบุคลิกภาพ
 - 1.4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ รอบที่ 2

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรกของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อสร้างแบบสอบถามในรอบที่ 2 ที่เป็นมาตรฐานค่า 5 ระดับ และได้เรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบข้อคำถามถึงความสมบูรณ์และความถูกต้องด้านภาษา จากนั้นผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ โดยรวมข้อคำถามทั้ง 4 ด้าน ได้จำนวน 45 ข้อ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไข ปรับปรุงแล้วส่งให้ประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 24 คน ตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ รอบที่ 3

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในรอบที่ 2 มาคำนวณหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ของคำถามแต่ละข้อ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามรอบที่ 3 โดยแยกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้ข้อคำถามเดิม จำนวน 45 ข้อ

เนื่องจากแบบสอบถามในรอบนี้จะเพิ่มตำแหน่งของค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่กลุ่มตัวอย่างท่านนั้น ๆ ตอบมา โดยให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละท่านทบทวนคำตอบของตน ที่ตอบไว้ในแบบสอบถามรอบที่ 2 ในแบบสอบถามรอบที่ 3 นั้น กลุ่มตัวอย่างแต่ละท่านจะทราบว่าตนเองมีทัศนะแตกต่างหรือไม่แตกต่างไปจากกลุ่มเพียงไร และเปิดโอกาสให้ทบทวนคำตอบของตนเอง โดยอาจเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่ได้ หรือคงคำตอบเดิม หากข้อใดมีการเปลี่ยนแปลงคำตอบ และคำตอบนั้นมีได้อยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ จะถูกขอร้องให้แสดงเหตุผลประกอบ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในรอบที่ 3 นี้ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ มีค่าไม่เกิน 1.50 แสดงว่า ทัศนะของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องกัน ผู้วิจัยจะนำข้อความที่สอดคล้องกันมาสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม

ตามปกติ เทคนิคเดลฟาย จะใช้แบบสอบถามจำนวน 4 รอบ แต่จากผลการวิจัย พบว่า คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 มีความแตกต่างกันน้อยมาก ผู้วิจัยจึงยุติการถามในรอบนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อกลุ่มตัวอย่าง โดยขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของการวิจัย เน้นให้เห็นถึงความสำคัญในการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละท่านที่มีต่องานวิจัย การเก็บรวบรวมในรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่ 1 มาสร้างเป็นแบบสอบถามในรอบที่ 2 โดยใช้ข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ โดยลักษณะข้อคำถามนั้นสร้างเป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ จากนั้นเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องด้านภาษา จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามรอบที่ 2 ไปให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดิมตอบ

3. เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลจากแบบสอบถามในรอบที่ 2 แล้ว ได้นำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์หาคำขวัญ ฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เป็นรายข้อ โดยแยกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดของกลุ่มประกันสังคมจังหวัด กับชุดของกลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบ และการตรวจสอบ แล้วสร้างแบบสอบถามในรอบที่ 3

ผู้วิจัยนำข้อมูลในรอบที่ 3 มาวิเคราะห์หาคำเฉลี่ย คำขวัญ ฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อพิจารณาเลือกข้อความที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นที่สอดคล้องกันมาสรุปเป็นผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ในเรื่องคุณลักษณะด้านการศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณลักษณะเฉพาะอื่น ๆ ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนะในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน ว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องมีคุณลักษณะด้านการศึกษาดังต่อไปนี้ สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป เป็นผู้ที่สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหาของงานได้ดี สำเร็จการศึกษาสาขานิติศาสตร์ และสำเร็จการศึกษาสาขาบัญชี ตามลำดับ

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนะในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน ว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องมีคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรมดังต่อไปนี้ มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ และมีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

3. ด้านบุคลิกภาพ

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนะในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน ว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องมีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ดังต่อไปนี้ มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้ และมีความสุขรอบคอบและช่างสังเกต ตามลำดับ

4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนคติในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน ว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องมีคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ ดังต่อไปนี้ มีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน มีความรู้ในพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าที่สรุปมาแล้วข้างต้น ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า คือ

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ในเรื่องคุณลักษณะด้านการศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนคติในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน ว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องมีคุณลักษณะด้านการศึกษา ดังต่อไปนี้ อยู่ในระดับมาก ไม่ถึงมากที่สุด คือ สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป เป็นผู้ที่สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหาของงานได้ดี สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์ และสำเร็จการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต (มัธยฐาน = 4.00) ตามลำดับ ส่วนลักษณะด้านการศึกษาอื่น คือ มีความรู้ด้านงานสารบรรณและสามารถร่างจดหมายราชการ (มัธยฐาน = 3.50) สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สำเร็จการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต ใด ๆ ก็ได้ที่ศึกษาด้านนิติศาสตร์ไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต มีคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.5 ขึ้นไป และสามารถพิมพ์ดีดได้ไม่น้อยกว่า 45 นาทีต่อคำ (มัธยฐาน = 3.00) กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนคติในลักษณะที่มีค่าความสอดคล้องกัน และเห็นว่ามีค่าความเป็นอยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนคติในลักษณะด้านการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกัน คือ มีความรู้ทั้งด้านกฎหมายและด้านบัญชี (พิสัยระหว่างควอไทล์ = 2.00) และมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐาน (พิสัยระหว่างควอไทล์ = 1.75) ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากลักษณะงานฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบต้องการผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ เจ้าหน้าที่จึงควรจำเป็นต้องสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อีกทั้งต้องเป็นผู้ที่สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหาของงานได้ดี สำหรับบันทึกปากคำของนายจ้าง ลูกจ้าง ส่วนสาขาที่จบการศึกษาระหว่างนิติศาสตรบัณฑิตกับสาขาบัญชียิ่งนั้น ค่าคะแนนเฉลี่ยมีความใกล้เคียงกัน อาจเป็นเพราะงานในฝ่ายฯ นั้นมีขอบข่ายงานทั้งในด้านกฎหมาย คือ การแนะนำและดำเนินการให้นายจ้างปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายและด้านบัญชี คือ การตรวจบัญชีของนายจ้าง ส่วนการมีความรู้ในด้านงานสารบรรณและสามารถร่างจดหมายราชการ เพราะงานฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบต้องติดต่อทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก มีหนังสือเข้า – ออก ในเรื่องข้อกฎหมาย และแนวปฏิบัติค่อนข้างมาก

