

การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทาง
การศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

27 ก.ค. 2548

บทคัดย่อ
ของ
น.ส. สมนันท์ วุฒิจันทร์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
พฤษภาคม 2548

สมนจันทร์ วุฒิจันทร์. (2548). การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี โดยการจำแนกตามเพศและตำแหน่ง ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาของรัฐ ครูผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและครูอัตราจ้าง จำนวน 169 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การวิเคราะห์สถิติข้อมูลพื้นฐานคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการขอใช้บริการที่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านการขอใช้บริการและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นในการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมในด้านการขอใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

3. การรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการบริการทางด้านประกันสังคมในด้านการขอใช้บริการคือในเรื่องเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการยื่นขอรับบริการที่มีมากเกินไป ควรมีการเลือกใช้เอกสารประกอบที่จำเป็น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คือปัญหาการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ที่ควรจะต้องมีการปรับปรุง และในด้านของ

การบริการทั่วไปคือเรื่องสถานที่จอดรถที่มีไม่เพียงพอ และในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางด้านประกันสังคมที่น้อยเกินไป จึงควรมีการจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับการมาใช้บริการและควรจัดให้เป็นระเบียบ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารลงในสื่อต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรทางการศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจในระบบประกันสังคมเพิ่มขึ้น

A STUDY OF SOCIAL SECURITY SERVICE OF SCHOOL PERSONNEL
AT RATCHABURI SOCIAL SECURITY OFFICE.

AN ABSTRACT
BY
SUMONCHAN WUTTHICHAN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master Of Education degree in Educational Administration
at Srinakarinwirot University
May 2005

Sumonchan Wutthichan. (2005). *A study The opinion of Social Security Service of School Personnel at Ratchaburi Social Security Office*. Master's Project, M.Ed. (Educational Administration). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Dr. Puongrat Kesonpat.

The purpose of this research were to study the opinion of School Personnel regarding to the Social Security Service I at Ratchaburi Social Security Office, To Compare the opinion of School Personnel regarding to the Social Security Service which separate by sex and position, and To collect the Problem of Social Security Service by School Personnel at Ratchaburi Social Security Office . The sample was consisted of one hundred and sixty-nine of Administrator , Teacher and Non-permanent Teacher as the sample of this study. The instrument used for collecting the data was a five-point rating Questionnaire and Semi structure interview. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation t-test and One-Way ANOVA

The major findings were as follows :

1. The opinion of school personnel regarding to Social Security Service at Ratchaburi Social Security Office were at high level. The Social Security Services were at moderate level. The Officer service The and general service were at high level.

2. The comparison of school personnel regarding to social security service was a significance at .05 level of The social security service and The Officer service , The general service was significance at .01 level between sex

The comparison of school personnel regarding to social security service was a significance at .01 level of The social security service , The Officer service and The general service was significance at .01 level between position

3. To collect the Problem of Social Security Service by School Personnel at Ratchaburi Social Security Office which The Social Security Service was a lot of document . The officer service was a phone and The General service was a less of parking and public relations therefore Social security office should be increase parking and public relation of information at medias which increase the school personnel's knowledge

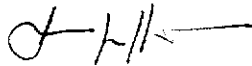
การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทาง
การศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

สารนิพนธ์
ของ
สุนนจันทร์ วุฒิจันทร์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

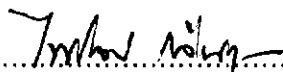
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของ
บุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ของ สุมนจันทร์ วุฒิจันทร์ ฉบับนี้
แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขา
วิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



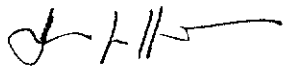
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงรัตน์ เกษรแพทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



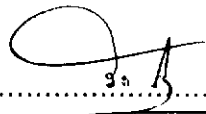
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

คณะกรรมการสอบ



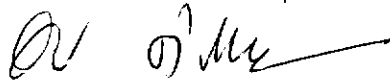
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงรัตน์ เกษรแพทย)

ประธาน



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ)

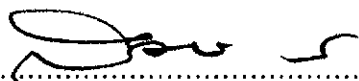
กรรมการสอบสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรวรรณ ดัณฑ์เจริญรัตน์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

วันที่ ๔๐ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยความสะดวกและความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ซึ่งได้ถ่ายทอดความรู้และให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนการวิจัยสำเร็จลงไปด้วยดี และนอกเหนือจากการทำสารนิพนธ์แล้ว ผู้วิจัยยังได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์จากประสบการณ์ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณณ ดันต์เจริญรัตน์ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยจนเป็นผลทำให้การวิจัยสำเร็จลงไปด้วยดี

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศน แสงศักดิ์ อาจารย์ ดร. ราชันย์ บุญธิมา ที่รับเป็นคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้วิจัย จนเป็นผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงไปด้วยดี

กราบขอบพระคุณ น.ส.วรรณ เชี่ยวสมุทร ประกันสังคมจังหวัดราชบุรีที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือและให้ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีทุกท่าน ผู้อำนวยการสถานศึกษาราชบุรี เขต 1 และ 2 ที่ให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลจากสถานศึกษาของรัฐ

สุดท้ายผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้สนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้ คือ บิดา มารดา และพี่น้องของผู้วิจัยที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งตลอดระยะเวลาของการศึกษาวิจัย

สมนจันทร์ วุฒิจันทร์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม.....	9
แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	19
แนวความคิดเกี่ยวกับการขอรับบริการ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	67
สมมติฐานการวิจัย	67
วิธีการศึกษาค้นคว้า	68
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
อภิปรายผล.....	71

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	81
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	115

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนประชากรแยกตามอำเภอ.....	51
2	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
3	แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
4	แสดงผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการ ทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา.....	59
5	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการ ทางด้านประกันสังคม โดยการจำแนกตามเพศ.....	60
6	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการ ทางด้านประกันสังคม โดยการจำแนกตามตำแหน่ง.....	61
7	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยการจำแนกตามตำแหน่ง.....	62

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มนุษย์นับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะช่วยสร้างความเจริญให้แก่ประเทศชาติ หากมีการเจ็บป่วยหรืออยู่ในภาวะที่ไม่สามารถทำงานได้ย่อมประสบความเดือดร้อนและส่งผลเสียหายแก่ประเทศชาติ ดังนั้นจึงต้องมีการคุ้มครองและมีสวัสดิการในระดับที่พอเพียง การประกันสังคมเป็นวิธีการให้ความมั่นคงและเป็นหลักประกันให้แก่ลูกจ้างวิธีหนึ่งว่าในเวลาที่เขาเดือดร้อนจะได้รับความช่วยเหลือไม่ถูกทอดทิ้งจนเป็นภาระของสังคม(ประวิณ ยงประพัฒน์. 2543:1)

สำหรับประเทศไทยมีการจัดตั้งกองทุนเงินทดแทนขึ้นมาก่อนตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 เพื่อเป็นทุนในการจ่ายเงินทดแทนแก่ลูกจ้างเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย หรือถึงแก่ความตายอันเนื่องมาจากการทำงานให้นายจ้างหรือรักษาผลประโยชน์แก่นายจ้าง โดยนายจ้างเป็นผู้มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเงินทดแทน และในวันที่ 2 กันยายน 2533 ได้มีพระราชบัญญัติประกันสังคมให้จัดตั้งกองทุนประกันสังคมขึ้นอีก 1 กองทุน เพื่อช่วยเหลือลูกจ้างในด้านการเจ็บป่วย ประสบอันตราย ทุพพลภาพ การตายอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร

จากการที่รัฐได้พยายามที่ให้มิประกันสังคมเกิดขึ้นในประเทศไทย จนสามารถเกิดพระราชบัญญัติประกันสังคมฉบับแรกเมื่อปี พ.ศ. 2533 โดยมุ่งมั่นที่จะสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนตามหลักการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข เพื่อร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมด้วยมาตรการการออมและเสียสละเพื่อส่วนรวม ซึ่งมีหลักการสำคัญในการที่จะทำให้ประชาชนได้มีส่วนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งช่วยตัวเองและครอบครัวในยามที่ไม่สามารถทำงานได้ โดยไม่ต้องเป็นภาระต่อผู้อื่นและสังคม การประกันสังคมจึงเป็นมาตรการที่จะก่อให้เกิดความมั่นคงของชีวิต โดยเป็นการช่วยเหลือกันระหว่างผู้ที่แข็งแรงหรือผู้ที่มีฐานะดีกว่ากับผู้ที่ยากแ่อนหรือผู้ที่มีฐานะด้อยกว่า (ธนบรรพ ระพิชัย: 2544: 1)

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2537 จึงได้มีการออกพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม 2538 โดยได้มีการปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติที่สำคัญ ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่การบริหารและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคมคือการบริหารกองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และกองทุนเงินทดแทน ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบในการให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตายอันเนื่องมาจากการทำงานให้นายจ้างตาม

พระราชบัญญัติเงินทดแทน และให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพและการว่างงาน (สำนักงานประกันสังคม: 2540)

ในช่วงแรกสำนักงานประกันสังคมได้เริ่มให้ความคุ้มครองลูกจ้างในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป มีลูกจ้างได้รับการคุ้มครองทั้งหมด 2.83 ล้านคน ต่อจากนั้นในปี พ.ศ. 2536 จึงได้ขยายความคุ้มครองมายังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปทำให้จำนวนลูกจ้างเพิ่มขึ้นเป็น 4.62 ล้านคน และในเดือนเมษายน 2545 สำนักงานประกันสังคมได้ขยายความคุ้มครองไปถึงนายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ซึ่งมีลูกจ้างที่ได้รับการคุ้มครองทั้งสิ้น 6.90 ล้านคน (สำนักงานประกันสังคม 2545 : 1-2)

การประกันสังคมได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลานานถึง 14 ปีแล้วแต่ยังมีปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้นมากมายและทำให้การคุ้มครองยังไม่ทั่วถึง และบรรลุสู่ประสิทธิผลของหลักการประกันสังคมที่แท้จริง ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมจึงได้มีการกำหนดนโยบายการประกันสังคมไว้ในแผนประกันสังคม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2545 – 2549 ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

วิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคมที่ต้องการให้เกิดขึ้นไม่เกินปี พ.ศ. 2553 คือ “เป็นองค์กรชั้นนำในการบริการทางด้านประกันสังคม” โดยมีภารกิจหลัก คือ การให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีมาตรฐาน มีความรวดเร็วและถูกต้อง ดำเนินการคุ้มครองให้ครอบคลุมประชาชนที่กฎหมายกำหนดและครบถ้วนทุกกรณี การพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็น เพื่อให้ดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว และการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรจะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ มีคุณธรรมและความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ (แผนประกันสังคมฉบับที่ 3 2545: 10-11)

สำหรับการขอรับบริการ สำนักงานประกันสังคมมีเงื่อนไขว่าลูกจ้างจะต้องนำส่งเงินสมทบมาอย่างน้อย 3 เดือนจึงจะมีสิทธิการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลที่ตนเป็นผู้เลือก แต่สิทธิประโยชน์บางประการก็ต้องนำส่งเงินสมทบมากกว่า 3 เดือน เช่น กรณีคลอดบุตรจะต้องมีการนำส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 7 เดือนก่อนคลอด , กรณีเจ็บป่วยจะต้องมีการนำส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนการเจ็บป่วย , กรณีตายจะต้องมีการนำส่งเงินสมทบมาแล้วอย่างน้อย 1 เดือน ภายในระยะเวลา 6 เดือนก่อนตาย , กรณีสงเคราะห์บุตรจะต้องมีการส่งเงินสมทบอย่างน้อย 12 เดือน ภายในระยะเวลา 36 เดือนก่อนยื่นคำขอ ส่วนกรณีชราภาพจะต้องส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือนจะได้รับเป็นเงินบำนาญ แต่ถ้าหากส่งเงินสมทบไม่ถึง 180 เดือนจะได้รับเป็นเงินบำเหน็จพร้อมดอกเบี้ย

ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี มีจำนวนสถานประกอบการที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบทั้งสิ้น 3,927 แห่ง ลูกจ้างจำนวน 80,769 คน ซึ่งมีจำนวนสถานศึกษาของรัฐจำนวน 38 แห่ง และครูอัตราจ้างที่เข้าสู่ระบบประกันสังคมในจังหวัดราชบุรีมีจำนวน 131 คน

(สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี: รายงานประจำเดือนธันวาคม 2547) ซึ่งครูอัตราจ้างเหล่านี้จะได้รับสิทธิประโยชน์จากสำนักงานประกันสังคมเช่นเดียวกับลูกจ้างในสถานประกอบการอื่น ๆ ของสำนักงานประกันสังคม คือ การเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน, การคลอดบุตร, ทูพพลภาพ, เสียชีวิต, สงเคราะห์บุตร, ชราภาพและการว่างงานยกเว้นการคุ้มครองการเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานเพราะทางรัฐบาลมีสวัสดิการสนับสนุนแล้ว

ครูอัตราจ้างที่เข้าสู่ระบบประกันสังคมนั้นมีระยะเวลาการจ้างสอนที่ไม่แน่นอน ทำให้จำนวนของครูอัตราจ้างที่เข้าสู่ระบบประกันสังคมเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากครูอัตราจ้างที่เข้ามาสู่ระบบประกันสังคมแล้วบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคมคือผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งต้องรับรองเอกสารต่าง ๆ ที่จะต้องนำมาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม และครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสถานศึกษาให้มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม

ในการขอรับบริการทั้งในเรื่องของสิทธิประโยชน์และเรื่องอื่น ๆ นั้นครูอัตราจ้างต้องมาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมด้วยตนเอง ซึ่งสามารถขอรับบริการได้ทุกแห่งถึงแม้ว่าไม่ได้ทำงานในจังหวัดนั้นก็ตาม และในแต่ละกรณีขั้นตอนการขอรับบริการจะแตกต่างกันออกไป เอกสารที่ใช้ประกอบการขอรับบริการก็แตกต่างกันในแต่ละกรณี ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการขอรับบริการและเกิดความเบื่อบ่อยที่จะเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากประกันสังคม ซึ่งปัญหาที่พบโดยส่วนใหญ่คือการไม่เข้าใจถึงขั้นตอนในการขอรับบริการ, ปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และปัญหาการบริหารและจัดการองค์กรทั้งในเรื่องของสถานที่และการบริการทั่วไป

จากการที่บุคลากรทางการศึกษาโดยเฉพาะครูอัตราจ้างนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากสถานศึกษาของรัฐมีระยะเวลาการจ้างครูอัตราจ้างที่ไม่แน่นอนส่วนใหญ่จะจ้างปีต่อปี ทำให้ครูอัตราจ้างบางคนไม่เข้าใจในสิ่งที่ตนเองได้รับจากประกันสังคมและไปใช้สิทธิอื่น ๆ แทน ส่วนครูอัตราจ้างบางส่วนที่รู้ว่าตนเองมีสิทธิประโยชน์จากทางประกันสังคมและมาขอใช้บริการซึ่งมีทั้งมาขอรับบริการด้วยตนเองและมอบให้ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะต้องมาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมเป็นประจำทุกเดือนเป็นผู้มาติดต่อขอรับบริการแทนแทน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี นั้น บุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นหรือมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้างจากการขอรับบริการทางด้านประกันสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการรับบริการของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา ในด้านการขอใช้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านการบริการทั่วไป
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาจำแนกตามเพศและตำแหน่ง
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นที่มีต่อการรับบริการของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดความสำคัญของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี
2. นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง
3. ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรทางการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นที่มีต่อการรับบริการของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยมีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยไว้ดังนี้ คือ ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาในด้านการขอใช้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านการบริการทั่วไป

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาของรัฐในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 และเขต 2 จำนวน 207 คน ซึ่งจำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 38 คน ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 38 คนและครูอัตราจ้าง จำนวน 131 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 169 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางของ เครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970: 608-610) และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งจำแนกเป็นผู้บริหารจำนวน 36 คน ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 36 คน และครูอัตราจ้างจำนวน 97 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 ตำแหน่งการปฏิบัติงาน

3.1.2.1 ผู้บริหาร

3.1.2.2 ครูผู้เกี่ยวข้อง

3.1.2.3 ครูอัตราจ้าง

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านการขอรับบริการ

3.2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.2.3 ด้านการให้บริการทั่วไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงของบุคลากรทางการศึกษาที่มาขอรับบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

2. **การขอรับบริการทางด้านประกันสังคม** หมายถึง การที่บุคลากรทางการศึกษาขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการขอใช้บริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านการบริการทั่วไป

2.1 ด้านการขอใช้บริการ หมายถึง การที่บุคลากรทางการศึกษาขอรับบริการเรื่องสิทธิประโยชน์และการขอรับบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลของบุคลากรทางการศึกษาที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะได้รับสิทธิประโยชน์ 7 กรณี คือ การประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ คลอดบุตร ดาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพและว่างงาน

2.1.1 การประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันไม่เนื่องมาจากการทำงาน หมายถึง การเกิดเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายที่ไม่ใช่จากการทำงานให้นายจ้าง

2.2.2 ทุพพลภาพ หมายถึง การสูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะหรือร่างกาย หรือสูญเสียสมรรถภาพปกติของจิตใจ ที่ไม่ใช่เกิดจากการทำงานให้นายจ้าง

2.2.3 คลอดบุตร หมายถึง การที่ทารกออกจากครรภ์มารดา ซึ่งมีระยะเวลาการตั้งครรภ์ไม่น้อยกว่ายี่สิบแปดสัปดาห์ไม่ว่าทารกนั้นจะมีชีวิตอยู่หรือไม่ก็ตาม

2.2.4 ดาย หมายถึง การเจ็บป่วยด้วยโรคใดก็ตามหรือการประสบอุบัติเหตุจนถึงแก่ความตาย

2.2.5 สงเคราะห์บุตร หมายถึง การนำส่งเงินสมทบครบ 12 เดือน โดยจ่ายค่าเลี้ยงดูบุตรที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนอายุครบ 6 ปีบริบูรณ์

2.2.6 ชราภาพ หมายถึง การที่มีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์และต้องลาออกจากงานแล้ว

2.2.7 ว่างงาน หมายถึง การหยุดงานเนื่องจากนิติสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างตามสัญญาจ้างแรงงานสิ้นสุดลง

2.2 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตร การให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ มีความรอบรู้ในงานบริการ รวมถึงความถูกต้องชัดเจนในการให้บริการ

2.3 ด้านการให้บริการทั่วไป หมายถึง การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ ความเป็นระเบียบ ความชัดเจนของจุดบริการ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

3. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี หมายถึง หน่วยงานของรัฐในจังหวัดราชบุรีที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการและช่วยเหลือประชาชนทางด้านการประกันสังคม

4. บุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและครูอัตราจ้าง เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาของรัฐ และมีหน้าที่ในการสนับสนุนทางการศึกษาด้านการขอรับสิทธิประโยชน์จากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

5. ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่บริหาร และควบคุมดูแลสถานศึกษาของรัฐ

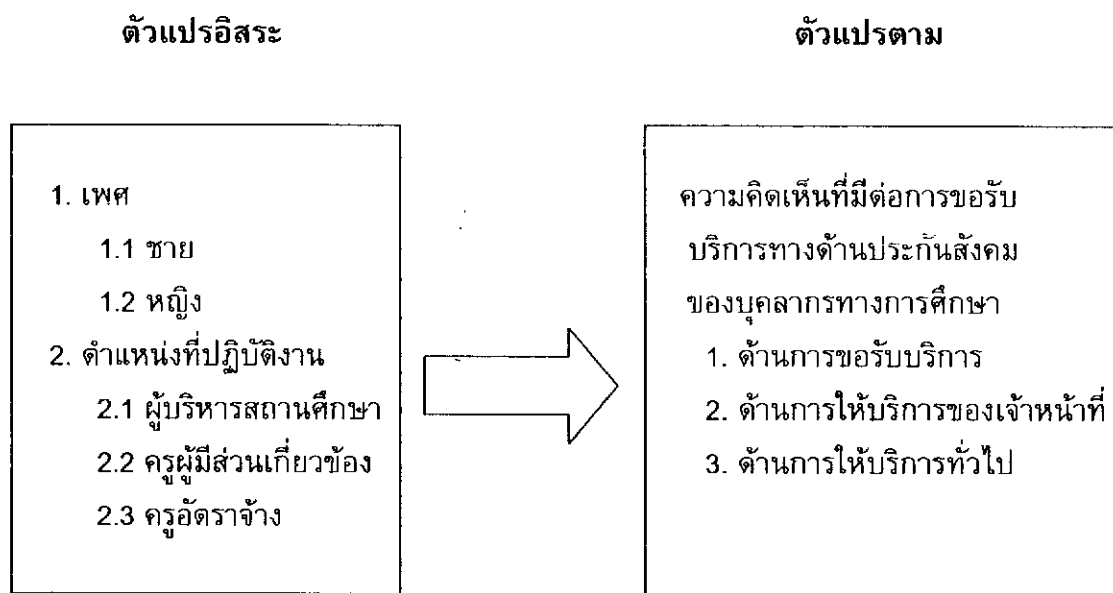
6. ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หมายถึง ครูผู้ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ให้กับครูอัตราจ้าง

7. ครูอัตราจ้าง หมายถึง ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาของรัฐซึ่งเป็นผู้จ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการ 1) ด้านของการขอใช้บริการผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ ดี มิลเลทท์ (Miller D. อ้างในกรรณิการ์ กำพลศิริ. 2545: 36) ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องมีกำหนดการดำเนินกิจกรรมแต่ละอย่างให้เป็นไปตามขั้นตอนและทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคกัน 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539: 22) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดีผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาใช้บริการ และ 3) ด้านการบริการทั่วไปผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของเวอร์มา (Verma อ้างในพิทักษ์. 2538: 33) ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงความพอเพียง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

สำหรับตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาคือ 1) เพศ อาศัยแนวคิดของอรทัย รวยอาจิณ.(เสนห์ สุพุทธิ. 2541: 15; อ้างอิงจากอรทัย รวยอาจิณ. 2522. สุขภาพอนามัยของหญิงและชาย การวิเคราะห์ทางระบาดวิทยาสังคม. หน้า 33.) ได้ชี้ให้เห็นว่าเพศอาจส่งผลต่อความรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และประภาเพ็ญ สุวรรณและคณะ. (2541: 53) พบว่าลูกจ้างเพศชายไปใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อย น้อยกว่าเพศหญิง เช่นเดียวกับแนวคิดของ อะเดย์และแอนเดอร์สัน. (Aday & Anderson: 1975) ที่กล่าวว่า เพศมีอิทธิพลต่อเลือกใช้บริการโดยเฉพาะบริการทางการแพทย์และสุขภาพ และ 2) ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอาศัยแนวคิดของวิรัช เรืองแก้วสกุล. (2540: 83) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่างกัน ส่วน สมโภชน์ จังวิบูลย์ศิลป์ (2544: 56) ได้ทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารกับครูผู้สอนที่มีต่อการให้บริการเทคโนโลยี พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุกด้านและประวีณา ยงประพัฒน์(2544: 68) ได้ศึกษาและพบว่าตำแหน่งหน้าที่ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการในระบบประกันสังคม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1. บุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมต่างกัน
2. บุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม
 - 1.1 ความหมายของการประกันสังคม
 - 1.2 การประกันสังคมของจังหวัดราชบุรี
2. สถานศึกษาที่เข้ารับบริการกับสำนักงานประกันสังคม
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและการขอรับบริการ
 - 3.1 ความหมายของความคิดเห็น
 - 3.2 ความหมายของการบริการ
 - 3.2.1 การขอใช้บริการ
 - 3.2.2 การบริการของเจ้าหน้าที่
 - 3.2.3 การบริการทั่วไป
4. ตัวแปรที่เกี่ยวกับการวิจัย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประกันสังคม

การประกันสังคมเกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศเยอรมันนี และแพร่หลายไปในยุโรป โดยเฉพาะในประเทศที่มีการปฏิวัติอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรง เนื่องจากมีคนว่างงานจำนวนมาก รัฐต้องยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือในรูปแบบสวัสดิการของรัฐ และจัดระบบประกันสังคมขึ้นเพื่อช่วยเหลือคนงานเหล่านั้น

สำหรับประเทศไทย ได้เคยมีพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 มาครั้งหนึ่งแล้วแต่ถูกระงับการประกาศใช้โดยไม่มีกำหนดจนถึงปี พ.ศ. 2533 จึงมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันสังคมขึ้นอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งเป็นการคุ้มครองลูกจ้างที่ประสบอันตรายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน จนกระทั่งปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเงินทดแทนเพิ่มขึ้นมาอีก 1 ฉบับตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ซึ่งเป็นการคุ้มครองลูกจ้างที่ประสบอันตรายที่เนื่องจากการทำงาน และได้มีผู้ให้ความหมายของการประกันสังคมไว้ ดังนี้

นิคม จันทรวิทุร. (2528: 5) กล่าวว่า การประกันสังคมเป็นโครงการที่รัฐจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หลักประกันประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีพ โดยหลักการให้ประชาชนที่มีรายได้ประจำออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลาง เงินสมทบนี้ในโครงการบางประเภท นายจ้างจะต้องออกเงินสมทบด้วย และในบางกรณีรัฐบาลเป็นผู้เข้าร่วมออกเงินสมทบด้วย

ดังนั้น การประกันสังคมมีรากฐานความคิดอยู่ที่การมีหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีพของบุคคล โดยในยามที่ประชาชนสามารถทำงานได้มีรายได้ปกติ จะมีการหักเงินจากรายได้เพียงเล็กน้อยเข้าสะสมไว้ในกองทุนประกันสังคมอย่างสม่ำเสมอและรัฐบาลจะจัดสรรเงินงบประมาณอุดหนุนสมทบด้วย ในกรณีที่เป็นลูกจ้างฝ่ายนายจ้างจะถูกกำหนดให้ต้องร่วมจ่ายเงินสมทบในกองทุนเท่าจำนวนเงินที่ลูกจ้างแต่ละคนต้องจ่าย โดยรัฐเป็นผู้รับผิดชอบบริหารจัดการโครงการ มีการกำหนดกฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขึ้นมาใช้เป็นแนวทางในการบริหาร เมื่อผู้อยู่ภายใต้ขอบข่ายประกันสังคมมีเหตุที่ทำให้ไม่สามารถทำงานหาเลี้ยงชีพได้ตามปกติ เงินรายได้จะลดหยุดลงและเข้าเงื่อนไขที่กฎหมายประกันสังคมกำหนด รัฐก็จะเป็นผู้รับผิดชอบจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่บุคคลนั้นจนกว่าเหตุที่ทำให้ไม่สามารถทำงานได้นั้นหมดไป

1.1 ความหมายของประกันสังคม

วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2533: 3) กล่าวว่า การประกันสังคมคือ การทำให้สังคมมีความมั่นคงและทำให้ประชาชนมีความสุข โดยให้ได้รับความช่วยเหลือในยามที่เดือดร้อนจำเป็นเพื่อจะได้ไม่กลายเป็นภาระต่อสังคม ตามหลักการที่ก่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคมนั้น รัฐเองก็มีภาระรับผิดชอบที่จะต้องให้การช่วยเหลือแก่ผู้ประสบความเดือดร้อนที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในรูปการประสาชงเคราะห์และการสาธารณสุข ส่วนนายจ้างก็ต้องดูแลลูกจ้างที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน หรือการรักษาประโยชน์ให้แก่นายจ้าง แต่การดำเนินการของรัฐมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ การดำเนินการของนายจ้างก็มีขอบเขตจำกัดเพียงที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเท่านั้น

สมพงษ์ ศรีเจริญทัศน์. (2541: 43) กล่าวว่า การประกันสังคมหมายถึง ระบบที่นายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลได้เข้ามามีส่วนร่วมกันดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกจ้าง โดยทั้งสามฝ่ายเข้าร่วมส่งเงินสมทบเข้ากองทุนซึ่งมีลักษณะเป็นการออมทรัพย์ ทั้งนี้กองทุนจะมีการบริหารงานในรูปแบบที่ทั้งสามฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม ส่วนประกอบของการประกันสังคมอาจครอบคลุมไปถึงการคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร การพิการหรือทุพพลภาพ การชราภาพ และการว่างงานแล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละประเทศ

เสนห์ สุพุทธิ. (2541: 4) กล่าวว่า การประกันสังคมเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่มีหลักการในการสร้างหลักประกันการดำรงชีพขอประชาชนในสังคม โดยการที่ประชาชนผู้มีรายได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีส่วนร่วมในการออกเงินสมทบเข้ากองทุน โดยมีนายจ้างและรัฐร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมด้วย ซึ่งกองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตนที่ส่งเงินสมทบ ทั้งนี้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการให้หลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีพ

อังคณา ทักษะวิระพันธ์. (2543: 16) กล่าวว่า ประกันสังคมหมายถึงโครงการทางสังคมสงเคราะห์ในระยะเวลายาวอีกแบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการขึ้นเพื่อความมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองป้องกันประชาชนมิให้ได้รับ

ความเดือดร้อน ในความเป็นอยู่ของชีวิตอันเป็นส่วนรวมและส่งเสริมให้ได้รับความสุขสมบูรณ์ตามควรแก่อัตภาพอันเป็นหลักประกันร่วมกัน โดยมีหลักการสำคัญอยู่ที่จะจัดให้ประชาชนแต่ละคนช่วยตัวเอง ช่วยครอบครัว และช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลในสังคม ด้วยการออมเงินรายได้ประจำตามความสามารถของแต่ละคน สะสมไว้ในกองทุนกลางที่เรียกว่ากองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้างและรัฐบาลช่วยสมทบทุนเข้ากองทุนนี้อีกฝ่ายละส่วน เพื่อให้กองทุนมีจำนวนมากขึ้นและการดำเนินการตามวัตถุประสงค์แห่งโครงการ

ธนบรรพ ระพิชัย. (2544: 33) ประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐบาลจัดขึ้นเพื่อเป็นมาตรการในการจัดสวัสดิการสังคมในลักษณะเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข โดยประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยเหลือตนเองหรือครอบครัว ออกเงินสมทบร่วมกับนายจ้างเป็นภาษีพิเศษและรัฐบาลสมทบอีกจำนวนหนึ่งจัดตั้งเป็นกองทุนกลางที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมีเงินสมทบจากนายจ้าง ลูกจ้างและในบางโครงการมีรัฐร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้และกองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้กับผู้ส่งเงินสมทบที่ได้รับความเดือดร้อน โดยมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตตลอดไป

