

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีอัตราการแข่งขันทางการตลาดสูงขึ้น และการขยายตัวของโรงงานเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามลำดับ ส่งผลให้สถานประกอบการต่าง ๆ มีแนวโน้มความต้องการแรงงานเพิ่มมากขึ้น โดยแรงงานที่ได้เข้าไปร่วมงานหรือปฏิบัติงาน กับสถานประกอบการหรือโรงงานต่าง ๆ หรือเรียกอีกนัยหนึ่งว่านายจ้าง ถ้ามีการจ้างแรงงานมากกว่า 20 คนขึ้นไป ก็ย่อมจะต้องทำการสมัครใน กองทุนประกันสังคม เพื่อเป็นหลักประกันชีวิตในการทำงานตามพระราชบัญญัติประกัน สังคม พ.ศ. 2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา และในภายหลังได้ขยายออกไปเป็นสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป เมื่อวันที่ 2 เดือนกันยายน 2536 และขยายไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2545 เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชน โดยการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข ร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการออมและเสียสละเพื่อส่วนรวมมีหลักการสำคัญ ที่มุ่งให้ประชาชนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือตนเอง และครอบครัวในยามที่ไม่มีรายได้ รายได้ลดลงหรือมีรายจ่ายเพิ่มขึ้น โดยไม่เป็นภาระให้ผู้อื่น และสังคมการประกันสังคมจึงเป็นมาตรการหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิต และในแต่ละปีก็มีจำนวนผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้นตามลำดับด้วยเช่นกัน จากการขยายตัวดังกล่าวทำให้รัฐบาลต้องทำการเพิ่มหน่วยรับบริการงาน ด้านการประกันสังคมในเขตพื้นที่ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น และการเพิ่มขึ้นของหน่วยรับบริการ หรือ สาขาที่เพิ่มขึ้นมานั้น ทำให้ผู้ประกันตนที่อยู่ในกองทุนประกันสังคมต้องการที่จะได้รับบริการจาก สำนักงานประกันสังคมในทุก ๆ ด้านเพิ่มมากขึ้น แต่ในปัจจุบันการบริหารงานและให้บริการของสำนักงานประกันสังคม มักได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์กันอยู่เนื่อง ๆ ว่ามีขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการขาดประสิทธิภาพ ไม่ได้รับคำแนะนำ หรือ ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเท่าที่ควร จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้สำนักงานประกันสังคม มีนโยบายปรับปรุงระบบการทำงานในด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โดยปรับกระบวนการปฏิบัติงาน และ

นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ให้ครอบคลุมการบริการในทุกๆด้านพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ประกันตนอย่างทั่วถึง เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน

สำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องให้กับบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารงานบรรลุตามเจตนาของกฎหมาย

สำหรับอัตราการจ้างแรงงานของภาคอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มีแนวโน้ม แนวโน้มสูงขึ้นทำให้ภาคเอกชน บริษัท สถานประกอบการต่างๆและประชาชนทั่ว ๆ ไป ต้องติดต่อและใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ แต่การปฏิบัติงานด้านการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประกันตนที่มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างสูงสุด บางครั้งจะได้ยินคำตำหนิ ว่าเจ้าหน้าที่หย่อนประสิทธิภาพ การให้บริการที่ล่าช้า ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่อำนวยความสะดวก ไม่เอาใจใส่ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา จึงสมควรที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับใด อะไรเป็นสาเหตุ หรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ อันทำให้การบริการไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่พึงพอใจ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูล และ แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การบริการผู้ประกันตนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ให้ข้อมูลข่าวสารแก่สังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และสถานะของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ ให้แก่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ

ความสำคัญของการวิจัย

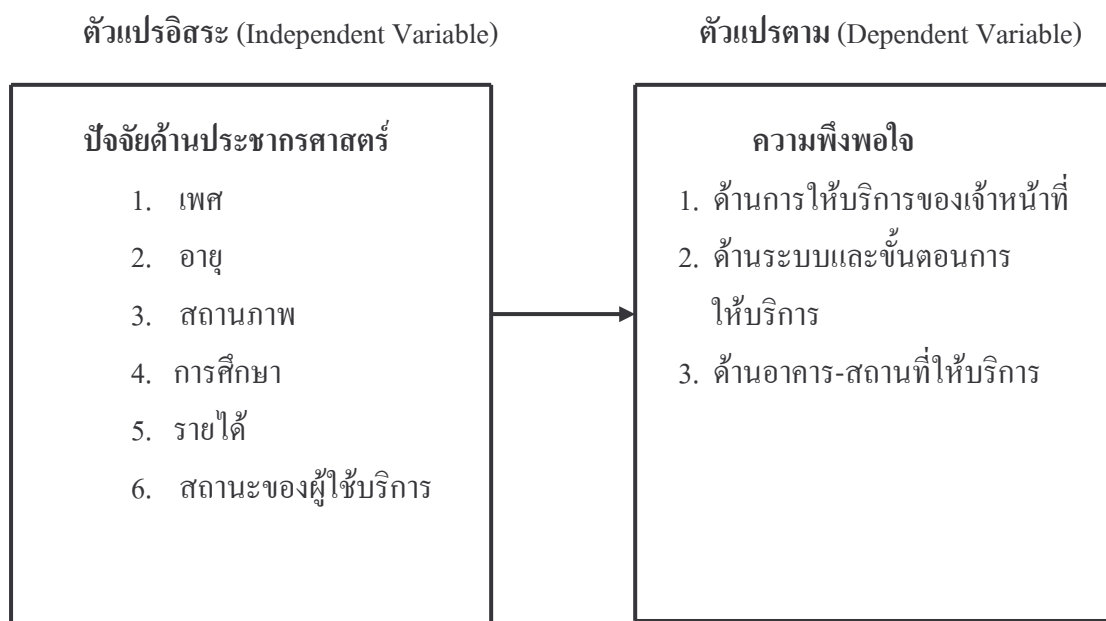
1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยและปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจ และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษานี้เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ซึ่งนำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษารายได้ และสถานของผู้ใช้บริการ (ผู้ประกันตนเอง (มาตรา39) ผู้ประกันตนที่เป็นพนักงานของสถานประกอบประกอบการ(มาตรา33) และญาติหรือบุคคลที่ได้รับมอบฉันทะให้กระทำการแทนจากผู้ประกันตน)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่
4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่
6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่
7. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานะแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานะแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มารับบริการ โดยศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และสถานะของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้บริการทั้งเพศชายและหญิง จำนวน 400 คน ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกัน สังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งทำการสำรวจภายในวันที่ 3 – 7 เดือนธันวาคม พ.ศ.2550

นิยามศัพท์

ประกันสังคม หมายถึง การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกมีรายได้ และจ่ายเงินสมทบที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงอาจเกิดขึ้น จากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล และมีรายได้อย่างต่อเนื่อง

สำนักงานประกันสังคม หมายถึง หน่วยงานราชการมีฐานะเท่าเทียมกรม อยู่ภายใต้กระทรวงแรงงาน

สำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการแก่สถานประกอบการและผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้างที่เริ่มเข้างานอายุ 15 ปีบริบูรณ์ และ 60 ปีบริบูรณ์ (ยกเว้นผู้ประกันตนโดยสมัครใจ) และอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ซึ่งทั้งนายจ้างและลูกจ้างจะต้องขึ้นทะเบียนประกันสังคม

สำหรับผู้ประกันตนนั้นมี 3 ประเภท ได้แก่

1. ผู้ประกันตนที่อยู่ในข่ายบังคับของกฎหมายที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง ตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป
 2. ผู้ประกันตนโดยสมัครใจ หมายถึง ผู้ที่พ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง และได้สมัครเป็นผู้ประกันตนต่อไป
 3. ผู้ประกันตนซึ่งไม่ใช่ลูกจ้าง คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ ที่สมัครเป็นผู้ประกันตน
- สถานนะของผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ประกันตนที่เป็นพนักงานของสถานประกอบการ (มาตรา 33) และผู้ประกันตนเอง (มาตรา 39) และญาติหรือบุคคลที่ได้รับมอบฉันทะให้กระทำการแทนจากผู้ประกันตน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมที่มีหน้าที่ให้บริการประกันสังคมแก่ผู้ใช้บริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง

ความเอาใจใส่ หมายถึง ผู้ให้บริการให้การบริการด้วยความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเราได้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกทั้งในด้านบวกและลบ เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ ความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ เป็นต้น ด้านขั้นตอนการให้บริการประกันสังคม ได้แก่ การยื่นคำร้องขอรับประโยชน์ทดแทน การตรวจสอบเอกสาร การพิจารณาอนุมัติ การแจ้งผล ตลอดจนผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในส่วนของงานด้านบริการต่างๆ

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ระหว่างคนที่อยู่ร่วมกันและมีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน

ความซื่อสัตย์ หมายถึง การประพฤติอย่างเหมาะสม อย่างตรงไปตรงมาหรือการปฏิบัติตรงต่อความเป็นจริง ทั้งกาย วาจา และใจ ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

ความเสมอภาค หมายถึง การเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ด้วยเพราะเหตุแห่งความแตกต่างของแต่ละบุคคล

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ ในด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการต่อบุคลิกภาพ กิริยาวาจา ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น การมีมนุษยสัมพันธ์ การแสดงอารมณ์ขณะให้บริการ ความเป็นกันเอง ความรู้ความสามารถ ตลอดจนจำนวนความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กิริยามารยาท หมายถึง กิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี

ความพึงพอใจในด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ว่าง่ายไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน มีการวางระบบไว้อย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามลำดับและต่อเนื่อง ไม่ทำให้การบริการหยุดชะงัก

อาคาร-สถานที่ หมายถึง อาคาร หรือ สถานที่ที่ให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

ความพึงพอใจในด้านอาคาร-สถานที่ให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการจัดสถานที่ให้เหมาะสม และมีความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการ มีการจัดตกแต่งภายในสำนักงานสวยงาม สะอาด มีระเบียบ มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการไว้อย่างเหมาะสม

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, เอกสาร, คำแนะนำต่าง ๆ โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