

บทที่ 2

วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาและภารกิจทำให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติความเป็นมา

เมื่อปี พ.ศ.2497 ได้มีการตราพระราชบัญญัติประกันสังคมขึ้น แต่รัฐบาลได้พิจารณาเห็นว่าสภาพทางเศรษฐกิจในขณะนั้น ยังไม่พร้อมที่จะนำพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 ออกใช้บังคับจึงมิได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาออกมาบังคับใช้ใน ปี พ.ศ. 2515 รัฐบาลโดยคณะปฏิวัติพิจารณาว่า ลูกจ้างซึ่งประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยหรือถึงแก่ความตาย เนื่องจากการทำงานให้แก่ นายจ้าง ควรมีหลักประกันว่าจะได้รับเงินทดแทน จึงได้ออกประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 ได้จัดตั้งกองทุนเงินทดแทนขึ้นในกรมแรงงานโดยมีเจตนารมณ์ที่จะให้หลักประกันแก่ลูกจ้างที่เจ็บป่วยประสบอันตราย เนื่องจากการทำงาน ประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ กำหนดให้นายจ้างเป็นผู้ส่งเงินสมทบให้แก่กองทุนเงินทดแทน เพื่อใช้ในการจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างแทนนายจ้าง เป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนการขาดรายได้รายเดือน ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน ค่าทำศพ ทั้งนี้ นายจ้างต้องจ่ายเงินสมทบเพียงฝ่ายเดียวตามความเสียงของประเภทกิจการนั้น ๆ ในอัตราร้อยละ 0.2-2.0 กองทุนเงินทดแทนได้เริ่มบริหารกองทุน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2517 เป็นต้นมา โดยขึ้นอยู่กับกรมแรงงาน นับได้ว่าเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมอย่างแท้จริง การดำเนินการเพื่อผลักดันการประกันสังคมให้เต็มรูปแบบ ได้ดำเนินการต่อเนื่องมาโดยตลอด โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาหลายคณะ เพื่อพิจารณาในเรื่องนี้ จนกระทั่งปลายปี พ.ศ. 2524 คณะกรรมการเตรียมการประกันสังคม ซึ่งมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็น

ประธาน ได้ยกร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.ขึ้นใหม่ รวมทั้งแนวทางการดำเนินการ การจัดองค์กรบริหารและกองทุนเงินสมทบ แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จ จนกระทั่ง พ.ศ. 2533 ร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ก็ได้รับความเห็นชอบจากรัฐสภา มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา พระราชบัญญัตินี้จะให้หลักประกันแก่ลูกจ้างผู้ประกันตน รวมทั้งสิ้น 7 กรณีคือ การเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ การทุพพลภาพ การตาย ที่มีสาเหตุเนื่องจากการทำงาน การคลอดบุตร การชราภาพ การสงเคราะห์บุตร และการว่างงาน ทั้งนี้ในระยะแรก จะให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการที่มีจำนวนตั้งแต่ 20 คนขึ้นไปก่อน โดยให้ขยายไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนในปี 2536 และให้ความคุ้มครองเฉพาะกรณีเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตายที่มีสาเหตุเนื่องจากการทำงาน และกรณีคลอดบุตรก่อน ทั้งนี้นายจ้าง และลูกจ้าง และรัฐบาล เป็นผู้จ่ายเงินสมทบในอัตราที่เท่ากัน คือร้อยละ 1.5 สำหรับการชราภาพ และการสงเคราะห์บุตรให้ขยายความคุ้มครองภายในปี 2539 และการว่างงานให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา เมื่อพร้อมที่จะดำเนินการสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 โดยโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม และ งานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทนทดแทนแรงงาน ไปในสังกัดของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม ได้โอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ในวันที่ 23 กันยายน 2536