วรางคณา ขาวเขียว. (2543: 9) ประกันสังคม คือโครงการบริการทางสังคมในระยะยาวที่รัฐเป็นผู้จัดดำเนินการขึ้น เพื่อมุ่งหมายให้ความคุ้มครองป้องกันมิให้ประชาชนเดือดร้อนในความเป็นอยู่ และส่งเสริมให้ได้รับความสุขสมควรแก่อัตภาพ อันเป็นหลักประกันร่วมกัน โดยการยึดหลักการให้ประชาชนแต่ละคนช่วยตนเอง ครอบครัวและช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลในสังคมด้วยการออมรายได้ประจำตามความสามารถของแต่ละบุคคลสะสมไว้ในกองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง และรัฐบาลช่วยออกเงินสมทบเข้ากองทุนอีกฝ่ายละส่วน เพื่อใช้จ่ายให้สมาชิกที่ได้รับความเดือดร้อน

ประเทศไทยมีแนวโน้มในการขยายตัวทางภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แรงงานในภาคเกษตรกรรมเปลี่ยนมาเป็นแรงงานในภาคอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจำเป็นที่จะต้องได้รับการดูแลทางด้านสุขภาพกายและใจที่ดีตลอดจนมีหลักประกันที่แน่นอนในชีวิต ดังนั้นนโยบายประกันสังคมจึงเป็นหลักประกันความมั่นคงวิธีหนึ่งแก่ผู้ใช้แรงงานเพื่อให้ผู้ใช้แรงงานมั่นใจว่าพวกเขาจะไม่ถูกทอดทิ้ง

หลักการเกี่ยวกับประกันสังคม

จากความหมายของการประกันสังคมข้างต้น อาจสรุปถึงหลักการที่สำคัญของการประกันสังคมในฐานะที่เป็นมาตรการการสร้าง ความมั่นคงทางสังคม (Social Security) ได้ว่าการประกันสังคมมีหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การประกันสังคมเป็นโครงการให้ความคุ้มครองประชาชน ที่เป็นผู้ประกอบอาชีพมีรายได้พอเลี้ยงตนเองและครอบครัวสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เมื่อต้องประสบกับการเจ็บป่วย เรื้อรัง การพิการ การชราภาพ หรือการว่างงาน อันจะเป็นเหตุให้ต้องเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้น หรือขาดรายได้ประจำลงอย่างกะทันหัน ซึ่งจะกระทบไปถึงบุคคลอื่นที่อยู่ในความอุปการะของผู้ประกันตนที่เข้าร่วมโครงการ

2. การประกันสังคมมีหลักการที่จะให้ประชาชนช่วยตัวเองด้วยการออมและเสียสละเพื่อส่วนรวม เนื่องจากการประกันสังคมเป็นโครงการที่จะต้องมีการใช้เงินมหาศาลในการดำเนินการบำนาญรัฐบาลซึ่งมีหน้าที่โดยตรงที่ต้องจัดการเรื่องนี้คงไม่สามารถดำเนินการได้จึงจำเป็นต้องอาศัยการระดมทุนของทุกฝ่าย ทั้งลูกจ้างที่เป็นผู้ประกันตนและนายจ้าง ซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการทำงาน ซึ่งวิธีนี้ถือว่าเป็นมาตรการสร้างหลักประกันทางรายได้และป้องกันเหตุแห่งความไม่มั่นคงมีจำนวนเงินมากเพียงพอในการบำบัดความเดือดร้อนและสร้างสรรค์ความสุขสมบูรณ์ให้แก่ผู้ประกันตนได้โดยทั่วถึง

3. การประกันสังคมเป็นการวางรากฐานความมั่นคงทางสังคม จากการที่โครงการประกันสังคมจำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือ ร่วมใจจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง รัฐบาล คนรวย คนจน คนมีรายได้น้อย คนมีรายได้มาก ต่างก็ร่วมกันสละทุนทรัพย์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันจึงเป็นวิธีการสร้างความสามัคคีระหว่างบุคคลในฐานะต่าง ๆ ให้หันหน้าเข้าหากัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ซึ่งฝ่ายแรกเป็นผู้ให้ความเมตตาช่วยเหลือในการออกเงินสมทบ เพื่อให้ฝ่ายหลังมีสวัสดิการโดยมิได้หวังผลตอบแทน การปฏิบัติดังกล่าวย่อมทำให้ฝ่ายหลังระลึกถึงบุญคุณ และตอบสนองด้วยการตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มกำลังความสามารถ อันก่อให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจของฝ่ายแรก นับเป็นการถ้อยทีถ้อยอาศัยกันที่จะสามารถสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมได้

‘ระบบประกันสังคม (Social Insurance System) เป็นมาตรการในการสร้างหลักประกันทางรายได้ โดยวิธีการพื้นฐานมีลักษณะเป็นการประกันเชิงบังคับ มีกฎหมายเป็นตัวกำหนด ประโยชน์ทดแทน การประกันในรูปแบบนี้เน้นไปที่ความเพียงพอของสังคม (Social Adequacy) เป็นเป้าหมายของวิธีการคือการคุ้มครองนี้จะช่วยให้ผู้ประกันตนมีหลักประกันเรื่องรายได้ เพราะการประกันสังคมจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการโยกย้ายรายได้ (กรมประชาสงเคราะห์, 2514: 7)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานประกันสังคมจึงได้กำหนดหลักการสำคัญ สรุปได้ 3 ประเด็น คือ

1. ให้ความคุ้มครองประชาชน ประชาชนที่ได้รับความคุ้มครองคือ ผู้ประกันตนซึ่งครอบคลุมการประกอบอาชีพเกือบทุกสาขาโดยมีหลักการที่จะคุ้มครองบุคคลที่มีรายได้ไม่ให้อาชีพกลายเป็นบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ อันเป็นเหตุให้ต้องเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้นหรือขาดรายได้ลงอย่างกะทันหัน โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือให้บริการอันจำเป็นตามความเหมาะสม

2. ให้ประชาชนช่วยเหลือตัวเองและส่วนรวม การประกันสังคมจะต้องใช้เงินจำนวนมาก การอาศัยเงินงบประมาณแผ่นดินอย่างเดียวไม่พอ จึงกำหนดให้ผู้ประกันตนแต่ละคนร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม 4 % ของรายได้ในแต่ละเดือน และให้นายจ้างร่วมออกเงินสมทบอีก 4% เช่นเดียวกับผู้ประกันตน เพื่อนำไปใช้จ่ายบำบัดความเดือดร้อนของผู้ประกันตนตามหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือผู้อื่น

3. เป็นการวางรากฐานความมั่นคงทางสังคม การประกันสังคมต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และเป็นการสร้างความสามัคคีระหว่างบุคคลในฐานะต่าง ๆ โดยเฉพาะนายจ้างกับลูกจ้าง ซึ่งนายจ้างช่วยออกเงินสมทบโดยมิได้หวังผลตอบแทน ลูกจ้างเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน นับเป็นการพึ่งพาอาศัยกันเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่สังคม (สำนักงานประกันสังคม. 2545: 7 – 11)

การประกันสังคมได้มีการพัฒนามาโดยตลอดจากอดีตสู่ปัจจุบันเพื่อสร้างหลักประกันที่ดี นอกจากนั้นการประกันสังคมยังได้ขยายความคุ้มครองให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยในอดีตมีการคุ้มครองเพียง 4 กรณี คือ การเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ และตาย และเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2541 ได้ขยายความคุ้มครองเพิ่มอีก 2 กรณี คือ ชราภาพ และสงเคราะห์บุตร จนกระทั่งเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2547 ได้เพิ่มความคุ้มครองในกรณีการว่างงานเพิ่มขึ้นอีก 1 กรณี ทำให้ในขณะนี้ประกันสังคมได้ให้ความคุ้มครองทั้งหมด 7 กรณีด้วยกัน

ดังนั้นการประกันสังคม คือโครงการที่รัฐบาลดำเนินการจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต โดยมีการจัดเก็บเงินสมทบเพื่อนำมาเก็บไว้เป็นเงินช่วยเหลือประชาชนในเวลาที่ประสบปัญหา คือ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ คลอดบุตร ชราภาพ สงเคราะห์บุตร และการว่างงาน โดยมีรัฐบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหาร

แนวทางดำเนินการประกันสังคม

จากแนวคิด ความหมายและหลักการที่กล่าวมาข้างต้น ที่ก่อให้เกิดลักษณะแนวทางการดำเนินงานของประกันสังคม ซึ่งอาร์ักษ์ พรหมณี (2537: 21-22) ได้กล่าวถึงลักษณะแนวทางการดำเนินงานของประกันสังคม สรุปได้ดังนี้

1. รัฐเป็นผู้ดำเนินการ (Monopolistic Carrier) เอกชนจะดำเนินการไม่ได้
2. ระบบประกันสังคม มี 2 ลักษณะด้วยกัน คือ

2.1 เชิงบังคับ (Compulsory) คือรัฐต้องออกกฎหมายประกาศใช้บังคับแก่ลูกจ้างในสถานประกอบการต่าง ๆ ให้เข้าร่วมโครงการประกันสังคมก่อน

2.2 แบบสมัครใจ (Voluntary) เมื่อดำเนินการประกันสังคมไประยะเวลาหนึ่งจนประชาชนทั่วไปเกิดความเข้าใจได้ผลอันมั่นคงแล้วจึงดำเนินการตามโครงการประกันแบบสมัครใจแก่บุคคลทั่วไปซึ่งได้แก่ผู้ที่ทำงานส่วนตัวหรือผู้ที่ไม่ได้ทำงานต่อไป (Self or Non Employed Persons)

3. จะต้องมีการส่งเงินสมทบ (Contribution) จากลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐบาลหรือบุคคลทั่วไปที่สมัครใจเข้าประกันตนแล้วตั้งเป็นกองทุนประกันสังคมขึ้นเพื่อใช้จ่ายในการดำเนินงานและจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีที่เกิดปัญหาความเดือดร้อน

4. ไม่มีการทดสอบความจำเป็น (Means Test) เหมือนกับการสังคมสงเคราะห์ ถ้าผู้ใดอยู่ในข่ายที่กฎหมายระบุไว้ก็สามารถเข้าเป็นผู้ประกันตนได้

5. ผู้ประกันตน (Insured Person) หมายถึง ผู้ที่ประกันสังคมให้ความคุ้มครองซึ่งได้แก่บุคคล 3 ประเภท คือ

ลูกจ้าง (Employed Persons) ในระบบประกันสังคมแบบบังคับ

ผู้ทำงานส่วนตัว (Self-Employed Person)

ผู้ไม่ได้ทำงาน (Non-Employed Person)

เนื่องจาก 2 กรณีหลังมีรายได้ไม่แน่นอนและไม่มีใครรับผิดชอบจึงควรให้การประกันสังคมคุ้มครองด้วย

6. สิทธิในการรับประโยชน์ตอบแทน อาจจะเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างก็ได้ แล้วแต่ประเภทของการประกัน คือ

6.1 ในรูปเงินสด (Cash)

6.2 ในรูปสิ่งของ (Kinds)

6.3 ในรูปบริการ (Services)

7. ผู้ประกันตน (Insured Person) จะได้รับประโยชน์ทดแทนภายใต้เงื่อนไขการชำระเงินสมทบเข้ากองทุนไปแล้ว ตามที่กฎหมายกำหนด

8. การกำหนดอัตราประโยชน์ทดแทน จะต้องกำหนดไว้ในกฎหมาย จะกำหนดตามใจชอบไม่ได้

9. หลักแห่งสิทธิอุทธรณ์ เป็นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีนำข้อเท็จจริงขึ้นสู่การพิจารณาของศาลประกันสังคมหรือศาลที่กำหนดขึ้นเฉพาะได้

การจัดประเภทของการประกันสังคม (Form of Social Insurance)

โดยหลักของการจัดประเภทการประกันสังคม จะจัดเป็นโครงการ (Program) เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตน คือ

1. โครงการประกันสุขภาพ ซึ่งคุ้มครองการประกันการเจ็บป่วยและคลอดบุตร
2. โครงการบำนาญให้หลักประกันกรณีผู้เอาประกันไม่สามารถประกอบอาชีพหารายได้ ได้ เช่น บำนาญชราภาพ บำนาญการเสียชีวิต บำนาญอันเนื่องมาจากผู้เอาประกันทุพพลภาพ

3. โครงการประกันการว่างงาน ซึ่งกองทุนจะจัดบริการและเงินยังชีพ ให้แก่ผู้เอาประกันที่ว่างงาน

4. โครงการคุ้มครองอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการทำงานซึ่งผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในโครงการนี้ให้แก่ลูกจ้างคือนายจ้างเจ้าของกิจการ

โครงการคุ้มครองทั้ง 4 ประเภทจะแยกออกเป็นการประกันประเภทต่าง ๆ ซึ่งตามหลักสากลที่นิยมจัดให้มีในประเทศต่าง ๆ ปัจจุบันมีทั้งหมด 8 ประเภท ดังนี้

1. การประกันความเจ็บป่วยหรือสุขภาพ (Sickness Insurance)
2. การประกันการคลอดบุตร (Maternity Insurance)
3. การประกันอุบัติเหตุและโรคอันเกิดมาจากการทำงาน (Employment Injury Insurance) ซึ่งในส่วนนี้ลูกจ้างไม่ต้องมีส่วนร่วมในการออกค่าใช้จ่ายสำหรับความคุ้มครองที่จะได้รับ

4. การประกันการพิการหรือทุพพลภาพ (Invalidity Insurance)
5. การประกันชราภาพ (Old-age Insurance)
6. การประกันการเสียชีวิต (Death Insurance)
7. การประกันการว่างงาน (Unemployment Insurance)
8. การประกันการสงเคราะห์ครอบครัว (Family Allowances)

1.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี เป็นส่วนราชการสังกัดสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน โดยเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2534 ในช่วงแรกเช่าอาคารพาณิชย์เป็นที่ทำการชั่วคราว จนกระทั่งได้ทำการก่อสร้างอาคารที่ทำการถาวร ขึ้นบนที่ดินของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 จังหวัดราชบุรี ณ เลขที่ 128 หมู่ 10 ถนน เขาวัง – น้ำพุ ตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ได้เริ่มใช้เป็นที่ทำการตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2541 เป็นต้นมา และทำพิธีเปิดอาคารอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2544 โดยมีนายจำลอง ศรีประสาธน์ รองปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในขณะนั้น เป็นประธาน ในพิธีเปิด

ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี มีสถานประกอบการที่อยู่ในความดูแลทั้งสิ้น 3,927 แห่ง และลูกจ้างจำนวน 80,769 คน ซึ่งสถานประกอบการส่วนใหญ่จะอยู่ในเขต อำเภอบ้านโป่ง มีจำนวนถึง 1,402 แห่ง และลูกจ้างจำนวน 36,802 คน และมีบุคลากรทางการศึกษาที่เข้าสู่ระบบประกันสังคม จำนวน 131 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี. รายงานประจำเดือนธันวาคม 2547)

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีได้จัดระบบงานทางด้านประกันสังคมดังนี้

1. ระบบการให้บริการเรื่องประโยชน์ทดแทน

1.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีได้จัดการให้บริการเป็นแบบการบริการจุดเดียว (One stop service) คือ เมื่อบุคลากรทางการศึกษามายื่นเอกสารขอรับประโยชน์ทดแทนที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายประโยชน์ทดแทนคนใดคนหนึ่ง เจ้าหน้าที่คนนั้นจะดำเนินการทุกขั้นตอนตั้งแต่รับเรื่อง สอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบสิทธิ แล้วทำเรื่องอนุมัติส่งจ่ายประโยชน์ทดแทนจนเรียบร้อย แล้วจึงส่งเรื่องให้ฝ่ายการเงินและบัญชีเพื่อจ่ายเงินโดยที่ตัวลูกจ้างไม่ต้องถือเอกสารไปหลายโต๊ะ

1.2 ในการดำเนินการส่งจ่ายประโยชน์ทดแทน 1 เรื่อง ในกรณีที่เอกสารพร้อมและไม่มีปัญหาจะใช้เวลาโดยประมาณ 10-30 นาที และใน 1 วัน ฝ่ายประโยชน์ทดแทนจะรับเรื่องประมาณ 58 เรื่อง และใน 1 เดือนจะรับเรื่องประมาณ 1,276 เรื่อง

ประโยชน์ทดแทนที่บุคลากรทางการศึกษาจะได้รับตามพระราชบัญญัติประกันสังคม มีอยู่ 7 กรณี คือ

1. ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

2. ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร

3. ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย
 4. ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ
 5. ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
 6. ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ
 7. ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
2. ระบบการให้บริการด้านการรับ-จ่ายเงิน ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 แบบ คือ
- 1.2.1 การรับเงินสมทบ

การรับเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี จะเป็นการรับเงินสมทบจากนายจ้าง/สถานประกอบการ และผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม ซึ่งสามารถออกใบเสร็จรับเงินได้ทันที

1.2.2 การจ่ายประโยชน์ทดแทน เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายประโยชน์ทดแทนได้ดำเนินการวินิจฉัยสั่งจ่ายและอนุมัติเรียบร้อยแล้วในกรณีที่เป็นการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม เจ็บป่วยและทุพพลภาพ ทางฝ่ายการเงินและบัญชีจะสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลและสถิติของสำนักงานประกันสังคม ในกรณีอื่น ๆ คือ คลอดบุตร ชราภาพ ตาย จะจ่ายเป็นเช็ค และในกรณีสงเคราะห์บุตรจะเป็นการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของลูกจ้าง

3. ระบบการให้บริการด้านเงินสมทบและการตรวจสอบ

การให้บริการในการรับขึ้นทะเบียนนายจ้าง กล่าวคือเมื่อนายจ้าง/สถานประกอบการมีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปจะต้องมาขึ้นทะเบียนประกันสังคมให้ถูกต้องตามกฎหมาย เมื่อมาขึ้นทะเบียนประกันสังคมเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะนำข้อมูลที่ได้รับมาบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบออนไลน์ เพื่อสามารถเชื่อมโยงไปยังสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอื่น ๆ ให้สามารถดูและตรวจสอบข้อมูลได้ นอกจากการรับขึ้นทะเบียนนายจ้างแล้ว หากนายจ้างต้องการแก้ไขข้อมูลต่าง ๆ เช่น เพิ่มผู้รับมอบอำนาจ เปลี่ยนที่อยู่ของนายจ้าง หรือการเปลี่ยนชื่อนายจ้าง ก็จะต้องมาดำเนินการที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบนี้ด้วย นอกจากนั้น หากนายจ้างนำส่งเงินสมทบให้แก่สำนักงานประกันสังคมเกินกว่าจำนวนที่ต้องชำระสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินคืนภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ส่งเงินสมทบ และต้องมารับเงินคืนภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากสำนักงานประกันสังคม หากไม่มารับเงินคืนภายในระยะเวลาที่กำหนดเงินจำนวนนั้นจะตกเป็นของกองทุนประกันสังคม

4. การให้บริการทางด้านการแพทย์

การให้บริการทางการแพทย์ในส่วนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี คือ การออกบัตรประกันสังคมและบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลให้ลูกจ้างเพื่อนำไปใช้ในการเข้ารับการรักษาตามโรงพยาบาลที่ตนเองได้เลือกไว้ ซึ่งบัตรประกันสังคมจะมีอายุการใช้งาน 5 ปี ส่วนบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลจะมีอายุการใช้งาน 2 ปี และเมื่อครบ 2 ปีแล้ว

ลูกจ้างต้องการเปลี่ยนสถานพยาบาลก็สามารถเปลี่ยนได้ นอกจากการออกบัตรประกันสังคม และการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลแล้วนั้น การประสานงานกับโรงพยาบาลเป็นงานที่ทางสำนักงานประกันสังคมต้องดำเนินการหากเกิดข้อร้องเรียนจากนายจ้างหรือลูกจ้าง

โรงพยาบาลในความตกลงของประกันสังคม ในจังหวัดราชบุรีมี 12 แห่ง ได้แก่

1. โรงพยาบาลเมืองราช
2. โรงพยาบาลซานคามิลโล
3. โรงพยาบาลราชบุรี
4. โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน
5. โรงพยาบาลปากท่อ
6. โรงพยาบาลบางแพ
7. โรงพยาบาลสวนผึ้ง
8. โรงพยาบาลดำเนินสะดวก
9. โรงพยาบาลโพธาราม
10. โรงพยาบาลบ้านโป่ง
11. โรงพยาบาลพระยุพราชจอมบึง
12. โรงพยาบาลวัดเพลง

นอกเหนือจากโรงพยาบาลทั้ง 12 แห่งข้างต้นแล้วหากบุคลากรทางการศึกษาพักอาศัยอยู่ในบริเวณเขตรอยต่อกับจังหวัดราชบุรีสามารถเลือกโรงพยาบาลในจังหวัดนั้น ๆ ได้ คือ

1. โรงพยาบาลมะการักษ์ จ.กาญจนบุรี
2. โรงพยาบาลนครปฐม จ.นครปฐม

2. สถานศึกษากับสำนักงานประกันสังคม

ตามมาตรา 4 ในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 กล่าวว่า พระราชบัญญัติประกันสังคมนี้จะไม่บังคับใช้แก่ ข้าราชการของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคและราชการส่วนท้องถิ่น ยกเว้นลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน

บุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและครูอัตราจ้าง เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาของรัฐ และมีหน้าที่ในการสนับสนุนทางการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษาและปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา (พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2537: หน้า 2)

ดังนั้นสถานศึกษาของรัฐที่มีครูอัตราจ้างซึ่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนของสถานศึกษาจะต้องมีหน้าที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมให้แก่ครูอัตราจ้างตามที่พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ฉบับที่ 2 แก้ไข พ.ศ. 2537 กำหนดไว้

สถานศึกษาของรัฐที่เข้าสู่ระบบประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีซึ่งสามารถจำแนกตามอำเภอได้ ดังนี้

1. อำเภอเมือง จำนวน 3 โรงเรียน คือ
 - 1.1 โรงเรียนรัฐราษฎร์อุปถัมภ์
 - 1.2 โรงเรียนอนุบาลราชบุรี
 - 1.3 โรงเรียนแคทรายวิทยา
2. อำเภอดำเนินสะดวก จำนวน 4 โรงเรียน คือ
 - 2.1 โรงเรียนประสารัฐประชากิจ
 - 2.2 โรงเรียนวัดบัวงาม
 - 2.3 โรงเรียนวัดคูหาสวรรค์
 - 2.4 โรงเรียนบ้านหนองสลิด
3. อำเภอจอมบึง จำนวน 2 โรงเรียน คือ
 - 3.1 โรงเรียนคุรุราษฎร์รังสฤษดิ์
 - 3.2 โรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์
4. อำเภอโพธาราม จำนวน 13 โรงเรียน คือ
 - 4.1 โรงเรียนท่ามะขาม
 - 4.2 โรงเรียนโพธารัฒนาเสนี
 - 4.3 โรงเรียนวัดสมณะ(สมถวิทยาคาร)
 - 4.4 โรงเรียนวัดบ้านหม้อ
 - 4.5 โรงเรียนบ้านหนองสองห้อง
 - 4.6 โรงเรียนชุมชนวัดเจ็ดเสมียน
 - 4.7 โรงเรียนวัดระฆังทอง
 - 4.8 โรงเรียนบ้านหาดสำราญมิตรภาพที่ 207
 - 4.9 โรงเรียนวัดโบสถ์ “อินทรรัฐราษฎร์บำรุง”
 - 4.10 โรงเรียนวัดโคกทอง
 - 4.11 โรงเรียนช่องพรานวิทยา
 - 4.12 โรงเรียนวัดนางแก้ว
 - 4.13 โรงเรียนบ้านหนองกวาง
5. อำเภอบ้านโป่ง จำนวน 12 โรงเรียน คือ
 - 5.1 โรงเรียนบ้านห้วยยาง
 - 5.2 โรงเรียนวัดอัมพวนาราม (ดงมะม่วง)
 - 5.3 โรงเรียนวัดรางวาลย์
 - 5.4 โรงเรียนชุมชนวัดท่าผา
 - 5.5 โรงเรียนรัตนราษฎร์บำรุง
 - 5.6 โรงเรียนบ้านฆ้องน้อย
 - 5.7 โรงเรียนวัดสัมมาราม

- 5.8 โรงเรียนวัดโพธิ์รัตนาราม
- 5.9 โรงเรียนชุมชนบ้านห้วยกระบอก
- 5.10 โรงเรียนหนองปลาหมอพิทยาคม
- 5.11 โรงเรียนวัดจันทาราม
- 5.12 โรงเรียนวัดหนองอ้อ (ธรรมจริยประชาสามัคคี)
- 6. อำเภอสวนผึ้ง จำนวน 1 โรงเรียน คือ
 - 6.1 โรงเรียนสวนผึ้งวิทยา
- 7. อำเภอบางแพ จำนวน 1 โรงเรียน คือ
 - 7.1 โรงเรียนวัดหัวโพ
- 8. อำเภอปากท่อ จำนวน 1 โรงเรียน คือ
 - 8.1 โรงเรียนบรมราชินีนาถราชวิทยาลัย
- 9. กิ่งอำเภอบ้านคา จำนวน 1 โรงเรียน คือ
 - 9.1 โรงเรียนบ้านคาวิทยา

จากข้อมูลข้างต้นมีสถานศึกษาของรัฐที่เข้าสู่ระบบประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีจำนวน 38 โรงเรียนและมีครูอัตราจ้างที่เข้าสู่ระบบประกันสังคมมีจำนวนทั้งสิ้น 131 คน

3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและการขอรับบริการ

ความคิดเห็นหรือทัศนคติไม่ใช่สิ่งที่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เกิดเนื่องจากการที่บุคคลได้ปะทะสัมผัสกับสิ่งแวดล้อม นั่นก็คือ ความคิดเห็นเกิดมาจากการประสบการณ์หรือการเรียนรู้ ซึ่งมีนักการศึกษาหลายท่าน ได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ ดังนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

สุพัตรา สุภาพ. (2520: 12) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

สุชา และสุรางค์ จันทน์เอม. (2521: 17) กล่าวว่า ความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงหรือคล้ายทัศนคติ แต่ลักษณะความคิดเห็นจะไม่ลึกซึ้งเท่าทัศนคติ ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางทัศนคติโดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก

สุโท เจริญสุข. (2525: 21) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉย ๆ

เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542: 18) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่งซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

กฤษณี มหาวิรุฬห์. (2531: 37-38) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอน หรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลที่แสดงออก โดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้น ความคิดบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริงซึ่งเกิดขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ที่สำคัญการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นได้

นพมาศ ชีรเวคิน. (2539: 99) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

วิไลดา ศรีประดิษฐ์. (2544: 36) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือความเชื่อ ความรู้สึกหรือการแสดงออกของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยการพูดหรือการเขียนซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ ทัศนคติและสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ และอาจได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหรือไม่ก็ได้

โคลาซา (Kolasa. 1969: 386) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากกรณีแวดล้อม หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ได้อิทธิพลจากความโน้มเอียงและความโน้มเอียงนี้เองที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตามซึ่งเรียกว่าโครงสร้างทัศนคติ ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็นและมีอิทธิพลต่อการแสดงออก

กู๊ด (Good. 1973: 339) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นหมายถึงความเชื่อ ความคิดหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่

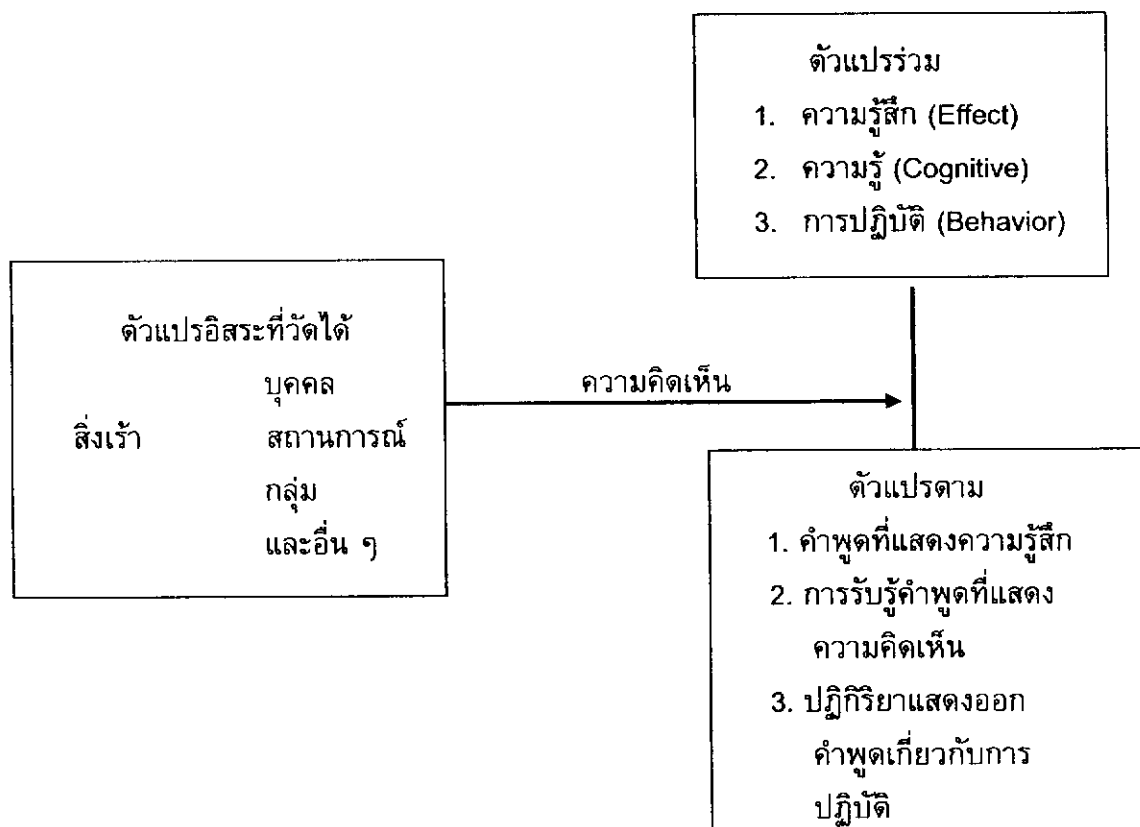
จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นที่ผู้วิจัยได้นำเสนอข้างต้นและ ญัฐพล ควรพูลผล. (2543: 7-9) ได้เสนอ องค์ประกอบของความคิดเห็นแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

