



นวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา
39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี
SERVICE INNOVATION TO PROMOTE THE PRESERVATION
OF THE RIGHTS INSURED UNDER SECTION 39
OF THE NONTHRBU RI PROVINCIAL SOCIAL SECURITY OFFICE

อัครเดช ยอดเสาวดี, ธนู ทดแทนคุณ*, สัมพันธ์ สุกใส, ณัฐวุฒิ เอี่ยมเนตร

Akaraded Yodsaowadee, Thanu Thodthankhun*, Samphan Suksai, Nattawut Eiamnate

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

นักثر แก้วนาค

Naputr Gewnak

ข้าราชการบำนาญ วิทยาลัยการทัพอากาศ

Royal Thai Air Force

*Corresponding Author E-mail: boboa1974@hotmail.com

Received June 25, 2024; Revised August 16, 2024; Accepted July 26, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการงานกับผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี 2. เพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 17 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนมาก ได้แก่ ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ประกันตนไม่รู้สิทธิและหน้าที่ของการเป็นผู้ประกันตน ความไม่เข้าใจในการใช้เทคโนโลยีระบบประกันสังคม นอกจากนี้ปัญหาทางการเงินและความยุ่งยากในการชำระเงินของผู้ประกันตนทำให้การชำระเงินสมทบมีความยุ่งยาก 2. การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนฯ 1) นวัตกรรมการให้บริการเป็นสิ่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถต่อการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จะทำให้ผู้ประกันตนมาตรา 39 สามารถเข้าถึงช่องทางการตรวจสอบสิทธิของตนเองและสามารถชำระเงินสมทบผ่านทางแอปพลิเคชันได้ 2) การส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนเริ่มจากการให้ความรู้ความเข้าใจของข้อมูลต่าง ๆ สร้างการรับรู้ในสิทธิของผู้ประกันตน และการสร้างความมีคุณค่าของการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ให้มากขึ้น เพื่อป้องกันตนเองเพื่อที่จะไม่ให้ถูกตัดสิทธิจากการเป็นผู้ประกันตน นอกจากนี้ควรมีการอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีการจัดทำแผน



ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเหมาะสม และดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีเรื่องการบริการ อีกทั้งพัฒนารูปแบบการบริการครบวงจรในจุดเดียว (One Stop Service)

คำสำคัญ: นวัตกรรมบริการ, สิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39, ประกันสังคม

Abstract

The objectives of this research are 1) To examine the problems and obstacles in delivering employment services to insured persons under Section 39 of the Nonthaburi Provincial Social Security Office and 2) To develop service innovation to support the safeguarding of the rights of insured persons under Section 39 of the Nonthaburi Provincial Social Security Office. This research is qualitative, using in-depth interviews and focus group discussions with 17 key informants.

The results of the research found that; 1. The most common problems and obstacles included of insufficient personnel to provide services, the insured persons do not know the rights and duties of being an insured persons and lack of understanding of using social security system technology. In addition, financial problems and payment difficulties of insured persons make contribution payment difficult and 2. Developing service innovations to promote the preservation of insured persons' rights as follows: 1) Service innovations are the development of the personnel potential to have the knowledge and ability to provide services which consists of communication, public relations, and the use of information technology. This will allow Section 39 insured persons to access channels to verify their rights and to be able to pay contributions through the application; 2) Promotion of the preservation of the rights of insured persons begins with providing knowledge and understanding of various information and creating awareness of the rights of insured persons and creating more value in being an insured under Section 39 in order to protect themselves from being disqualified from being an insured persons. In addition, there should be training to enhance knowledge and understanding for relevant officials, a clear and appropriate public relations plan should be prepared and continuous implementation should be carried out to promote a good image of service , as well as developing a one-stop service model.

Keywords: Service Innovation, Rights of The Insured According to Section 39, Social Security



บทนำ

จากสถานการณ์ Covid-19 ที่ได้สร้างผลกระทบต่อนานาชาติทั่วโลกได้ลดความรุนแรงลงหลายประเทศได้ฟื้นตัวขึ้นอย่างก้าวกระโดด ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ได้เข้าสู่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ได้ส่งผลให้ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังต่อการบริหารงานของภาครัฐ มุ่งหวังให้รัฐมีความชัดเจนในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศทั้งในระดับชาติและท้องถิ่น และในด้านการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงมีการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐอย่างเข้มข้น (สำนักงานประกันสังคม, 2565) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ หนึ่งในนั้นคือการให้บริการสาธารณะ ซึ่งสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนโดยยึดหลักแนวนโยบายของรัฐในการให้ความคุ้มครองและบรรเทาความเดือดร้อนแก่ลูกจ้าง รวมถึงดูแลเรื่องสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมได้นำมาซึ่งความท้าทายใหม่ ๆ ที่สำนักงานประกันสังคมต้องเผชิญ