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนคติในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน ว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องมีคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรมดังต่อไปนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ และมีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน (มัธยฐาน = 5.00) ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรมอื่น คือ มีพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา เป็นผู้รู้คุณ รู้กาลเทศะ รู้รักสามัคคี มีสังกหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อตถะจริยา สมานัตตา มีความเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น (มัธยฐาน = 4.00) กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนคติในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน และเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากงานฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ต้องติดต่อกับนายจ้างในเรื่องของการดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย โดยเฉพาะเกี่ยวกับการส่งเงินสมทบ จึงจำเป็นต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อเจ้าของข้อมูล ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ อีกทั้งต้องมีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ เพราะจะทำให้เป็นตัวอย่างที่ไม่ดี และส่งผลเสียต่อ แนวทางการปฏิบัติงาน และต้องมีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน

3. ด้านบุคลิกภาพ

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนคติในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน ว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องมีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ดังต่อไปนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้ และมีความสุขรอบคอบและช่างสังเกต (มัธยฐาน = 5.00) ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพอื่น คือ ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเคารพพบนอบ ให้เกียรติผู้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (มัธยฐาน = 4.50) มีความกล้าตัดสินใจ วางตัวอย่างเหมาะสม มีความอ่อนโยน สุภาพ และน่าเชื่อถือ และมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มัธยฐาน = 4.00) กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนคติในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน และเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนคติที่ไม่สอดคล้องกัน คือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม (พิสัยระหว่างควอไทล์ = 1.75) ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากลักษณะของงานในฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบจำเป็นต้องมีการติดต่อกับทั้งบุคคลภายในหน่วยงานและบุคคลภายนอกหน่วยงาน เจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อีกทั้งต้องมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว มีความสุขรอบคอบและช่างสังเกต เพื่อความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และต้องมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้

4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนะในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน ว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องมีคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ ดังต่อไปนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน มีความรู้ในพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทนและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี (มัธยฐาน = 5.00) ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ คือ ยึดหลักการทำงานเป็นทีม (Team work) มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน เป็นผู้เฝ้าหาความรู้และปรับตัวได้เร็วต่อการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีลักษณะประนีประนอมเพื่อให้เกิดผลดีในการเจรจา เป็นผู้มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการเจรจาต่อรองและรู้จักประนีประนอม (มัธยฐาน = 4.00) กลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนะในลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน และเห็นว่ามีควมจำเป็นอยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างได้แสดงทัศนะที่มีความสอดคล้องกัน และเห็นว่ามีควมจำเป็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถพัฒนางานที่ทำอยู่อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (มัธยฐาน = 5.00) ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการมีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน นั้นจะส่งผลดีต่อการให้บริการและการทำงาน เป็นที่ยอมรับของทั้งผู้มารับบริการและผู้บังคับบัญชา และมีความรู้ในพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทนและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และต้องเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณา คัดเลือกบุคลากรมาปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ตามทัศนะของประกันสังคม จังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

1.2 ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบให้มีคุณลักษณะที่ตรงตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ เช่น การสนับสนุนการศึกษาต่อหรือการส่งเข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานให้มีความสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

1.3 หน่วยงานฝึกอบรมของสำนักงานประกันสังคม ควรนำผลการศึกษาครั้งนี้ ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างหลักสูตรสำหรับพัฒนาบุคลากรของฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

1.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ควรนำผล การศึกษาครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตาม ทิศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 แบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามใน การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงาน ประกันสังคมในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ เพื่อให้ ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของตนเอง และเป็นประโยชน์โดยรวมของการพัฒนางานเงินสมทบ และการตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรสนับสนุนให้มีการทำวิจัย โดยใช้เทคนิคเดลฟายให้แพร่หลายในทุกสาขาวิชา และในหน่วยงานต่าง ๆ