องค์ประกอบของความคิดเห็น

1. องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Component) ได้แก่ ความคิด ความเข้าใจ เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ วิเคราะห์และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ ทำให้เกิดความคิดเห็นซึ่งแสดงออกในแนวคิดที่ว่าอะไรถูก อะไรผิด ความคิดนี้อาจจะอยู่ในรูปใดรูปหนึ่งแตกต่างกัน

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ความรู้สึกหรืออารมณ์ เป็นลักษณะทางอารมณ์ที่สอดคล้องกับความคิดและความเชื่อของบุคคลมีความรู้สึกเป็นตัวเรา “ความคิด” อีกต่อหนึ่งคือ ถ้าบุคคลมีความคิดในทางที่ดีสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ความคิดเห็นจะแสดงออกมาในรูปของความชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะแสดงออกมาโดยสีหน้า ท่าทางที่เขาคิดหรือคิดถึงสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral to act toward) เป็นความพร้อมหรือความโน้มเอียงล่วงหน้าที่จะกระทำหรือตอบสนอง ถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมจะเกิดการปฏิบัติหรือมีปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง อันเป็นผลมาจากความคิดและความความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปการยอมรับหรือปฏิเสธ การเข้าหาหรือถอยหนี เป็นการกระทำที่สามารถสังเกตได้ เพื่อให้มองเห็นองค์ประกอบความคิดเห็นได้ชัดเจนนั้น อาจแสดงได้ตามภาพประกอบ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบความคิดเห็นทั้ง 3 ประการ

ที่มา: ญัฐพล ควรวุฒผล. (2543). *ความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก*. ภาคนิพนธ์ ศ.ม.(การจัดการแรงงานและสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคล อาจจะเป็นการพูดหรือเขียนเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งบุคคลนั้นมีความรู้สึกจากประสบการณ์เดิมและสภาพแวดล้อมในขณะนั้น และอาจไม่ถูกต้องหรือตรงกับความคิดเห็นของผู้อื่นก็ตาม ดังนั้นจากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นจึงเป็นความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องก้าวเข้าไปสู่ความเป็นสากล การได้พบเห็นการบริการในประเทศต่างๆ ทำให้เกิดการแข่งขันในการบริการซึ่งต้องเป็นการบริการที่มีคุณภาพ การให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนต้องได้รับการปรับปรุงอย่างมากในปัจจุบัน โดยมุ่งถึงผู้รับบริการเป็นหลักเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ในส่วนของการบริการได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

3.2 ความหมายของการบริการ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535: 13) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536: 577) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง ปฏิบัติ รับผิดชอบ รับผิดชอบต่อความแตกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เณิมจิรรัตน์. (2539: 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือพฤติกรรมกิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้นหรือบริการคือสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้ทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. (2540: 1) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

สมิต สัชชกร (2543: 13) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้ง

ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น

พลคัตตี ศรีสมบุรณ์ (2545: 10) ได้ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมเหล่านั้นไม่สามารถจับต้องได้

คอตเลอร์ (Kotler. 1994: 477) ได้กล่าวว่า การบริการคือกิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อคนอื่น การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรต้องถือว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันดังที่ สมิต สัชฌุกร.(2543: 14-15) ได้กล่าวถึง การพิจารณาความสำคัญของการบริการ ซึ่งสามารถพิจารณาได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจ
- 1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น
- 1.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. การบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดี
- 2.5 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จะต้องมีส่วนหลักในการปฏิบัติ และสิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ

1. ลักษณะของงานบริการ

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลา

2. องค์ประกอบของงานบริการ งานบริการจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

2.3 การสื่อสาร เช่นการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันเป็นอย่างดี

อรรถ มณีสงฆ์. (2539: 199-200) ได้อธิบายลักษณะการบริการที่สำคัญไว้ 4 ลักษณะ คือ

1. จับต้องไม่ได้ (Intangibility) บริการจะไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะให้ผู้บริโภครับรู้ผลของการบริการได้โดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น สถานที่ ราคา พนักงาน เครื่องมือเครื่องใช้ ชื่อ สัญลักษณ์

2. แบ่งไม่ได้ (Inseparability) เนื่องจากบริการต้องการความร่วมมือทั้งสองฝ่ายการผลิตและการบริโภคมักเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน เช่น สอนหนังสือ จิตแพทย์ ดังนั้นจึงไม่สามารถแบ่งแยกได้ แต่ผู้ประกอบการบริการอาจนำกลยุทธ์การตลาด เช่น ให้บริการแก่คนกลุ่มใหญ่ขึ้นใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อลดเวลาในการให้บริการต่อคนลง

3. ความไม่แน่นอน (Variability) ผลของการบริการมักไม่แน่นอน เพราะขึ้นอยู่กับเวลา อารมณ์ของผู้ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามผู้ผลิตสามารถควบคุมคุณภาพของบริการได้โดยการคัดเลือก การฝึกอบรมพนักงานและเน้นการรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้าแล้วปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการต่าง ๆ จะมีลักษณะพิเศษอีกประการหนึ่งคือ จะต้องมีการผลิตและบริโภคที่จุดนั้น ๆ เลย จะจัดเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลังไม่ได้ เช่น รถเมล์ ช่วงโรงเรียนเลิก โรงแรมในเชียงใหม่ช่วงสงกรานต์ ดังนั้น กิจการต้องจัดการด้านความต้องการให้เหมาะสมในแต่ละโอกาส โดยจะต้องมีการจัดการด้านการจัดหาควบคู่ไปด้วย เช่น การเพิ่มพนักงานชั่วคราวในช่วงที่มีงานมาก

พาราซูแมนและแบลลี (Paradurman Zeithal และ Barry 1985: pp 41-50) ได้เสนอการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถให้ความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

เนื่องจากการประกันสังคม เป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคงของสังคม รวมถึงการให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชน เป็นการคุ้มครองประชาชน ดังนั้นการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สำนักงานประกันสังคมต้องคำนึงถึงโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ ขณะขอรับบริการและหลังการรับบริการ ดังที่ วีระพงษ์ เณิมจิระวัฒน์. (2543: 21-23) ได้แบ่งไว้ ดังนี้

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ (Pre-service Factors หรือ Pre-delivery Factors) ได้แก่
 - 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
 - 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท (Creditability of Company)

1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)

1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service Factor) หรือ During-delivery Factors ได้แก่

2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)

2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (Correctness)

2.3 กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)

2.4 ความซับซ้อน ยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexity)

2.5 ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)

2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)

2.7 ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ

(Competence)

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-service Factors) หรือ Post-delivery Factors ได้แก่

3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ

(Conformance to Customer Expectation)

3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)

3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service

Quality)

3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้า (Complaint Handling)

3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้นหลังจากลูกค้าได้รับบริการจนครบแล้ว

(Cost Effectiveness)

ดังนั้นการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป รวมถึงบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นผู้ประกันตน การบริการแก่ผู้มาขอรับบริการจึงต้องคำนึงถึงความเชื่อถือได้ การตอบสนองของผู้รับบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการและการเข้าถึงบริการของผู้มาขอรับบริการ ผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษา ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาระบบการบริการของหน่วยงาน คือด้านการขอใช้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านบริการทั่วไป ซึ่งด้านการขอใช้บริการได้แก่ การขอใช้บริการของบุคลากรทางการศึกษาในด้านการขอรับสิทธิประโยชน์และการขอรับบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลของบุคลากรทางการศึกษาที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะได้รับสิทธิประโยชน์ 7 กรณี คือ การประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ คลอดบุตร ดาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพและว่างงาน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตร การให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ มี

ความรอบรู้ในงานบริการ รวมถึงความถูกต้องชัดเจนในการให้บริการ และด้านการบริการทั่วไป ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ ความเป็นระเบียบ ความชัดเจนของจุดบริการ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

3.2.1 ด้านการขอใช้บริการ

ดี มิลลเลอร์ (Miller D. อ้างในกรรณิการ์ กำพลศิริ, 2545: 36) กล่าวว่าความสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่า ประชาชนทุกคนมีมาตรฐานเท่าเทียมกัน ดังนั้นทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ดังนั้นประชาชนในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลจะได้รับการปฏิบัติโดยมาตรฐานเดียวกันในบริการเดียวกัน
2. การให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติ (Time Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องมีกำหนดการดำเนินกิจกรรมแต่ละอย่างให้เป็นไปตามขั้นตอน ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีขั้นตอนและเงื่อนไขกำหนดจัดให้
3. การให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการบริการและพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและทั่วถึง
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์และความคุ้มค่าของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้ผลงานมากขึ้นและดีขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พาราซูแมนและเบลลี (Paradurman Zeithal และ Barry 1985: pp 41-50) ได้เสนอหลักการบริการที่ดีจะต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ

จากข้อมูลข้างต้น การขอใช้บริการจะต้องเป็นการบริการอย่างทั่วถึงมีการบริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม เป็นไปตามเงื่อนไขและระเบียบที่ปฏิบัติ ซึ่งการขอใช้บริการของประกันสังคมคือการขอใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

สิทธิประโยชน์

ประกันสังคมเกิดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับสวัสดิการจากภาครัฐ รัฐจึงได้มอบสิทธิประโยชน์เป็นการตอบแทนโดยมีหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งมีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ดังนี้

เกรน (ประวีณา ยงประพัฒน์. 2544: 13; อ้างอิงจาก Crane. 1982. *Insurance*. p. 13.) ได้อธิบายถึงสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างของโครงการประกันสังคมในสหรัฐอเมริกาจะได้รับว่า สามารถแบ่งสิทธิประโยชน์ได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ สิทธิประโยชน์ภายหลังการลาออกจากงาน สิทธิประโยชน์กรณีตายให้กับทายาทของผู้ประกันตน สิทธิประโยชน์ให้ผู้ทุพพลภาพหรือผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลหรือการประกันสุขภาพ ซึ่งการให้สิทธิประโยชน์ดังกล่าวจะอยู่ในรูปของตัวเงินและการบริการทางการแพทย์ ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บเงินสมทบจากฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างเข้าสู่กองทุนเพื่อใช้จ่ายและให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน

โคเฮน (ประวีณา ยงประพัฒน์. 2544: 13; อ้างอิงจาก Etheredge. 1999. *Social Security*. p. 21) ได้กล่าวถึงสิทธิประโยชน์พื้นฐานตามระบบประกันสังคมว่าครอบคลุมระบบบริการทางการแพทย์ ซึ่งให้กับบุคคลที่ประสบเคราะห์กรรมโดยการดูแลของภาครัฐ สิทธิประโยชน์พื้นฐานจะถูกกำหนดเป็นมาตรฐานโดยการพิจารณาด้วยเหตุและผล ผู้รับสิทธิประโยชน์ในระบบบริการทางการแพทย์จะได้รับบัตรส่วนลดซึ่งจะช่วยให้ประหยัดในการซื้อยาและช่วยลดการจ่ายเงินเพื่อการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน สิทธิประโยชน์ในระบบบริการทางการแพทย์เป็นทางเลือกหนึ่งของบุคคลซึ่งได้รับการรับรองว่ามีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือ

เฮนริก (Henrick: 1983) ได้ให้ความหมายของสิทธิประโยชน์ทางสังคมว่า คือการรวมกลุ่มของผู้มีรายได้ประจำจ่ายเงินสมทบเข้าสู่กองทุนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินเนื่องจากไม่มีงานทำ และเป็นการร่วมกันก่อให้เกิดสิทธิประโยชน์โดยผ่านหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแล จัดสรรผลประโยชน์ที่จ่ายให้กับสมาชิกผู้ซึ่งไม่สามารถทำงานได้เนื่องจากการเจ็บป่วย ขราภาพและว่างงาน มีการจ่ายเงินให้กับทายาทของผู้ที่เสียชีวิตและจัดให้รับการรักษาพยาบาลตามโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม

สิทธิประโยชน์ในระบบประกันสังคมได้แสดงให้เห็นว่าสิทธิประโยชน์ที่ให้แก่บุคลากรทางการศึกษา แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงินและสิทธิประโยชน์ซึ่งเป็นเรื่องของ อันได้แก่ บริการทางการแพทย์แก่บุคลากรทางการศึกษาเป็นสิทธิประโยชน์ที่สำคัญส่วนหนึ่งในระบบประกันสังคม การประกันสังคมจะมีการให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ 2 กองทุน คือ

1. กองทุนเงินทดแทน

ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 กองทุนเงินทดแทน เป็นกองทุนที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้น เพื่อเป็นทุนให้มีการจ่ายเงินทดแทน แก่บุคลากรทางการศึกษา แทนสถานศึกษาเมื่อเจ็บป่วย หรือประสบอันตราย ทุพพลภาพ สูญหาย หรือถึงแก่ความตาย อันเนื่องมาจากการทำงาน หรือป้องกันรักษาผลประโยชน์ให้แก่สถานศึกษา ปัจจุบันมี พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2537 ใช้ประกาศแทนคณะปฏิวัติ ฉบับดังกล่าว ซึ่งมีผลบังคับใช้ เมื่อ 1 กรกฎาคม 2537 โดยสถานประกอบการเป็นผู้มีหน้าที่ จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเพียงฝ่ายเดียว

กิจการที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องขึ้นทะเบียนกองทุนเงินทดแทนมี 7 แห่ง ดังนี้

1. ราชการส่วนกลาง,สถานศึกษาของรัฐ ,ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น
2. รัฐวิสาหกิจ
3. กิจการเพาะปลูก ประมง ป่าไม้ และเลี้ยงสัตว์ ซึ่งไม่ใช่ลูกจ้างตลอดปี และไม่มียานในลักษณะอื่นรวมอยู่ด้วย
4. ครู หรือ ครูใหญ่ของโรงเรียนเอกชน
5. กิจการที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรในทางเศรษฐกิจ
6. ลูกจ้างของนายจ้างที่เป็นบุคคลธรรมดา ซึ่งงานที่ลูกจ้างทำนั้นมิได้มีการประกอบธุรกิจ รวมอยู่ด้วย

7. ลูกจ้างของนายจ้างซึ่งประกอบการค้าหรือการค้าแฝงลอย

สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากกองทุนเงินทดแทนมีดังนี้

1. กรณีประสบอันตรายหรือเป็นโรคจากการทำงาน

เงื่อนไข คือ ได้รับสิทธิทันทีเมื่อเข้าเป็นลูกจ้าง สิทธิการรักษาพยาบาลที่จะได้รับเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น แต่ไม่เกิน 35,000 บาท ต่อจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย 1 ครั้ง และในกรณีที่มิได้มีค่าใช้จ่ายเกินกว่า 35,000 บาท ให้จ่ายเพิ่มได้อีกไม่เกิน 50,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง

2. กรณีทุพพลภาพเนื่องจากการทำงาน

เงื่อนไข คือ ได้รับสิทธิทันทีเมื่อเข้าทำงาน

สิทธิที่จะได้รับ คือ ค่าทดแทนเป็นรายเดือนละ 60% ของค่าจ้างรายเดือน โดยจ่ายตามประเภททุพพลภาพแต่ไม่เกิน 15 ปี

3. กรณีตายหรือสูญหายจากการทำงาน

เงื่อนไข คือ ได้รับสิทธิทันทีเมื่อเข้าทำงาน

สิทธิที่จะได้รับ คือ

1. ค่าทำศพ จำนวน 100 เท่าของอัตราสูงสุดของค่าจ้างขั้นต่ำรายวัน
2. ค่าทดแทนของค่าจ้างรายเดือนในอัตรา 60% ของค่าจ้างรายเดือน มีกำหนด 8 ปี (จ่ายให้แก่ผู้มีสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด)

2. กองทุนประกันสังคม

เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชน โดยการเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข ร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการออมและเสียสละเพื่อส่วนรวมมีหลักการสำคัญที่มุ่งให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือตนเอง และครอบครัวในยามที่ไม่มีรายได้ รายได้ลดลง หรือมีรายจ่ายเพิ่มขึ้น โดยไม่เป็นภาระให้ผู้อื่นและสังคม การประกันสังคมจึงเป็นมาตรการหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิต

ผู้ที่ไม่อยู่ในข่ายบังคับตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีดังนี้

1. ข้าราชการ
2. ลูกจ้างของรัฐบาลต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ
3. ลูกจ้างของนายจ้างที่มีสำนักงานในประเทศ และไปประจำทำงานในต่างประเทศ
4. ครูหรือครูใหญ่ของโรงเรียนเอกชน
5. นักเรียน นักเรียนพยาบาล นิสิต นักศึกษา หรือแพทย์ฝึกหัดซึ่งเป็นลูกจ้างของโรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือโรงพยาบาล
6. ลูกจ้างของสมาคมการค้า
7. ลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจ
8. ลูกจ้างของกิจการเพาะปลูก ประมง ป่าไม้ และเลี้ยงสัตว์ ที่มีได้ใช้ลูกจ้างตลอดปี และไม่มียานลักษณะอื่นรวมอยู่ด้วย
9. ลูกจ้างของนายจ้างที่จ้างเป็นครั้งคราว หรือเป็นไปตามฤดูกาล
10. ลูกจ้างงานบ้านซึ่งไม่มีการประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย
11. ลูกจ้างของสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์

กองทุนประกันสังคมเป็นกฎหมายประกันสังคมที่ให้ความคุ้มครองแก่บุคลากรทางการศึกษาที่อยู่ในขอบเขตการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยที่ไม่เนื่องจากการทำงาน ซึ่งประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับมี 7 กรณี ดังนี้

1. ประโยชน์ทดแทนกรณีการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
2. ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร
3. ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ
4. ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย
5. ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

6. ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

7. ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากกองทุนประกันสังคมมีดังนี้

1. ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตราย

หลักเกณฑ์ที่จะทำให้มีสิทธิ คือ

1. ต้องอยู่ในสถานประกอบการที่ไม่ได้รับการลดส่วนเงินสมทบในกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย

2. จ่ายเงินสมทบในส่วนของกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ (โดยแยกหลักเกณฑ์การขอใช้สิทธิไว้ดังนี้)

สิทธิที่จะได้รับมีดังนี้

2.1 บริการทางการแพทย์ รวมถึงค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค ตามประกาศสำนักงานเรื่องหลักเกณฑ์และอัตราสำหรับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

2.2 เงินทดแทนการขาดรายได้

2.3 การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

2.4 การปลูกถ่ายไขกระดูก

สิทธิประโยชน์ในเรื่องของการประสบอันตรายที่ไม่เนื่องจากการทำงานสามารถจำแนกได้เป็น 7 กรณี ดังนี้

1.1 กรณีเจ็บป่วยทั่ว ๆ ไป

สามารถเข้ารับการรักษายาบาลได้ที่สถานพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล หรือเครือข่ายของสถานพยาบาลนั้น สถานพยาบาลดังกล่าวจะให้การรักษาโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เว้นแต่มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องผู้ป่วยพิเศษ หรือเวชภัณฑ์พิเศษนอกเหนือจากที่แพทย์สั่ง ผู้เข้ารับการรักษจะต้องจ่ายเงินเพิ่มเอง

1.2 กรณีเกิดเจ็บป่วยฉุกเฉิน

กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ถ้าไม่สามารถเข้ารับการรักษาสถานพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลได้ และไปรับการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่น ให้รีบแจ้งสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ทราบโดยเร็ว เพื่อให้สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล รับมารักษาต่อหรือรับผิดชอบค่าบริการทางการแพทย์ที่เกิดขึ้นหลังจากแจ้งให้สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ทราบแล้วโดยสำนักงานประกันสังคมจะรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลเท่าที่จำเป็นตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ภายในระยะเวลาไม่เกิน 72 ชั่วโมง (ไม่นับรวมระยะเวลาในวันหยุดราชการ) ฉะนั้นควรแจ้งสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ เพื่อรับผิดชอบการรักษาพยาบาลต่อไป สำหรับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นในกรณีเจ็บป่วย

ฉุกเฉินภายใน 72 ชั่วโมง หากไม่มีเงินจ่ายค่ารักษาพยาบาล ก็ควรแสดงบัตรรับรองสิทธิต่อสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมก่อนรักษาพยาบาล

หลักเกณฑ์ค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ผู้ป่วยนอก ใช้สิทธิได้ปีละไม่เกิน 2 ครั้ง ค่ารักษาพยาบาลที่สามารถเบิกได้ มีดังนี้
 - 1.1 ค่ารักษาพยาบาล เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินครั้งละ 300 บาท
 - 1.2 ค่าตรวจวิเคราะห์ เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินครั้งละ 200 บาท
 - 1.3 ค่าหัตถการจากการแพทย์ เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินครั้งละ 200 บาท
2. ผู้ป่วยใน ใช้สิทธิได้ปีละไม่เกิน 2 ครั้ง ค่ารักษาพยาบาลที่สามารถเบิกได้ มีดังนี้
 - 2.1 ค่ารักษาพยาบาล เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินวันละ 1,500 บาท
 - 2.2 ค่าห้อง ค่าอาหาร เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินวันละ 700 บาท
 - 2.3 ค่ารักษาพยาบาลในห้อง ICU ตามความจำเป็นแต่ไม่เกินวันละ 2,000 บาท
 - 2.4 ค่าผ่าตัดใหญ่ กรณีไม่เกิน 2 ชั่วโมง เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินรายละ 8,000 บาท

กรณีเกิน 2 ชั่วโมง เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินรายละ 14,000 บาท

2.5 ซีที สแกน (CT SCAN) หรือ เอ็ม อาร์ ไอ (MRI) เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินรายละ 4,000 บาทตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

1.3. กรณีเกิดอุบัติเหตุ

ในกรณีที่ไม่สามารถเข้ารับการรักษายาบาลที่ระบุตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลได้ และไปรับการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่น ให้รับแจ้งสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล ทราบโดยเร็วเพื่อให้สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล รับผิดชอบหรือรับผิดชอบค่าบริการทางการแพทย์ที่เกิดขึ้นหลังจากแจ้งให้สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ทราบแล้ว สำหรับค่าบริการทางการแพทย์ที่เกิดขึ้นจริงตามความจำเป็นภายในระยะเวลา 72 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่เข้ารับบริการทางการแพทย์ครั้งแรก (ไม่รวมระยะเวลาในวันหยุดราชการ) สามารถเบิกคืนจากสำนักงานประกันสังคมได้ตามหลักเกณฑ์และอัตรา ดังต่อไปนี้

1. เข้ารับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐ ใช้สิทธิได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง

- 1.1 ผู้ป่วยนอก จ่ายเท่าที่จ่ายจริง
- 1.2 ผู้ป่วยใน จ่ายเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น ยกเว้น ค่าห้อง ค่าอาหารไม่เกินวันละ 700 บาท

2. เข้ารับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของเอกชน ใช้สิทธิได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง

1.4. กรณีขอรับเงินทดแทนการขาดรายได้

ในกรณีที่ต้องหยุดงานเพื่อรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์ จะมีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้เท่ากับร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายวันที่ใช้คำนวณเงินสะสมตามระยะเวลาที่แพทย์

สิ่ง ซึ่งครั้งหนึ่งต้องไม่เกิน 90 วัน และรวมทั้งปี(ไม่ว่าจะป่วยกี่ครั้ง)ต้องไม่เกิน 180 วัน/ปี แต่ถ้าแพทย์มีคำสั่งว่าเป็นการป่วยด้วยโรคเรื้อรังตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง ซึ่งได้แก่

1. โรคมะเร็ง
2. โรคเส้นเลือดสมองผิดปกติเป็นเหตุให้อัมพาต
3. โรคไตวายเรื้อรัง
4. โรคที่รักษาเกิน 180 วันติดต่อกัน

และในขณะที่เจ็บป่วยผู้ป่วยไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ มีสิทธิที่จะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้เกิน 180 วัน แต่ไม่เกิน 365 วันใน 1 ปีปฏิทิน

หมายเหตุ : กองทุนประกันสังคมจะจ่ายให้หลังจากที่ลูกจ้างใช้สิทธิตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานแล้ว

1.5. กรณีทันตกรรม (ถอนฟัน อุดฟัน และขูดหินปูน)

มีสิทธิเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีทันตกรรมเฉพาะกรณีการถอนฟัน อุดฟัน และขูดหินปูนได้ครั้งละไม่เกิน 200 บาท ปีละไม่เกิน 400 บาท

1.6. กรณีการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

ผู้ที่เจ็บป่วยด้วยโรคไตวายเรื้อรังมีสิทธิได้รับบริการทางการแพทย์ โดยการฟอกเลือดด้วย เครื่องไตเทียมตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข และอัตราค่าบริการทางการแพทย์ที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด โดยสำนักงานประกันสังคมกำหนด โดยสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่าบริการทางการแพทย์โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมให้แก่สถานพยาบาลในความตกลง และให้บริการฟอกเลือดในอัตราไม่เกิน 1,500 บาทต่อครั้ง และไม่เกิน 3,000 บาทต่อสัปดาห์

1.7. กรณีปลูกถ่ายไขกระดูก

สำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาลในความตกลงที่ให้บริการจนสิ้นสุดการรักษา ในวงเงิน 750,000 บาท

2. ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร

หลักเกณฑ์ในการมีสิทธิขอรับประโยชน์ทดแทน คือ

1. ต้องอยู่ในสถานประกอบการที่ไม่ได้รับการลดส่วนเงินสมทบกรณีคลอดบุตร
2. จ่ายเงินสมทบในส่วนกรณีคลอดบุตรมาแล้วไม่น้อยกว่า 7 เดือน ภายใน

ระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันคลอดบุตร ก่อนวันรับบริการทางการแพทย์

ในกรณีคลอดบุตรสิทธิประโยชน์ที่ได้รับระหว่างบุคลากรทางการศึกษาเพศชายและหญิงต่างกัน ดังนี้

บุคลากรทางการศึกษาเพศหญิง

1. จะได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 6,000 บาท / ครั้ง (เริ่มบังคับใช้ 13 เมษายน 2547) กรณีคลอดบุตรก่อนวันที่ 13 เมษายน 2547 จะได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 4,000 บาท

2. เงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเหมาจ่ายในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ยเป็นระยะเวลา 90 วัน

บุคลากรทางการศึกษาเพศชาย

เงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 6,000 บาท / ครั้ง (เริ่มบังคับใช้ 13 เมษายน 2547) กรณีคลอดบุตรก่อนวันที่ 13 เมษายน 2547 จะได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 4,000 บาท สำหรับภริยาที่จดทะเบียนสมรสตามกฎหมายหรือหญิง ที่อยู่กินกันฉันสามีภริยาแต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส

3. ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ

หลักเกณฑ์ คือ

จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือนภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันที่คณะกรรมการแพทย์กำหนดให้เป็นทุพพลภาพ

4. ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย

หลักเกณฑ์ คือ

1. จ่ายเงินสมทบในส่วนของการกรณีตายมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือนภายในระยะเวลา 6 เดือนก่อนตาย

2. ผู้มีสิทธิมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์กรณีตาย ดังนี้

2.1 ถ้าจ่ายเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 10 ปี จะได้รับเงินสงเคราะห์เท่ากับค่าจ้างเฉลี่ยหนึ่งเดือนครึ่ง

2.2 ถ้าจ่ายเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จะได้รับเงินสงเคราะห์เท่ากับค่าจ้างเฉลี่ยห้าเดือน

5. ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

หลักเกณฑ์ คือ

ต้องจ่ายเงินสมทบในส่วนของการกรณีสงเคราะห์บุตรมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน ภายในระยะเวลา 36 เดือนก่อนเดือนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 หรือ มาตรา 39 โดยรวมถึงค่าสงเคราะห์ความเป็นอยู่ของบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาลบุตร และค่าสงเคราะห์อื่นที่จำเป็น ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงคือเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาทต่อบุตร 1 คน

6. ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

การประกาศใช้ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพได้ประกาศใช้พร้อมกับกรณีสงเคราะห์บุตร เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2541 โดยมีการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือเงินบำนาญชราภาพและเงินบำเหน็จชราภาพ

เงื่อนไขการเกิดสิทธิกรณีบำนาญชราภาพ ดังนี้

1. จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือนไม่ว่าระยะเวลา 180 เดือนจะติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม

2. มีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์

3. ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

เงื่อนไขการเกิดสิทธิกรณีบำนาญชราภาพ

1. จ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน
2. ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง
3. มีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ หรือเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือถึงแก่ความตาย
7. ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

หลักเกณฑ์ คือ

จ่ายเงินสมทบในส่วนของการว่างงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนการว่างงาน

นอกจากสิทธิประโยชน์ที่บุคลากรทางการศึกษาจะได้รับทั้ง 7 กรณีแล้วนั้นยังมีสิทธิประโยชน์ที่ได้รับการยกเว้นอีก 15 โรค ที่สำนักงานประกันสังคมไม่ให้ความคุ้มครอง คือ

1. โรคจิต ยกเว้นกรณีเจ็บป่วยซึ่งต้องทำการรักษาในทันทีและระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน
2. โรคหรือประสบอันตรายอันเนื่องมาจากการใช้สารเสพติดตามกฎหมายว่าด้วย

ยาเสพติด

3. โรคเดียวกันที่ต้องใช้ระยะเวลารักษาตัวในโรงพยาบาลประเภทคนไข้ในเกิน 180 วัน ในหนึ่งปี

4. การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม (Hemodialysis) ยกเว้น

- 4.1 กรณีไตวายเฉียบพลันที่มีระยะเวลาการรักษาไม่เกิน 60 วัน ให้มีสิทธิได้รับ

บริการทางการแพทย์

4.2 กรณีเจ็บป่วยด้วยโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ให้มีสิทธิได้รับบริการทางการแพทย์โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม (Hemodialysis) ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และอัตราที่กำหนดในประกาศสำนักงานประกันสังคม