แม้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีจะมีบทบาทสำคัญในการดูแลสิทธิและสวัสดิการของผู้ประกันตน แต่ก็ยังพบปัญหาหลายประการที่ต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่ได้พบว่าในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้ประกันตนหลายรายต้องเผชิญกับการขาดรายได้เนื่องจากการกักตัวและการหยุดงาน อันจะส่งผลให้ไม่สามารถส่งเงินสมทบได้ตามกำหนด ทำให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 เสี่ยงสิทธิการเป็นผู้ประกันตน ซึ่งการเสียสิทธิในการคุ้มครองในเหตุ เจ็บป่วย ทูพพลภาพ คลอดบุตร เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร และชราภาพ ซึ่งปัญหานี้เกิดจากการขาดความรู้และความเข้าใจในกฎระเบียบต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ประกันตนไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน (วรเวศม์ สุวรรณระดา และถาวร สกฤพาศิษย์, 2565) อีกทั้งการบริการที่ไม่เต็มประสิทธิภาพทำให้ผู้ประกันตนไม่สามารถรักษาสถานะของตนได้อย่างครบถ้วน อันจะส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของกองทุนประกันสังคมและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกันตนโดยตรง แต่ยังส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบประกันสังคมและหน่วยงานภาครัฐด้วย

จากปัญหาที่เกิดขึ้นสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีจึงจำเป็นต้องหาแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์และนำไปสู่การพัฒนาประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การนำแนวคิดเรื่องนวัตกรรมการบริการมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักงานประกันสังคมจะช่วยลดช่องโหว่และความซ้ำซ้อนในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ประกันตนและองค์กรในภาพรวม โดยการสร้างนวัตกรรมการบริการจะเน้นให้ผู้ประกันตนได้รับข้อมูลและบริการที่ชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว ผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ



ซึ่งการวิจัยนวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี จะเป็นการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีในเชิงนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างระบบประกันสังคมที่มั่นคงและเสถียรภาพต่อไป

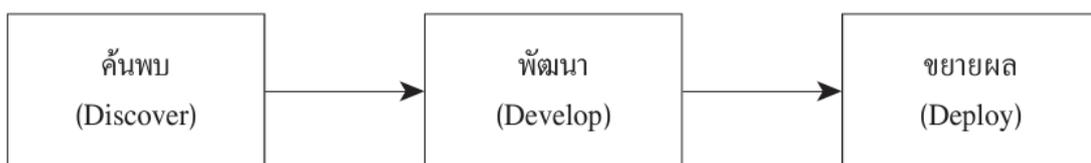
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการงานกับผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

นวัตกรรมและนวัตกรรมการให้บริการ

นวัตกรรมเป็นผลลัพธ์จากการคิดสร้างสรรค์และการพัฒนาความคิดใหม่ที่มีค่า ไม่จำกัดเพียงแค่การสร้างสิ่งใหม่เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งที่มีอยู่เพื่อทำให้ดียิ่งขึ้นด้วย นวัตกรรมสามารถปรากฏในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ ๆ Marina (2007) นิยามนวัตกรรมว่า เป็นการสร้างความรู้และความคิดใหม่เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ทางธุรกิจที่แตกต่าง โดยเน้นการปรับปรุงกระบวนการภายในองค์กรและโครงสร้างธุรกิจ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองตลาดได้อย่างเหมาะสม สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2552) กำหนดนิยามนวัตกรรมว่าเป็นสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ ซึ่งช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Padmore et al. (1998) ได้พัฒนาแบบจำลองเพื่ออธิบายกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมในแบบจำลองเชิงเส้นตรง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองเชิงเส้นตรงของกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Padmore et al., 1998)

ซึ่งจากรูปแบบของการเกิดนวัตกรรม ทำให้เห็นว่านวัตกรรมที่เกิดขึ้นมาใหม่ในปัจจุบันมีรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งหนึ่งในนั้นคือนวัตกรรมบริการ