2.3 การใช้เทคนิคเดลฟาย ผู้วิจัยจำเป็นต้องมีทักษะและเทคนิคในการเก็บรวบรวม ข้อมูล การติดตามข้อมูล และต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดีในการติดตามและขอความร่วมมือจาก กลุ่มตัวอย่าง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา สุขประเสริฐ. (2536). **แนวทางการจัดการศึกษานอกโรงเรียนให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก : กรณีศึกษาในจังหวัดระยองด้วยเทคนิคเดลฟาย**. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กริช เกตุแก้ว. (2517). **การประกันสังคมมีประโยชน์อย่างไร**. นนทบุรี : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.
- เกษม บุญอ่อน. (2522, ตุลาคม). "เดลฟาย : เทคนิคในการวิจัย," *ครุปริทัศน์*. 10 : 26 – 28.
- จุมพล ภัทรชีวิต. (2529, 1 มกราคม). "การวิจัยอนาคต," *วารสารวิธีวิทยาการวิจัย*. หน้า 22 – 24.
- จำลอง ศรีประสาธน์. (2531, พฤษภาคม – มิถุนายน). "สวัสดิการสังคมกับการประกันสังคม," *นิตยสารการประชาสงเคราะห์*.
- ดวงพร โรจนพันธุ์. (2542). **การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ เกี่ยวกับการประกันสังคม ของผู้ประกันตนระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวลอนงค์ วงษ์เพชร. (2543). **การศึกษารูปแบบการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 1 โดยใช้เทคนิคเดลฟาย**. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิตม จันทรวีฑูร, ศ. (2528). **การประกันสังคม 30 ปีแห่งการรอคอย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งแสง.
- เนาวเรศ น้อยพานิช. (2539). **แนวทางการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสำหรับประชาชนบริเวณชายแดน : กรณีศึกษาในจังหวัดสระแก้ว ด้วยเทคนิคเดลฟาย**. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ. (2535). **รายงานการศึกษาสำรวจเรื่องสภาพการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคม**. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิอารมณพงษ์พจน์.
- บุญชนะ อัดถากร. (2517). **แนวปรัชญาในการประกันสังคม**. นนทบุรี : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.
- พิรุณรัตน์ สันติลีลา. (2541). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูแนะแนวตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการแนะแนวและผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้เทคนิคเดลฟาย**. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วัน เดชพิชัย.(2527). *การประเมินโครงการการศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จขั้นพื้นฐานประเภท
ชั้นเรียน ในเขตการศึกษา 2*. ปริญญาโท กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วันทนี ชูศิลป์. (2525). *สถิติและการวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.
- วิชัย โสวรรณจินดา. (2533). *กฎหมายประกันสังคม*. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติจำกัด.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ. (2534). *การจัดบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติ
ประกันสังคม พ.ศ. 2533 : วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สมบูรณ์ ตันยะ. (2524). *การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพด้านการ
สอนของครูประจำการระดับประถมศึกษา*." ปริญญาโท กศ.ด. กรุงเทพมหานคร :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยธ ฉัตรภาพ. (2544). *แนวโน้มการนิเทศการศึกษาในระดับปฐมวัย*. ปริญญาโท กศ.ม.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อมร รักษาสัตย์. (2533). *การสร้างความมั่นคงในสังคมด้วยการจัดการสวัสดิการและการ
ประกันสังคม : แนวคิด ปรัชญา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ป.บ.พ.
- อัมพร จุณณานนท์. (2526, มกราคม). "ความมั่นคงทางสังคม," ใน *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*
ปีที่ 1 เล่ม 1 .
- อุษา พาณิชปฐมพงศ์. (2537). *พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน
กลุ่มทำงานธนาคารภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร
ชั้นใน พ.ศ. 2536*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- Battersby, David. (1980). *The Expectation for Successful Primary Teacher*.
The Research Quarterly.
- Linstone, Harold A. and Turoff Murray. (1975). *The Delphi : Method : Techniques and
Application*. Massachusetts : Addison – Wesley Publishing Company.
- Otto, Theophil M. (1980, February). *The Future Role and Function of the Public
Service Librarian in the Academic Research Library : A Delphi Study*.
Dissertation Abstracts International 40 : 4287 – A.
- Rasp, Alfred Jr. (1973, July). *Delphi : A Decision – Maker' Dream,* National School.
29Z1X : 29 – 30.
- Rossmann, H Mark and Richard L. Bunning. (1978, Spring). *Knowledge and Skills for
the Adult Educator : a Delphi Study*. Adult Education. 28 : 139 – 155.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า

1. รองศาสตราจารย์พิศมัย จารุจิตติพันธ์
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการและหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์สุนิสา จุยม่วงศรี
สำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. นายสุภา มะโนปัญญา
ผู้อำนวยการกองเงินสมทบ
สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

ภาคผนวก ข
รายชื่อกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มประกันสังคมจังหวัด

1. นางเพ็ชรา	ถาวรระ	ประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร
2. นายฉัตรพร	ลำเลียงพล	ประกันสังคมจังหวัดหนองคาย สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองคาย
3. นางประภา	ศิริวัชรินทร์	ประกันสังคมจังหวัดสิงห์บุรี สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสิงห์บุรี
4. นายทรงพล	เปรมอนันต์	ประกันสังคมจังหวัดระยอง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง
5. นายวีระ	ถาวรระ	ประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์
6. นายสีบวงศ์	พัฒนางกูร	ประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา
7. นางวิราวรรณ	กิจสนาโยธิน	ประกันสังคมจังหวัดสุโขทัย สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุโขทัย
8. นายอาร์กซ์	พรหมณี	ประกันสังคมจังหวัดเชียงราย สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงราย
9. นายโกมินทร์	ชานาใต้	ประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก
10. นายอุดมศักดิ์	อังศุพิสิฐ	ประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ
11. นายอุดม	บัวทอง	ประกันสังคมจังหวัดน่าน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดน่าน
12. นายบรรเจิด	เตียวกุล	ประกันสังคมจังหวัดพะเยา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

กลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

1. นางสาวดวงแก้ว	แก้ววิชิต	เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสังคม 7 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. นางสาวสุวิมล	สุริยะเจริญ	เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสังคม 7 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี
3. นางสาววลี	วณิชย์วรรณต์	เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสังคม 6 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. นางสาววันทนี	เชาวลิต	เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสังคม 7 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกาญจนบุรี
5. นางกนกวรรณ	สุดานิช	เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี 7 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ
6. นางสาวทัศนีย์	นนทจิต	เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสังคม 7 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี
7. นางสาวสุภาภรณ์	ตั้งศิริสกุล	เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี 7 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี
8. นายภูมา	ธรรมกุล	เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสังคม 7 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดระนอง
9. นางสาวสุดาวดี	ปรีดีกุล	เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสังคม 5 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา
10. นางกัลยา	พลวิเศษ	เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสังคม 7 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1
11. นางสาวพัชรี	สว่างแจ้ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี 7 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2
12. นางพิมพ์แก้ว	แก้วศุภวิชญ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี 7 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามรอบที่ 1