5. การกระทำใด ๆ เพื่อความสวยงาม โดยไม่มีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์
6. การรักษาที่ยังอยู่ในระหว่างการค้นคว้าทดลอง
7. การรักษาภาวะมีบุตรยาก
8. การตรวจเนื้อเยื่อเพื่อการผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะ ยกเว้น การปลูกถ่ายไขกระดูก
9. การตรวจใด ๆ ที่เกินความจำเป็นในการรักษาโรคนั้น
10. การผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะ ยกเว้น การปลูกถ่ายไขกระดูกตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
11. การเปลี่ยนเพศ
12. การผสมเทียม
13. การบริการระหว่างการรักษาด้วยแบบพักฟื้น
14. ทันตกรรม ยกเว้น กรณีถอนฟัน อุดฟัน และขูดหินปูน
15. แว่นตา

สิทธิประโยชน์ดังกล่าวข้างต้นเป็นสิทธิประโยชน์ที่บุคลากรทางการศึกษาจะได้รับในขณะที่เป็นลูกจ้างของสถานศึกษาและมีการนำส่งเงินสมทบตามกฎหมาย และเมื่อสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง คือการลาออกจากงานหรือการถูกเลิกจ้าง บุคลากรทางการศึกษามีสิทธิที่จะได้รับสิทธิพิเศษอีก ดังนี้

1. ได้รับความคุ้มครองในสิทธิประโยชน์ ในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีคลอดบุตร และกรณีตายต่อไปอีก 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง หากบุคลากรทางการศึกษาได้จ่ายเงินสมทบครบตามระยะเวลาที่เกิดสิทธิ

2. มีสิทธิสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

2.1 ต้องเคยจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน

2.2 ต้องแสดงความจำนงต่อสำนักงานประกันสังคม ว่าประสงค์จะเป็นผู้ประกันตนต่อไปภายใน 6 เดือนนับตั้งแต่วันที่สิ้นสภาพตามกฎหมาย

2.3ฐานของค่าจ้างที่นำมาคำนวณเงินสมทบในการเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 คือเดือนละ 4,800 บาทและนำส่งเงินสมทบเดือนละ 432 บาท

2.4 ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 จะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ในเรื่องของกรณีว่างงานเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่เป็นลูกจ้างของสถานประกอบการของสำนักงานประกันสังคม

นอกจากการให้บริการในด้านสิทธิประโยชน์ที่บุคลากรทางการศึกษาจะได้รับจากสำนักงานประกันสังคมแล้วยังมีการบริการด้านอื่นอีกที่สำนักงานประกันสังคมจะต้องบริการแก่บุคลากรทางการศึกษา คือ

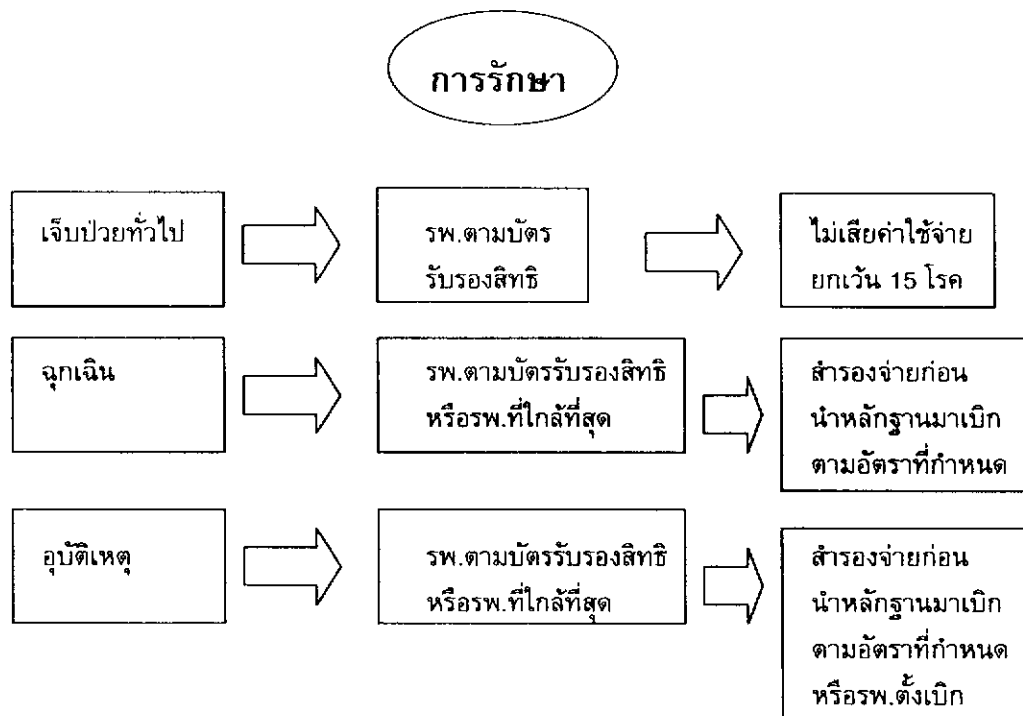
1.2 การให้บริการด้านการรับ-จ่ายเงิน สามารถแบ่งได้ 2 แบบ ดังนี้

1.2.1 การรับเงินสมทบ

การรับเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี จะเป็นการรับเงินสมทบจากนายจ้าง/สถานประกอบการและสถานศึกษาของรัฐ ซึ่งสามารถออกไปเสร็จรับเงินได้ทันทีในวันที่มาชำระเงิน

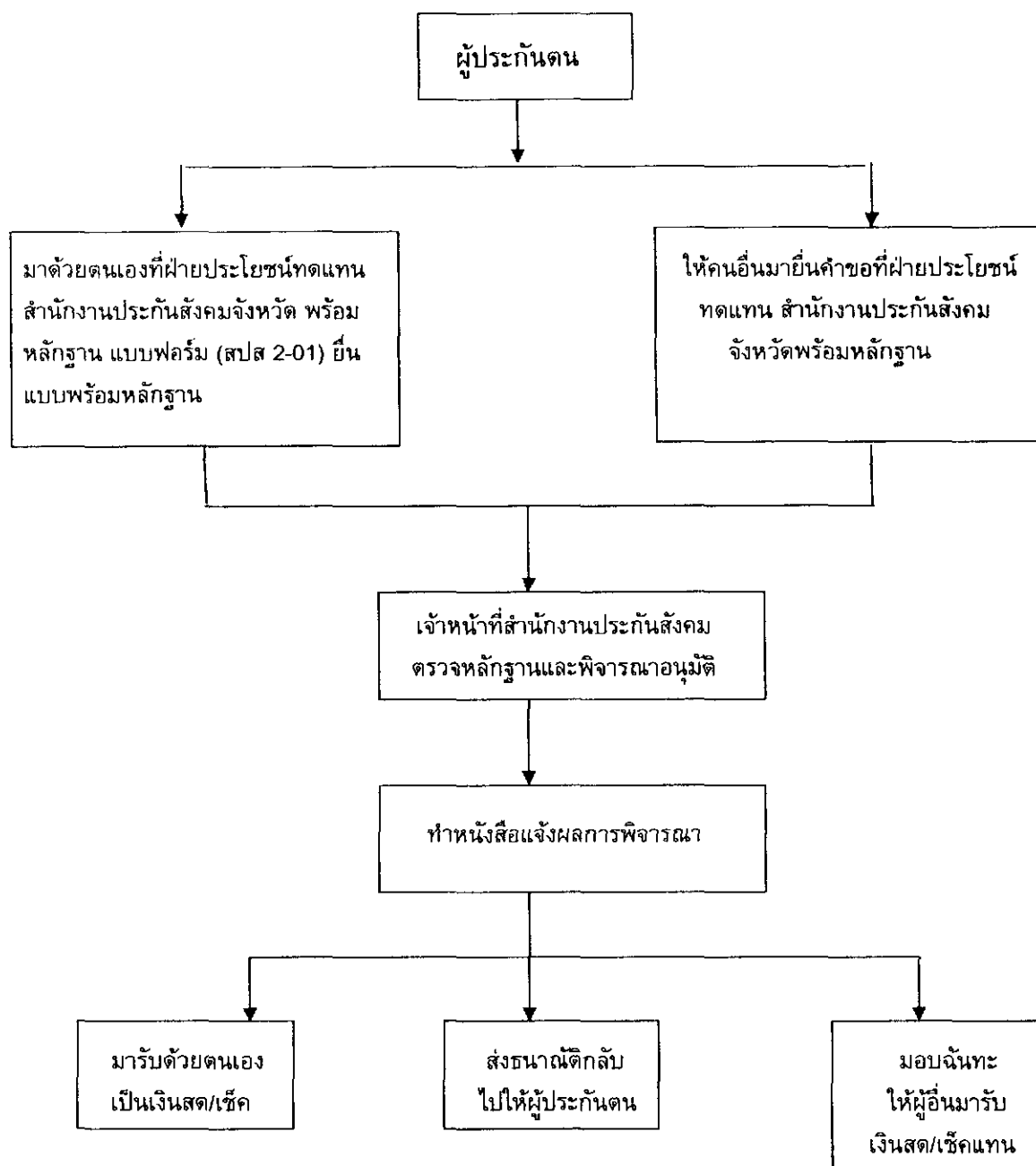
1.2.2 การจ่ายประโยชน์ทดแทน เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายประโยชน์ทดแทนได้ดำเนินการวินิจฉัยสั่งจ่าย และอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ในกรณีที่เป็นการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม เจ็บป่วยและทุพพลภาพ ทางฝ่ายการเงินและบัญชีจะสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลและสถิติของสำนักงานประกันสังคม ในกรณีอื่น ๆ คือ คลอดบุตร ชราภาพ ดาย จะจ่ายเป็นเช็ค และในกรณีสงเคราะห์บุตรจะเป็นการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่บุคลากรทางการศึกษาได้แสดงความจำนงไว้

เพื่อให้เข้าในระบบการรับบริการจากประกันสังคมได้ง่ายขึ้นสามารถแสดงขั้นตอนการรับการรักษาพยาบาลและขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน ดังที่ได้แสดงในภาพประกอบ



ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการขอรับการรักษาพยาบาล

ที่มา: สำนักงานประกันสังคม. (2542).พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม. หน้า 48



ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

ที่มา: ธน วงศ์จินาพันธ์. (2544). *ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าแบบอิสระ. บธ.ม.(บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. หน้า 32

ดังนั้นการขอใช้บริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีในการวิจัยครั้งนี้จึงหมายถึงการขอใช้บริการของบุคลากรทางการศึกษาในด้านการขอรับสิทธิประโยชน์และการขอรับบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลของบุคลากรทางการศึกษาที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะได้รับสิทธิประโยชน์ 7 กรณี คือ การประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ คลอดบุตร ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพและว่างงาน

2.2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคมตามแผนพัฒนาประกันสังคมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2545-2549 คือการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ข้าราชการพลเรือน และลูกจ้างชั่วคราวโดยมีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของข้าราชการพลเรือน

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 บัญญัติคำว่า “ข้าราชการพลเรือน” หมายความว่าบุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติให้รับราชการโดยได้รับเงินเดือนในกระทรวง ทบวง กรมฝ่ายพลเรือน

1.1 รัฐมนตรีได้แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 และพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

1.2 เลขาธิการ รองเลขาธิการ ผู้ตรวจราชการ ผู้อำนวยการกองและข้าราชการพลเรือนสามัญตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไปซึ่งไปปฏิบัติงานอยู่ ณ ราชการบริหารส่วนกลาง สำนักงานประกันสังคมเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ทั่วราชอาณาจักร

1.3 ข้าราชการพลเรือนสามัญระดับ 3 ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ ราชการบริหารส่วนกลาง สำนักงานประกันสังคม เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี

1.4 ข้าราชการพลเรือนสามัญตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานสวัสดิการสังคมจังหวัด สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ในเขตพื้นที่ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

1.5 ผู้ว่าราชการจังหวัดและรองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ในเขตพื้นที่ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของลูกจ้างชั่วคราว

รัฐมนตรีได้แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

2.1 พนักงานชั้นสูงและพนักงานวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ ราชการบริหารส่วนกลาง สำนักงานประกันสังคม เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี

2.2 พนักงานชั้นสูงและพนักงานวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ในเขตพื้นที่ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

ตามมาตรา 60 แห่งพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และมาตรา 83 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ตามประมวลกฎหมายอาญา”

จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของข้าราชการพลเรือนและลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานประกันสังคมตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งหน้าที่หลักที่จะต้องปฏิบัติคือ การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก การให้คำปรึกษาแนะนำ การให้ความเอาใจใส่เป็นมิตรกับผู้มาขอรับบริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่และความเสมอภาคในการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีผู้ให้แนวคิดและหลักการของการบริการไว้ ดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิเมจิรัตน์. (2539: 22) ได้นำคำว่าบริการมาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า "SERVICES" แล้วได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

S = Smart & Smile บุคลิกภาพดีมีความมั่นใจในการทำงานและความยิ้มแย้มแจ่มใส

E = Emotion มีอารมณ์ดี

R = Relation สร้างความสัมพันธ์ ชื่นชมยกย่องและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

V = Voice ใช้เสียงและคำพูดที่สุภาพและให้เกียรติ

I = Image สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ตนเองและสถานที่ทำงานเพื่อให้ดึงดูดใจลูกค้า

C = Courteous สุภาพ อ่อนน้อม มีมารยาทดีในการให้บริการ

E = Enthusiastic มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

S = Skill มีความชำนาญในงานที่ทำ

พาราซูแมนและเบลลี (Paradurman Zeithai และ Barry 1985: pp 41-50) ได้เสนอหลักการบริการที่ดีจะต้องประกอบด้วย

1. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

1.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

1.3 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของพนักงานบริการมีความเที่ยงตรง
น่าเชื่อถือ

1.4 มีความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
อุปกรณ์

2. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

2.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

2.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

2.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติ ทั้งในองค์การของรัฐบาลและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับหน่วยงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น

การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล และใช้หลักการความถูกต้องไม่ขู่ตะคอก หรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า (Katz และ Danet 1973: 5)

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากข้อมูลข้างต้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่จะต้องคำนึงถึง ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ในการบริการ ปฏิบัติตนต่อบุคลากรทางการศึกษาที่มาขอใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการวิจัยครั้งนี้จึงหมายถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตร การให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ มีความรอบรู้ในงานบริการ รวมถึงความถูกต้องชัดเจนในการให้บริการ

2.2.3 ด้านการให้บริการทั่วไป

การบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี จะเน้นการบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม นอกจากนั้นจะต้องสร้างความศรัทธาให้แก่นายจ้างและลูกจ้างว่า ประกันสังคมเป็นหลักประกันของความมั่นคงในชีวิต นอกจากนั้นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่บุคลากรทางการศึกษาเป็นสิ่งที่สำนักงานประกันสังคมจะต้องดำเนินการเพื่อให้บุคลากรทางการศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับงานและการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ การอำนวยความสะดวก การจัดจุดบริการ อาคารสถานที่รวมถึงการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ดังนั้น ภารกิจที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีต้องปฏิบัติ และวางแผนกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ จึงได้มีการดำเนินการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ ดังนี้

1. เพิ่มช่องทางการดำเนินธุรกรรมการเงิน คือการที่บุคลากรทางการศึกษาจะได้มีทางเลือกที่จะติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมเพิ่มขึ้น เช่นการชำระเงินสมทบประจำเดือน สถานศึกษาสามารถชำระเงินผ่านธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงศรีอยุธยาได้ และในเรื่องของการขอรับบริการด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน สามารถขอให้โอนเงินเข้าบัญชีของธนาคารกรุงไทยได้ แต่ในส่วนของการขอรับบริการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากนี้ยังต้องมาขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเช่นเดิม

2. การขยายเวลาการบริการ เพื่อให้สะดวกในการมาติดต่อราชการเนื่องจากเดิมสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีได้เปิดให้บริการในการขอรับประโยชน์ทดแทนและการชำระเงินตั้งแต่ 8.30-15.30 น.ทำให้เกิดปัญหาและข้อร้องเรียนตามมาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี จึงได้ขยายเวลาการให้บริการจนถึงเวลา 16.30 น.

3. ลดเอกสารที่ใช้ เพื่อป้องกันความสับสนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีจึงลดจำนวนเอกสารที่ใช้ประกอบการขอรับบริการลง โดยมีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำงานทำให้ลดขั้นตอนการขอรับบริการและรวดเร็วยิ่งขึ้น และได้ให้นายจ้างส่งเอกสารเป็นแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งในเรื่องของการชำระเงินสมทบและการขอรับบริการในเรื่องของฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์

ในเรื่องของการบริการทั่วไปนั้นได้มีผู้เสนอหลักการและแนวคิดที่ผู้บริการจะต้องนำไปใช้ในการบริการแก่ผู้ที่มาขอรับบริการไว้ ดังนี้

เวอร์มา (Verma อ้างในพิทักษ์. 2538: 33) ได้เสนอว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการครั้งนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (วิไลดา ศรีประดิษฐ์. 2544: 54-56; อ้างอิงจาก ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2536. การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าต้องมีหลักการง่าย ๆ ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าสามารถแก้ไขได้ เช่น การขาดเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้

2. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเพื่อให้วงจรการบริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องสมบูรณ์ หมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะของการบริการที่เสร็จสมบูรณ์คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

ณรงค์ ณ เชียงใหม่. (2539: 7-18) ได้เสนอว่าการจัดสิ่งแวดล้อมในสำนักงาน ประกันสังคมจะต้องจัดให้เหมาะสมกับความต้องการ 6 ด้านทางสรีรวิทยาคือการจัดสิ่งแวดล้อมให้เกิดความเหมาะสมกับความต้องการด้านสรีรวิทยาหรือความต้องการขั้นมูลฐานของร่างกายที่สำคัญ ได้แก่ การเลือกสถานที่ก่อสร้าง ระบบโครงสร้างที่แข็งแรงและสง่างาม การจัดสัดส่วนของการใช้พื้นที่ในอาคาร การระบายอากาศ ความชื้น การควบคุมแสงสว่าง ความสั่นสะเทือน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งในอาคารและนอกตัวอาคารเช่นการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม

ระบบโครงสร้างของอาคารต้องมีการศึกษารายละเอียดระบบโครงสร้างอาคารที่ต้องคำนึงถึงการใช้งานในพื้นที่โล่ง พื้นที่สีเขียว การตรวจสอบแปลนอาคารที่มั่นคง แข็งแรง

การระบายอากาศ มีความสำคัญและจำเป็นต่อร่างกายของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ให้บริการและผู้มาขอรับบริการ เช่นอุณหภูมิของอากาศร้อนเกินไป จะทำให้รู้สึกอึดอัด มึนงง ปวดศีรษะ ประสิทธิภาพการทำงานลดลงและอาจทำให้อารมณ์แปรปรวนได้ด้วย

แสงสว่าง จะต้องจัดให้ได้อย่างเพียงพอเพื่อให้การปฏิบัติการกิจต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ ไม่เป็นอุปสรรคต่อสายตาและไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณ ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เป็นระเบียบเพื่อลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการขอรับบริการ

พาราซูแมนและแบลลี (Paradurman Zeithal และ Barry 1985: pp 41-50) ได้เสนอว่าการให้บริการทั่วไปต้องเป็น การสร้างสิ่งเร้าที่จับต้องได้ (Tangibility) ซึ่งประกอบด้วย

1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
2. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
3. การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้มาขอรับบริการตามลักษณะของสื่อ (ณรงค์ สมพงษ์. 2530: 43) ได้แบ่งประเภทของสื่อออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ (Hardware) ได้แก่สื่อประเภทที่ประกอบไปด้วยกลไกไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เครื่องเสียง วิทยุ โทรทัศน์ รวมทั้งคอมพิวเตอร์ สื่อประเภทนี้จะ

เป็นตัวกลางหรือทางผ่านของความรู้ที่จะถ่ายทอดไปยังผู้รับ โดยตัวของมันเองไม่สามารถสื่อความหมายได้ต้องอาศัยสื่ออื่นมาช่วย เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ต้องการรายการ

2. วัสดุ (Software) ได้แก่สื่อที่บรรจุเนื้อหาและรายการต่าง ๆ เอาไว้ บางชนิดไม่สามารถใช้ได้โดยตัวของมันเองโดยเอกเทศ เช่น หุ่นจำลอง รูปภาพ ป้ายนิเทศ เป็นต้น แต่บางชนิดต้องอาศัยสื่อประเภทหนึ่งมาช่วย เช่น फिल्मภาพยนตร์ แผ่นสไลด์ เป็นต้น สิ่งสำคัญสำหรับสื่อประเภทนี้คือ เป็นตัวอุ้มหรือเก็บความรู้ในลักษณะของภาพ เสียง ตัวอักษรและสัญลักษณ์ในรูปแบบต่าง ๆ เอาไว้ เป็นตัวที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่สำคัญ

3. เทคนิคและวิธีการ (Techniques or methods) การสื่อความหมายหรือการถ่ายทอดประสบการณ์ในรูปของกิจกรรมคือ อาจารย์เอาทั้งเครื่องมือ วัสดุ และวิธีการเข้าด้วยกันแต่เน้นเทคนิคหรือวิธีการเป็นสำคัญ เช่น การสาธิต การจัดนิทรรศการ การจัดประกวด เป็นต้น

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2538: 148-153) เสนอว่าการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้มาขอรับบริการต้องคำนึงถึงการรับรู้สำคัญ 3 ชนิด คือ การเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส และแบ่งสื่อในประเภทนี้ออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. การเห็น (Visual media) เช่น โปสเตอร์ ภาพนิ่ง ภาพพลิก แผ่นใสพร้อมเครื่องฉาย ตราสัญลักษณ์ เครื่องหมายการค้า ใบปลิว ป้ายข้างถนน แผ่นพับ จดหมายข่าว สื่อของจริงหรือเลียนแบบของจริง

2. การได้ยิน (Audio media) เช่น สปอทสั้น เพลงสั้น เพลง ละครสั้น คำขวัญ

3. การได้ยินได้เห็น (Audio-visual media) เช่น ภาพนิ่งประกอบเสียง โทรทัศน์ วีดิทัศน์-การสาธิต การฟังบรรยาย

4. การได้ยิน ได้เห็น ได้ทำ (Audio-visual and practice media) เช่น การสาธิต การร่วมเสวนา

5. กิจกรรมที่ทำ (Activities as media) คือการใช้กิจกรรมเป็นสื่อ เช่น เล่นเกมส์ การจัดกิจกรรมพิเศษ การจัดชิงโชค การจัดประกวดแข่งขัน การประชุม การอภิปราย

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้การให้บริการทั่วไปคือการอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ ความเป็นระเบียบ ความชัดเจนของจุดบริการ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

3. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

การขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษามีปัจจัยหลายด้านเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนี้

ด้านการขอใช้บริการนั้น ดี มิลลเลทท์ (Miller D. อ้างในกรรณิการ์ กำพลศิริ. 2545: 36) มีแนวคิดว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องมีกำหนดการดำเนินกิจกรรมแต่ละอย่างให้เป็นไปตามขั้นตอนและทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคกัน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539: 22) มีแนวคิดว่าการให้บริการที่ดีผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาใช้บริการและด้าน

การบริการทั่วไปผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของเวอร์มา (Verma อ้างในพิทักษ์, 2538: 33) ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงความพอเพียง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

เพศเป็นปัจจัยที่สามารถใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างกันในด้านความคิดเห็น ซึ่ง อรทัย รวยอาจิน.(เสนห์ สุพุทธิ. 2541: 15; อ้างอิงจากอรทัย รวยอาจิน. 2522. *สุขภาพอนามัยของหญิงและชาย การวิเคราะห์ทางระบาดวิทยาสังคม*. หน้า 33)ได้ชี้ให้เห็นว่าเพศอาจส่งผลต่อความรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยเฉพาะเพศหญิงเมื่อสมรสแล้ว จะรับภาระหน้าที่โดยธรรมชาติในการตั้งครรภ์และให้กำเนิดสมาชิกใหม่ให้แก่ครอบครัว ดังนั้นเพศหญิงน่าจะมีความรู้และความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการคลอดบุตรมากกว่าเพศชาย นอกจากนั้นประภาเพ็ญ สุวรรณและคณะ. (2541: 53) พบว่าลูกจ้างเพศชายไปใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อย น้อยกว่าเพศหญิง เช่นเดียวกับแนวคิดของ อะเดย์และแอนเดอร์สัน. (Aday & Anderson: 1975) ที่กล่าวว่า เพศมีอิทธิพลต่อเลือกใช้บริการโดยเฉพาะบริการทางการแพทย์และสุขภาพ นอกจากนั้นปรียา ผาติชล (2538:) ได้ทำการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนเพศหญิงไปใช้บริการรักษาพยาบาลมากกว่าเพศชาย

ในส่วนของตำแหน่งหน้าที่นั้นสมโภชน์ จังวิบูลย์ศิลป์ (2544: 56) ได้ทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารกับครูผู้สอนที่มีต่อการให้บริการเทคโนโลยี พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุกด้านและประวิณา ยงประพัฒน์(2544: 68) ได้ศึกษาและพบว่าตำแหน่งหน้าที่ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการในระบบประกันสังคม และแนวคิดของวิรัช เรืองแก้วสกุล. (2540: 83) ได้ชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

อำภา ดีสีปาน. (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี โดยมีความคิดเห็นต่อ ระบบบริการในขั้นตอนการตรวจรักษาอยู่ในระดับดี ขั้นตอนการ ให้คำแนะนำปรึกษาและการรอตรวจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ขั้นตอนการยื่นบัตรและการรับยาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ สุภาพ ให้ความสนใจผู้ป่วยน้อย ไม่ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ทุกระดับให้บริการช้า เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีน้อย ไม่เพียงพอในการให้บริการกับผู้ป่วย สถานที่รอตรวจคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน แพทย์ตรวจร่างกายไม่ละเอียดและไม่บอก ชัดเจนว่าเป็นโรคอะไร

กัญญา กลิ่นทอง. (2539: 136-145) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ ผลของการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนของนายจ้าง ร้อยละ 80.8 อายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 42.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 34.5 มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือ หัวหน้าแผนกงานหรือพนักงานบุคคล และร้อยละ 8.4 เป็นเจ้าของกิจการ และร้อยละ 46.7 มีรายได้ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน สำหรับกลุ่มผู้ประกันตน นั้น ร้อยละ 82.5 มีอายุ ระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 26.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป ร้อยละ 86.5 มีตำแหน่งเป็นพนักงานหรือคนงานใน สถานประกอบการ และร้อยละ 59.3 มีรายได้ไม่เกินเดือนละ 5,000 บาท กลุ่มนายจ้างและผู้ประกันตน มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากประกันสังคมไม่มากนัก คือ ทราบว่ามีหลักการและสิทธิประโยชน์ตามที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติบ้างแต่ไม่ชัดเจนนัก และส่วนหนึ่งของกลุ่มนายจ้างและผู้ประกันตนขาดความสนใจเกี่ยวกับประกันสังคม ไม่ติดตามข่าวสารหรือไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร ส่วนด้าน สถานพยาบาลกลุ่มนายจ้างและกลุ่มผู้ประกันให้ความพึงพอใจในการใช้สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมระดับสูง โดยกลุ่มนายจ้างจะอยู่ในระดับสูงกว่าของผู้ประกันตน แต่ หากพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็ว ในการบริการและการต้อนรับจะต่ำกว่าประเด็นอื่นๆ ความพึงพอใจของนายจ้างและกลุ่มผู้ประกันตน ในการ ขอใช้บริการจากประกันสังคมเชียงใหม่ นั้น พบว่า 1) ทั้งสองกลุ่มเห็นว่าการติดต่อยังขาดความสะดวก จึงมีความเห็นว่าการ นำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ สามารถช่วยให้การทำงานเกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อเป็นอย่างมาก และมีสิ่งที่จะต้องแก้ไขอีกหลายประการ เช่น การมีการเพิ่ม หมายเลขโทรศัพท์ให้มากขึ้น ควรมีการปรับปรุงในด้านการออกบัตรประกันสุขภาพให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ รวมทั้งขอให้ สำนักงานสร้างความพร้อมในการบริการ ตลอดจนการออก เยี่ยมเยียนสถานประกอบการเพื่อสร้างความใกล้ชิดและคุ้นเคย 2) การให้บริการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงาน กลุ่มนายจ้าง ให้ความพึงพอใจในระดับสูงกว่าผู้ประกันตน และ 3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจของกลุ่มนายจ้างจะสูงกว่ากลุ่มของผู้ประกันตน แต่ทั้งสองกลุ่มเห็นควรให้ปรับปรุงเรื่อง การให้บริการที่ล่าช้า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนการ แนะนำข้อปัญหาอื่นๆ แก่ผู้ขอใช้บริการ และ 4) ในด้านบริการทางการแพทย์นั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งสองฝ่ายมีความเห็นว่าโดย ภาพรวมแล้วอยู่ในระดับดี ยกเว้นในเรื่องการต้อนรับและ ความรวดเร็วในการให้บริการ

สมศักดิ์ พันธุ์ธรรม. (2539: 72-75) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ต่อแนวทางการให้บริการทางการแพทย์ แก่ผู้ประกันตนตาม พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนมากเห็นด้วยกับแนว ทางการให้บริการทางการแพทย์ของกระทรวงสาธารณสุข แก่ผู้ประกันตน แต่ไม่เห็นด้วยกับการให้จัดทำบัตรประจำตัว ผู้ป่วยและบัตรตรวจโรคไว้ล่วงหน้า การให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเป็นผู้แทนของผู้ป่วย การแยกหน่วยบริการเฉพาะ สำหรับผู้ประกันตน การสำรอง