หลักการ

การประกันสังคมที่ประเทศต่างๆ ใช้อยู่ในปัจจุบันจะมีหลักการที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก การประกันสังคมเป็น โครงการการบริหารทางสังคมในระยะยาวอีกระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการ จัดขึ้น ด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกัน เสียภัยหรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุน เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้างและในบางประเทศมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างงาน ชราภาพ เป็นต้น ดังนั้นการประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็น หลักประกัน และคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตแม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็ สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข องค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ ILO (1989) ได้กำหนดหลักการของการประกันสังคมของการประกันสังคมไว้ดังนี้

1. การประกันสังคมจะมีการบริหารทางการเงินโดยวิธีการจัดเก็บเงินสมทบ ซึ่งโดยปกติมักมาจากการสมทบของนายจ้างและลูกจ้าง ทั้งนี้รัฐจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการจ่ายเงินสมทบหรือเงินอุดหนุนอื่น ๆ ด้วยหรือไม่ก็ได้
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคมนั้นจะเป็นลักษณะของการบังคับซึ่งมีข้อยกเว้นน้อยมาก
3. เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษซึ่งต้องนำไปจ่ายเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่กำหนด และนำไปใช้ในการบริหาร
4. ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น
5. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนขึ้นอยู่กับว่าได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบความจำเป็น หรือ การตรวจสอบรายได้แต่อย่างใด
6. อัตราเงินสมทบและอัตราประโยชน์ทดแทนจะมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ประกันตน
7. การประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยจากการทำงานโดยทั่วไป จะมาจากการสนับสนุนทางการเงินจากนายจ้างแต่เพียงผู้เดียว โดยอาจมีรัฐช่วยจ่ายเงินอุดหนุน

ประเภทของการประกันสังคม

ในระบบประกันสังคมที่นานาประเทศถือเป็นหลักปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบัน จะมีประเภทของการประกันรวม 8 ประเภท คือ

1. การประกันการเจ็บป่วย
2. การประกันการคลอดบุตร
3. การประกันอุบัติเหตุและโรคอันเกิดจากการทำงาน
4. การประกันทุพพลภาพ
5. การประกันชราภาพ
6. การประกันการสงเคราะห์ครอบครัว
7. การประกันการเสียชีวิต
8. การประกันการว่างงาน

การประกันสังคมในประเทศไทย

ในประเทศไทยกองทุนเงินทดแทนนับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทยที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งนี้ กองทุนเงินทดแทนเกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรก เมื่อปีพ.ศ.2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทนกรมแรงงานตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อย ๆ ขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม 2531 จวบจนกระทั่งได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา

สำนักงานประกันสังคมได้จัดให้มีกองทุนประกันสังคมขึ้นเพื่อเป็นทุนใช้จ่ายให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตน เมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน โดยผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ประเภทการประกันสังคมในประเทศไทย 7 กรณี

1. ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
2. ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร
3. ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ
4. ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย
5. ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
6. ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ
7. ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ขอบข่ายความคุ้มครอง

การประกันสังคมในระยะเริ่มต้นดำเนินโครงการมักจะให้ความคุ้มครองกลุ่มเป้าหมายที่จำกัด เช่นครอบคลุมเฉพาะผู้ใช้แรงงานบางประเภท หรือผู้ใช้แรงงานที่อยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างจำนวนมากกว่า 20 คน หลังจากนั้นจึงจะค่อย ๆ ขยายความคุ้มครองออกไปให้กว้างขวางยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองจากการประกันสังคมมากขึ้นโดยลำดับ ทั้งนี้ โดยหลักการแล้ว การประกันสังคมมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ประชาชนทุกคนที่อยู่ในวัยทำงานได้รับความคุ้มครองโดยทั่วถึง และคุ้มครองไปถึงครอบครัว ตลอดจนเมื่อไม่สามารถทำงานได้ หรือต้องออกจากงานเมื่อพ้นวัยทำงานดังกล่าวไปแล้ว นอกจากนี้การประกันสังคมมักจะเริ่มด้วยโครงการบังคับกฎหมาย และบังคับใช้กับลูกจ้างที่มีรายได้ประจำก่อน เมื่อโครงการประกันสังคมในรูปแบบบังคับ