คำชี้แจงประกอบการวิจัย

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงาน
ประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบ และการตรวจสอบ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มประกันสังคมจังหวัดหรือ และกลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ เพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากร อีกทั้งเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพื่อทำให้งานเงินสมทบและการตรวจสอบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ในการรวบรวมความคิดเห็น โดยขอความอนุเคราะห์จากท่านที่จะแสดงความคิดเห็นรวม 3 รอบด้วยกัน

รอบที่ 1 มีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ โดยการให้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อผู้วิจัยจะนำคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไปพิจารณาสร้างแบบสอบถามที่เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale)

รอบที่ 2 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามที่เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ ในเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ที่พัฒนาขึ้นมาจากการสอบถามรอบที่ 1

รอบที่ 3 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามชุดเดิม (รอบที่ 2) ซึ่งในรอบนี้จะมีการเพิ่มเติมรายงานให้ผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมการวิจัยได้ทราบทัศนะของกลุ่ม โดยแสดงตำแหน่งค่ามัธยฐาน (Median) และพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ของแต่ละข้อคำถาม รวมทั้งตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญนั้น ๆ ตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญได้ทราบความเหมือน หรือความแตกต่างของคำตอบของตน เมื่อเทียบกับคำตอบของกลุ่ม และอาจเปลี่ยนแปลงหรือยืนยันคำตอบของตนก็ได้ แต่ถ้าคำตอบใดอยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ผู้วิจัยก็ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญให้แสดงเหตุผลประกอบ

การตอบคำถามทั้ง 3 รอบ อาจรบกวนเวลาของท่านบ้าง แต่คำตอบของท่านจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานประกันสังคม และเพื่อความเที่ยงตรงของการวิจัย ช่วงระยะเวลาของการตอบแบบสอบถามในแต่ละรอบ ควรเป็นระยะเวลาไม่ห่างกันมากนัก ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 ภายในระยะเวลา 1 สัปดาห์

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นของท่านจะไม่ถูกนำไปเปิดเผยเป็นส่วนตัว แต่จะเป็นข้อมูลที่ใช้พิจารณาร่วมกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านอื่น ๆ เพื่อหาความสอดคล้องกันและนำมาแปลผล ซึ่งเมื่อเสร็จการวิจัยแล้วผู้วิจัยจะส่งสรุปรายงานผลการวิจัยที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือมาให้ท่านทราบ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์)
นิสิตปริญญาโท เอกธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามรอบที่ 1

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงาน-
ประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

คำชี้แจง

แบบสอบถามในรอบที่ 1 เป็นการสอบถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณลักษณะที่
พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด การให้
ความคิดเห็นในครั้งนี้เพื่อนำไปใช้สร้างแบบสอบถามที่เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale)
เพื่อใช้สอบถามในรอบต่อไป

1. ด้านการศึกษา

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

3. ด้านบุคลิกภาพ

4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

แบบสอบถามรอบที่ 2

แบบสอบถามรอบที่ 2

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงาน-
ประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

แบบสอบถามในรอบที่ 2 นี้ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ จากรอบที่ 1 โดยพยายามที่จะรักษาข้อความและใจความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างให้มากที่สุด

จุดมุ่งหมายในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 นี้ เพื่อให้ท่านได้พิจารณาข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ทั้ง 4 ด้าน แล้วพิจารณาอย่างละเอียดเกี่ยวกับความจำเป็นของลักษณะดังกล่าว

เพื่อความเที่ยงตรงของการวิจัยช่วงระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ควรเป็นระยะเวลาไม่ห่างกันมากนัก ดังนั้น จึงขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 ภายใน 1 สัปดาห์

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ และจัดลำดับของคุณลักษณะเหล่านั้น ตามน้ำหนักของคะแนนที่ท่านคิดว่าจะมีความจำเป็น โดยมีวิธีการตอบแบบสอบถามดังนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความจำเป็นมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความจำเป็นมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความจำเป็นปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความจำเป็นน้อย |
| 1 | หมายถึง | ไม่มีความจำเป็น |

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์)
นิสิตปริญญาโท เอกธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงาน
ประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

ข้อความ	ความจำเป็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ความจำเป็น
	5	4	3	2	1
1. ด้านการศึกษา					
1.1 สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป					
1.2 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง					
1.3 สำเร็จการศึกษาศาขานิติศาสตร์					
1.4 สำเร็จการศึกษาศาขาบัญชี					
1.5 สำเร็จการศึกษาศาขาใดๆ ก็ได้ที่ศึกษา ด้านวิชาบัญชีไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต					
1.6 มีความรู้ทั้งด้านกฎหมายและด้านบัญชี					
1.7 มีคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.5 ขึ้นไป					
1.8 มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมพื้นฐาน					
1.9 สามารถพิมพ์ดีดได้ไม่น้อยกว่า 45 คำ ต่อนาที					
1.10 มีความรู้ด้านงานสารบรรณและ สามารถร่างจดหมายราชการ					
1.11 เป็นผู้สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหา ของงานได้ดี					
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
2.1 มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ที่รับผิดชอบ					
2.2 ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจ หน้าที่โดยมิชอบ					
2.3 มีพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มฤตา อุเบกขา					