เพียง ส่วนการจัดกิจกรรมของ การให้บริการทางการแพทย์ตามแนวทางดังกล่าว พบว่ามี กิจกรรมที่ยังปฏิบัติน้อยกว่าร้อยละ 50 คือ การประทับตรา ยางคำว่า "ประกันสังคม" และ ติดแถบสีไว้มุมขวามบน, การจัดทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยและบัตรตรวจโรคไว้ล่วงหน้า, การจัดบริการให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ทางด้านสังคมจิตวิทยา การจัดตั้งคลินิกประกันสังคม ในส่วนราชการ, การจัดตั้ง คลินิกตรวจโรคทั่วไปนอกเวลาราชการ, การจัดทำเส้นทางเดินสี ต่าง ๆ, การให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้แทนของผู้ป่วย, การแยกจุดทำบัตรเฉพาะสำหรับผู้ประกันตน, การแยกจุดจ่ายยา, การจ่ายยาในผู้ป่วยเรื้อรังครั้งแรกไม่ควรเกิน 30 วัน โดยพบว่ามีปัญหา อุปสรรคของการให้บริการทางการแพทย์มาก ที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับผู้ประกันตนนำหลักฐาน มาไม่ครบ เมื่อมาใช้บริการทางการแพทย์และยังไม่เข้าใจในสิทธิ ประโยชน์ของตน และมี ข้อเสนอแนะว่า กระทรวงสาธารณสุข ควรมีการทบทวนเปลี่ยนแปลงแก้ไขหลักเกณฑ์ เงื่อนไข ในการ ให้บริการทางการแพทย์ โดยเฉพาะในเรื่องระบบงาน เวชระเบียน การจัดบริการผู้ป่วย นอกและจัดบริการผู้ป่วยใน ให้มีความเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและควรมีพิจารณา อย่างต่อเนื่อง ควรมีการร่วมมือกันระหว่างสถานพยาบาล ผู้ประกอบการและสำนักงาน ประกันสังคมให้มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ นายจ้างและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทางแพทย์ให้มีความรู้อย่างต่อเนื่อง สำนักงานประกันสังคมและสถานพยาบาลควรจัดอบรม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตนให้มีความพร้อม ในด้านความรู้ ความเข้าใจ ของการให้บริการทางการแพทย์ตาม พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

กิตติพงษ์ สุคุณณี. (2539: 85-90) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สิทธิขอรับ ประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ศึกษาเฉพาะ กรณีจังหวัดอ่างทองผลการศึกษา พบว่า สาเหตุที่ผู้ประกันตนไม่ไปใช้สิทธิ ขอรับประโยชน์ ทดแทนในภาพรวมถึงร้อยละ 65.3 สาเหตุ ที่ไม่ไปใช้สิทธิเพราะไม่ทราบสิทธิประโยชน์ของตน ไม่พึงพอใจในระบบสถานพยาบาล และสำนักงานประกันสังคม ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้ สิทธิขอรับประโยชน์ทดแทน พบว่า ระดับการเจ็บป่วยที่ไม่ต้องหยุดงาน การได้รับข้อมูล ข่าวสาร การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ทดแทนตาม พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 ความพึง พอใจต่อความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพและบริการ ความพึงพอใจต่อประ โยชน์ ทดแทนที่ได้รับมีผลต่อการใช้สิทธิขอรับประโยชน์ ทดแทน กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ($P < 0.05$) ในส่วนสถานภาพสมรส การรับรู้ เรื่องสิทธิประโยชน์ ทดแทนตาม พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ. 2533 ความพึงพอใจต่อความสะดวก ความพึงพอใจต่อ คุณภาพและบริการ ความพึงพอใจต่อประโยชน์ทดแทน ที่ได้รับ มีผลต่อการใช้สิทธิขอรับ ประโยชน์ทดแทน กรณี คลอดบุตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ในส่วน สวัสดิการการ รักษาพยาบาลมีผลต่อการใช้สิทธิขอรับ ประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ($P < 0.05$) สำหรับปัญหาอุปสรรคในการใช้สิทธิขอรับ ประโยชน์ทดแทนคือ โรงพยาบาลอยู่ ไกล เดินทางไม่สะดวก เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ยาคุณภาพไม่ดี เสียเวลารอคอยนาน ไม่ได้ รับความสนใจจากแพทย์และพยาบาล และไม่ ค่อยรับผิดชอบ ในด้านความรู้เกี่ยวกับ

ประกันสังคม มีความรู้ในเรื่องสิทธิประโยชน์ทดแทน มีการเผยแพร่ข่าวสาร เพียงเล็กน้อย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในด้านบริการทาง การแพทย์ โรงพยาบาลควรปรับปรุงระบบ บริการให้รวดเร็ว และคล่องตัว รวมทั้งคุณภาพในการบริการเอาใจใส่กับผู้ ประกันตนที่มารับ บริการ ควรมีคลินิกเป็นเครือข่าย ในด้าน การเบิกเงินขอรับประโยชน์ทดแทน ควรปรับปรุง ระบบบริการของสำนักงานให้รวดเร็วและคล่องตัว ควรแนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับ บริการให้มากยิ่งขึ้น ในด้านความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคม และการได้รับข้อมูล ข่าวสาร ควรมี เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ จัดอบรม เผยแพร่ ความรู้ ข่าวสาร เกี่ยวกับประกันสังคมให้มากยิ่งขึ้น กว่านี้ และให้ครอบคลุมทุกสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้ ประกันตนได้ตระหนักถึงสิทธิประโยชน์ ของตนและเป็น การกระตุ้นให้ผู้ประกันตนไปใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนเพิ่ม ขึ้นต่อไป

จิราภรณ์ สีดา. (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการให้บริการด้านสวัสดิการ สังคม : ศึกษาจากความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลของการวิจัย พบว่าการแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขึ้นอยู่กับความคิดเห็น หรือความตระหนักที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมมีต่อปัญหาการให้บริการแก่ประชาชน และความคิดเห็นหรือตระหนักเกี่ยวกับปัญหาเหล่านี้อาจจะแตกต่างกันออกไปตามภูมิหลังทาง สังคมเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว

เสน่ห์ สุกุทธิ. (2541: 102-106) ได้ศึกษาเรื่องความรู้และพฤติกรรมของผู้ประกันตน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 : ศึกษา เฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษา พบว่า เพศ และระดับการศึกษาของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับความรู้ เกี่ยวกับการได้รับความคุ้มครองฯ ส่วนอายุ สถานภาพสมรส จำนวน บุตร และฐานะทาง เศรษฐกิจของผู้ประกันตนไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการได้รับความคุ้มครองฯ อายุ และสถานภาพสมรสของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์ต่อ พฤติกรรมการรักษาพยาบาล ส่วน เพศ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร และฐานะทาง เศรษฐกิจของผู้ประกันตนไม่มีความสัมพันธ์ต่อ พฤติกรรมการรักษาพยาบาล

ชาร์ล อี เฟลส์ (เสน่ห์ สุกุทธิ. 2541: 50; อ้างอิงจาก Phelps, Chales E. 1975. *Effect of Insurance on demand for medical care.* p 113) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการ ประกันสุขภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้ที่ประกันสุขภาพได้ไปใช้บริการในโรงพยาบาล แต่ละปีเพิ่มมากขึ้นกว่าผู้ที่ไม่ได้ไปประกันสุขภาพ และพบว่าการขยายการประกันให้ครอบคลุม มากขึ้นจะทำให้ความต้องการบริการชนิดต่าง ๆ เพิ่มขึ้นและความต้องการบริการทางการแพทย์ จะสูงขึ้นมากกว่าสองเท่าถ้าโครงการประกันสุขภาพครอบคลุมหมดทุกอย่าง

บุษบา ตรีพัฒนาวรรณ. (2543: 62-67) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม:กรณีศึกษาสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 ดินแดง พบว่า สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนมาขอรับบริการมากที่สุด คือกรณีเจ็บป่วย รองลงมาคือกรณีคลอดบุตร และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมว่า ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคกันและได้รับความสะดวกจาก

เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังมีกิจกรรมรยาทสุขภาพเรียบร้อย พุดจาไฟเราะ ข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนเห็นว่าควรจัดให้มีโต๊ะสำหรับเป็นจุดตรวจเอกสารในเบื้องต้นก่อนส่งไปยังจุดบริการต่าง ๆ และควรจัดพนักงานไว้ตามจุดต่าง ๆ เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทราบว่า เอกสารที่ต้องนำมายื่นเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ในแต่ละเรื่องนั้นมีเอกสารอะไรบ้าง รวมทั้งควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการด้วย

ธน วงศ์จินาพรรณ. (2544: 72-75) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่าลูกจ้างมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากในทุก ๆ ด้านได้แก่การรักษาพยาบาลของแพทย์ ลูกจ้างเห็นด้วยในเรื่องของการมีแพทย์ผู้ชำนาญหลายสาขาไว้บริการ จำนวนแพทย์เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพเวชภัณฑ์ลูกจ้างเห็นด้วยในระดับมากในเรื่องของการมีฉลากคำอธิบายการใช้ยาที่มีความชัดเจน ด้านค่าใช้จ่ายลูกจ้างเห็นด้วยในเรื่องของการใช้สิทธิประกันสังคมช่วยสร้างหลักประกันในเรื่องของค่าใช้จ่ายและเงินสมทบที่ถูกหักกว่ามีความเหมาะสมและมั่นใจว่าในยามเจ็บป่วยจะไม่เดือดร้อนเรื่องค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการโดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ สุดท้ายคือด้านความสะดวกของสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการในเรื่องการหายานพาหนะในการเดินทางได้ง่ายแต่ลูกจ้างมีความเห็นด้วยน้อยในเรื่องของการที่โรงพยาบาลมีที่จอดรถน้อยไม่เพียงพอความสะดวกและรสชาติของอาหารที่บริการ ส่วนในเรื่องของปัญหา อุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์นั้นมีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยจะเป็นปัญหาในเรื่องของการลัดคิวและบางครั้งแพทย์ไม่ชี้แจงอาการป่วยให้ชัดเจน

พอลลี่ เพอร์ซี่และเฮอริง. (ประวีณา ยงประพัฒน์. 2544: 14; อ้างอิงจาก Pauly, M., Percy, A., & Herring B. 1999. *Individual versus Job-Based Health Insurance: Weighting the Pros and Cons.* pp 14) ได้กล่าวถึงการแข่งขันระหว่างบริการด้านสุขภาพของลูกจ้างที่ได้รับจากนายจ้างกับการบริการด้านสุขภาพของลูกจ้างที่ได้รับโดยการทำประกันสังคมว่ามีแนวโน้มที่ระบบประกันสังคมจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นหากว่าลูกจ้างขาดทางเลือกที่หลากหลายในสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากนายจ้าง หมายความว่าลูกจ้างยอมคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบประกันสังคมที่ลูกจ้างได้จ่ายเงินสมทบไปก่อนแล้ว และถ้าสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่เป็นที่พึงพอใจบุคคลก็พร้อมที่จะจ่ายเงินเพิ่มขึ้นเพื่อให้ตนเองได้รับสิทธิประโยชน์ที่ดีกว่า

งานวิจัยต่างประเทศ

การเตและโฮลาน (Grett & Holahan: 1999 ; บทคัดย่อ) ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองในระบบประกันสุขภาพจากรูปแบบสวัสดิการที่ผู้รับสวัสดิการออกจากระบบสวัสดิการแล้ว ตั้งแต่ปี 1995 ถึงกลางปี 1997 โดยใช้ข้อมูลจากสำมะโนประชากรของ

สหรัฐอเมริกา พบว่าร้อยละ 33 ของผู้หญิงที่ออกจากงานจะได้รับความคุ้มครองด้านสุขภาพจากการทำงาน และครอบครัวของผู้ที่ออกจากงานยังได้รับการคุ้มครองในเรื่องการรักษาพยาบาลต่อไปอีก 6 เดือนนับจากเดือนที่ขาดรายได้

เนเลอร์ (Nalor: 1999: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระบบประกันสุขภาพในประเทศแคนาดาว่าเริ่มขึ้นเมื่อปี 1957 โดยรัฐบาลกลางออกกฎหมายให้ความคุ้มครองระบบประกันสุขภาพและบริการทางการแพทย์ และการจ่ายเงินให้แก่แต่ละจังหวัดในการบริหารจัดการเองและให้บริการครอบคลุมในส่วนที่จำเป็นทั้งหมด

จากงานวิจัยในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศข้างต้น พบว่าโดยส่วนใหญ่การบริการที่ดีเป็นสิ่งที่ผู้มารับบริการทุกคนต้องการ ดังนั้นผู้ที่เป็นผู้ให้บริการต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพอใจและเต็มใจที่จะมารับบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาของรัฐในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1 และเขต 2 จำนวน 207 คน ซึ่งจำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 38 คน ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 38 คนและครูอัตราจ้างจำนวน 131 คน ดังมีรายละเอียดตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรแยกตามอำเภอ

อำเภอ	จำนวน (คน)	จำนวนสถานศึกษา (แห่ง)
เมือง	39	3
ดำเนินสะดวก	13	4
จอมบึง	2	2
โพธาราม	13	13
บ้านโป่ง	43	12
สวนผึ้ง	7	1
บางแพ	1	1
ปากท่อ	12	1
กิ่งอ.บ้านคา	1	1
รวมทั้งสิ้น	131	38

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 169 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ เครีชีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970: 608-610) และทำการสุ่มอย่างง่าย

(Simple Random Sampling) ซึ่งจำแนกเป็นผู้บริหารจำนวน 36 คน ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 36 คน และครูอัตราจ้างจำนวน 97 คน ดังมีรายละเอียดตามตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้บริหารสถานศึกษา	38	36
ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	38	36
ครูอัตราจ้าง	131	97
รวม	207	169

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี จึงกำหนดรูปแบบเครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale) มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคม ในด้านการขอใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการบริการทั่วไป

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมเพื่อกำหนดแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อร่างข้อคำถาม

1.3 สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ เพศ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคม ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามมาจาก ทัศนคติของเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ ได้ข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. การสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคม ในด้านการขอใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการบริการทั่วไป เพื่อวิเคราะห์หาขอบเขตแนวทางการสร้างเครื่องมือ

วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

วิธีการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และภาษาที่ใช้จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขหลังจากได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์มาให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้องด้านภาษา โดยใช้เกณฑ์ความคิดเห็นสอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญ 3 ใน 5 คน ในการคัดเลือกข้อคำถามและแบบสัมภาษณ์ที่ครอบคลุม มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ มาดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือโดยพิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถามที่ได้นิยามไว้และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง(IOC)ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ได้แบบสอบถามความคิดเห็นจำนวน 15 ข้อ โดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.7-1.0
4. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี จำนวน 30 คน เพื่อนำผลมาหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ(Reliability)โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค ได้ 0.87
5. จัดทำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นแล้วเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบแล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

วิธีการหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์

6. นำแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษาที่ใช้จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข

7. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขหลังจากได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์มาให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา รวมถึงการใช้ภาษาโดยใช้เกณฑ์ความคิดเห็นสอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญ 3 ใน 5 คน เพื่อการคัดเลือกข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ที่ครอบคลุม มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

8. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับบุคลากรทางการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คนเพื่อตรวจสอบภาษาที่ใช้

9. จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นแล้วเป็นแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบแล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และนำไปให้ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 และเขต 2 เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรทางการศึกษา

2. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปถึงผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 และเขต 2 เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามและนัดหมายสัมภาษณ์บุคลากรทางการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากบุคลากรทางการศึกษาด้วยตนเองและมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีเป็นผู้ช่วยรวบรวมเอกสารให้ผู้วิจัยโดยได้รับแบบสอบถามคืนจากบุคลากรทางการศึกษา จากจำนวน 170 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 148 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.06

4. ผู้วิจัยตรวจนับและตรวจสอบความถูกต้องและเลือกเอาฉบับสมบูรณ์นำไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. ผู้วิจัยติดต่อขอสัมภาษณ์ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและไปทำการสัมภาษณ์ที่สถานศึกษาจำนวน 9 คนและสัมภาษณ์ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีในเวลาที่ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี จำนวน 10 คนรวมทั้งสิ้น 19 คน

4. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การจัดทำข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัสในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ส่วนการสัมภาษณ์บุคลากรทางการศึกษา ผู้วิจัยได้สรุปเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยเครื่องบันทึกเสียงและนำมาเรียบเรียงข้อมูล จัดบันทึกลงในแบบสัมภาษณ์บุคลากรทางการศึกษา เพื่อสรุปผลการสัมภาษณ์ต่อไป

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for windows) มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลในตอนต้นที่ 1 คือข้อมูลทั่วไปของบุคลากรทางการศึกษา วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่2 ของแบบสอบถามคือความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาโดยนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) มีการแปลความหมายของการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. แบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา ในด้านการขอใช้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านการบริการทั่วไป โดยเก็บข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์และจากการจดบันทึกของผู้วิจัย จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์แต่ละประเด็นแล้วจึงสรุปเป็นภาพรวมโดยการเขียนเป็นความเรียงเชิงพรรณนา

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

4.1.1 ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและด้านภาษาที่ใช้โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามของตัวแปรกับข้อความรายข้อของแบบสอบถาม

4.1.2 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์

แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค

4.2 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย คือ

4.2.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency)

4.2.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

4.2.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 สมมติฐานที่ 1 “บุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมต่างกัน” ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test)

4.3.2 สมมติฐานที่ 2 “บุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นในการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมต่างกัน” ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนความหมายดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F- distribution
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t- distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์และผลการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

ตอนที่ 4 การรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้มีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปและตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ดังที่แสดงในตารางตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศและตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	53	35.8
หญิง	95	64.2
2.ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน		
ผู้บริหาร	28	18.9
ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	30	20.3
ครูอัตราจ้าง	90	60.8
รวม	148	100

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลของบุคลากรทางการศึกษาที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีโดยการแยกตามเพศซึ่งแบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 เพศหญิงจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีซึ่งจำแนกเป็นตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และครูอัตราจ้างจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8

**ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการทาง
ด้านประกันสังคม โดยรวม ดังที่แสดงในตารางที่ 4**

ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการ
ศึกษา ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี โดยรวม

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการรับบริการทาง
ด้านประกันสังคมของบุคลากรทาง การศึกษา โดยรวม

ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา	ความคิดเห็น n = 148		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านการขอใช้บริการ	3.46	.77	ปานกลาง
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.80	.72	มาก
3.ด้านการบริการทั่วไป	3.67	.71	มาก
รวม	3.64	.73	มาก

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมในการขอรับบริการ
ทางด้านประกันสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
บุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านการบริการทั่วไป
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = .72) , ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .71) ส่วนด้านการขอใช้บริการ
บุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = .77)

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคม
ของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี โดยการจำแนกตาม
เพศและตำแหน่ง ดังที่แสดงในตารางที่ 5-7**

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากร
ทางการศึกษา ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี โดยการจำแนกตามเพศและตำแหน่ง

ตาราง 5 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคม ของบุคลากรทางการศึกษา โดยการจำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	n = 53		n = 95		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ด้านการขอใช้บริการ	3.44	.80	3.48	.75	.557*
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	.75	3.83	.69	.406*
3.ด้านการบริการทั่วไป	3.72	.72	3.63	.70	.316**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรทางการศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในการขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมในทุกด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรทางการศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในด้านการขอใช้บริการและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการทั่วไปบุคลากรทางการศึกษาเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา โดยการจำแนกตามตำแหน่ง

บริการ	ความคิดเห็น ผู้บริหารสถานศึกษา		ความคิดเห็น ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง		ครูอัตราจ้าง		แปลผล
	n = 28		n = 30		n = 90		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ด้านการขอใช้บริการ	4.03	.27	3.36	.81	3.39	.71	ปานกลาง
2.ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.00	.67	3.77	.60	3.78	.75	มาก
3.ด้านการบริการทั่วไป	4.09	.55	3.63	.73	3.66	.62	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	.49	3.58	.71	3.61	.69	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่าบุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการทางด้านประกันสังคมในด้านการขอใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .27) ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = .67) และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .55)

ครูผู้เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมในด้านการขอใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = .81) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = .60) และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = .73)

ครูอัตราจ้างมีความคิดเห็นต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมในด้านการขอใช้บริการ ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = .71) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .75) และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = .62)

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคม โดยการจำแนกตามตำแหน่ง

ความคิดเห็น	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1.ด้านการขอใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.183	2.204	.691**
	ภายในกลุ่ม	145	49.121	0.263	
	รวม	148	50.304		
2.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	0.586	0.293	0.639
	ภายในกลุ่ม	145	66.495	0.459	
	รวม	148	67.081		
3.ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3	0.219	0.110	0.388
	ภายในกลุ่ม	145	41.251	0.283	
	รวม	148	41.270		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรทางการศึกษาที่มีปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้เกี่ยวข้องและครูอัตราจ้างมีความคิดเห็นต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมในด้านการขอใช้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านการบริการทั่วไปบุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยขอนำเสนอใน 3 ประเด็น คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี จำนวน 19 คน ซึ่งเป็นเพศหญิงทั้งหมด โดยแบ่งเป็นสถานศึกษาของรัฐในเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จำนวน 3 คน และสถานศึกษาของรัฐในเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2 จำนวน 16 คน

ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะเป็นครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายธุรการของสถานศึกษาซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสถานศึกษาให้มาดำเนินการและติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมและส่วนใหญ่ได้ทำงานและติดต่อในเรื่องประกันสังคมมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

2. ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการขอใช้บริการ

บุคลากรทางการศึกษาได้แสดงความคิดเห็นในด้านการขอใช้บริการ ในเรื่องของเอกสารที่ใช้ประกอบการขอรับประโยชน์ทดแทน ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าเอกสารในการขอรับประโยชน์ทดแทนในแต่ละกรณีมีสืของแบบฟอร์มที่แตกต่างกันทำให้สะดวกในการยื่นคำขอรับบริการ ส่วนรายละเอียดเอกสารที่ต้องแนบการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนในแบบฟอร์มก็มีการชี้แจงชัดเจนทำให้สะดวกต่อการเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการยื่นคำขอรับบริการ เมื่อมายื่นเอกสารที่เจ้าหน้าที่ก็สามารถยื่นเอกสารได้ครบถ้วนและถูกต้อง มีส่วนน้อยที่เห็นว่าเอกสารบางอย่างที่ต้องแนบเพื่อใช้ในการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนก็ไม่จำเป็น เช่น สำเนาบัตรประกันสังคม สำเนาทะเบียนบ้าน และการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนบางกรณีก็ยุ่งยากและต้องกลับไปเตรียมเอกสารใหม่ทำให้ไม่สามารถเบิกประโยชน์ทดแทนได้ในครั้งเดียว เช่น การเบิกประโยชน์ทดแทนของบุคลากรทางการศึกษาเพศชาย หากไม่ได้จดทะเบียนสมรสก็ต้องมีหนังสือรับรองกรณีไม่มีทะเบียนสมรส ซึ่งต้องนำกลับไปให้ภรรยาเซ็นชื่อพร้อมทั้งต้องหาพยาน 2 คน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการขอรับบริการ และในกรณีเสียชีวิตที่ต้องใช้เอกสารประกอบการยื่นคำขอมามาก นอกจากนั้นต้องไปติดต่อกับหน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้องเช่นการขอคัดสำเนาทะเบียนสมรส การขอหนังสือรับรองยืนยันการเสียชีวิตรวมไปถึงการนำเอกสารให้เจ้าอาวาสที่จัดการพิธีศพรับรอง ทำให้บุคลากรทางการศึกษาต้องเสียเวลาในการเตรียมเอกสาร จนเกิดความไม่พอใจ

ส่วนขั้นตอนในการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนทุกกรณีครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นว่ามีการที่รวดเร็วและไม่ซับซ้อน สามารถรับเงินได้เลยไม่ต้องไปยื่นเอกสารหลายฝ่าย ส่วนแบบฟอร์มของฝ่ายอื่นเช่นฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมแล้วโดยเฉพาะแบบนำส่งเงินสมทบที่มีช่องการกรอกเอกสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีคำอธิบายการกรอกเอกสารอยู่ด้วย ทำให้สะดวกในการกรอกเอกสาร และเอกสารส่วนใหญ่ของฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบจะมีคำอธิบายและตัวอย่างการกรอกเอกสารอยู่ทำให้เข้าใจได้ง่าย

ในส่วนของฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์แบบฟอร์มแต่ละกรณีจะมีสีแตกต่างกันเช่นเดียวกับเอกสารของฝ่ายประโยชน์ทดแทน เช่น แบบฟอร์มการแจ้งเข้าก็จะมีสีฟ้า แบบฟอร์มการแจ้งลาออกจะมีสีเหลือง เป็นต้น ทำให้เข้าใจได้ง่ายและสะดวกในการยื่นขอรับบริการ และมีการแนะนำวิธีการกรอกเอกสารไว้ในแบบฟอร์มด้วยทำให้สะดวกต่อการขอรับบริการ

ในเรื่องของการนำบัตรประกันสังคมและบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลรวมกันเป็น 1 ใบ ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นด้วยเนื่องจากครูอัตราจ้างที่ไปขอรับบริการจากสถานพยาบาลที่ตนเองแสดงความจำนงไว้จะต้องยื่นบัตรถึง 3 ใบ คือ บัตรประชาชน บัตร

ประกันสังคม และบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล หากมีบัตรประกันสังคมเพียงใบเดียวจะทำให้สะดวกในการขอรับบริการและพกพาสะดวก

ดังนั้นสามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญในด้านการขอใช้บริการของบุคลากรทางการศึกษาคือเอกสารที่ต้องเตรียมมาขอเบิกสิทธิประโยชน์ทดแทนในบางกรณีมีมากเกินไปทำให้ยุ่งยากในการเตรียมเอกสาร และปัญหาการยื่นเอกสารยื่นยันการมีชีวิตอยู่ของบุตรสำหรับครูอัตราจ้างที่มาขึ้นขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่ต้องมายื่นเอกสารภายในเดือนตุลาคม ของทุกปีหากไม่มายื่นเอกสารจะไม่ได้รับเงินในเดือนต่อไป ซึ่งครูอัตราจ้างหลายรายไม่ทราบข้อมูลเหล่านี้เนื่องจากในเอกสารการยื่นคำขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรไม่ได้แจ้งให้ทราบ บุคลากรทางการศึกษาจึงเสนอแนะให้สำนักงานประกันสังคมจัดทำเอกสารในบางกรณีให้ชัดเจนและถูกต้องเพื่อสะดวกในการยื่นขอรับบริการและควรเพิ่มช่องทางในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน เช่นการรับเงินทางธนาคาร เป็นต้น

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเห็นว่าเจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะบริการแก่ผู้เข้าไปขอรับบริการทุกคนและยินดีที่จะบริการ เมื่อมีข้อสงสัยหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคมที่ไม่เข้าใจ เจ้าหน้าที่ยินดีที่จะตอบคำถามโดยไม่เกี่ยงว่าจะเป็นเรื่องที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่หรือไม่ หากตอบไม่ได้ก็จะแนะนำให้ไปสอบถามกับเจ้าหน้าที่ผู้ที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้ได้รับความเข้าใจที่ถูกต้อง เมื่อเวลาเข้าไปสอบถามข้อมูลเจ้าหน้าที่มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดคุยเป็นกันเองกับผู้เข้าไปขอใช้บริการ แต่ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องบางส่วนได้แสดงความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่บางคนไม่ยินดีที่จะตอบคำถามโดยเฉพาะเวลาที่โทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ขอบโอนไปโอนมาจนบางครั้งผู้ถามเกิดความหงุดหงิดและทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ายังไม่เพียงพอต่อการบริการเนื่องจากจำนวนผู้มาขอรับบริการเพิ่มขึ้นบางครั้งทำให้เกิดการรอคอยในการรับบริการเป็นเวลานานโดยเฉพาะในช่วงกลางเดือน

ดังนั้นสามารถสรุปปัญหาที่พบในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คือปัญหาในด้านการรับโทรศัพท์ที่เจ้าหน้าที่ตอบไม่ตรงคำถามและให้ข้อมูลไม่ชัดเจนและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอจึงเสนอแนะว่าควรจะมีการปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ในด้านการรับโทรศัพท์และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการบริการ

2.3 ด้านการให้บริการทั่วไป

ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะมีความพอใจในเรื่องของการบริการของสำนักงานประกันสังคมที่เป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง และมีการนำบัตรคิวมาใช้ทำให้ผู้ขอรับบริการสะดวกและเข้าใจในกฎเกณฑ์ของการขอรับบริการเพิ่มมากขึ้นซึ่งต่างจากเดิมที่ไม่มีการจัดลำดับตามคิว ทำให้เกิดการบริการที่ล่าช้าจนผู้ขอรับบริการไม่พอใจ ส่วนการบริการแบบจุดเดียวทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้นไม่ต้องยื่นเอกสารหลายที่ ยกเว้นในบางกรณีที่ต้องยื่นเอกสารหลายจุด เช่นกรณีบัตรประกันสังคมหายซึ่งต้องชำระค่าธรรมเนียมทำให้ไม่สามารถบริการเป็นจุดเดียวได้ ใน

กรณีบัตรประกันสังคมหายซึ่งต้องชำระค่าธรรมเนียมทำให้ไม่สามารถบริการเป็นจุดเดียวได้ ในเรื่องของสถานที่ของสำนักงานประกันสังคมที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ด้านในสำนักงานประกันสังคมมีความกว้างขวางและมีที่นั่งพักเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แต่ส่วนที่ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่เห็นด้วยคือในเรื่องของที่จอดรถ ที่มีไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ และการที่สำนักงานประกันสังคมไม่มีบริการในการถ่ายเอกสารทำให้ไม่สะดวกในการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ ต้องกลับไปเตรียมเอกสารมาใหม่

ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นด้วยในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมที่น้อยเกินไปและไม่ชัดเจน โดยเฉพาะในเรื่องของสิทธิประโยชน์ทดแทนในบางกรณีที่ต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมในระหว่างปีคือกรณีสงเคราะห์บุตรที่ต้องมีการยื่นเอกสารยืนยันการมีชีวิตอยู่ของบุตรในเดือนตุลาคมของทุกปี แต่มีครูอัตราจ้างบางส่วนที่ไม่ทราบทำให้ไม่ได้รับเงินกรณีสงเคราะห์บุตร และเรื่องของการสิ้นสุดสภาพการเป็นลูกจ้างสามารถใช้สิทธิการรักษาพยาบาลต่ออีก 6 เดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะทราบสิทธิประโยชน์ในเรื่องนี้ก็ต่อเมื่อไปขอทำบัตร 30 บาทบ้างแล้วทางสถานพยาบาลแจ้งให้ทราบ ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่วนใหญ่จึงเห็นว่าสำนักงานประกันสังคมควรมีวิธีการที่จะประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนและถูกต้องให้มากกว่านี้เพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของครูอัตราจ้าง