ได้ดำเนินการไปจนประสบผลดี และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตนได้เป็นอย่างดีแล้ว จึงจะสามารถขยายออกไปสู่โครงการประกันสังคมในรูปแบบสมัครใจซึ่งเท่ากับเป็นการให้ผู้ประกอบอาชีพอิสระเข้ามาร่วมอยู่ในโครงการประกันสังคมด้วย

รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สถานที่ตั้ง 3 แห่ง

1. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ
1632 หมู่ 4 ถนนเทพารักษ์ ต.เทพารักษ์ อ.เมือง จ.สมุทรปราการ 10270
2. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ (สาขาบางพลี)
1038/10 หมู่ 15 ถนนเทพารักษ์ ต.บางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ 10540
3. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ (สาขาพระประแดง)
215/51-5 หมู่ 8 ถนนสุขสวัสดิ์ ต.ปากคลองบางปลากด อ.พระสมุทรเจดีย์ จ.สมุทรปราการ 10290

ภารกิจ

1. รับขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533
2. รับแจ้งวินิจฉัยสั่งจ่าย และจ่ายเงินทดแทนแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายอันเนื่องจากการทำงานให้กับนายจ้างตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537
3. รับแจ้งวินิจฉัยสั่งจ่ายและจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร และชราภาพให้แก่ผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

การให้บริการ

1. รับชำระเงินสมทบ และจ่ายประโยชน์ทดแทน
 - 1.1 รับชำระเงินสมทบจากนายจ้าง ทั้ง 2 กองทุน (กองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม)
 - 1.2 รับชำระเงินสมทบ ผู้ประกันตนมาตรา 39
 - 1.3 จ่ายเงินทดแทน และจ่ายประโยชน์ทดแทนแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนและผู้มีสิทธิ
2. รับแจ้งการประสบอันตราย (กองทุนเงินทดแทน)

กรณีลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย เนื่องจากการทำงานให้นายจ้าง ลูกจ้างจะมีสิทธิได้รับเงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน เป็นค่ารักษาพยาบาล และค่าทดแทนกรณีหยุดงานกรณีตาย และกรณีทุพพลภาพ

3. รับคำขอเบิกเงินประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)

กรณีลูกจ้างเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ตาย ทูพพลภาพที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งเมื่อคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ หรือว่างงาน ลูกจ้างจะมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

4. รับขึ้นทะเบียนนายจ้าง

นายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป มีหน้าที่ต้องขึ้นทะเบียนนายจ้าง และขึ้นทะเบียนลูกจ้างเป็นผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ภายใน 30 วัน

5. รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา 39

ผู้ประกันตนที่ออกจากงานไม่เกิน 6 เดือน และ จ่ายเงินสมทบมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 12 เดือน สามารถสมัครเป็นผู้ประกันตนต่อได้ โดยใช้แบบคำขอเป็นผู้ประกันตน ตามมาตรา 39 (สปส. 1-20)

6. ออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลให้ลูกจ้าง

ลูกจ้างที่ได้จ่ายเงินสมทบครบ 3 เดือน จะมีสิทธิใช้บริการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลที่เลือก โดยสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ จะออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลให้ โดยผู้ประกันตนยื่นแบบขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน (สปส.1-03)

7. รับแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงของนายจ้าง และผู้ประกันตน

เมื่อข้อเท็จจริงของนายจ้าง และผู้ประกันตนเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จะต้องแจ้งสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

7.1 กรณีนายจ้างเปลี่ยน ชื่อ – สกุล สถานที่ตั้ง ประเภทกิจการ ฯลฯ

7.2 กรณีลูกจ้างลาออก

7.3 กรณีลูกจ้างเปลี่ยน ชื่อ – สกุล

(สำนักงานประกันสังคม, ออนไลน์, 2546)