ข้อความ	ความจำเป็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ความจำเป็น
	5	4	3	2	1
2.4 มีสังคหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อตถะจริยา สมานัตตตา					
2.5 มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือก ปฏิบัติ					
2.6 ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น					
2.7 มีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน					
2.8 เป็นผู้รู้คุณ รู้กาลเทศะ รู้รักสามัคคี					
2.9 มีความเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น					
3. ด้านบุคลิกภาพ					
3.1 สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้					
3.2 มีความเคารพนบนอบ ให้เกียรติ ผู้บังคับบัญชาและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ การทำงาน					
3.3 มีความเชื่อมั่นในตนเอง					
3.4 มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ					
3.5 แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
3.6 มีความกล้าตัดสินใจ					
3.7 มีความสุขุมรอบคอบและช่างสังเกต					
3.8 มีความอ่อนโยน สุภาพ และน่าเชื่อถือ					
3.9 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3.10 มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว					
3.11 วางตัวอย่างเหมาะสม					
3.12 ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น					
3.13 มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว					

ข้อความ	ความจำเป็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ความจำเป็น
	5	4	3	2	1
4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ					
4.1 มีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน					
4.2 มีความรอบรู้ใน พรบ.กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					
4.3 มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้					
4.4 เป็นผู้เฝ้าหาความรู้และปรับตัวได้เร็วต่อการเปลี่ยนแปลง					
4.5 ยึดหลักการทำงานเป็นทีม (Team work)					
4.6 มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน					
4.7 มีวิสัยทัศน์กว้างไกล					
4.8 เป็นผู้มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์					
4.9 มีลักษณะประนีประนอมเพื่อให้เกิดผลดีในการเจรจา					
4.10 สามารถพัฒนางานที่ทำอยู่อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ					
4.11 มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง และรู้จักประนีประนอม					
4.12 รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

แบบสอบถามรอบที่ 3

แบบสอบถามรอบที่ 3

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามรอบที่ 3 ซึ่งเป็นรอบสุดท้ายของการวิจัย ผู้วิจัยได้แสดงความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามจากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 ของกลุ่มหรือประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยระบุค่ามัธยฐาน (Medien) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ที่คำนวณได้ และยังได้ระบุคะแนนการตอบของท่านในรอบที่ 2 ด้วย

* หมายถึง ค่ามัธยฐาน (แสดงถึงความจำเป็นมากและความจำเป็นน้อย)

□ หมายถึง ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (แสดงถึงมีความสอดคล้องกันและไม่มีความสอดคล้องกัน)

△ หมายถึง ตำแหน่งเดิมของท่านในแบบสอบถามรอบที่ 2

จุดมุ่งหมายของการตอบแบบสอบถามรอบนี้ เพื่อที่จะให้กลุ่มประกันสังคมจังหวัด และกลุ่มหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ได้ทบทวนคำตอบของท่าน โดยอาจเปลี่ยนแปลงคำตอบได้ดังต่อไปนี้

- หากท่านต้องการยืนยันคำตอบเดิม (คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2) โดยไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับให้ผู้วิจัยได้ทันที

- หากข้อใดมีการเปลี่ยนแปลงคำตอบ กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคะแนนใหม่ โดยพิจารณาความคิดเห็นของท่านตามน้ำหนักของคะแนนที่ท่านคิดว่ามีความจำเป็น ลงในช่องว่างตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

5 หมายถึง มีความจำเป็นมากที่สุด

4 หมายถึง มีความจำเป็นมาก

3 หมายถึง มีความจำเป็นปานกลาง

2 หมายถึง มีความจำเป็นน้อย

1 หมายถึง ไม่มีความจำเป็น

- หากคำตอบของท่านครั้งล่าสุดข้อใดมิได้อยู่ในขอบเขตของพิสัยระหว่างควอไทล์ กรุณาให้เหตุผลเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขตของพิสัยระหว่างควอไทล์เท่านั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามรอบ สุดท้ายนี้เพื่อความเที่ยงตรงของการวิจัย ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 นี้ ภายใน 1 สัปดาห์

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์)

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงาน-
ประกันสังคม จากกลุ่มตัวอย่างที่ 1

ข้อความ	ความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกขอบเขต พิสัยระหว่างควอไทล์
	5	4	3	2	1	
1. ด้านการศึกษา						
1.1 สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	*					
1.2 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง		*				
1.3 สำเร็จการศึกษาสาขานิติศาสตร์	*					
1.4 สำเร็จการศึกษาสาขาบัญชี		*				
1.5 สำเร็จการศึกษาสาขาใดๆ ก็ได้ที่ศึกษา ด้านวิชาชีพไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต		*				
1.6 มีความรู้ทั้งด้านกฎหมายและด้านบัญชี		*				
1.7 มีคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.5 ขึ้นไป		*				
1.8 มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมพื้นฐาน	*					
1.9 สามารถพิมพ์ดีดได้ไม่น้อยกว่า 45 คำ ต่อนาที		*				
1.10 มีความรู้ด้านงานสารบรรณและ สามารถร่างจดหมายราชการ		*				
1.11 เป็นผู้สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหา ของงานได้ดี	*					