ในเรื่องของสิทธิประโยชน์ที่ครูอัตราจ้างได้รับครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นว่าครอบคลุมทุกกรณีแล้วแต่จะมีปัญหาในเรื่องของจำนวนเงินที่ได้รับว่าน้อยเกินไปโดยเฉพาะค่าทันตกรรมที่ได้รับเพียงปีละ 400 บาทและต้องสำรองจ่ายไปก่อนซึ่งอัตราค่าบริการที่ต้องชำระไปก่อนสูงกว่าจำนวนเงินที่ได้รับโดยเฉพาะสถานพยาบาลเอกชน และมีครูอัตราจ้างบางส่วนตัดสินใจที่จะไม่ยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ในเรื่องของทันตกรรมเพราะเห็นว่าเวลาที่ไปรอคอยไม่คุ้มกับจำนวนเงินที่ได้รับ

ดังนั้นสามารถสรุปปัญหาที่บุคลากรทางการศึกษาพบในการมาขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี คือปัญหาในเรื่องของสถานที่จอดรถที่ไม่เพียงพอปัญหาและเรื่องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประกันสังคมที่มีน้อยเกินไปบุคลากรทางการศึกษาจึงแนะนำว่าควรจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคมในสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วารสารและหนังสือพิมพ์ เป็นต้น และควรมีการจัดประชุมหรืออบรมให้ความรู้ทางด้านประกันสังคมให้แก่บุคลากรทางการศึกษา

นอกจากปัญหาทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการขอใช้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านการบริการทั่วไป ที่กล่าวมาในข้างต้นแล้วนั้นยังพบการร้องเรียนของครูอัตราจ้างในสถานศึกษาของรัฐที่บุคลากรทางการศึกษาพบคือการตอบคำถามทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่ชัดเจนและไม่เข้าใจจนทำให้เกิดความไม่พอใจ และไม่พอใจที่นำเอกสารมายื่นขอรับบริการไม่ครบถ้วนทำให้เบิกเงินไม่ได้หรือรับบัตรไม่ได้ จึงไม่มาติดต่อขอรับบริการเองแต่ให้ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาดำเนินการแทนทำให้ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะพบกับปัญหาเองทั้งในเรื่องของการยื่นเอกสารที่ไม่ครบถ้วน

นอกจากข้อร้องเรียนในส่วนของการให้บริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีแล้วครูอัตราจ้างส่วนใหญ่มีข้อร้องเรียนในเรื่องของการรับบริการจากสถานพยาบาล โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐที่ได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรม คือหากไปใช้บริการที่สถานพยาบาลแล้วแจ้งว่าขอใช้สิทธิประกันสังคมในการรักษาพยาบาลก็จะได้รับการบริการจากสถานพยาบาลแตกต่างจากบุคคลอื่น มีการรอคอยที่นานกว่าปกติ ส่วนการรักษาของแพทย์ก็ตรวจไม่ละเอียด ไม่ชัดเจน ยาที่ให้มาก็เป็นเพียงยาแก้ปวด แต่ถ้าหากไปแจ้งสถานพยาบาลว่าขอชำระเงินเองจะได้รับการบริการที่ดีมากต่างกับการใช้สิทธิประกันสังคม

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยสรุปไว้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีการศึกษาค้นคว้า
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
8. อภิปรายผล
9. ข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาจำแนกตามเพศและตำแหน่ง
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคม

2. สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1. บุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมต่างกัน
2. บุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมต่างกัน

3.วิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี มีวิธีการศึกษา ดังนี้

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาของรัฐในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 และเขต 2 จำนวน 207 คน ซึ่งจำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 38 คน ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 38 คนและครูอัตราจ้างจำนวน 131 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 169 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่ายของ เครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608-610) และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งจำแนกเป็นผู้บริหารจำนวน 36 คน ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 36 คน และครูอัตราจ้างจำนวน 97 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ(Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาใน 3 ด้าน คือ ด้านการขอใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านการบริการทั่วไป

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตอนที่ 2 มาหาคุณภาพของเครื่องมือโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ จากนั้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างตอนที่ 3 มาหาคุณภาพของเครื่องมือโดยให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษาที่ใช้เพื่อให้ได้แบบสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมมีความถูกต้องและสมบูรณ์

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และนำไปให้ผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรทางการศึกษา

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากบุคลากรทางการศึกษาด้วยตนเองและมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีเป็นผู้ช่วยรวบรวมเอกสารให้ผู้วิจัย

3. ผู้วิจัยติดต่อขอสัมภาษณ์ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 19 คน และไปทำการสัมภาษณ์ที่สถานศึกษาจำนวน 9 คนและสัมภาษณ์ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีในเวลาที่คุณครูมีส่วนเกี่ยวข้องมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี จำนวน 10 คน

4. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนจากบุคลากรทางการศึกษา จากจำนวน 170 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 148 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.06

6. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคัดเลือเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัสในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ส่วนการสัมภาษณ์บุคลากรทางการศึกษา ผู้วิจัยได้สรุปเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยเครื่องบันทึกเสียงและนำมาเรียบเรียงข้อมูล จัดบันทึกลงในแบบสัมภาษณ์บุคลากรทางการศึกษา เพื่อสรุปผลการสัมภาษณ์ต่อไป

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for windows) มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลในตอนต้นที่ 1 คือข้อมูลทั่วไปของบุคลากรทางการศึกษา วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลตอนต้นที่2 ของแบบสอบถามคือความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการ นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีการแปลความหมายของการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้าน
ประกันสังคมอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้าน
ประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้าน
ประกันสังคมอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้าน
ประกันสังคมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่(Frequency)
การหาค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard
Deviation)

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากร
ทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหา
ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของ
บุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ใน
การทดสอบคือ ค่าที (t-test)

5. การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของ
บุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี จำแนกตามตำแหน่งที่
ปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA)

6. การสัมภาษณ์ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคม
ของบุคลากรทางการศึกษา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาแล้วจึงสรุปเป็นภาพรวมโดย
การเขียนเป็นความเรียงเชิงพรรณนา

7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้าน
ประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี สรุปผลได้
ดังนี้

**ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและ
ตำแหน่ง**

ข้อมูลของบุคลากรทางการศึกษาที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม
จังหวัดราชบุรีโดยการแยกตามเพศซึ่งแบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8
เพศหญิงจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของบุคลากรทาง
การศึกษาที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีซึ่งจำแนกเป็น

ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และครูอัตราจ้างจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

บุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมจากสำนักงานประกันสังคมโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากแต่ถ้าพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในส่วนด้านการขอใช้บริการบุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และด้านการบริการทั่วไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี เมื่อจำแนกตามเพศและตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังนี้

บุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมแตกต่างกัน โดยในด้านการขอใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณารายข้อจะพบว่าบุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นในเรื่องของการเปลี่ยนมาใช้บัตรประกันสังคมเพียงบัตรเดียวจะทำให้สะดวกมากขึ้นอยู่ในระดับมาก ในเรื่องของการยื่นแบบเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนมีวิธีการที่ไม่ซับซ้อนมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรทางการศึกษาเห็นว่าเมื่อมาขอรับบริการก็สามารถนำแบบฟอร์มมายื่นได้ที่ฝ่ายประโยชน์ทดแทนได้หากเอกสารครบก็สามารถรับเงินได้เลยไม่ต้องทำหลายขั้นตอน ส่วนในเรื่องของแบบฟอร์มของแต่ละฝ่ายมีความเหมาะสมและเข้าใจง่ายมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากแบบฟอร์มของแต่ละฝ่ายจะมีสีแตกต่างกันทำให้สะดวกต่อการยื่นเอกสาร นอกจากนั้นในแบบฟอร์มของแต่ละฝ่ายจะมีคำอธิบายการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวก

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากแต่ถ้าพิจารณารายข้อจะพบว่าในเรื่องของการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่จะอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่พอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีในทุกด้าน เมื่อพิจารณาตามรายข้อในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมเต็มใจที่จะบริการ และในด้านของการบริการทั่วไปอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องของสถานที่กว้างขวางและ

การบริการเป็นแบบจุดเดียวจะอยู่ในระดับปานกลางส่วนใหญ่มีความพอใจในการบริการทั่วไปของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

บุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นในการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมแตกต่างกัน โดยในด้านการขอใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านของการบริการทั่วไปอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา

การสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา สามารถสรุปได้ ดังนี้

ปัญหาที่พบจากบุคลากรทางการศึกษามีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีคือในเรื่องของด้านการบริการทั่วไปที่พบว่าสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอทำให้ไม่สะดวกต่อการขอรับบริการ และในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่น้อยเกินไปทำให้บุคลากรทางการศึกษาไม่ทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์และแสดงความคิดเห็นว่าสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีควรหาวิธีการแก้ไขปัญหาเช่นการเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารออกทางสื่อต่าง ๆ ให้มากกว่านี้ และควรมีเอกสารหรือวารสารแจกเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประกันสังคม

8. อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญและอภิปรายผลจากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษามีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี พบว่าบุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมในทุกด้าน คือด้านการขอใช้บริการอยู่ในระดับมากเนื่องจากบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมมีความคิดเห็นว่าการยื่นเอกสารขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว วิธีการไม่ซับซ้อน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคิดเห็นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเนื่องมาจากการบริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเพราะภารกิจของสำนักงานประกันสังคมคือการบริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ เอื้อวัฒนา (2542: 95-97)พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงในเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่และ

เกดินี ศรีคงอยู่ (2542: 72-74) พบว่าผู้มารับบริการมีความพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการให้เกียรติ บุคลิกภาพและอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ

ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากสำนักงานประกันสังคมได้ขยายการให้บริการโดยเพิ่มจุดรับบริการที่อำเภอบ้านโป่งอีก 1 แห่งเพื่อให้มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ นอกจากนั้นยังมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้กว้างขวางและเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการซึ่งสอดคล้องกับพาราซูแมน และเบอร์ลี. (1985: 41-50) กล่าวว่า การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจะต้องประกอบไปด้วย อาคารสถานที่เมื่อเข้ารับบริการจะต้องติดต่อสะดวก

และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทางสำนักงานประกันสังคมยังมีการเผยแพร่น้อยเกินไปเนื่องจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีขาดสื่อในการถ่ายทอดข้อมูลซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2538: 148-153) เสนอว่าการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้มาขอรับบริการต้องคำนึงถึงการรับรู้สำคัญ 3 ชนิด คือ การเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส

2.การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมในด้านการบริการโดยรวมพบว่าเพศหญิงจะเป็นผู้ที่มาขอรับบริการมากกว่าเพศชายซึ่งเพศสามารถใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างกันในด้านความคิดเห็น และสอดคล้องกับท็อรทัย รวยอาจิณ (2522: 33) ได้ทำการศึกษาเรื่องสุขภาพอนามัยของหญิงและชาย การวิเคราะห์ทางระบาดวิทยาสังคมได้ชี้ให้เห็นว่าเพศอาจส่งผลต่อความรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยเฉพาะเพศหญิง และประภาเพ็ญ สุวรรณและคณะ. (2541: 53)พบว่าลูกจ้างเพศชายไปใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อย น้อยกว่าเพศหญิง ส่วนชาร์ล อี เฟลส์ (เสนห์ สุพุทธิ. 2541: 50; อ้างอิงจาก Phelps, Chales E. 1975. *Effect of Insurance on demand for medical care.* p 113)ได้กล่าวว่าเพศเป็นปัจจัยที่กำหนดความต้องการในการใช้บริการและ ชาร์ล อี คาร์ค (อ้างในเสนห์ สุพุทธิ. 2541: 16) พบว่า เพศเป็นตัวกำหนดความต้องการในประเภทของการประกันโดยเพศหญิงจะสนใจการประกันการคลอดบุตรส่วนเพศชายจะสนใจการประกันการเสียชีวิต และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่าในเรื่องของการตรวจเอกสารการขอรับประโยชน์ทดแทนของเจ้าหน้าที่ใช้เวลาไม่มากเกินไปมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรทางการศึกษาบางส่วนเห็นว่าในการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนในบางกรณีเอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนมีมาก เช่น กรณีเสียชีวิต ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการตรวจเอกสารนาน หากพบว่าเอกสารไม่ครบก็ไม่สามารถยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนได้

บุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นในการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมในด้านการขอใช้บริการแตกต่างกันเนื่องมาจากบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงาน

ในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาจะไม่ได้เป็นผู้ที่มาขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมโดยตรง จึงทำให้ไม่ทราบถึงขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอรับบริการ

การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมโดยการจำแนกตามตำแหน่งนั้นพบว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นในทุก ๆ ด้านแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิรัช เรืองแก้วสกุล. (2540: 83) ได้ชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่างกัน ส่วน สมโภชน์ จังวิบูลย์ศิลป์ (2544: 56) ได้ทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารกับครูผู้สอนที่มีต่อการให้บริการเทคโนโลยี พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีความคิดเห็นแตกต่างกันแต่ไม่สอดคล้องกับประวีณา ยงประพัฒน์(2544: 68) ได้ศึกษาและพบว่าตำแหน่งหน้าที่ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการในระบบประกันสังคม

2. การรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ปัญหาของการขอใช้บริการคือเอกสารที่ต้องประกอบการยื่นขอรับบริการในบางกรณีที่มีมากเกินไปควรจะมีการลดเอกสารที่ไม่จำเป็นออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของดี มิลลเลทท์ (Miller D. อ้างในกรรณิการ์ กำพลศิริ. 2545: 36) ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องมีกำหนดการดำเนินกิจกรรมแต่ละอย่างให้เป็นไปตามขั้นตอน ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีขั้นตอนและเงื่อนไขกำหนดจัดให้

ปัญหาที่พบในเรื่องของการบริการของเจ้าหน้าที่คือการตอบคำถามทางโทรศัพท์ที่ไม่ชัดเจนทำให้ไม่เข้าใจและเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จนทำให้ไม่ยอมมาติดต่อเอง บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ปฏิบัติงานซ้ำทำให้เสียเวลาในการรอคอย สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัณณูกร.(2543: 14-15)ที่กล่าวว่างานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลา

ในเรื่องของการบริการทั่วไปปัญหาที่พบคือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่น้อยเกินไปควร มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร หรือความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมให้แก่ลูกจ้างในระบบประกันสังคมมากกว่านี้เพื่อสิทธิประโยชน์ของตัวลูกจ้างเองซึ่งสอดคล้องกับคมสัน หุตะแพทย์ (2535: 48)ที่พบว่าการประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการที่จะให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และอรรถา ทักขะวิระะพันธ์ (2543: 72) ที่ได้กล่าวว่าสำนักงานประกันสังคมควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้ประกันตนได้มีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับและเจตนา มีเพียร (2541: 5-3)ที่กล่าวว่าสำนักงานประกันสังคมควรเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ทั้งในสถานศึกษาและสถานประกอบการเพื่อเป็นการให้ความรู้รวมถึงผลเสียของการหลีกเลี่ยงการเข้าสู่ระบบประกันสังคมและ กิตติพงษ์ สุคุณณี. (2539: 85-90) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอ่างทอง พบว่าในด้านความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคม และการได้รับข้อมูล ข่าวสาร ควรมีเจ้าหน้าที่

รับผิดชอบ จัดอบรม เผยแพร่ ความรู้ ข่าวสาร เกี่ยวกับประกันสังคมให้มากยิ่งขึ้น กว้างนี้ และให้ครอบคลุมทุกสถานประกอบการ

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปพัฒนาการให้บริการทางด้านประกันสังคมในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการขอใช้บริการ สำนักงานประกันสังคมควรลดจำนวนเอกสารที่ใช้ประกอบการขอรับบริการในเรื่องการยื่นรับสิทธิประโยชน์ทดแทน เพื่อประหยัดเวลาและอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการแก่บุคลากรทางการศึกษาที่มาขอรับบริการ

2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยการจัดฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริการทางด้านประกันสังคม นอกจากนั้นสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อการขอรับบริการ

3. ด้านการบริการทั่วไป สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรีควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการและควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องประกันสังคมเผยแพร่ตามสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคม

3. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในส่วนของการมาขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ดังนั้นควรมีการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาในส่วนของการขอรับบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลของสำนักงานประกันสังคม

บรรณานุกรม

- กรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงมหาดไทย. (2518). *ประกันสังคม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
- กรรณิการ์ กำพลศิริ. (2545). *แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ สส.ม.(การบริการและนโยบายสวัสดิการสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- กฤษฎี มหาวิรุฬ. (2531). *ทัศนะในการดำเนินการเบื้องต้นของประธานกรรมการหมู่บ้านตามโครงการปිරณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน. ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา
- กัญญา กลิ่นทอง. (2539). *ทัศนะของผู้ให้บริการต่อระบบงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ รม. (การเมืองและการปกครอง) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- กิตติพงษ์ สุคุณณี. (2539). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สิทธิขอรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอ่างทอง*. วิทยานิพนธ์ สส.ม(บริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร
- คมสัน หุตะแพทย์. (2535). *การสื่อสารเพื่องานพัฒนาชุมชน ประสพการจากงานวิจัยเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมมารยาทของชาวอีสาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทำปกเจริญผล.
- จาริณี ภูมิศรีเวียง และคณะ. (2543, เมษายน-มิถุนายน). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการพยาบาลขณะรอผ่าตัด ณ ห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศรีนครินทร์. ศรีนครินทร์เวชสาร*. 15(2): 72-81
- จิราภรณ์ สีดา. (2540). *ปัญหาการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม : ศึกษาจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ รม. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- เจตนา มีเพียร. (2541). *ระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานประกันสังคม*. (เอกสารหมายเลข 2). นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม. อัดสำเนา.
- ชื่นจิต แจ่มเจนกิจ. (2540). *ตลาดบริการและตลาดองค์การคู่แข่ง*. (เอกสารประกอบการศึกษา). ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เชิดศักดิ์ ไทวาสินธ์. (2525). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ถนนมรัตน์ แสงลออ. (2544). ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของฝ่ายประโยชน์ทดแทน
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี. ปัญหาพิเศษ รัช.ม.(นโยบายสาธารณะ) ชลบุรี:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร
- เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: ไทย
วัฒนาพานิช
- ชน วงศ์จินาพันธ์. (2544). ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการ
ให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. การ
ค้นคว้าแบบอิสระ. บธ.ม.(บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- ชนบรรพ ระพิชัย. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายประกันสังคมไปปฏิบัติ:ศึกษา
เฉพาะกรณีการขยายความคุ้มครองสู่สถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(นโยบายและการวางแผนสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร
- ธีรพล อรุณกลสิกรและคณะ. (2543). พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.
2542 พร้อมกฎหมายกระทรวง. กรุงเทพฯ. วิญญูชน.
- บุญธรรม จิตต์อนันต์. (2540). การวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุษบา ตริพัฒนามหาสุวรรณ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อระบบการให้บริการของ
สำนักงานประกันสังคม:กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 ดินแดง. สารนิพนธ์
สส.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ประภาวดี ต่างใจ. (2547). ทศนคติและความพึงพอใจของลูกค่านายงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
ที่มีต่อการจัดงาน ไบวี่ลิงส์สัมพันธ์ รัฐ-ทีเอ ของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ในปี 2546. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ประวีณา ยงประพัฒน์. (2544). การใช้สิทธิประโยชน์ในระบบบริการทางการแพทย์ของ
ผู้ประกันตน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาการพัฒน). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- นพมาศ ชีวเวดิน. (2539). จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นิคม จันทรวีฑูร. (2528). การประกันสังคม : 30 ปีแห่งการรอคอย. กรุงเทพฯ. มูลนิธิโกลด์ คิม
ทอง.
- ณรงค์ ณ เชียงใหม่. (2539). การจัดสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- ณรงค์ สมพงษ์. (2535). สถิติวิจัยและการประเมินผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์

- ณัฐพล ควรวุฒผล. (2543). ความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมที่มีต่อการแผนกผู้ป่วยนอก. ภาคนิพนธ์ ศ.ม.(การจัดการแรงงานและสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2533. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2542). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล
- พิชาย รัตนดิถ ฅ ฎเกิด. (2537). ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม
- วรางคณา ขาวเขียร. (2543). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2533). กฎหมายประกันสังคม. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.
- วิไลดา ศรีประดิษฐ์. (2544). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ รม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- วิไลเดือน พรอนันต์. (2535). ความรู้ทัศนคติและการปฏิบัติของผู้ประกันตนต่อการได้รับความคุ้มครองกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในจังหวัดสมุทรปราการ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประชาชน
- ศิริพร เอี่ยมบุญญฤทธิ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่เคยมาใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด. ภาคนิพนธ์ รม.(นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). ศัพท์การบริหารธุรกิจ การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ
- สมพงษ์ ศรีเจริญพรรค. (2541). ทัศนคติในการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : ศึกษากรณีผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนกับโรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร
- สมศักดิ์ พันธุ์ธรรม. (2539). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ในเขตภาคตะวันออก ต่อแนวทางการให้บริการทางการแพทย์ แก่ผู้ประกันตนตาม พระราชบัญญัติประกันสังคม

- พ.ศ. 2533 วิทยานิพนธ์ สส.ม.(บริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร
- สมิต สัมฤทธิ์. (2543, มิถุนายน). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์สายธาร
- สุชา จันทรโสม และสุรางค์ จันทรโสม. (2521). หลักการสอนจิตวิทยาการสอน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพรวพิทยา
- สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์. (2545). คู่มือการวัดทางจิตวิทยา. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์เมดิคัล มีเดีย
- สุพัตรา สุภาพ. (2520). เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่:เน้นพฤติกรรมมนุษย์. กรุงเทพฯ: ธรรมชาติ.
- ✓ เสน่ห์ สุพุทธิ. (2541). ความรู้และพฤติกรรมของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 : ศึกษา เฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การประชาสัมพันธ์: ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- สำนักงานประกันสังคม. (2545). ประกันสังคมอยู่คู่สังคมไทย. นนทบุรี. โรงพิมพ์สหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- ✓ สำนักงานประกันสังคม. (2545). แผนประกันสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2545-2549). นนทบุรี:กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม
- สำนักงานประกันสังคม. (2542). พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537. พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม.
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี. (2547). รายงานประจำปีเดือนธันวาคม. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี
- อรชร มณีสงฆ์. (2539). หลักการตลาด. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อารักษ์ พรหมมณี. (2537). การประกันสังคมสำหรับบุคคลทั่วไป:ผลกระทบของการขยายระบบประกันสังคม กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่และแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าแบบอิสระ รศ.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- อัมพัน ทันสม. (2535). ผลการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผลอารมณ์ที่มีต่อทัศนคติในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนเมืองสรวงวิทยา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ อังคณา ทักษะวิระพันธ์. (2543). แนวทางการประชาสัมพันธ์กองทุนประกันสังคมสำหรับผู้ประกันตน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริการทักษะและการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มัลติมีเดียฟอร์แมชันเทคโนโลยี.
- อัมภา ตีสีพาน. (2539). *ความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สาธารณสุข) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- (2542). *การสื่อสาร-รณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่มและมีส่วนร่วม*. ภาควิชาส่งเสริมและเผยแพร่การเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and its Implications for future Research*. Journal of Marketing.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Henrick, K.W. (1983). *Total Disability Provisions in Life Insurance Contracts*. The Encyclopedia American International Edition V.15.
- Krejcie RV, Morgan DW. (1970). "Determining sample size for research activities", *Educational and psychological Measurement*, pp 607-610
- Kolasa, B.J. (1969). *Introduction to Behavior Science for Business*. New york: John, Willey and Sons.
- Kotler, P. (1993). *Marketing Management: analysis planning improvement and Control* 8.ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

สิทธิประโยชน์ทางด้านประกันสังคม

กองทุนเงินทดแทน

ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 กองทุนเงินทดแทน เป็นกองทุนที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้น เพื่อเป็นทุนให้มีการจ่ายเงินทดแทน แก่บุคลากรทางการศึกษาแทนสถานศึกษาเมื่อเจ็บป่วย หรือประสบอันตราย ทุพพลภาพ สูญหาย หรือถึงแก่ความตาย อันเนื่องมาจากการทำงาน หรือป้องกันรักษาผลประโยชน์ให้แก่สถานศึกษา ปัจจุบันมีพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2537 ใช้ประกาศแทนคณะปฏิวัติฉบับดังกล่าว ซึ่งมีผลบังคับใช้ เมื่อ 1 กรกฎาคม 2537 โดยสถานศึกษาเป็นผู้มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเพียงฝ่ายเดียว

กิจการที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องขึ้นทะเบียนกองทุนเงินทดแทนมี 7 แห่ง ดังนี้

1. ราชการส่วนกลาง,สถานศึกษาของรัฐ ,ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น
2. รัฐวิสาหกิจ
3. กิจการเพาะปลูก ประมง ป่าไม้ และเลี้ยงสัตว์ ซึ่งไม่ใช้ลูกจ้างตลอดปี และไม่มียานในลักษณะอื่นรวมอยู่ด้วย
4. ครู หรือ ครูใหญ่ของโรงเรียนเอกชน
5. กิจการที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรในทางเศรษฐกิจ
6. ลูกจ้างของนายจ้างที่เป็นบุคคลธรรมดา ซึ่งงานที่ลูกจ้างทำนั้นมิได้มีการประกอบธุรกิจ รวมอยู่ด้วย
7. ลูกจ้างของนายจ้างซึ่งประกอบการค้าหรือการค้าแฝงลอย

บุคลากรทางการศึกษาสามารถเข้ารับการรักษายาบาลในสถานพยาบาลใดก็ได้ โดยไม่ต้องจ่ายค่ารักษายาบาลไปก่อน หรือใช้แบบ กท.44 ส่งตัวเข้ารับการรักษหากโรงพยาบาลนั้นเป็นโรงพยาบาลในความตกลงกับกองทุนเงินทดแทน โดยโรงพยาบาลจะเรียกเก็บเงินค่ารักษายาบาลจากสำนักงานประกันสังคมโดยตรง

โรงพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน ในจังหวัดราชบุรีมีโรงพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทนรวม 12 แห่ง ได้แก่

1. โรงพยาบาลเมืองราช
2. โรงพยาบาลซานคามิลโล
3. โรงพยาบาลราชบุรี
4. โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน
5. โรงพยาบาลปากท่อ
6. โรงพยาบาลบางแพ
7. โรงพยาบาลสวนผึ้ง

8. โรงพยาบาลดำเนินสะดวก
9. โรงพยาบาลโพธาราม
10. โรงพยาบาลบ้านโป่ง
11. โรงพยาบาลพระยุพราชจอมบึง
12. โรงพยาบาลวัดเพลง

บุคลากรทางการศึกษาทุกคนที่ทำงานให้กับสถานศึกษาจะได้รับการคุ้มครองจากกองทุนเงินทดแทนทันที เมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย หรือถึงแก่ความตายหรือสูญหาย เนื่องจากการทำงาน ซึ่งจะได้รับค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนรายเดือน ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าทำศพ

สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากกองทุนเงินทดแทนมีดังนี้

1. กรณีประสบอันตรายหรือเป็นโรคจากการทำงาน

ค่ารักษาพยาบาลกรณีประสบอันตรายจากการทำงาน

เงื่อนไข คือ ได้รับสิทธิทันทีเมื่อเข้าเป็นลูกจ้าง สิทธิการรักษาพยาบาลที่จะได้รับเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น แต่ไม่เกิน 35,000 บาท ต่อจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย 1 ครั้ง และในกรณีที่ค่าใช้จ่ายเกินกว่า 35,000 บาท ให้จ่ายเพิ่มได้อีกไม่เกิน 50,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง

ค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะหรือสมรรถภาพในการทำงานของอวัยวะบางส่วน

เงื่อนไข คือ ได้รับสิทธิทันทีเมื่อเข้าเป็นลูกจ้าง และ ลูกจ้างจะได้รับค่าทดแทนเป็นรายเดือน 60% ของค่าจ้างรายเดือน โดยจ่ายตั้งแต่วันแรกไปตลอดระยะเวลาไม่สามารถทำงานได้ แต่ไม่เกิน 1 ปี

ค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะหรือสมรรถภาพในการทำงานของอวัยวะบางส่วน

เงื่อนไข คือ ได้รับสิทธิทันทีเมื่อเข้าเป็นลูกจ้าง ลูกจ้างจะได้รับค่าทดแทนเป็นรายเดือน 60% ของค่าจ้างรายเดือนตามประเภทของการสูญเสียแต่ไม่เกิน 10 ปี

ค่าทดแทนกรณีฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานภายหลังการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย

เงื่อนไข คือ ได้รับสิทธิทันทีเมื่อเข้าเป็นลูกจ้าง สิทธิที่ลูกจ้างจะได้รับมี 2 แบบคือ

- ลูกจ้างจะได้รับค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านการแพทย์และอาชีพเท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 20,000 บาท

- ลูกจ้างจะได้รับค่าใช้จ่ายในการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานไม่เกิน 20,000 บาท

ค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะหรือสมรรถภาพในการทำงานของอวัยวะบางส่วน

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับเงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน คือ

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน

- กท.16

- ใบรับรองแพทย์

2. กรณีอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงานนอกสถานที่ทำงาน

- กท. 16

- ใบรับรองแพทย์

- บัตรลงเวลาทำงาน

- หลักฐานการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่

- บันทึกประจำวันตำรวจ

2. กรณีทุพพลภาพเนื่องจากการทำงาน

เงื่อนไข คือ ได้รับสิทธิทันทีเมื่อเข้าทำงาน

สิทธิที่จะได้รับ คือ ค่าทดแทนเป็นรายเดือนละ 60% ของค่าจ้างรายเดือน โดยจ่ายตามประเภท

ทุพพลภาพแต่ไม่เกิน 15 ปี

หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับเงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน คือ