นวัตกรรมบริการ หมายถึง การสร้างความสำเร็จในการให้บริการที่มีคุณค่าและแตกต่างจากผู้ให้บริการอื่นๆ โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการใหม่ การพัฒนากระบวนการที่ช่วยลดความซับซ้อนหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การจัดการการให้บริการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจมากขึ้น การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ หรือการสร้างความสัมพันธ์และชุมชนที่มีประสิทธิภาพ รอบข้างกับลูกค้า ซึ่ง Chesbrough (2010) ได้ยกตัวอย่างของนวัตกรรมบริการของ Airbnb ที่เป็นแพลตฟอร์มที่ช่วยให้ผู้คนสามารถเช่าที่พักจากผู้ที่มีที่อยู่อาศัยว่างออกมาให้เช่าได้ โดยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีการใช้บริการที่มีอยู่และสร้างตลาดใหม่ในอุตสาหกรรมที่มีอยู่แล้ว นอกจากนี้ Zott & Amit (2010) ได้อธิบายรูปแบบนวัตกรรมบริการของ Uber ที่เป็นแพลตฟอร์มการบริการรถหรือแท็กซี่ที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถจองรถพร้อมคนขับผ่านแอปพลิเคชันได้ง่ายและสะดวก ซึ่งเป็นการปรับใช้เทคโนโลยีใหม่เข้าสู่อุตสาหกรรมบริการขนส่ง

จึงสามารถสรุปได้ว่า นวัตกรรมบริการหมายถึงการพัฒนาและนำเสนอบริการใหม่ที่มีคุณค่าและต่างจากบริการที่มีอยู่แล้ว ซึ่งสามารถเป็นผลิตภัณฑ์บริการใหม่ การพัฒนากระบวนการที่ทำให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ หรือการสร้างตลาดใหม่และความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกับชุมชน นวัตกรรมนี้ช่วยเสริมความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขันในตลาด

การให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554) ได้กล่าวถึงความหมายและลักษณะของการบริการประชาชนว่าเป็นการรับใช้และให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชน อาจจะเป็นการให้บริการที่หน่วยงานของรัฐต้องการให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรือการส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการที่จุดที่สะดวกต่อประชาชน นอกจากนี้ Drejer (2004) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วย 1) การติดต่อเฉพาะงาน 2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ และ 3) การวางตัวเป็นกลางในการให้บริการ ซึ่งการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐมีลักษณะที่หลากหลาย โดยสามารถแบ่งออกเป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) บริการทางตรง (Direct Services) เป็นการบริการที่ภาครัฐให้โดยตรงแก่ประชาชนหรือธุรกิจ เช่น การให้บริการทางการแพทย์ การศึกษา การให้บริการขนส่งสาธารณะ

2) บริการทางอ้อม (Indirect Services) เป็นการบริการที่ไม่ให้โดยตรงแต่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือภาคเอกชน เช่น การสนับสนุนการศึกษา การประสานงานในการสร้างองค์ความรู้ และการส่งเสริมการลงทุนในพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (OECD, 2009)

จากที่กล่าวมานั้นสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐคือการรับใช้และให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งอาจเป็นการให้บริการที่ต้องการให้ประชาชนไปรับที่หน่วยงานหรือการส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการที่จุดที่สะดวกต่อประชาชน นอกจากนี้ยังมีการติดต่อ



เฉพาะงาน การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ และการวางตัวเป็นกลางในการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

ประกันสังคมและสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39

ประกันสังคมคือ ระบบที่รัฐบาลสร้างขึ้นเพื่อป้องกันและช่วยเหลือประชาชนในกรณีต่าง ๆ เช่น การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย การเสียชีวิต รวมถึงการเลิกจ้าง ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งมีเจตนารมณ์ให้ผู้ประกันตนได้มีการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนในช่วงระยะเวลาหนึ่งก่อนจึงจะก่อให้เกิดสิทธิในการขอรับประโยชน์ทดแทน ซึ่งมาตรา 39 ของพระราชบัญญัติประกันสังคมกำหนดให้ผู้ประกันตนมีสิทธิเงินช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ เช่น การได้รับเงินช่วยเหลือเมื่อตกงาน หรือการได้รับการชดเชยเมื่อได้รับบาดเจ็บในการทำงาน โดยมีการกำหนดเงื่อนไขและวิธีการเพื่อให้ได้รับการชดเชยตามกฎหมายประกันสังคมของประเทศไทย (พระราชบัญญัติประกันสังคม, 2533)