ข้อความ	ความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกขอบเขต พิสัยระหว่างควอไทล์
	5	4	3	2	1	
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม						
2.1 มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ที่รับผิดชอบ	*					
2.2 ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจ หน้าที่โดยมิชอบ	*					
2.3 มีพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา	*					
2.4 มีสังคหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อตถะจริยา สมานัตตตา	*					
2.5 มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือก ปฏิบัติ	*					
2.6 ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น	*					
2.7 มีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน	*					
2.8 เป็นผู้รู้คุณ รู้กาละเทศะ รู้รักสามัคคี	*					
2.9 มีความเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น		*				
3. ด้านบุคลิกภาพ						
3.1 สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้	*					
3.2 มีความเคารพนบถนอบ ให้เกียรติ ผู้บังคับบัญชาและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ การทำงาน	*					
3.3 มีความเชื่อมั่นในตนเอง	*					
3.4 มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ	*					

ข้อความ	ความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกขอบเขต พิสัยระหว่างควอไทล์
	5	4	3	2	1	
3.5 แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม		*				
3.6 มีความกล้าตัดสินใจ		*				
3.7 มีความสุขุมรอบคอบและช่างสังเกต	*					
3.8 มีความอ่อนโยน สุภาพ และน่าเชื่อถือ		*				
3.9 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	*					
3.10 มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว	*					
3.11 วางตัวอย่างเหมาะสม		*				
3.12 ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น		*				
3.13 มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว	*					
4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ						
4.1 มีจิตสำนึกในการให้บริการและการ ทำงาน	*					
4.2 มีความรอบรู้ใน พรบ.กองทุนประกัน- สังคม กองทุนเงินทดแทนและกฎหมาย อื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	*					
4.3 มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้		*				
4.4 เป็นผู้เฝ้าหาความรู้และปรับตัวได้เร็ว ต่อการเปลี่ยนแปลง		*				
4.5 ยึดหลักการทำงานเป็นทีม (Team work)	*					

ข้อความ	ความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกขอบเขต พิสัยระหว่างดาวโหล
	5	4	3	2	1	
4.6 มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน	*					
4.7 มีวิสัยทัศน์กว้างไกล		*				
4.8 เป็นผู้มีความสามารถในการคิดและ วิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์		*				
4.9 มีลักษณะประนีประนอมเพื่อให้เกิดผลดี ในการเจรจา		*				
4.10 สามารถพัฒนางานที่ทำอยู่อย่างเป็น ระบบและสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ			*			
4.11 มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง และรู้จักประนีประนอม		*				
4.12 รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	*					

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงาน-
ประกันสังคม จากกลุ่มตัวอย่างที่ 2 หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

ข้อความ	ความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกขอบเขต พิสัยระหว่างควอไทล์
	5	4	3	2	1	
1. ด้านการศึกษา						
1.1 สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	1	*				
1.2 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง		1	*			
1.3 สำเร็จการศึกษาสาขานิติศาสตร์		*	1			
1.4 สำเร็จการศึกษาสาขาบัญชี		*	1			
1.5 สำเร็จการศึกษาสาขาใดๆ ก็ได้ที่ศึกษา ด้านวิชาชีพไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต		*	1			
1.6 มีความรู้ทั้งด้านกฎหมายและด้านบัญชี	1	*				
1.7 มีคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.5 ขึ้นไป		1	*			
1.8 มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมพื้นฐาน		*	1			
1.9 สามารถพิมพ์ดีดได้ไม่น้อยกว่า 45 คำ ต่อนาที			1	*		
1.10 มีความรู้ด้านงานสารบรรณและ สามารถร่างจดหมายราชการ		*	1			
1.11 เป็นผู้สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหา ของงานได้ดี	*	1				

ข้อความ	ความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกขอบเขต พิสัยระหว่างควอไทล์
	5	4	3	2	1	
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม						
2.1 มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ที่รับผิดชอบ	*					
2.2 ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจ หน้าที่โดยมิชอบ	*					
2.3 มีพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มูทิตา อุเบกขา		*				
2.4 มีสังคหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อัตถะจริยา สมนัตตตา		*				
2.5 มีความเที่ยงธรรมเป็นกลางไม่เลือก ปฏิบัติ	*					
2.6 ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น	*					
2.7 มีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน	*					
2.8 เป็นผู้รู้คุณ รู้กาลเทศะ รู้รักสามัคคี	*					
2.9 มีความเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น		*				
3. ด้านบุคลิกภาพ						
3.1 สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้	*					
3.2 มีความเคารพนบนาบ ให้เกียรติ ผู้บังคับบัญชาและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ การทำงาน	*					
3.3 มีความเชื่อมั่นในตนเอง		*				
3.4 มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ	*					

ข้อความ	ความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกขอบเขต พิสัยระหว่างควอไทล์
	5	4	3	2	1	
3.5 แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม		*				
3.6 มีความกล้าตัดสินใจ	*					
3.7 มีความสุขุมรอบคอบและช่างสังเกต	*					
3.8 มีความอ่อนโยน สุภาพ และน่าเชื่อถือ	*					
3.9 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	*					
3.10 มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว	*					
3.11 วางตัวอย่างเหมาะสม	*					
3.12 ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	*					
3.13 มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว	*					
4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ						
4.1 มีจิตสำนึกในการให้บริการและการ ทำงาน	*					
4.2 มีความรอบรู้ใน พรบ.กองทุนประกัน- สังคม กองทุนเงินทดแทนและกฎหมาย อื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	*					
4.3 มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้		*				
4.4 เป็นผู้เฝ้าหาความรู้และปรับตัวได้เร็ว ต่อการเปลี่ยนแปลง		*				