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน

- กท. 16

- ใบรับรองแพทย์

2. กรณีอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงานนอกสถานที่ทำงาน

- กท. 16

- ใบรับรองแพทย์

- บัตรลงเวลาทำงาน

- หลักฐานการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่

- บันทึกประจำวันตำรวจ

3. กรณีตายหรือสูญหายจากการทำงาน

เงื่อนไข คือ ได้รับสิทธิทันทีเมื่อเข้าเป็นลูกจ้าง

สิทธิที่จะได้รับ คือ

1. ค่าทำศพ จำนวน 100 เท่าของอัตราสูงสุดของค่าจ้างขั้นต่ำรายวัน

2. ค่าทดแทนของค่าจ้างรายเดือนในอัตรา 60% ของค่าจ้างรายเดือน มีกำหนด 8 ปี (จ่ายให้แก่ผู้มี

สิทธิตามที่กฎหมายกำหนด)

หมายเหตุ:

1. ค่าทดแทนรายเดือน ต้องไม่ต่ำกว่าเดือนละ 2,000 บาท และไม่เกินเดือนละ 9,000 บาท

- กท. 16

- ใบรับรองแพทย์

2. ผู้มีสิทธิรับเงินทดแทน กรณีลูกจ้างตายหรือสูญหาย ได้แก่

- บิดา - มารดา โดยชอบด้วยกฎหมาย

- สามเษหรือภรรยา โดยชอบด้วยกฎหมาย
- บุตรอายุต่ำกว่า 18 ปี (เว้นแต่เมื่อครบ 18 แล้วยังศึกษาอยู่ในระดับไม่สูงกว่าปริญญาตรี)
- บุตรอายุตั้งแต่ 18 ปี และทุพพลภาพ หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

วิธีปฏิบัติการส่งตัวลูกจ้างเข้ารักษาพยาบาล

- กรณีเข้ารับ ณ สถานพยาบาลที่ตกลงไว้

สถานศึกษาจะส่งผู้ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานเข้ารับการรักษ ณ สถานพยาบาล ซึ่งกองทุนเงินทดแทนทำความตกลงไว้ โดยใช้แบบส่งตัวเข้ารับการรักษพยาบาล (กท. 44) ในกรณีนี้ไม่ต้องทดรองจ่ายค่ารักษพยาบาลไปก่อน สถานพยาบาลนั้น ๆ จะเรียกเก็บเงินค่ารักษพยาบาลจากกองทุนเงินทดแทนโดยตรง แต่ต้องนำส่งแบบ กท.16 และสำเนา กท. 44 ก่อน

- กรณีเข้ารับ ณ สถานพยาบาลทั่วไป

สถานศึกษาจะส่งผู้ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานเข้ารับการรักษ ณ สถานพยาบาลใด ๆ ก็ได้ ทั้งของเอกชนและของรัฐบาล แต่ทั้งนี้ต้องเป็นสถานพยาบาลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายให้ทำการรักษ และลงชื่อรับรองในใบความเห็นของแพทย์ การส่งไปรับการรักษา ณ สถานพยาบาลดังกล่าวนี้ จะต้องทดรองจ่ายค่ารักษพยาบาลไปก่อน แล้วนำไปเสร็จรับเงินมาเป็นหลักฐานขอเบิกเงินจากกองทุนเงินทดแทนได้

หลักการปฏิบัติและหน้าที่ของสถานศึกษาในฐานะนายจ้าง

หน้าที่ของนายจ้าง

วิธีปฏิบัติในการส่งเข้ารับรักษา

1. ต้องแน่ใจว่าประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยด้วยโรคเนื่องจากการทำงานจริง
2. ให้กรอกข้อความในแบบส่งตัวเข้ารับการรักษพยาบาล (กท.44) ซึ่งชุดหนึ่งมี 2 แผ่น โดยให้นำไปแสดงต่อโรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษ ณ สถานพยาบาลที่สำนักงานกองทุนเงินทดแทนทำความตกลงไว้
3. ให้ส่งสำเนาแบบ กท. 44 ไปยังสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่หรือสำนักงานประกันสังคมจังหวัด พร้อมแบบแจ้งการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย (กท. 16) และใบรับรองแพทย์
4. ในการส่งตัวเข้ารับการรักษตามแบบ กท .44 นี้ หากภายหลังสำนักงานกองทุนเงินทดแทน หรือสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ หรือสำนักงานประกันสังคมจังหวัด วินิจฉัยว่าไม่มีสิทธิรับเงินทดแทน ผู้ส่งตัวเข้ารับการรักษ จะต้องรับผิดชอบจ่ายค่ารักษพยาบาลแก่สถานพยาบาลที่ให้การรักษาเอง

หน้าที่ของบุคลากรทางการศึกษาในฐานะลูกจ้าง

1. รีบแจ้งทันทีที่ประสบอันตราย แม้จะเป็นการประสบอันตรายเพียงเล็กน้อยก็ต้องแจ้ง เพราะอาจจะมีการกำเริบมากขึ้นได้ในภายหลัง
2. กรอกข้อความหรือตรวจสอบรายละเอียดให้ถูกต้อง และลงลายมือชื่อในแบบแจ้งการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย (กท.16) ในส่วนของตนเอง

3. ต้องรักษาพยาบาลกับแพทย์ปัจจุบันชั้น 1
4. ถ้าจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อนแล้ว ให้รีบนำใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาล มาเบิกคืนจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ หรือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดแล้วแต่กรณี
5. หากได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ว่าจำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน ให้ไปติดต่อสมัครเข้ารับการฟื้นฟูฯ ได้ที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน หรือที่สำนักงานกองทุนเงินทดแทน หรือสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ หรือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทุกจังหวัด
6. ในกรณีที่มีการเจ็บป่วยเกิดขึ้นภายหลังการสิ้นสุดสภาพการเป็นลูกจ้าง ให้ยื่นคำร้องขอรับเงินทดแทน (กท.16) ได้ภายใน 2 ปี นับแต่วันที่ทราบการเจ็บป่วย

หลักฐานที่ต้องใช้ยื่นเรื่อง กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

ขอรับเงินค่ารักษาพยาบาล

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน

- กท.16
- ใบรับรองแพทย์

2. กรณีอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงานนอกสถานที่ทำงาน

- กท.16
- ใบรับรองแพทย์
- บัตรลงเวลาทำงาน
- หลักฐานการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่
- บันทึกประจำวันตำรวจ

ขอรับเงินค่าทดแทนหยุดงานติดต่อกันเกิน 3 วันขึ้นไป

1. กรณีขอรับค่าทดแทนหยุดงานจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

- กท.16
- ใบรับรองแพทย์

2. กรณีขอรับเงินค่าทดแทนหยุดงานจากอุบัติเหตุนอกสถานที่ทำงาน

- กท.16
- ใบรับรองแพทย์
- บัตรลงเวลาทำงาน
- หลักฐานการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่
- บันทึกประจำวันตำรวจ

ขอรับเงินค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะหรือสมรรถภาพในการทำงาน

1. ขอรับเงินค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

- กท.16
- ใบรับรองแพทย์

2. ขอรับเงินค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะจากอุบัติเหตุนอกสถานที่ทำงาน

- กท.16
- ใบรับรองแพทย์
- บัตรลงเวลาทำงาน
- หลักฐานการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่
- บันทึกประจำวันตำรวจ

ขอรับเงินค่าฟื้นฟูหลังการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

1. ขอรับเงินค่าฟื้นฟูจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

- กท.16
- ใบรับรองแพทย์

2. ขอรับเงินค่าฟื้นฟูจากอุบัติเหตุนอกสถานที่ทำงาน

- กท.16
- ใบรับรองแพทย์
- บัตรลงเวลาทำงาน
- หลักฐานการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่
- บันทึกประจำวันตำรวจ

หลักฐานที่ต้องใช้ยื่นเรื่อง กรณีทุพพลภาพ

ขอรับเงิน

1. กรณีทุพพลภาพจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

- กท.16
- ใบรับรองแพทย์

2. กรณีทุพพลภาพจากอุบัติเหตุนอกสถานที่ทำงาน

- กท.16
- ใบรับรองแพทย์
- บัตรลงเวลาทำงาน
- หลักฐานการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่
- บันทึกประจำวันตำรวจ

หลักฐานที่ต้องใช้ยื่นเรื่อง กรณีเสียชีวิต

ขอรับเงิน

- กท.16
- ใบมรณะบัตร
- ใบขึ้นสูตศพ
- หลักฐานการไปทำงานของลูกจ้าง

- หลักฐานแสดงการเป็นลูกจ้าง เช่น ใบสมัครงาน หลักฐานการจ่ายค่าจ้าง
- สำเนาบันทึกประจำวันตำรวจ หรือการแจ้งความคนสูญหาย
- สำเนาทะเบียนบ้านและสูติบัตรของบุตรของลูกจ้าง
- สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนสมรสของบิดา มารดา สามีนี หรือภรรยาของลูกจ้าง

ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน ตั้งขึ้นโดยความร่วมมือระหว่าง รัฐบาลญี่ปุ่นกับรัฐบาลไทย ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน และผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม เพื่อให้ลูกจ้างและผู้ประกันตนเหล่านั้นสามารถกลับเข้าทำงาน ในสถานประกอบการหรือประกอบอาชีพอิสระเลี้ยงดูตนเองได้

การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพ

ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพ 2 ประเภท คือ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ และการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ

การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ เริ่มหลังจากลูกจ้างที่ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน และผู้ประกันตนได้รับการรักษาจากโรงพยาบาล และยังมีความจำเป็นที่จะต้องรับการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ เพื่อให้สามารถช่วยยว้ส่วนที่เหลือทำงานได้ต่อไป

การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน และผู้ประกันตนศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานให้บริการฟื้นฟู 2 ลักษณะ คือ เตรียมเข้าทำงาน และการฝึกอาชีพ

คุณสมบัติของผู้สมัครเข้ารับการฟื้นฟู

- เป็นผู้ที่ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม
- สามารถช่วยตนเองได้ในกิจวัตรประจำวัน และสภาพความพิการที่เกิดขึ้นสามารถฟื้นฟูสมรรถภาพ ในการทำงานได้ดีขึ้น
- ไม่เป็นผู้ติดยาเสพติดให้โทษ โรคเรื้อรัง โรคติดต่อร้ายแรง หรือโรคติดต่ออันตรายพิการทางสมอง จิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- อายุ 13 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดความรู้

ผู้ประสงค์จะสมัครเข้ารับการฟื้นฟูฯ ขอรับและยื่นใบสมัครได้ทุกวันในเวลาราชการ ณ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน เลขที่ 97 หมู่ 3 ตำบลบางพูน อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000 โทร : 567-0777-8,567-0847-50 และโทรสาร : 567-0777 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ และสำนักงานประกันสังคมทุกจังหวัด

กองทุนประกันสังคม

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งกองทุนประกันสังคม

เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชน โดยการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข ร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการออมและเสียสละเพื่อส่วนรวมมีหลักการสำคัญ ที่มุ่งให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือตนเอง และครอบครัวในยามที่ไม่มีรายได้ รายได้ลดลงหรือมีรายจ่ายเพิ่มขึ้น โดยไม่เป็นภาระให้ผู้อื่นและสังคม การประกันสังคมจึงเป็นมาตรการหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิต

ผู้ที่ไม่อยู่ในข่ายบังคับตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

1. ข้าราชการ
2. ลูกจ้างของรัฐบาลต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ
3. ลูกจ้างของนายจ้างที่มีสำนักงานในประเทศ และไปประจำทำงานในต่างประเทศ
4. ครูหรือครูใหญ่ของโรงเรียนเอกชน
5. นักเรียน นักเรียนพยาบาล นิสิต นักศึกษา หรือแพทย์ฝึกหัดซึ่งเป็นลูกจ้างของโรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือโรงพยาบาล
6. ลูกจ้างของสมาคมการค้า
7. ลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจ
8. ลูกจ้างของกิจการเพาะปลูก ประมง ป่าไม้ และเลี้ยงสัตว์ ที่มีได้ใช้ลูกจ้างตลอดปี และไม่มีงานลักษณะอื่นรวมอยู่ด้วย
9. ลูกจ้างของนายจ้างที่จ้างเป็นครั้งคราว หรือเป็นไปตามฤดูกาล
10. ลูกจ้างงานบ้านซึ่งไม่มีการประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย
11. ลูกจ้างของสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์

กองทุนประกันสังคมเป็นกฎหมายประกันสังคมที่ให้ความคุ้มครองแก่บุคลากรทางการศึกษาที่อยู่ในขอบเขตการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยที่ไม่เนื่องจากการทำงาน ซึ่งประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับมี 7 กรณี ดังนี้

1. การประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
2. ทูพพลภาพ
3. คลอดบุตร
4. ดาย
5. สงเคราะห์บุตร
6. ชราภาพ
7. ว่างาน

สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากกองทุนประกันสังคมมีดังนี้

1. ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตราย

หลักเกณฑ์ที่จะทำให้มีสิทธิ คือ

1. ต้องอยู่ในสถานประกอบการที่ไม่ได้รับการลดส่วนเงินสมทบในกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย
2. จ่ายเงินสมทบในส่วนของการเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ (โดยแยกหลักเกณฑ์การขอใช้สิทธิไว้ดังนี้)

สิทธิที่จะได้รับ

1. บริการทางการแพทย์ รวมถึงค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรคตามประกาศสำนักงานเรื่องหลักเกณฑ์และอัตราสำหรับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน
2. เงินทดแทนการขาดรายได้
3. การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม
4. การปลูกถ่ายไขกระดูก

การเข้า ร.พ.ตามบัตรรับรองสิทธิแล้วมีค่าใช้จ่ายมาเบิกคืน

1. โรงพยาบาลไม่ปฏิบัติตามสัญญา -----> ต้องคืนเงิน
2. ผู้เข้ารับการรักษาไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข / ขอสละสิทธิ์ -----> รับผิดชอบเอง

1.1 กรณีเจ็บป่วยทั่ว ๆ ไป

สามารถเข้ารับการรักษายาบาลได้ที่สถานพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล หรือเครือข่ายของสถานพยาบาลนั้น สถานพยาบาลดังกล่าวจะให้การรักษาโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เว้นแต่มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องผู้ป่วยพิเศษ หรือเวชภัณฑ์พิเศษนอกเหนือจากที่แพทย์สั่ง ผู้เข้ารับการรักษาจะต้องจ่ายเงินเพิ่มเอง

1.2 กรณีเกิดเจ็บป่วยฉุกเฉิน

กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ถ้าไม่สามารถเข้ารับการรักษาสถานพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลได้ และไปรับการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่น ให้รีบแจ้งสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ทราบโดยเร็ว เพื่อให้สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ รับมารักษาต่อหรือรับผิดชอบค่าบริการทางการแพทย์ที่เกิดขึ้นหลังจากแจ้งให้สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ทราบแล้วโดยสำนักงานประกันสังคมจะรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลเท่าที่จำเป็นตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ภายในระยะเวลาไม่เกิน 72 ชั่วโมง (ไม่นับรวมระยะเวลาในวันหยุดราชการ) ฉะนั้น ผู้ประกันตนควรแจ้งสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ เพื่อรับผิดชอบการรักษาพยาบาลต่อไปสำหรับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินภายใน 72 ชั่วโมง หากไม่มีเงินจ่ายค่ารักษาพยาบาล ก็ควรแสดงบัตรรับรองสิทธิต่อสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมก่อนรักษาพยาบาล

หลักเกณฑ์ค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน :

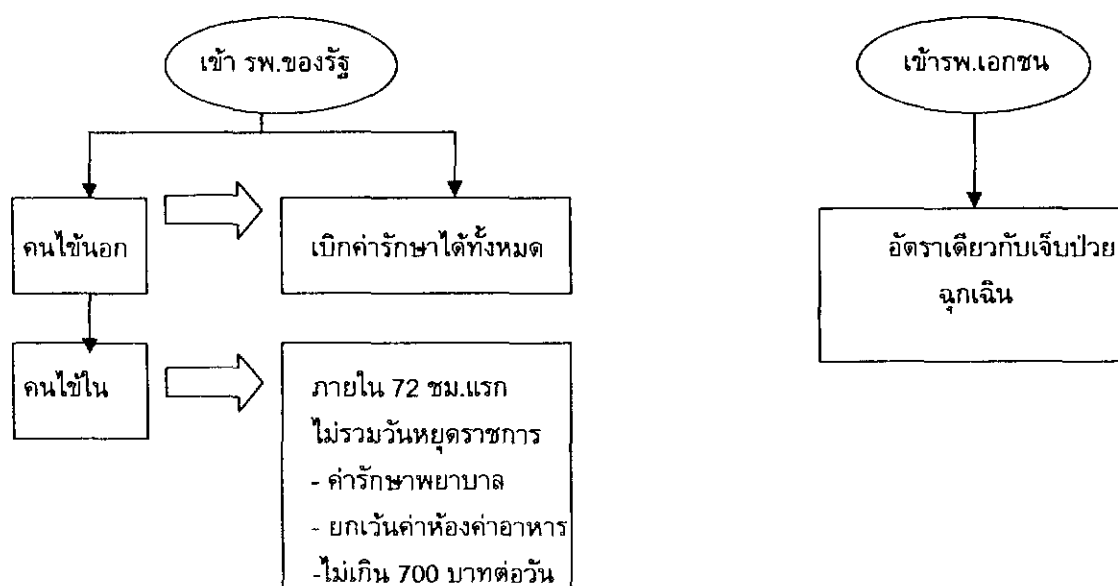
ผู้ป่วยนอก ใช้สิทธิได้ปีละไม่เกิน 2 ครั้ง

- ค่ารักษาพยาบาล เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินครั้งละ 300 บาท
- ค่าตรวจวิเคราะห์ เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินครั้งละ 200 บาท
- ค่าหัตถการจากการแพทย์เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินครั้งละ 200 บาท

ผู้ป่วยใน ใช้สิทธิได้ปีละไม่เกิน 2 ครั้ง

- ค่ารักษาพยาบาล เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินวันละ 1,500 บาท
- ค่าห้อง ค่าอาหาร เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินวันละ 700 บาท
- ค่ารักษาพยาบาลในห้อง ICU ตามความจำเป็นแต่ไม่เกินวันละ 2,000 บาท
- ค่าผ่าตัดใหญ่ กรณีไม่เกิน 2 ชั่วโมง เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินรายละ 8,000 บาท
- กรณีเกิน 2 ชั่วโมง เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินรายละ 14,000 บาท
- CT SCAN หรือ MRI เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินรายละ 4,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

1.3 กรณีเกิดอุบัติเหตุ



ภาพที่ 2 : การได้รับสิทธิประโยชน์กรณีเกิดอุบัติเหตุ

ในกรณีที่ไม่สามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลที่ระบุตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลได้ และไปรับการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่น ให้รับแจ้งสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ทราบโดยเร็วเพื่อให้สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ รับมารักษาต่อหรือรับผิดชอบค่าบริการทางการแพทย์ที่เกิดขึ้นหลังจากแจ้งให้สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ทราบแล้ว สำหรับค่าบริการทางการแพทย์ที่เกิดขึ้นจริงตามความจำเป็นภายในระยะเวลา 72 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่เข้ารับบริการทางการแพทย์ครั้งแรก (ไม่รวมระยะเวลาในวันหยุดราชการ) สามารถเบิกคืนจากสำนักงานประกันสังคมได้ตามหลักเกณฑ์และอัตรา ดังต่อไปนี้

1. เข้ารับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐ ใช้สิทธิได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง
- ผู้ป่วยนอก จ่ายเท่าที่จ่ายจริง

- ผู้ป่วยใน จ่ายเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น ยกเว้น ค่าห้อง ค่าอาหารไม่เกินวันละ 700 บาท
- 2. เข้ารับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของเอกชน ใช้สิทธิได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง

หลักเกณฑ์ค่ารักษาพยาบาลกรณีเกิดอุบัติเหตุ :

ผู้ป่วยนอก

- ค่ารักษาพยาบาล เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินครั้งละ 300 บาท
- ค่าตรวจวิเคราะห์ เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินครั้งละ 200 บาท
- ค่าหัตถการจากแพทย์เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินครั้งละ 200 บาท

ผู้ป่วยใน

- ค่ารักษาพยาบาล เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินวันละ 1,500 บาท
- ค่าห้อง ค่าอาหาร เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินวันละ 700 บาท
- ค่ารักษาพยาบาลในห้อง ICU ตามความจำเป็นแต่ไม่เกินวันละ 2,000 บาท
- ค่าผ่าตัดใหญ่ กรณีไม่เกิน 2 ชั่วโมง เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินรายละ 8,000 บาท
- กรณีเกิน 2 ชั่วโมง เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินรายละ 14,000 บาท
- CT SCAN หรือ MRI เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินรายละ 4,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ค่าพาหนะ

กรณีที่เข้ารับการรักษา ณ สถานพยาบาลอื่นและสถานพยาบาลนั้นมีความจำเป็นต้องส่ง ตัวผู้ป่วย ไปตรวจวินิจฉัยหรือรักษาต่อ ณ สถานพยาบาลอีกแห่งหนึ่งภายในระยะเวลา 72 ชั่วโมงแรก สามารถเบิกค่าพาหนะได้ตามอัตรา ดังนี้

- ค่ารถพยาบาลหรือเรือพยาบาลไม่เกินครั้งละ 500 บาท
- ค่าพาหนะรับจ้าง หรือพาหนะส่วนบุคคล หรือพาหนะอื่น ๆ เหมาะจ่าย 300 บาท / ครั้ง
- หากข้ามจังหวัดจ่ายเพิ่มอีกตามระยะทางกิโลเมตรละ 90 สตางค์

1.4 กรณีขอรับเงินทดแทนการขาดรายได้

สิทธิที่จะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้

ได้รับในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้าง โดยได้รับตามที่หยุดงานจริงตามคำสั่งแพทย์ ไม่เกิน 90 วัน / ครั้ง และรวมกันไม่เกิน 180 วัน / ปี เว้นแต่ผู้ป่วยด้วยโรคเรื้อรังจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ไม่เกิน 365 วัน

หมายเหตุ : กองทุนประกันสังคมจะจ่ายให้หลังจากที่ลูกจ้างใช้สิทธิตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานแล้ว

1.5 กรณีทันตกรรม (ถอนฟัน อุดฟัน และขูดหินปูน)

มีสิทธิเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีทันตกรรมเฉพาะกรณีการถอนฟัน อุดฟัน และ ขูดหินปูนได้ครั้งละไม่เกิน 200 บาท ปีละไม่เกิน 400 บาท

1.6 กรณีการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

ผู้ที่เจ็บป่วยด้วยโรคไตวายเรื้อรังมีสิทธิได้รับบริการทางการแพทย์ โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข และอัตราการบริการทางการแพทย์ที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด โดยสำนักงานประกันสังคมกำหนด โดยสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่าบริการทางการแพทย์โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมให้แก่สถานพยาบาลในความตกลง และให้บริการฟอกเลือดในอัตราไม่เกิน 1,500 บาทต่อครั้ง และไม่เกิน 3,000 บาทต่อสัปดาห์

หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และอัตราการบริการทางการแพทย์โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม (Hemodialysis)

1. บทนิยาม

" สัปดาห์" หมายความว่า ระยะเวลาที่คำนวณตามปฏิทินโดยเริ่มวันอาทิตย์เป็นวันต้นแห่งสัปดาห์

" ผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย" หมายความว่า ผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรัง ที่มีหน้าที่การทำงานของไตเสียไปอย่างถาวรเกินกว่าร้อยละ 95 โดยมีสิ่งตรวจพบครบ 3 ประการ คือ

- (1) Serum BUN มากกว่าหรือเท่ากับ 100 mg% อยู่ตลอดเวลาและ Serum Creatinine มากกว่าหรือเท่ากับ 10 mg% อยู่ตลอดเวลา
- (2) อัตราการกรองของเสียของไต (Glomerular filtration rate = GFR) หรือ Creatinine clearance และขนาดของไต
- (3) มีขนาดของไตเล็กทั้ง 2 ข้าง (Bilateral small contracted kidneys) โดยหลักฐาน จากการตรวจทางรังสีวิทยาอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม ยกเว้นโรคที่ขนาดของไตไม่เล็ก

2. จะต้องไม่เป็นโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายมาก่อนการเริ่มเป็นผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมคราวที่ยื่นขอใช้สิทธิรับบริการทางการแพทย์โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

3. ผู้ที่อยู่ในระหว่างได้รับบริการทางการแพทย์โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้มีสิทธิได้รับบริการทางการแพทย์โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมตามประกาศ

4. ผู้ที่ประสงค์จะเข้ารับบริการทางการแพทย์โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมจะต้องยื่นคำขอรับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมต่อสำนักงานประกันสังคม ,สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด หรือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาที่จ่ายเงินสมทบหรือประจำทำงานอยู่ ทั้งนี้ จะต้องแนบเอกสารหลักฐานประกอบด้วย ดังต่อไปนี้

(1) ผลการตรวจพิสูจน์ Serum BUN,Serum Creatinine,อัตราการกรองของเสียของไตหรือ Creatinine clearanceและขนาดของไต

(2) หนังสือรับรองการเจ็บป่วยเป็นโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายจากอายุรแพทย์ โรคไต

5. ให้คณะกรรมการการแพทย์หรือผู้ที่คณะกรรมการการแพทย์มอบหมายเป็นผู้มีอำนาจ พิจารณาให้ความเห็นชอบตามข้อ 2 และข้อ 3 เข้ารับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม และให้เข้ารับการฟอก

เลือดด้วยเครื่องไตเทียมตั้งแต่สัปดาห์ที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติจากเลขาธิการหรือผู้ที่เลขาธิการมอบหมาย

6. ผู้ประกันตนจะต้องเข้ารับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมสัปดาห์ละไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง
7. ในกรณีที่สัปดาห์ใดที่เข้ารับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมไม่ครบ 2 ครั้ง จะไม่มีสิทธิได้รับค่าบริการทางการแพทย์สำหรับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของสัปดาห์นั้น เว้นแต่การเข้ารับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในสัปดาห์แรก
8. ต้องเข้ารับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมจากสถานพยาบาลที่ได้ทำ ความตกลงไว้กับสำนักงานประกันสังคมในการให้บริการทางการแพทย์ โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม
9. สำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่าบริการทางการแพทย์สำหรับการฟอกเลือดด้วย เครื่องไตเทียมให้แก่สถานพยาบาลในความตกลงข้อ 8 ในอัตราไม่เกิน 1,500 บาท ต่อครั้ง และไม่เกิน 3,000 บาท ต่อสัปดาห์

1.7 กรณีปลูกถ่ายไขกระดูก

สำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาลในความตกลงที่ให้ บริการจนถึงสิ้นสุดการรักษา ในวงเงิน 750,000 บาท

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการปลูกถ่ายไขกระดูก

1. ผู้ประกันตนจะต้องเจ็บป่วยด้วยโรคใดโรคหนึ่งดังต่อไปนี้
 - 1.1 Chronic myeloid leukemia ในระยะ chronic phase
 - 1.2 Acute nonlymphocytic leukemia ในระยะ first complete remission
 - 1.3 Acute lymphocytic leukemia ชนิดที่มีความเสี่ยงสูง ควรทำในระยะเวลา First complete สำหรับคนที่มีความเสี่ยงปกติอาจจะทำได้ในระยะ second complete Remission
 - 1.4 Malignant lymphoma ที่ relapse หรือ refractory ต้องการให้ first line chemotherapy
 - 1.5 Multiple myeloma
 - 1.6 Severe aplastic anemia
 - 1.7 มะเร็งเต้านมที่มีการแพร่กระจายของมะเร็งไปที่ต่อมน้ำเหลืองเกินสิบต่อมแล้ว
2. ต้องไม่เป็นโรคตาม 1.1) 1.2) 1.3) 1.4) 1.5) 1.6) หรือ 1.7) มาก่อนที่จะเป็นผู้ประกันตน
3. ให้คณะกรรมการการแพทย์เป็นผู้ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่สำนักงานในการพิจารณาอนุมัติให้เข้ารับการปลูกถ่ายไขกระดูก
4. ให้ผู้ที่ได้รับการอนุมัติให้ปลูกถ่ายไขกระดูกไปเข้ารับการบริการทางการแพทย์กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยเหตุหรือโรคอื่น ๆ จากสถานพยาบาลที่เป็นผู้ให้บริการทางการแพทย์กรณีปลูกถ่ายไขกระดูกในช่วงระยะเวลาของกระบวนการปลูกถ่ายไขกระดูก

แนวปฏิบัติกรณีผู้ประกันตนขอรับประโยชน์ทดแทนในการปลูกถ่ายไขกระดูก

1. แนวปฏิบัติสำหรับสถานพยาบาล : เมื่อสถานพยาบาลตรวจวินิจฉัยพบว่า ผู้ประกันตนรายใดเจ็บป่วยด้วยโรคใดโรคหนึ่ง ตามประกาศสำนักงานประกันสังคมเรื่องหลักเกณฑ์และอัตราสำหรับ

ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน (ฉบับที่ 3) ประกาศ ณ วันที่ 29 เมษายน 2540 แล้ว มีความเห็นว่ามีเหมาะสมตามสภาพร่างกายและความจำเป็นที่จะต้องได้รับการรักษาด้วยวิธีปลูกถ่ายไขกระดูกให้ปฏิบัติดังนี้

1.1 แพทย์ผู้ทำการวินิจฉัยรักษาเป็นผู้ให้รายละเอียดของประวัติการเจ็บป่วยในข้อกำหนด คือ

- ชื่อสถานพยาบาล
- ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันตน
- ระบุวัน เดือน ปี ของการเกิดโรคโดยชัดเจน
- สภาพทั่วไปเพื่อประเมินความพร้อมของร่างกายที่จะสามารถรับการปลูกถ่ายไขกระดูกได้หรือไม่

- เหตุผลความจำเป็นในการปลูกถ่ายไขกระดูกและการพยากรณ์โรค

1.2 สำเนาเวชระเบียนที่เกี่ยวข้อง

1.3 ขอให้สถานพยาบาลเป็นผู้จัดเตรียมเอกสารตาม 1.1 และ 1.2 มอบให้กับผู้ประกันตนและแนะนำให้ติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมที่ส่งเงินสมทบ หรือเขตพื้นที่ที่ประจำทำงานอยู่