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญที่หลาย ๆ องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนต่างที่จะต้องตระหนักถึง และสร้างความแตกต่างในด้านการให้บริการ เพื่อเป็นการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

กรุนรูส (Gronroos, 1987, p. 27) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า การโดยสรุป คือ การบริการจึงเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจ เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านกาบริการ (The Service Concept) ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างไรประสบความสำเร็จนั้น คือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

จอห์น (John, 1954, pp. 397-400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity At The Right Geographical Location) มิฉะนั้นแล้ว ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากนี้จะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ระวังระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วิทยุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัย ทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช่อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่าง ในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้ง สถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

การปรับปรุงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการ ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ทั้งด้านการสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาล การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากรัฐโดยเสมอภาคกัน ตลอดจนเพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพเหมาะกับการพัฒนาความเจริญของประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนที่มีต่อการบริหารราชการ

การที่จะพัฒนาการให้บริการให้ได้ผล จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการบริการจากเดิม โดยให้มีความพร้อมทั้งด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ความร่วมมือประสานงาน วัสดุอุปกรณ์และระบบการบริหารงาน ตลอดจนมีการคาดการณ์ถึงสภาพปัญหาต่างๆ เป็นการล่วงหน้า และจัดบริการไปให้แก่ประชาชนอย่างทันต่อความต้องการ เพื่อเป็นการสกัดกั้นไม่ให้ปัญหานั้นขยายวงกว้างหรือทวีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งนี้โดยการกำหนดเป้าหมายของการบริการเสียใหม่กล่าวคือ จะต้องเป็นการบริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มีความสมบูรณ์ครอบคลุมในทุกเรื่องที่ประชาชนควรจะได้รับ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมีความถูกต้องทั้งในแง่ระเบียบกฎหมายและในเชิงศีลธรรมจรรยา ซึ่งสามารถให้ประชาชนตรวจสอบได้ตลอดจนมีความสุขภาพอ่อนน้อม และให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค

พาราเซอราแมน ไชทมัล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, pp. 12-40 อ้างอิงใน ศูนย์วิจัยธุรกิจ, 2548, หน้า 19) ได้กล่าวถึงการบริการที่ประสบความสำเร็จต้องมีองค์ประกอบหลัก ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจในการให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุขภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) เป็นความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

วิทยา ด้านธำรงกุล (อ้างอิงใน ศูนย์วิจัยธุรกิจ, 2548, หน้า 21) ได้กล่าวถึงหัวใจบริการสู่ความสำเร็จหรือที่อยู่ในสูตรสำเร็จว่า V-SERVE ซึ่งได้แก่

V คือ Vision หรือการมีวิสัยทัศน์แห่งบริการ (Service Vision) เป็นการมองการบริการจากสายตาหรือมุมมองของผู้ใช้บริการ การยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางแห่งงานบริการ การสดับตรับฟังผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งการวางแผนบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากการฟังเสียงของผู้ใช้บริการจะนำมาซึ่งความสำเร็จให้แก่งานบริการได้

S คือ Skills หรือทักษะในงานบริการ ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อให้การบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการมีทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการรับมือ และจัดการกับข้อร้องทุกข์ของลูกค้า

E คือ Empathy หรือความเข้าใจในผู้มาใช้บริการ ต้องเข้าใจสามารถเข้าไปนั่งในใจของผู้ใช้บริการ สามารถให้บริการอย่างแตกต่างกันเป็นรายบุคคลได้ ต้องสามารถสร้างการบริการที่เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้การบริการแบบนี้ขึ้นอยู่กับใจของผู้ใช้บริการ ด้ก็ต้องการสะสมข้อมูล เพื่อการเรียนรู้ตัวคนที่แท้จริงของผู้ใช้บริการและพยายามสร้างบริการแบบเจาะจงตรงใจ