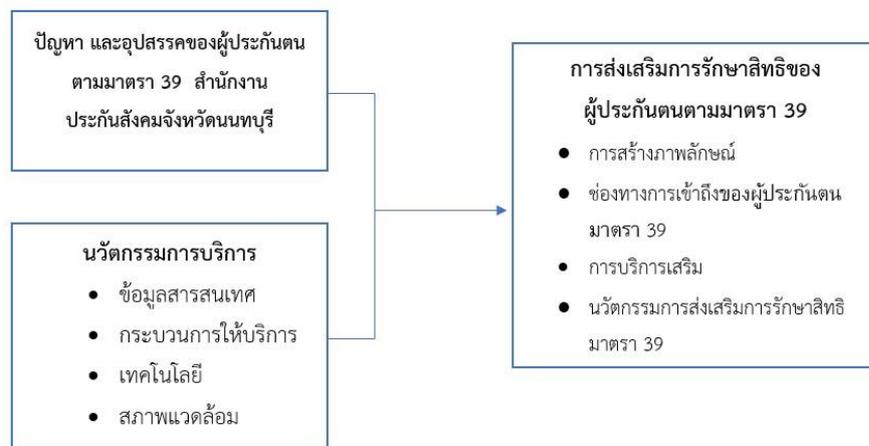
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังพบว่าม้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของวราภรณ์ ต่านศิริ และชัชวาล สิทธิวงษ์ (2566) พบว่า นวัตกรรมบริการและผลประโยชน์เชิงสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าในธุรกิจแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร โดยผลประโยชน์เชิงสัมพันธ์มีอิทธิพลสูงสุด นอกจากนี้การวิเคราะห์ของกรวิวัฒน์ สกลคฤหเดช (2563) พบว่าการบูรณาการข้อมูลและการตอบสนองต่อตลาดมีความสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมบริการที่ตรงกับความต้องการของตลาด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคมดารุณี พันธุ์แอ (2559) พบว่าการจัดเก็บเงินสมทบยังมีปัญหาด้านการบังคับใช้กฎหมายและการติดตามการชำระเงินสมทบ อีกทั้ง สุชาติ เปรมสุริยา และจุฬารัตน์ วัฒนะ (2560) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ประกันสังคม พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้มีการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ทั้งสองแนวทางไปพร้อมกัน นอกจากนี้ในด้านของการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีกับการให้บริการของภาครัฐ Janssen and Estevez (2013) ได้ทำการวิจัยและพบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

ซึ่งสามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ว่า นวัตกรรมบริการให้บริการมีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการในหลากหลายภาคส่วน อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน นอกจากนี้การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยโดยมีตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ ตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และ 2) นวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิมาตรา 39 และ ตัวแปรตาม ได้แก่ การส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 เพื่อนำไปสู่การพัฒนา นวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ดังแสดงในแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา ข้อมูล สถิติ รายงานการวิจัย รายงานของหน่วยงานต่าง ๆ บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ละใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี และทำการประเมินคุณสมบัติและคุณภาพนวัตกรรม โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประเมินจำนวน 3 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ได้กำหนดการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่มเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการงานกับผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และเพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี โดยกลุ่มที่ 1 ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญระดับหัวหน้างานด้านประกันสังคมจำนวน 3 คน กลุ่มที่ 2 ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน



การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ได้กำหนดการสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 1 กลุ่ม เพื่อการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการงานกับผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และเพื่อ พัฒนานวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกันตนตามมาตรา 39 จำนวน 7 คน โดยมีคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลจะต้องเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่ขาดการชำระเงินประกันตนเป็น เวลานานจนสิทธิหลุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ได้แก่แบบสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ปัญหาและอุปสรรคได้รับการ ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมฯ 2) แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับการ ให้บริการสำนักงานประกันสังคมฯ 3) นวัตกรรมการให้บริการที่คาดว่าจะได้รับการ สำนักงานประกันสังคมฯ และ 4) รูปแบบการส่งเสริมการรักษาสิทธิจากสำนักงานประกันสังคมฯ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยมีขั้นตอนดังนี้ ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม และทำ หนังสือถึงหน่วยงานเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนที่ผู้วิจัยจะเดินทางไปเก็บรวบรวม ข้อมูลด้วยตนเอง ดำเนินการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน และดำเนินการสนทนา กลุ่มย่อยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 7 คน ซึ่งข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มจะ นำไปสู่การพัฒนาบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Macmillan, 1971) มีความคาด เคลื่อน 0.04)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร (Document Research) ประกอบด้วย สามขั้นตอนหลัก ได้แก่ ขั้นตอนที่หนึ่ง การวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) ซึ่งเป็นการตีความ และสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Berelson, 1952; Holsti, 1969)