2. แนวปฏิบัติสำหรับสำนักงานประกันสังคม : สำนักงานประกันสังคมที่ผู้ประกันตนส่งเงินสมทบหรือทำงานอยู่เป็นผู้รับเรื่อง โดยให้กรอกข้อมูลในแบบคำร้องทั่วไป จากนั้นดำเนินการต่อไปนี้

2.1 ตรวจสอบเอกสารจากสถานพยาบาลตาม 1.1 ประสานงานกับสถานพยาบาล ถ้าข้อมูลไม่ครบถ้วน

2.2 ตรวจสอบสถานภาพการเป็นผู้ประกันตนและข้อมูลประกอบในข้อกำหนด คือ

- ชื่อ สกุล เลขที่บัตรประกันสังคม
- วัน เดือน ปีเกิด
- เป็นพนักงานของบริษัทใดพร้อมระบุเลขที่บัญชีของบริษัท
- ตำแหน่งหน้าที่ อัตราเงินเดือนปัจจุบัน
- โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ คือโรงพยาบาลใด
- เริ่มส่งเงินสมทบเมื่อใด
- สถานภาพครอบครัว
- มีสถานภาพครอบครัว
- มีสถานที่พักระหว่างการรับการรักษาในกรุงเทพมหานครหรือไม่ และอยู่บริเวณใด
- ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ที่ติดต่อได้สะดวกที่สุด
- อื่น ๆ ตามควรแก่กรณี

2.3 ส่งเรื่องให้กองประสานการแพทย์ ดำเนินการเสนอเข้าอนุกรรมการปลูกถ่ายไขกระดูก และคณะกรรมการการแพทย์ โดยจัดทำข้อสรุปข้อมูลในรูปแบบของระเบียบวาระการประชุม (กองประสานการแพทย์) จะเป็นผู้ดำเนินการประสานงานให้ผู้ประกันตนเดินทางมาแสดงตนต่อคณะอนุกรรมการปลูกถ่ายไขกระดูก และดำเนินการส่งตัวผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาประสานงานหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจนสิ้นสุดกระบวนการรักษา)

2.4 เมื่อได้รับแจ้งการเข้ารับการรักษาพยาบาลจากกองประสานการแพทย์ฯ แล้วให้ดำเนินการเปลี่ยนสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ให้ไปสังกัดอยู่กับสถานพยาบาลที่ทำการรักษาในวันที่ 16 ของเดือนนั้น หรือวันที่ 1 ของเดือนถัดไป (ตามหลักการเปลี่ยนบัตรเดิม) และการดำเนินการเปลี่ยนสถานพยาบาลให้เป็นไปตามสถานที่ที่ต้องการสิ้นสุดกระบวนการปลูกถ่ายไขกระดูกแล้ว (ประกาศสำนักงานประกันสังคมและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการแพทย์. 2534 – 2546 : 101)

โรคและบริการที่ไม่มีสิทธิได้รับบริการทางการแพทย์ (กลุ่ม 15 โรคยกเว้น)

1. โรคจิต ยกเว้น กรณีเฉียบพลัน ซึ่งต้องทำการรักษาในทันทีและระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน
2. โรคหรือประสพอันตรายอันเนื่องมาจากการใช้สารเสพติดตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติด
3. โรคเดียวกันที่ต้องใช้ระยะเวลารักษาตัวในโรงพยาบาลประเภทคนไข้ในเกิน 180 วันในหนึ่งปี
4. การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม (Hemodialysis) ยกเว้น
 - ก) กรณีไตวายเฉียบพลันที่มีระยะเวลาการรักษาไม่เกิน 60 วัน ให้มีสิทธิได้รับบริการทางการแพทย์
 - ข) กรณีเจ็บป่วยด้วยโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ให้มีสิทธิได้รับบริการทางการแพทย์โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม (Hemodialysis) ตามหลักเกณฑ์ เจ็อนไซ และอัตราที่กำหนดในประกาศสำนักงานประกันสังคม
5. การกระทำใด ๆ เพื่อความสวยงาม โดยไม่มีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์
6. การรักษาที่ยังอยู่ในระหว่างการค้นคว้าทดลอง
7. การรักษาภาวะมีบุตรยาก
8. การตรวจเนื้อเยื่อเพื่อการผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะ ยกเว้น การปลูกถ่ายไขกระดูก
9. การตรวจใด ๆ ที่เกินความจำเป็นในการรักษาโรคนั้น
10. การผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะ ยกเว้น การปลูกถ่ายไขกระดูกตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
11. การเปลี่ยนเพศ
12. การผสมเทียม
13. การบริการระหว่างการรักษาตัวแบบพักฟื้น
14. ทันตกรรม ยกเว้น กรณีถอนฟัน อุดฟัน และขูดหินปูน
15. แวนตา

การบริการที่จะได้รับจากสถานพยาบาล

สถานพยาบาลต่าง ๆ จะให้การตรวจวินิจฉัยและรักษาตามมาตรฐานทางการแพทย์ รวมถึงรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในกรณีที่ทางโรงพยาบาลไม่สามารถให้บริการได้ และต้องมีการส่งตัวไปรับการรักษายังสถานพยาบาลอื่น

การบริการจากสถานพยาบาลเครือข่ายคือ การที่ได้รับบัตรรับรองสิทธิฯ ที่ระบุชื่อสถานพยาบาลและสถานพยาบาลนั้นมีสถานพยาบาลอื่นที่เป็นเครือข่ายร่วมกันจะสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ในทุกสถานพยาบาลที่อยู่ในเครือข่ายโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

2. กรณีคลอดบุตร

หลักเกณฑ์และสิทธิประโยชน์

หลักเกณฑ์ คือ

1. ต้องอยู่ในสถานประกอบการที่ไม่ได้รับการลดส่วนเงินสมทบกรณีคลอดบุตร
2. จ่ายเงินสมทบในส่วนของการคลอดบุตรมาแล้วไม่น้อยกว่า 7 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันคลอดบุตร ก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ (โดยแยกหลักเกณฑ์การขอใช้สิทธิไว้ดังนี้)

สิทธิที่จะได้รับ

1. ค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย
2. เงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเหมาจ่ายในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ยเป็นระยะเวลา 90 วัน
3. มีสิทธิได้รับคนละ 2 ครั้ง

บุคลากรทางการศึกษาผู้หญิง

1. เงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 6,000 บาท / ครั้ง (เริ่มบังคับใช้ 13 เมษายน 2547) กรณีคลอดบุตรก่อนวันที่ 13 เมษายน 2547 จะได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 4,000 บาท
2. เงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเหมาจ่ายในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ยเป็นระยะเวลา 90 วัน

บุคลากรทางการศึกษาผู้ชาย

เงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 6,000 บาท / ครั้ง (เริ่มบังคับใช้ 13 เมษายน 2547) กรณีคลอดบุตรก่อนวันที่ 13 เมษายน 2547 จะได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 4,000 บาท สำหรับภริยาที่จดทะเบียนสมรสตามกฎหมายหรือหญิง ที่อยู่กินกันฉันสามีภริยาแต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรสสามารถไปรับบริการทางการแพทย์ได้ที่ไหน

การขอรับบริการทางการแพทย์กรณีคลอดบุตร สำนักงานประกันสังคมไม่ได้กำหนดสถานพยาบาล สามารถเลือกใช้สถานพยาบาลสำหรับการคลอดบุตรได้เองตามความสะดวก

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

หลักฐานที่ต้องใช้ในการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร

- แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร (สปส. 2-01)
- สำเนาสูติบัตรของบุตร (กรณีคลอดบุตรแฝดให้แนบสำเนาสูติบัตรของคู่แฝดด้วย)
- ทะเบียนสมรสพร้อมสำเนา (กรณีใช้สิทธิผู้ประกันตนชายยื่นเรื่องเบิก)
- หากไม่มีทะเบียนสมรสให้แนบหนังสือรับรองกรณีไม่มีทะเบียนสมรส
- สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรกซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชี (กรณีขอรับเงินทางธนาคาร)

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

1. กรอกแบบ สปส. 2-01 พร้อมลงลายมือชื่อและนำมายื่นหรือให้ผู้อื่นมายื่นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด / สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่พร้อมหลักฐานหรือยื่นขอรับทางไปรษณีย์ โดยมีหลักฐานครบถ้วน

2. เจ้าหน้าที่ตรวจหลักฐานและพิจารณาอนุมัติ

3. สำนักงานประกันสังคมมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา

4. พิจารณาส่งจ่าย

- เงินสด / เช็ค (ผู้มีสิทธิมาขอรับด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมารับแทน)

- ส่งธนาคารให้ผู้ประกันตน

- โอนเข้าบัญชีธนาคาร ตามบัญชีของผู้ขอรับประโยชน์ทดแทน

3. กรณีทุพพลภาพ

หลักเกณฑ์และสิทธิประโยชน์

หลักเกณฑ์ คือ

จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือนภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันที่คณะ กรรมการแพทย์กำหนดให้เป็นทุพพลภาพ

สิทธิที่จะได้รับ

1. ค่ารักษาพยาบาล

- จ่ายเท่าที่จ่ายจริงไม่เกินเดือนละ 2,000 บาท

2. เงินทดแทนการขาดรายได้

- ได้รับในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเป็นรายเดือนตลอดชีวิต ค่าอวัยวะเทียม / อุปกรณ์ / อุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค

3. ค่าทำศพ

- กรณีผู้ที่ทุพพลภาพถึงแก่ความตาย ผู้จัดการศพมีสิทธิได้รับค่าทำศพ 30,000 บาทเงินสงเคราะห์

- กรณีผู้ที่ทุพพลภาพถึงแก่ความตายผู้มีสิทธิได้รับดังนี้

- ถ้าจ่ายเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 10 ปี จะได้รับเงินสงเคราะห์เท่ากับค่าจ้างเฉลี่ยหนึ่งเดือนครึ่ง

- ถ้าจ่ายเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปจะได้รับเงินสงเคราะห์เท่ากับค่าจ้างเฉลี่ยห้าเดือน

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ทุพพลภาพตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม 2538

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

หลักฐานที่ต้องใช้ในการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ

- แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ (สปส. 2-01)

- ใบเสร็จรับเงิน (กรณีขอรับค่าอวัยวะเทียม / อุปกรณ์ฯ)

- ใบรับรองแพทย์ (กรณีขอรับเงินทดแทนการขาดรายได้และกรณีขอรับค่าอวัยวะเทียม / อุปกรณ์ให้แพทย์ระบุประเภทอวัยวะเทียม / อุปกรณ์ ที่ใช้)
- สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรกซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชี (กรณีขอรับเงินทางธนาคาร) โดยระบุชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

1. กรอกแบบ สปส. 2-01 พร้อมลงลายมือชื่อและนำมายื่นที่สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ / สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพร้อมหลักฐาน
2. เจ้าหน้าที่ตรวจหลักฐานและเสนอคณะกรรมการการแพทย์เพื่อพิจารณาอนุมัติ
3. สำนักงานประกันสังคมมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา
4. พิจารณาส่งจ่าย
 - เงินสด / เช็ค (ผู้มีสิทธิมาขอรับด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมารับแทน)
 - ส่งชานนิตให้ผู้ประกันตน
 - โอนเข้าบัญชีธนาคารตามบัญชีของผู้ขอรับประโยชน์ทดแทน

4. กรณีเสียชีวิต

หลักเกณฑ์และสิทธิประโยชน์

หลักเกณฑ์ คือ

1. จ่ายเงินสมทบในส่วนของกรณีตายมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือนภายในระยะเวลา 6 เดือน
2. ผู้มีสิทธิมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์กรณีตาย ดังนี้
 - ถ้าจ่ายเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 10 ปี จะได้รับเงินสงเคราะห์เท่ากับค่าจ้างเฉลี่ยหนึ่งเดือนครึ่ง
 - ถ้าจ่ายเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จะได้รับเงินสงเคราะห์เท่ากับค่าจ้างเฉลี่ยห้าเดือน

ใครคือผู้จัดการศพ

- บุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้จัดการศพและได้เป็นผู้จัดการศพ
- คู่สมรส บิดามารดา หรือบุตรที่มีหลักฐานแสดงว่าเป็นผู้จัดการศพ
- บุคคลอื่นที่มีหลักฐานแสดงว่าเป็นผู้จัดการศพ

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

หลักฐานที่ต้องใช้ในการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีตาย

กรณีขอรับค่าทำศพ

- แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีตาย (สปส. 2-01)
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้จัดการศพ
- หลักฐานจากฉาปนสถานหรือมัสยิดที่แสดงว่าเป็นผู้จัดการศพ
- สำเนาใบมรณบัตร

- สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรกซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชี (กรณีขอรับเงินทางธนาคาร) โดยระบุชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

กรณีขอรับเงินสงเคราะห์

- แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีตาย (สปส. 2-01)

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีสิทธิ

การมอบฉันทะให้บุคคลอื่นมารับแทน

- ใบมอบฉันทะ

- บัตรประจำตัวประชาชน

- หนังสือแจ้งผลการพิจารณาจากสำนักงานประกันสังคม

การยื่นคำร้องขอรับค่าทำศพ สามารถยื่นได้ที่สำนักงานประกันสังคม ณ จังหวัดที่จ่ายเงินสมทบหรือจังหวัดที่ทำงานอยู่

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

1. ผู้จัดการศพผู้มีสิทธิต้องกรอกแบบ สปส. 2-01 พร้อมลงลายมือชื่อและนำมายื่นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด / สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่หรือยื่นขอรับทางไปรษณีย์ โดยมีหลักฐานครบถ้วน

2. เจ้าหน้าที่ตรวจหลักฐานและพิจารณาอนุมัติ

3. สำนักงานประกันสังคมมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา

4. พิจารณาส่งจ่าย

- เงินสด / เช็ค (ผู้มีสิทธิมาขอรับด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมารับแทน)

- ส่งธนาคารให้ผู้มีสิทธิ

- โอนเข้าบัญชีธนาคารตามบัญชีของผู้ขอรับประโยชน์ทดแทน

5. กรณีสงเคราะห์บุตร

หลักเกณฑ์และสิทธิประโยชน์

หลักเกณฑ์ คือ

จ่ายเงินสมทบในส่วนกรณีสงเคราะห์บุตรมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน ภายในระยะเวลา 36 เดือนก่อนเดือนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 หรือ มาตรา 39

สิทธิที่จะได้รับ

เงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาทต่อบุตรหนึ่งคน

เงื่อนไขบุตรที่ได้รับการสงเคราะห์

1. เงินสงเคราะห์บุตรสำหรับบุตรโดยชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ จำนวนคราวละไม่เกิน 2 คน (บุตรโดยชอบด้วยกฎหมายดังกล่าวไม่รวมถึงบุตรบุญธรรมหรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น)

2. มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในการณึ่งสงเคราะห์บุตรสำหรับบุตรซึ่งมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ เว้นแต่ผู้ประกันตนเป็นผู้ทุพพลภาพหรือถึงแก่ความตาย ในขณะที่บุตรมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ จะมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนต่อจนอายุ 6 ปีบริบูรณ์

3. ในกรณีที่ผู้ชายไม่ได้จดทะเบียนสมรส บุตรจึงมิใช่บุตรชอบด้วยกฎหมายสามารถดำเนินการให้บุตรเป็นบุตรชอบด้วยกฎหมายได้ 3 วิธีคือ

- จัดทะเบียนสมรสกับมารดาของบุตร
- จัดทะเบียนรับรองบุตร
- ยื่นคำร้องต่อศาลให้ศาลมีคำพิพากษาว่าเป็นบุตร

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

หลักฐานที่ต้องใช้ในการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

- แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร (สปส. 2-01)
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของคู่สมรส
- สำเนาทะเบียนสมรส / ทะเบียนหย่าของผู้ประกันตน (กรณีจดทะเบียนหย่า)
- สำเนาสูติบัตร
- สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรก ซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชี (กรณีขอรับเงินทางธนาคาร) โดยระบุชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หรือธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

1. กรอกแบบ สปส.2-01 พร้อมลงลายมือชื่อและนำมายื่นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด / สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่หรือยื่นขอรับทางไปรษณีย์โดยมีหลักฐานครบถ้วน
 2. เจ้าหน้าที่ตรวจหลักฐานและพิจารณาอนุมัติ
 3. สำนักงานประกันสังคมมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา
 4. พิจารณาส่งจ่าย
- จ่ายเป็นรายเดือนโดยโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์ของผู้ขอรับประโยชน์ทดแทน

6. กรณีชราภาพ

เงื่อนไขและประโยชน์ทดแทน

เงื่อนไขการเกิดสิทธิกรณีบำนาญชราภาพ

1. จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือนไม่ว่าระยะเวลา 180 เดือนจะติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม
2. มีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์
3. ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

ประโยชน์ทดแทนกรณีบำนาญชราภาพ

1. กรณีจ่ายเงินสมทบมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 180 เดือน มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพเป็นรายเดือน ใน อัตราร้อยละ 15 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้ายที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบก่อน ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง
2. กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบเกิน 180 เดือน ให้ปรับเพิ่มอัตราบำนาญชราภาพตามข้อ 1 ขึ้นอีกใน อัตราร้อยละ 1 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบทุก 12 เดือน สำหรับระยะเวลาที่จ่ายเงินสมทบเกิน กว่า 180 เดือน

เงื่อนไขการเกิดสิทธิกรณีบำนาญชราภาพ

1. จ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน
2. ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง
3. มีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ หรือเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือถึงแก่ความตาย

ประโยชน์ทดแทนกรณีบำนาญชราภาพ

1. กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพ มีจำนวนเท่ากับจำนวน เงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบ เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรและ กรณีชราภาพ
2. กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพ มีจำนวนเท่ากับ จำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายเงินสมทบ เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณี สงเคราะห์บุตรและกรณีชราภาพ พร้อมผลประโยชน์ตอบแทน ตามที่สำนักงานประกันสังคม ประกาศกำหนด
3. กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายภายใน 60 เดือน นับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงิน บำนาญชราภาพให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพจำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ ได้รับคราวสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย

กำหนดเวลาการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน

ผู้มีสิทธิจะต้องยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่มิสิทธิขอรับประโยชน์ ทดแทน

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ (สปส.2-01)

สถานที่ยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ หรือจังหวัด ที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบหรือประจำทำงานอยู่

ขั้นตอนในการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

1. กรอกแบบฟอร์ม สปส. 2-01 พร้อมลงลายมือชื่อ และนำมายื่นด้วยตนเอง หรือให้ผู้อื่นมายื่นที่ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่หรือจังหวัดที่จ่ายเงินสมทบ หรือทำงานประจำอยู่ หรือยื่นขอรับทาง ไปรษณีย์พร้อมหลักฐานให้ครบถ้วน
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานและประมวลข้อเท็จจริง

3. สำนักงานประกันสังคมมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา

4. การพิจารณาสิ่งจ่าย

- เงินสดหรือเช็ค โดยให้มารับเอง หรือมอบฉันทะให้บุคคลอื่นมารับแทน

- ธนาณัติ

- โอนเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทยสาขาต่าง ๆ ตามบัญชีที่แสดงความจำนงไว้ หรือธนาคารกรุงศรีอยุธยา (เฉพาะในเขตกรุงเทพ)

หลักฐานที่ต้องใช้เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน

- แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ (สปส. 2-01)

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

- สำเนาบัตรประกันสังคม

- สำเนาทะเบียนบ้าน

- ใบมรณบัตรพร้อมสำเนา (กรณีผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพถึงแก่ความตาย)

- สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารหน้าแรก ซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชี (กรณีขอรับเงินทางธนาคาร)

โดยระบุชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ : เงินบำนาญชราภาพ จ่ายเป็นรายเดือน เงินบำเหน็จชราภาพ จ่ายครั้งเดียว

7. กรณีว่างงาน

หลักเกณฑ์และสิทธิประโยชน์

หลักเกณฑ์ คือ

จ่ายเงินสมทบในส่วนของการว่างงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนการว่างงาน

เงื่อนไขการเกิดสิทธิ

1. ต้องขึ้นทะเบียนผู้ว่างงานที่สำนักงานจัดหางานของรัฐ

2. มีความสามารถในการทำงาน และพร้อมที่จะทำงานที่เหมาะสมตามที่จัดหาให้

3. ต้องไม่ปฏิเสธการฝึกงาน

4. ต้องรายงานต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางาน ไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง

5. ผู้ที่ว่างงานต้องไม่ถูกเลิกจ้างเนื่องจากกรณี

- ทุจริตต่อหน้าที่

- กระทำผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง

- จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย

- ผ่าฝืนข้อบังคับ หรือระเบียบเกี่ยวกับการทำงาน หรือคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมายในกรณีร้ายแรง

- ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 7 วันทำงานติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุอันควร

- ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง

- ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษา

6. ต้องมิใช่ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ
7. มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนเริ่มตั้งแต่วันที่ 8 นับแต่วันว่างงานจากการทำงานกับนายจ้างรายสุดท้าย
8. ไม่เป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39

สิทธิที่จะได้รับประโยชน์ทดแทน

กรณีถูกเลิกจ้าง

- ได้รับเงินทดแทนระหว่างการว่างงานปีละไม่เกิน 180 วัน ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างกรณีลาออกจากงาน

กรณีสมัครใจลาออก

- ได้รับเงินทดแทนระหว่างการว่างงานปีละไม่เกิน 90 วัน ในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้าง
- หากใน 1 ปีปฏิทินมีการยื่นขอรับเงินทดแทนระหว่างการว่างงานเกินกว่า 1 ครั้ง ให้นับระยะเวลาการรับเงินทดแทนระหว่างการว่างงานรวมกันไม่เกิน 180 วัน

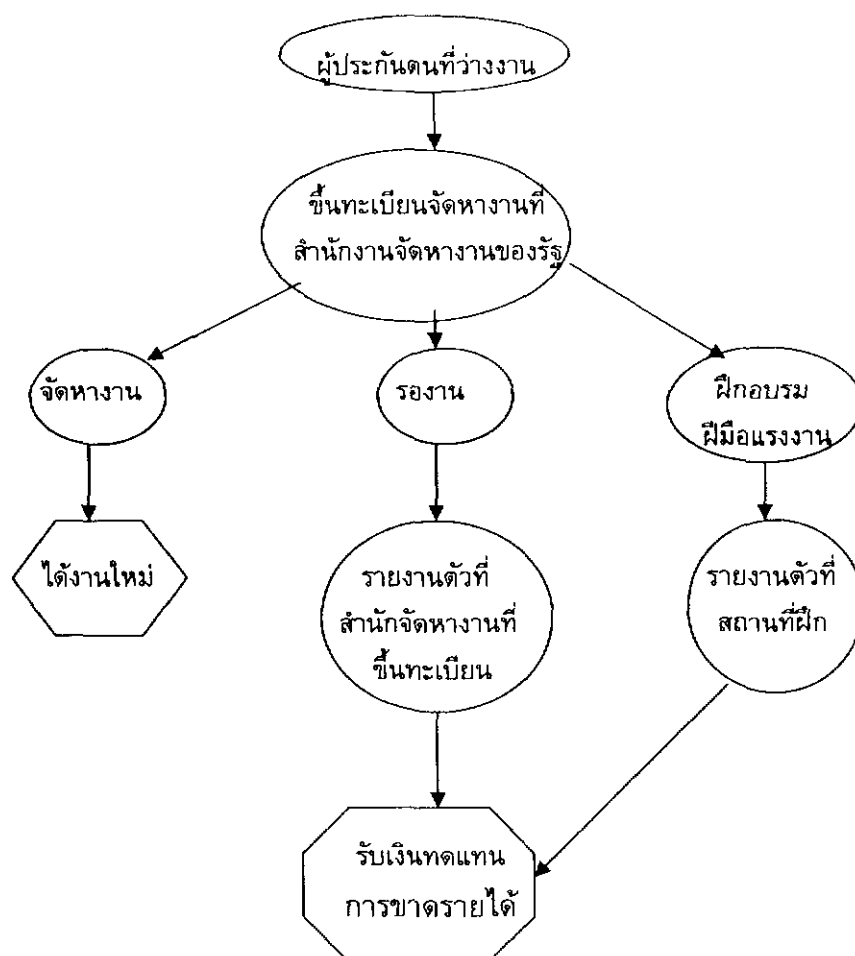
เงินทดแทนการขาดรายได้จะจ่ายเป็นงวดเดือน โดยโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารตามที่

ผู้ประกันตนแจ้ง

หลักฐานที่ต้องใช้ในการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน

- แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน (สปส. 2-01/7)
- บัตรประจำตัวประชาชน
- รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว 1 ใบ
- หนังสือรับรองการออกจากงานหรือสำเนาแบบแจ้งการลาออกจากงาน (สปส. 6 -09)
- หนังสือหรือคำสั่งของนายจ้างให้ออกจากงาน (ถ้ามี)
- สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรกซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชี

ขั้นตอนและวิธีการขอรับประโยชน์ทดแทน



ภาพที่ 3 : ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ขั้นตอนและวิธีการขอรับประโยชน์ทดแทน

1. ต้องไปขึ้นทะเบียนผู้ว่างงานที่สำนักงานจัดหางาน กรมการจัดหางาน
2. กรอกแบบฟอร์มไปขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงาน พร้อมด้วยหลักฐานดังนี้
 - บัตรประชาชน
 - รูปถ่าย 1 นิ้ว 1 ใบ
3. กรอกแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พร้อมด้วยหลักฐานดังนี้
 - หนังสือรับรองการออกจากงาน หรือสำเนาแบบแจ้งการออกจากงาน (สปส 6-09) หรือ
 - หนังสือหรือคำสั่งของนายจ้างที่ให้ออกจากงาน
 - สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรกที่มีชื่อและเลขที่บัญชี
4. เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานทำการสัมภาษณ์/ตรวจสอบคุณสมบัติและประวัติการทำงาน
5. เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานทำการเลือกตำแหน่งงานว่างให้เลือก 3 แห่ง ให้ผู้ประกันตนกรณีว่างงานได้พิจารณา
6. หากยังไม่มียางานที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจะประสานงานส่งฝึกอบรมแรงงานตาม

ความจำเป็น

7. เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกสถานะผู้ประกันตนกรณีว่างงานเข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง
8. เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมดึงข้อมูลผู้ประกันตนกรณีว่างงานขึ้นมาวินิจฉัยตามเงื่อนไขการเกิดสิทธิ
9. เมื่อคุณสมบัติครบถ้วน สำนักงานประกันสังคมทำการโอนเงินทดแทนการขาดรายได้ตามสิทธิให้ผู้ประกันตน ผ่านทางบัญชีธนาคาร
10. หากผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนไม่พอใจคำสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน สามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

ระยะเวลาการขอรับประโยชน์ทดแทน

ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนต้องยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่มียุติการและถ้าไม่มาขอรับเงินภายใน 2 ปี นับแต่วันที่สำนักงานประกันสังคมได้แจ้งให้รับเงิน ให้เงินนั้นตกเป็นของกองทุน แต่ถ้ามีเหตุจำเป็นอาจยื่นขอขยายเวลาการขอรับเงินออกไปได้อีก

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

**แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมของ
บุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี**
คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้าน
ประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

แบบสอบถามครั้งนี้มี 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคม

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

(1) เพศ

() ชาย

() หญิง

(2) ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

() ผู้บริหาร

() ครู

() ครูอัตราจ้าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการรับบริการทางด้านประกันสังคม

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการรับบริการทางด้านประกันสังคมของบุคลากรทางการศึกษา โดยการทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านมีความคิดเห็นตรงกับท่าน

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.	<u>ด้านการขอใช้บริการ</u> การตรวจสอบเอกสารขอรับประโยชน์ทดแทนของเจ้าหน้าที่ใช้เวลาไม่มากเกินไป					
2	การยื่นแบบเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนมีวิธีการที่ไม่ซับซ้อน					
3	แบบฟอร์มของแต่ละฝ่ายมีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย					
4	การเปลี่ยนมาใช้บัตรประกันสังคมเพียงบัตรเดียว จะช่วยให้ท่านสะดวกในการขอรับบริการ					
5	<u>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</u> เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ					
6	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง					
7	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ไปติดต่อ					
8	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9	<u>ด้านการให้บริการทั่วไป</u> การบริการเป็นไปตามลำดับและ รวดเร็ว					
10	สำนักงานประกันสังคม มีสถาน ที่เพื่อรองรับให้บริการกว้างขวาง เพียงพอ					
11	สำนักงานประกันสังคมได้ให้ บริการเป็นแบบบริการจุดเดียว ทำให้เกิดความรวดเร็ว					
12	สถานที่ให้บริการแต่ละจุดให้ความสะ ดวกแก่ท่าน					
13	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร น้อยเกินไป					
14	ท่านรู้สึกพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมใน ทุก ๆ ด้าน					
15	ท่านคิดว่าสิทธิประโยชน์จากทางประ กันสังคมที่ท่านได้รับน้อยเกินไป					

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการขอรับบริการทางด้าน
ประกันสังคมของครูผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แบบสัมภาษณ์

บันทึกผู้สัมภาษณ์ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น. สถานที่..... ชื่อ-ชื่อสกุล.....
--

1. ความคิดเห็นของท่านต่อการขอรับบริการทางด้านประกันสังคมในประเด็นต่อไปนี้

1.1 การขอใช้บริการ

1.1.1 เอกสารที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

1.1.2 ขั้นตอนการขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

1.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.2.1 บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

1.2.2 ความเต็มใจบริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

1.3 การให้บริการทั่วไป

1.3.1 สถานที่ให้บริการ

.....

.....

.....

1.3.2 การจัดลำดับการบริการ

.....

.....

.....

1.3.3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

.....

.....

.....

2. การร้องเรียนในเรื่องการขอรับบริการจากครูอัตราจ้างในโรงเรียนของท่าน

.....

.....

.....

3. ปัญหาในการขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

.....

.....

.....

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุนันจันทร์ วุฒิจันทร์
วันเดือนปีเกิด	15 มิถุนายน 2519
สถานที่เกิด	จ.สุราษฎร์ธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	159 ถ.สมบูรณกุล ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ราชบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการประกันสังคม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนราชโบริกานุเคราะห์ จ.ราชบุรี
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนราชโบริกานุเคราะห์ จ.ราชบุรี
พ.ศ. 2541	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2548	การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