R คือ Responsiveness หรือการตอบสนองอย่างเต็มใจและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าผู้ให้บริการคือเพื่อนที่ดี พร้อมจะสร้างจุดแห่งการสัมผัสในงานบริการ (Touch Points) ทุก ๆ จุดให้เป็นประสบการณ์ที่ดีเสมอ รวมถึงการใช้วิธีการที่ถูกต้องในการกอบกู้การบริการเมื่อเกิดความผิดพลาดใด ๆ ขึ้นกับการบริการ

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

E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ เป็นการตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบให้ผู้ใช้บริการสร้างความสุขและความประทับใจให้ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น คือ การผูกใจผู้ใช้บริการหรือกับกิจการที่มีความเป็นเลิศในบริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นเลิศยิ่งกว่า และการรักษาผู้ใช้บริการไว้ได้อย่างยาวนาน

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775)

วรูม (Vroom, 1964.) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

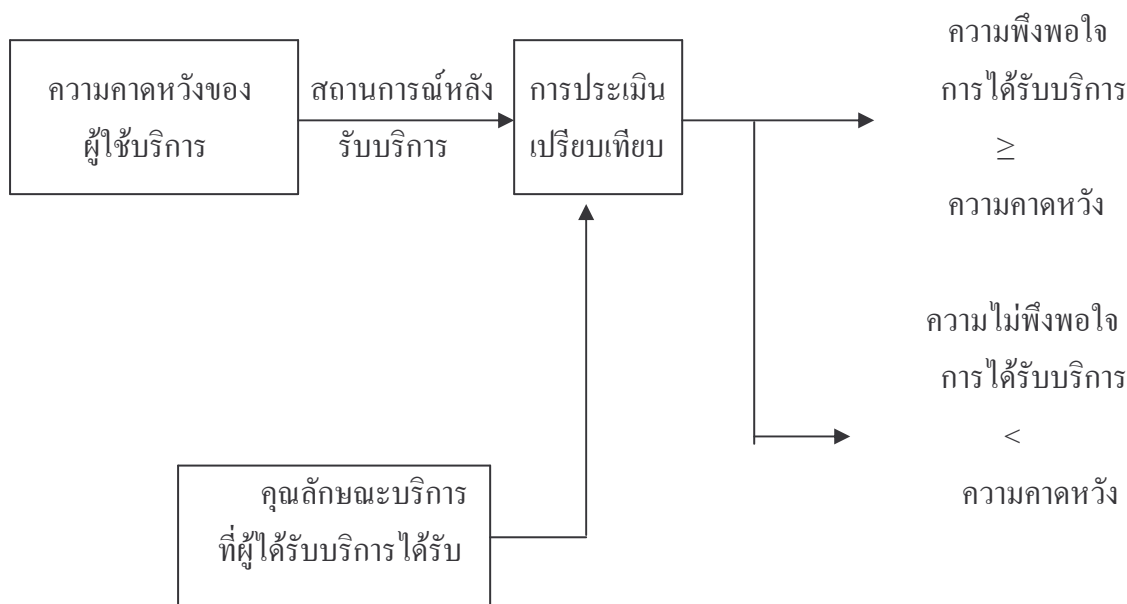
ทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 2 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จึงก่อให้เกิดคุณค่าทั้งในแง่มุมของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้ให้บริการและรับบริการ

เอเดอร์สัน และ ฟอร์แนลล์ (Anderson & Fornell, 1994, p. 53) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็น 2 นัย ซึ่งได้แก่

1. ความหมายหรือนัยที่เน้นสถานการณ์การรับบริการเป็นหลัก ได้แก่ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังจากสถานการณ์การรับบริการในสถานการณ์หนึ่ง”

2. ความหมายหรือนัยที่ยึดประสบการณ์ที่ได้รับบริการเป็นหลัก ได้แก่ “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลากหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในระยะเวลาหนึ่ง”

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์มารับบริการ ซึ่งก็คือ ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า หรือผู้ให้บริการคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า และในทางกลับกัน “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” จะเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับการบริการที่ไม่ตรงหรือต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้พิจารณาได้จาก



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการเกิดจากการรับรู้และประเมินคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับจริงจากการบริการในสถานการณ์บริการหนึ่ง ๆ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ

1. การรับรู้คุณภาพงานบริการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะรับรู้ในประเภท ลักษณะของบริการที่องค์กรเสนอให้ว่ามีลักษณะเป็นอะไรบ้าง

2. การรับรู้คุณภาพการนำเสนอการบริการ ผู้ใช้บริการจะรับรู้ถึงวิธีการนำเสนอการบริการเป็นอย่างไร ผู้ใช้บริการมักจะสัมผัสกับการบริการต่าง ๆ ได้จากใจ จากความรู้สึก เช่น รู้สึกได้ว่าพนักงานขององค์กรคนนั้น คนนี้ให้บริการอย่างจริงใจ มีจิตวิญญาณ การเป็นผู้ให้บริการที่ดีเยี่ยม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, สำนักศึกษาต่อเนื่อง (พรรณี สินรุประภา, 2548, หน้า 22) การถึงการสร้างความสำเร็จในงานบริการ ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงแนวทางการ สร้างเสริมงานบริการ 6 ประการ 5P 1S ดังนี้

1P = Place จะต้องสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกสบาย สวยงาม และมีความปลอดภัยรวมทั้งทำเลที่ตั้ง ทางเข้าออกสะอาด จะเป็นสิ่งที่ได้เปรียบ

2P = Price ราคาต้องพอประมาณไม่แพงเกินไป

3P = Produce ผลผลิตต้องดี มิใช่ผลิตแล้วไม่มีคุณภาพหรือเน่าเสียหมด

4P = Promote ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบทั่วถึง มีเอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ที่สวยงาม สะดุดตา สะดุดใจ

5P = Person บุคลากรหรือพนักงานต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการต้องใกล้ชิดผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงต้องลงมาใกล้ชิด ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการในทุก ๆ จุด

1S = Services งานบริการ

ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าก็น่าจะคำนึงถึงองค์ประกอบของ “Services” ดังนี้

S = Service Mind มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์ เรียกว่า เป็นผู้ที่มีจิตบริการ

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา

V = Values ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

I = Interesting ให้ความสนใจในตัวลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทุกคน

C = Cleanliness ตระหนักถึงความสะอาด ทั้งสถานที่ อุปกรณ์และตัวผู้บริการเอง

E = Endurance มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี

S = Smiling ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีจิตต่อทุกคน

ผู้ที่มี 5P 1S จะนำไปสู่ความสำเร็จในงานบริการที่เป็นเลิศและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ งานบริการจะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้ให้บริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยผู้ให้บริการควรมีจิตสำนึกในงานบริการ และตระหนักถึงเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติพิเศษของผู้ให้บริการ
2. มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาที่จะคอยรับบริการ
3. ให้ความเป็นมิตร รู้จักยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ
4. ตระหนักถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งพนักงานและสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ
5. การให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการหรือลูกค้า เป็นหน้าที่โดยตรงของเราพยายามให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
6. ฝึกฝนตนเองให้สนุกกับงานที่ทำ มองมุมดีงามของงาน โดยสำนึกว่างานบริการเป็นงานเปิดโลกทัศน์ที่กว้าง ท่านสามารถรู้จักผู้คนมากขึ้นนั่นเอง

7. พนักงานทุกคนในสถานที่ประกอบการจะต้องกระตือรือร้น ไม่ว่าจะป็นพนักงานเสิร์ฟ พนักงานขนของ ยามรักษาการณ์ มีการทักทายด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใจ
8. จะต้องเป็นผู้สร้างคุณค่าสำหรับลูกค้า
9. หักเป็นผู้ที่รู้จักสังเกตปฏิกิริยาของลูกค้าเพื่อที่จะตอบสนองหรือแก้ไขได้ทันท่วงที
10. จะต้องเป็นผู้สร้างความประทับใจกับลูกค้าทุกระดับโดยเสมอหน้า โดยไม่แบ่งระดับลูกค้า โดยให้ความสนใจลูกค้าทุกคน

การบริการที่ประทับใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งขององค์กร และผู้รับบริการก็จะได้รับสิ่งที่เป็นคุณค่าตามที่ตนเองคาดหวัง ดังนั้น ผู้ที่กำหนดและทำให้ประสบผลสำเร็จตรงกันทั้งสองฝ่าย ด้วยความพึงพอใจ ก็คือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบของการปฏิบัติเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานบริการเป็นสำคัญ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาย สิงห์กุล (2544 , บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านบึง อยู่ในระดับมาก ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านระยะเวลาการดำเนินการ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ และรายได้ พบว่าประชาชนที่จำแนกตาม อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา พบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจตามการจำแนกของตัวแปรเหล่านี้ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี พื่อใจต่อการได้รับบริการสูงกว่ากลุ่มอายุ 31–40 ปี กลุ่มอาชีพเกษตรกรรม พื่อใจต่อการได้รับบริการสูงกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ กลุ่มที่ได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษาพื่อใจต่อการได้รับบริการสูงกว่า กลุ่มที่ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงยังไม่เด่นชัด เนื่องจากเป็นความเห็นของคนส่วนน้อยเกินไป

พรรณี สินธุประภา (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนที่มารับบริการในสำนักงานประกันสังคมจำนวน 250 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วย t test และ F test และผลการศึกษารูปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สมรสแล้ว มีรายได้อยู่ในช่วง 5,100–10,000 บาท ต่อ เดือน มาใช้บริการ 1-5 ครั้ง มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันมากกว่า 10 ปี เมื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากที่สุดในขั้นตอนการยื่นคำขอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของประชากร ที่ศึกษากับระดับความพึงพอใจทั้ง 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า สถานภาพสมรสกับระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสกับระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ รายได้ จำนวนครั้งการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัญหาที่พบ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ ด้านขั้นตอนการให้บริการที่พบมาก คือ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ด้านอื่น ๆ ที่พบมาก คือ ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตรและทันตกรรม

ศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และเขตพื้นที่ทั่วประเทศได้นำทฤษฎีห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Model) ของ Michael E. Porter มาประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และพัฒนา เพื่อสร้างคุณค่าและเพิ่มระดับของความพึงพอใจ การศึกษานี้ครอบคลุมประเด็นด้านคุณภาพการบริการใน 4 ด้าน คือ ระบบงานบริการ สถานที่ตั้ง วัสดุ อุปกรณ์ งานประชาสัมพันธ์ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิเคราะห์ใช้ตัวชี้วัดความพึงพอใจ จำนวน 2 ตัว ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและเปอร์เซ็นต์ของความพึงพอใจ (ผลรวมของเปอร์เซ็นต์ของผู้ที่ตอบพอกับพอใจมาก) เป็นเครื่องมือในการพิจารณา ได้ผลดังนี้

1. คุณลักษณะและพฤติกรรมการใช้บริการประกันสังคมของตัวอย่าง พบว่าสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนไปใช้มากที่สุด คือ กรณีเจ็บป่วย และประเภทของการบริการของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน (จากการทำงาน) ที่ผู้ให้บริการได้ใช้ครั้งสุดท้ายมากที่สุด คือ การเบิกเงินกรณีต่าง ๆ

2. ความคิดเห็นที่มีต่องานประกันสังคม พบว่าผู้ใช้บริการส่วนมาก เห็นว่า สิทธิประโยชน์ที่ได้จากกองทุนประกันสังคมในขณะนี้เพียงพอแล้ว และผู้ประกันตนส่วนมากเห็นว่า สิทธิประโยชน์ที่ได้จากกองทุนเงินทดแทน (จากการทำงาน) ในขณะนี้ก็เพียงพอแล้วเช่นกัน

3. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม เมื่อพิจารณาใน 4 ด้าน คือ 1) ระบบงานบริการ 2) สถานที่ตั้ง วัสดุ อุปกรณ์ 3) งานประชาสัมพันธ์ และ 4) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้พบว่าค่าเฉลี่ยรวมและเปอร์เซ็นต์ของความพึงพอใจรวม โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุด

4. ความพึงพอใจที่มีการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน (จากการทำงาน) ในระดับสูง ส่วนความเชื่อมั่นในการจัดการด้านการเงินของสำนักงานประกันสังคมนั้นมียู่ในระดับสูงเช่นกัน

พัชรา สันทอง (2549, บทคัดย่อ) ความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคมในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามเพศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญโดยผู้ประกันตนเพศหญิงมีระดับความคิดเห็น ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษามากกว่าผู้ประกันตนเพศชาย

จำแนกตามอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ประกันตนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นที่มีความคิดเห็นที่มีต่อทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี ในทุกด้าน

จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาน้อยมีความคิดเห็นต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูง

จำแนกตามรายได้พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการทางการแพทย์แต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ประกันตนที่มีรายได้สูงมีความคิดเห็นกับการบริการทางการแพทย์น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย

จำแนกตามสถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนใช้บริการพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ผู้ประกันตนที่ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิกในเครือข่ายมีความคิดเห็นต่อการบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนมากกว่าโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกในเครือข่าย ส่วนผู้ประกันตนที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกในเครือข่าย มีความคิดเห็นต่อการบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษามากกว่าโรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิกในเครือข่าย

สโรชา แพร์ภาษา (2549, บทคัดย่อ) การวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ประชากรที่จดทะเบียนพาณิชย์ ประจำเดือนมกราคม – สิงหาคม 2549 และประชากรที่ชำระค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราจากผู้พักในโรงแรม(งานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมโรงแรม) ประจำปีงบประมาณ 2549

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการศึกษาถึงปัญหาและ อุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกล งานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจงานการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำมกราคม- สิงหาคม 2549 3) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราประจำปีงบประมาณ 2549

ในแต่ละภารกิจได้ทำการสำรวจ 9 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการพุดจาสุภาพเมื่อมาใช้บริการ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ด้านการได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการได้รับบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด ด้านสถานที่มีความสะอาดสบายเมื่อมาใช้บริการ ด้านองค์กรปกครองท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม ด้านขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม และด้านการอำนวยความสะดวกที่ดีในภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 3 ภารกิจ รายละเอียดดังนี้ ภารกิจด้านให้บริการเครื่องจักรกล ระดับความพึงพอใจโดยรวม 4.12 (82.40%) ภารกิจด้านการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ระดับความพึงพอใจโดยรวม 4.31 (86.20%) และภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม ระดับความพึงพอใจโดยรวม 4.75 (95.00%)

นวนอนงค์ วิเชียร (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ รายได้ และประเภทบริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าอายุ 21-30 ปี อายุ 41-50 ปี และลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าระดับปริญญาตรี ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว / ค้าขาย นักเรียน / นักศึกษา ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร มากกว่าอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัท

สมหมาย สุขสุเมฆ (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาศูนย์บริการลูกค้าสาขาบางพลัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่องนี้มี 3 ประการ คือ ประการแรกเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการลูกค้าสาขาบางพลัด ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ประการที่สาม เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ มีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าสาขาบางพลัด จำนวน 400 ราย กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 20 - 29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ส่วนใหญ่มี สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด 10,001-20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างทางเพศ การศึกษา อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดในด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับที่สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านราคา ความพึงพอใจโดยรวมและด้านการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