ข้อความ	ความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกขอบเขต พิสัยระหว่างควอไทล์
	5	4	3	2	1	
4.5 ยึดหลักการทำงานเป็นทีม (Team work)	*					
4.6 มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน	*					
4.7 มีวิสัยทัศน์กว้างไกล		*				
4.8 เป็นผู้มีความสามารถในการคิดและ วิเคราะห์ในเชิงสร้างสรรค์		*				
4.9 มีลักษณะประนีประนอมเพื่อให้เกิดผลดี ในการเจรจา		*				
4.10 สามารถพัฒนางานที่ทำอยู่อย่างเป็น ระบบและสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ		*				
4.11 มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง และรู้จักประนีประนอม		*				
4.12 รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	*					

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ภาคผนวก ง

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 3431

วันที่ 7 มิถุนายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์พิศมัย จารุจิตติพันธ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 3531



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๘ มิถุนายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเคลฟาย” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์สุนิสา จั๋ยม่วงศรี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเคลฟาย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 3 4 32



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗ มิถุนายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเคลฟาย” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ นายสุภา มะโนปัญญา ผู้อำนวยการกองเงินสมทบ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้ เทคนิคเคลฟาย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ทม 1012/ ๒๔ 1๙



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๐ มีนาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปิยนันท์ เพื่อกประพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนท์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ท่าน ตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ในระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปิยนันท์ เพื่อกประพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพมหานคร 10110

กันยายน 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามรอบที่ 2 จำนวน 1 ชุด

ตามที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ตามทัศนะของประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และในครั้งนี้อจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์จากท่านอีกครั้ง เพื่อตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 ในครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวปิยนันท์ เผือกประพันธ์)
นิสิตปริญญาโท เอกธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพมหานคร 10110

พฤศจิกายน 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามรอบที่ 3 จำนวน 1 ชุด

ตามที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 และรอบที่ 2 เกี่ยวกับ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เงินสมทบและการตรวจสอบ ตามทัศนะของประกันสังคม
จังหวัด และหัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และในครั้งนี้อาจจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์จาก
ท่านอีกครั้ง เพื่อตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 ซึ่งเป็นรอบสุดท้าย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวปิยนันท์ เพื่อกประพันธ์)
นิสิตปริญญาโท เอกธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก จ

1. ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2
2. ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3

ตาราง 14 แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2
กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ ประกันสังคมจังหวัด

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ฐานนิยม	ควอไทล์ที่ 3 – ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่างควอไทล์
1.1	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
1.2	3.25	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.3	3.75	4.00	4.00	4.75 – 3.25	1.50
1.4	3.58	3.50	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.5	2.92	3.00	3.00	4.00 – 2.25	1.75
1.6	3.50	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
1.7	3.33	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.8	4.00	4.00	3.00	5.00 – 3.00	2.00
1.9	2.50	3.00	1.00	3.75 – 1.00	2.75
1.10	3.50	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.11	4.08	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
2.1	5.00	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
2.2	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.3	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.4	4.17	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
2.5	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.6	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.7	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.8	4.08	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
2.9	3.83	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
3.1	4.50	4.50	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.2	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.3	4.08	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
3.4	4.50	4.50	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.5	3.83	4.00	3.00	4.75 – 3.00	1.75
3.6	4.25	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ฐานนิยม	ควอไทล์ที่ 3 – ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่างควอไทล์
3.7	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.8	4.25	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
3.9	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.10	4.50	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.11	4.25	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.12	4.33	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.13	4.75	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
4.1	4.83	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
4.2	4.75	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
4.3	4.08	4.00	4.00	4.00 – 4.00	0
4.4	4.25	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
4.5	4.50	4.50	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.6	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
4.7	3.92	4.00	4.00	4.75 – 3.25	1.50
4.8	3.83	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
4.9	4.00	4.00	4.00	4.75 – 3.25	1.50
4.10	3.33	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
4.11	4.08	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
4.12	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00

ตาราง 15 แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2
กลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ฐานนิยม	ควอไทล์ที่ 3 – ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่างควอไทล์
1.1	4.17	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
1.2	3.42	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.3	3.67	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
1.4	3.58	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
1.5	3.75	4.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.6	4.17	4.00	5.00	5.00 – 3.25	1.75
1.7	3.08	3.00	3.00	4.00 – 2.25	1.75
1.8	3.75	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
1.9	2.67	2.50	2.00	3.00 – 2.00	1.00
1.10	3.67	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
1.11	4.33	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.1	5.00	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
2.2	4.75	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
2.3	4.25	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
2.4	4.25	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
2.5	4.50	4.50	4.00	5.00 – 4.00	1.00
2.6	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.7	4.50	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.8	4.33	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.9	4.17	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.1	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.2	4.33	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.3	3.83	4.00	4.00	4.00 – 4.00	0
3.4	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.5	4.08	4.00	4.00	5.00 - 3.25	1.75
3.6	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ควอไทล์ที่ 3 – ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่างควอไทล์
3.7	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.8	4.50	4.50	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.9	4.83	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
3.10	4.83	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
3.11	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.12	4.50	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.13	4.50	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
4.1	4.83	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
4.2	4.75	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
4.3	4.08	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
4.4	4.25	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.5	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
4.6	4.33	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
4.7	4.17	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.8	4.17	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.9	4.17	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.10	3.58	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
4.11	4.00	4.00	4.00	4.75 – 3.25	1.50
4.12	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00

ตาราง 16 แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3
กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ ประกันสังคมจังหวัด