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ที่ครอบคลุมด้านข้อมูล ด้านผู้วิจัย ด้านทฤษฎี และด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Denzin, 1970)

ขั้นตอนที่สาม การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค QDAT Knowledge; 6'C (Qualitative Data Analysis Technic Knowledge) ซึ่งนำข้อมูลดิบเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลด้วย เทคนิค 6'C เพื่อเปลี่ยนข้อมูลดิบให้เป็นสารสนเทศการวิจัยและบทสรุปที่มีระบบความคิดและกรอบ แนวคิดผลการวิจัยอย่างเป็นระบบ (นภัทร์ แก้วนาค, 2555)



ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยจำนวน 2 ข้อ โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการงานกับผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี พบว่า

ปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอในการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีนั้นมีหลายด้าน โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ ผู้ประกันตนยังไม่ทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ไม่เข้าใจเงื่อนไขการถูกตัดสิทธิ และไม่สามารถใช้เทคโนโลยีระบบประกันสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงปัญหาสภาพคล่องทางการเงินของผู้ประกันตนที่ทำให้เกิดความยุ่งยากในการชำระเงินสมทบ และการให้บริการทางการแพทย์ของหน่วยงานที่ผู้ประกันตนเลือกสิทธินั้นมีระยะเวลาในการตัดสิทธิน้อยเกินไป

ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีควรเพิ่มอัตรากำลังบุคลากร ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ให้ผู้ประกันตนเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ควรเพิ่มการตรวจสอบโรงพยาบาลตามสิทธิให้ครอบคลุมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการสร้างช่องทางการชำระเงินเพิ่มขึ้น เช่น การหักบัญชีธนาคาร การผ่อนชำระ และการเพิ่มพนักงานที่ให้บริการ เพื่อป้องกันการขาดส่งและเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของผู้ประกันตน

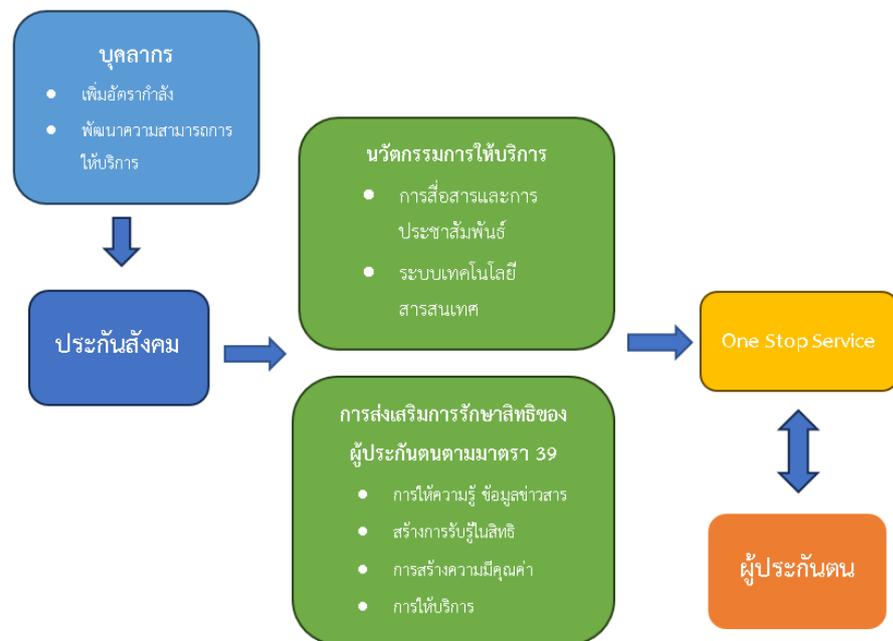
วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี พบว่า

นวัตกรรมการให้บริการนั้นควรเน้นที่การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการที่รวมถึงการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันของสำนักงานประกันสังคมให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 สามารถเข้าถึงช่องทางการตรวจสอบสิทธิของตนเองและชำระเงินสมทบผ่านแอปพลิเคชันได้

การส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนเริ่มจากการให้ความรู้และการสร้างการรับรู้ในสิทธิของผู้ประกันตน รวมถึงการสร้างควมมีคุณค่าของการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 โดยควรมีการอบรมเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างมีแบบแผน และมีการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีเรื่องบริการ โดยให้ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ และส่งเสริมการบริการครบวงจรในจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและมาตรฐานเดียวกัน



การพัฒนานวัตกรรม โดยนำผลการศึกษาที่ได้จากวัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 มาสังเคราะห์เป็น นวัตกรรมบริการ พบว่า การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการเป็น ปัจจัยสำคัญในการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ เช่น การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ นอกจากนี้ การพัฒนาแอปพลิเคชันของสำนักงานประกันสังคม ยังช่วยให้ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบสิทธิและชำระเงินสมทบได้อย่างสะดวกสบายยิ่งขึ้น การส่งเสริม การรักษาสีทิวของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 เริ่มจากการให้ความรู้และสร้างการรับรู้ในสิทธิของ ผู้ประกันตน รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขการถูกตัดสิทธิเพื่อให้ผู้ประกันตนป้องกันตนเองจาก การถูกตัดสิทธิ นอกจากนี้การบริการแบบครบวงจรในจุดเดียว (One Stop Service) จะเพิ่ม ประสิทธิภาพของการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกันตน ดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 รูปแบบนวัตกรรมบริการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสีทิวของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องนวัตกรรมบริการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสีทิวของผู้ประกันตนตาม มาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

จุดประสงค์ที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่เกิดจากบุคลากรไม่เพียงพอ และ ผู้ประกันตนไม่ทราบสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ทั้งนี้รวมถึงการให้บริการของหน่วยงานยังไม่ทันสมัย ผู้ประกันตนขาดสภาพคล่องทางการเงิน รวมถึงการให้บริการทางการแพทย์ของหน่วยงานที่ผู้ประกันตน



เลือกสถิติ โดยปัญหาเหล่านี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีระวิทย์ วงศ์เพชร และคณะ (2563) ที่พบว่าการมีบุคลากรเพียงพอจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของสุชาติ เปรมสุริยา และจุฬารัตน์ วัฒนนะ (2560) ที่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น เพื่อรองรับการสื่อสารและข้อมูลที่มากขึ้น เพื่อประโยชน์ของผู้ประกันตนต่อไป

จากจุดประสงค์ที่ 2 พบว่า นวัตกรรมการให้บริการมีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรและการสร้างสรรค์บริการ โดยการบูรณาการกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการตรวจสอบสิทธิและชำระเงินสมทบออนไลน์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรารภรณ์ ด่านศิริ และชัชวาล สิทธิวงษ์ (2566) ที่ชี้ให้เห็นว่า นวัตกรรมบริการช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า นอกจากนี้งานวิจัยของณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ และสันติธร ภูริภักดี (2566) ได้อธิบายถึงการรับรู้นวัตกรรมและการตื่นตัวในการสร้างสรรค์บริการใหม่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงขั้นตอนการพัฒนานวัตกรรมบริการต้องเริ่มจากการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถเพียงพอ มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการเข้าถึงระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุพจน์ บุญวิเศษ (2566) ที่พบว่าการนำนวัตกรรมการให้บริการมาใช้จะส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

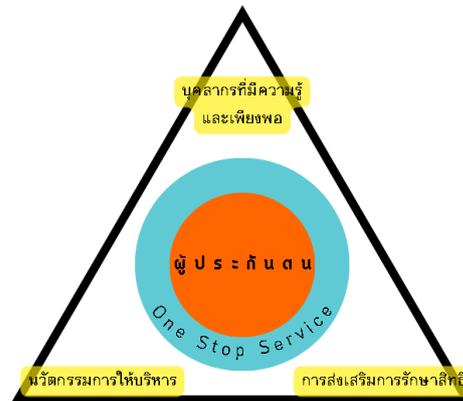
สุดท้ายแล้วการศึกษานี้มุ่งเน้นถึงการส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนเริ่มจากการให้ความรู้ความเข้าใจของข้อมูลต่าง ๆ สร้างการรับรู้ในสิทธิของผู้ประกันตน และการสร้างความมีคุณค่าของการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ให้มากขึ้น รวมไปถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีเรื่องการบริการ มีการให้ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ และควรส่งเสริมการบริการครบวงจรในจุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกันกับงานวิจัยของกรรวิวัฒน์ สกลฤทธิเดช (2563) ที่ได้มีการสร้างนวัตกรรมบริการเพื่อนำไปสู่การส่งเสริมธุรกิจให้มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องทำให้การแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นโดดเด่นด้านการให้บริการ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า สอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่เน้นตอบสนองของผู้ประกันตนที่ยังไม่เข้าใจในระบบ หรือการส่งเสริมสิทธิต่าง ๆ ที่ควรได้รับ และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Skälén & Gummerus (2023) และ Wu et al. (2023) ที่มีการนำนวัตกรรมมาใช้แล้วเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกับการนำไปใช้ อีกทั้งยังบูรณาการกับการใช้ร่วมกันของตลาดเพื่อรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังเช่นการให้บริการของประกันสังคมที่มีความสัมพันธ์กันกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ทั้งการให้บริการทางการแพทย์ เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ที่ได้ พบองค์ความรู้ใหม่ ได้แก่ นวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด



นนทบุรี ผ่านรูปแบบการให้บริการที่ยกระดับนวัตกรรมการให้บริการ การส่งเสริมการรักษาสิทธิ และบุคลากรที่มีความรู้และเพียงพอ ซึ่งจะเป็นตัวช่วยในการสร้างการรับรู้ระหว่างผู้ประกันตนและหน่วยงานประกันสังคม ให้เป็นองค์กรที่ทันสมัยผ่านรูปแบบ One Stop Service ซึ่งแสดงให้เห็นดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 รูปแบบนวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี

สรุป

จากการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าการส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนเริ่มจากการให้ความรู้ความเข้าใจในข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ประกันตน เพื่อสร้างการรับรู้ในสิทธิของผู้ประกันตน และการสร้างความมีคุณค่าของการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ให้มากขึ้น รวมไปถึงหน่วยงานประกันสังคมจำเป็นต้องส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีเรื่องการบริการ มีการให้ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ และควรส่งเสริมการบริการครบวงจรในจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในการบริหารจัดการระหว่างรัฐและประชาชน ดังเช่นการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานประกันสังคมที่มีความสัมพันธ์กันกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ของทางภาครัฐ เช่น หน่วยงานทางการแพทย์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องนวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคจะเป็นแนวทางที่เข้ามาแก้ไขปัญหาจากสภาพแวดล้อมที่ควบคุมไม่ได้ ให้หน่วยงานสามารถวางแผนล่วงหน้าเพื่อให้ประสบความสำเร็จจากการดำเนินการของหน่วยงานประกันสังคมต่อไป



1.2 รูปแบบนวัตกรรมการให้บริการเพื่อส่งเสริมการรักษาสิทธิของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่ได้นั้น นำไปใช้ในการสร้างแผนการดำเนินงานให้กับหน่วยงานได้ เพื่อที่จะเป็นตัวชี้วัดในการให้บริการกับผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และวัดผลโดยการลดจำนวนของผู้ประกันตนที่เสียสิทธิได้

1.3 นวัตกรรมที่นำมาใช้สามารถพัฒนาต่อยอดให้ครอบคลุมในกลุ่มอื่น ๆ ของประกันสังคมได้เพื่อลดขั้นตอนและเอื้อประโยชน์ต่อผู้ประกันตน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่ได้รับอาจจะยังไม่สมบูรณ์มากพอเนื่องจากหน่วยงานที่ศึกษาเป็นหน่วยงานใหญ่ อาจจะมีการพัฒนางานวิจัยโดยการเพิ่มวิธีการวิจัยเชิงปริมาณเข้าไปเพื่อให้ทราบถึงกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้

2.2 ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ดังนั้นควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับภารกิจอื่น หรือหน่วยงานอื่นเพื่อที่จะได้เห็นแนวทางที่เหมือนหรือต่างกัน ส่งผลให้เกิดองค์ประกอบที่เหมาะสมตามมาได้นำไปประยุกต์ใช้ได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวรรณกรรมอื่นที่เหมาะสมกับการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการนวัตกรรมระบบ นวัตกรรมการสื่อสาร หรือนวัตกรรมอื่น ๆ ที่เหมาะสมและสามารถนำมาใช้กับหน่วยงานได้อย่างดีที่สุด

2.3 เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในการนำไปใช้จริง จึงควรมีการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างเพิ่มขึ้น และหลากหลายกว่าเดิม เพื่อประโยชน์ของการนำข้อมูลไปใช้ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

เอกสารอ้างอิง

กรธวัฒน์ สกลฤทธิเดช. (2563). แนวความคิดการมุ่งเน้นตลาดกับการสร้างนวัตกรรมการให้บริการของธุรกิจการกีฬาประเภทพิตเนสเซ็นเตอร์ในประเทศไทย. *วารสารจันทร์เกษมสารมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม*, 26(1), 1-15. <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/crujournal/article/view/183870>

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554, 11 เมษายน). *การวัดคุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิงวิชาการ*. http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true&count=true

ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ และสันติธร ภูริภักดี. (2566). นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 8(2), 14-26. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jmbr/article/view/261758>



- ดารุณี พันธุ์แอ. (2559). ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533. *ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*, 18(1), 42-49. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/jpcru/article/view/183100>
- ธีระวิทย์ วงศ์เพชร, ฤเดช เกิดวิชัย และดวงสมร โสภณธาดา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การบริหารการพัฒนา สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 9(2), 605-614. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/244775>
- นภัทร์ แก้วนาค, จิตาภา เร่งมีศรีสุข, พระครูใบฎีกาอภิชาติ พรสุทธิชัยพงศ์, สุวรงค์ วงศ์สุรวัดน์ และพระครูปลัดประวิทย์ ทรัพย์อุไรรัตน์. (2567). นวัตกรรมวิธีวิทยาการวิเคราะห์และการสังเคราะห์ ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(2), 965-980. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1_s/article/view/270843/183477
- พระราชบัญญัติประกันสังคม. (2533, 3 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. 1-8.
- วารภรณ์ ด่านศิริ และชัชวาล สิทธิวงษ์. (2566). นวัตกรรมบริการและผลประโยชน์เชิงสัมพันธ์ของ แอปพลิเคชันจัดส่งอาหารที่ส่งผลต่อความภักดีโดยผ่านความพึงพอใจของลูกค้า. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 10(1), 84-107. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/mmr/article/view/264270>
- วรวุฒิ สุวรรณระดา และถาวร สกุกพาณิชย์. (2565, 13 กรกฎาคม). *สรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไข พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2560*. <https://waymagazine.org/theanalysis-of-social-security-act/>.
- สุชาติ เปรมสุริยา และจุฬารัตน์ วัฒนนะ. (2560). แนวทางการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ประกันสังคม มาตรา 40. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 32(1), 51-57. https://kukr.lib.ku.ac.th/kukr_es/index.php?/BKN_EDU/search_detail/result/371783
- สุพจน์ บุญวิเศษ. (2566). สภาพนวัตกรรมการบริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะในเทศบาลเมืองในพื้นที่จังหวัดชลบุรี. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(1), 167-178. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JLGISRRU/article/view/264656>
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2552, 9 สิงหาคม). *การจัดการนวัตกรรมในยุคเศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยความรู้*. <http://www.nia.or.th/innolinks>
- สำนักงานประกันสังคม. (2565). *พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และแก้ไขเพิ่มเติมพร้อมด้วยพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง*. ครีเอทีฟ มาร์เก็ตติ้ง
- Berelson, D. (1952). *Content Analysis in Communicative Research*. The Free Press.



- Chesbrough, H. (2010). Business model innovation: Opportunities and barriers. *Long Range Planning*, 43(2-3), 354-363. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2009.07.010>
- Denzin, N. K. (1970). *The research act*. Aldine.
- Drejer, I. (2004). Principles of public service management. *Public Management Review*, 6(3), 377-396.
- Holsti, O. R. (1969). *Content Analysis for the Social Science and Humanities*. Addison-Wesley.
- Janssen, M., & Estevez, E. (2013). Lean government and platform-based governance- Doing more with less. *Government Information Quarterly*, 30, S1-S8. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.11.003>
- Macmillan, T. T. (1971). The Delphi Technique.
- Marina, D. P. (2007). The Role of Knowledge Management in Innovation. *Journal of Knowledge Management*, 11(4), 20-29. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13673270710762684/full/html>
- OECD. (2009). *Indirect Expenditure on Services of General Interest: Principles and Guidelines for European Union Structural Funds*. OECD Publishing.
- Padmore, T., Schuetze, H. & Gibson, H. (1998). Modeling Systems of Innovation: An Enterprise Centered view. *Research Policy*, 26(6), 60-24. [https://doi.org/10.1016/S0048-7333\(97\)00039-5](https://doi.org/10.1016/S0048-7333(97)00039-5)
- Skålen, P., & Gummerus, J. (2023). Conceptualizing Services and Service Innovation: A Practice Theory Study of the Swedish Music Market. *Journal of Service Research*, 26(1), 83-102. <https://doi.org/10.1177/10946705211062693>
- Wu, C. M., Chen, T. J., & Wang, Y. C. (2023). Formation of hotel employees' service innovation performance: Mechanism of thriving at work and change-oriented organizational citizenship behavior. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 54, 178-187. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.12.015>
- Zott, C., & Amit, R. (2010). Business model design: An activity system perspective. *Long Range Planning*, 43(2-3), 216-226. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2009.07.004>