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย (Mean)	มัธยฐาน (Median)	ฐานนิยม (Mode)	ควอไทล์ที่ 3 – ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่างควอไทล์
1.1	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
1.2	3.25	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.3	3.83	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
1.4	3.58	3.50	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.5	2.92	3.00	3.00	4.00 – 2.25	1.75
1.6	3.50	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
1.7	3.42	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.8	4.08	4.00	5.00	5.00 – 3.00	2.00
1.9	2.25	2.50	3.00	3.00 – 1.00	2.00
1.10	3.50	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.11	4.08	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
2.1	5.00	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
2.2	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.3	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.4	4.17	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
2.5	4.75	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
2.6	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
2.7	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.8	4.17	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
2.9	3.92	4.00	4.00	4.00 – 3.25	0.75
3.1	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.2	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.3	4.17	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
3.4	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.5	4.00	4.00	4.00	4.75 – 3.25	1.50
3.6	4.25	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย (Mean)	มัธยฐาน (Median)	ฐานนิยม (Mode)	ควอไทล์ที่3 – ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่างควอไทล์
3.7	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.8	4.25	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
3.9	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.10	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.11	4.25	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.12	4.33	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.13	4.75	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
4.1	4.83	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
4.2	4.75	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
4.3	4.17	4.00	4.00	4.00 – 4.00	0
4.4	4.25	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
4.5	4.50	4.50	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.6	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
4.7	4.08	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
4.8	4.00	4.00	4.00	4.00 – 4.00	0
4.9	4.08	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
4.10	3.33	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
4.11	4.08	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
4.12	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00

ตาราง 17 แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3
กลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย (Mean)	มัธยฐาน (Median)	ฐานนิยม (Mode)	ควอไทล์ที่ 3 – ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่างควอไทล์
1.1	4.17	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
1.2	3.42	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.3	3.67	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
1.4	3.58	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
1.5	3.67	3.50	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.6	4.7	4.00	5.00	5.00 – 3.25	1.75
1.7	3.08	3.00	3.00	4.00 – 2.25	1.75
1.8	4.00	4.00	4.00	4.00 – 4.00	0
1.9	2.75	3.00	3.00	3.00 – 2.00	1.00
1.10	3.67	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
1.11	4.33	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.1	5.00	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
2.2	4.75	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
2.3	4.33	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.4	4.25	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
2.5	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.6	4.75	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
2.7	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.8	4.50	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.9	4.17	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.1	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
3.2	4.25	4.50	5.00	5.00 – 3.25	1.75
3.3	3.75	4.00	4.00	4.00 – 3.25	0.75
3.4	4.75	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
3.5	4.17	4.00	5.00	5.00 – 3.25	1.75
3.6	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย (Mean)	มัธยฐาน (Median)	ฐานนิยม (Mode)	ควอไทล์ที่3 – ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่างควอไทล์
3.7	4.58	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.8	4.42	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.9	4.83	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
3.10	4.83	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
3.11	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.12	4.50	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.13	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
4.1	4.92	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
4.2	4.75	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
4.3	4.17	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.4	4.25	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.5	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
4.6	4.33	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
4.7	4.17	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.8	4.17	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.9	4.17	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.10	3.58	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
4.11	4.00	4.00	4.00	4.75 – 3.25	1.50
4.12	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00

ตาราง 18 แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3
 ของทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ประกันสังคมจังหวัด และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 คือ หัวหน้าฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย (Mean)	มัธยฐาน (Median)	ฐานนิยม (Mode)	ควอไทล์ที่ 3 – ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่างควอไทล์
1.1	4.29	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
1.2	3.33	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.3	3.75	4.00	4.00	4.00 – 3.25	0.75
1.4	3.58	4.00	4.00	4.00 – 3.00	1.00
1.5	3.29	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.6	3.83	4.00	4.00	5.00 – 3.00	2.00
1.7	3.25	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.8	4.04	4.00	4.00	5.00 – 3.25	1.75
1.9	2.50	3.00	3.00	3.00 – 2.00	1.00
1.10	3.58	3.50	3.00	4.00 – 3.00	1.00
1.11	4.21	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
2.1	5.00	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
2.2	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.3	4.46	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.4	4.21	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
2.5	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.6	4.71	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
2.7	4.63	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
2.8	4.33	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
2.9	4.04	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
3.1	4.63	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.2	4.33	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.3	3.96	4.00	4.00	4.00 – 4.00	0
3.4	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.5	4.08	4.00	4.00	5.00 – 3.25	1.75

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย (Mean)	มัธยฐาน (Median)	ฐานนิยม (Mode)	ควอไทล์ที่3 – ควอไทล์ที่ 1	พิสัยระหว่างควอไทล์
3.6	4.33	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.7	4.50	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.8	4.33	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.9	4.71	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.10	4.71	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
3.11	4.33	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
3.12	4.42	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
3.13	4.71	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
4.1	4.88	5.00	5.00	5.00 – 5.00	0
4.2	4.75	5.00	5.00	5.00 – 4.25	0.75
4.3	4.17	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
4.4	4.25	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.5	4.46	4.50	5.00	5.00 – 4.00	1.00
4.6	4.46	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00
4.7	4.13	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.8	4.08	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
4.9	4.13	4.00	4.00	5.00 – 4.00	1.00
4.10	3.46	3.00	3.00	4.00 – 3.00	1.00
4.11	4.04	4.00	4.00	4.75 – 4.00	0.75
4.12	4.67	5.00	5.00	5.00 – 4.00	1.00

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางสาวปิยนันท์ เพือกประพันธ์
วัน เดือน ปีเกิด	8 ธันวาคม 2517
สถานที่เกิด	อำเภออุตุสิต กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	243/14 ซอยรุ่งเรือง ถนนสุขุมวิท 103/2 แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการประกันสังคม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานประกันสังคม (กองฝึกอบรม) 88/28 หมู่ 4 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	ประถมศึกษา จากโรงเรียนประถมสาธิต มศว ประสานมิตร
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนมัธยมสาธิต มศว ประสานมิตร
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนมัธยมสาธิต มศว ประสานมิตร
พ.ศ. 2540	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการบริหาร การตลาด จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2546	ศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร