

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี เขตพื้นที่ 2 เขตพื้นที่ 3 เขตพื้นที่ 4 เขตพื้นที่ 8 และเขตพื้นที่ 9” ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 63 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่

2.1 ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน

2.2 ด้านการบริการ

2.3 ด้านบุคลากร

2.4 ด้านงบประมาณ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุราชการ สถานภาพสมรส  
วุฒิการศึกษาสูงสุด และอัตราเงินเดือน

ตารางที่ 4.1

ปัจจัยส่วนบุคคลและส่วนการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n = 63)
<u>เพศ</u>		
ชาย	2	3.2
หญิง	61	96.8
<u>อายุ</u>		
20-25 ปี	6	9.5
26-30 ปี	26	41.3
31-35 ปี	21	33.3
36-40 ปี	7	11.1
41 ปีขึ้นไป	3	4.8
<u>อายุราชการ</u>		
1-5 ปี	33	52.4
6-10 ปี	23	36.5
11-15 ปี	6	9.5
16-20 ปี	1	1.6
<u>สถานภาพสมรส</u>		
โสด	42	66.7
สมรส	21	33.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n = 63)
<u>วุฒิการศึกษาสูงสุด</u>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	6.3
ปริญญาตรี	58	92.1
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.6
<u>อัตราเงินเดือน</u>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1	1.6
5,000-10,000 บาท	38	60.3
10,001-15,000 บาท	23	36.5
15,001-20,000 บาท	0	0.0
20,000 บาทขึ้นไป	1	1.6
<u>สำนักงานประกันสังคมที่ท่านปฏิบัติงาน</u>		
เขตพื้นที่ 2	10	15.9
เขตพื้นที่ 3	3	4.8
เขตพื้นที่ 4	20	31.7
เขตพื้นที่ 8	20	31.7
เขตพื้นที่ 9	10	15.9
<u>ระยะเวลาการเปิดดำเนินการของสำนักงานประกันสังคมที่ท่านปฏิบัติงาน</u>		
1-5 ปี	23	36.5
6-10 ปี	10	15.9
11-15 ปี	20	31.7
16-20 ปี	10	15.9
รวม	63	100.0

เพศ กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาคั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 96.8 และเพศชายร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนมีอายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 41.3 รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีร้อยละ 33.3 กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 36-40 ปี มีร้อยละ 11.1 กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 20-25 ปี และกลุ่มตัวอย่างอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

อายุราชการ สำหรับศึกษาคั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการระหว่าง 6-10 ปี มีร้อยละ 36.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการระหว่าง 11-15 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการระหว่าง 16-20 ปี มีร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 66.7 มากกว่าผู้ที่สมรสแล้วซึ่งมีร้อยละ 33.3

วุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 92.1 รองลงมาวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.3 และมีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.6

อัตราเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 60.3 รองลงมาได้แก่กลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 36.5 และกลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีเท่ากันคือร้อยละ 1.6

สำนักงานประกันสังคมที่ปฏิบัติงาน สำหรับการศึกษาคั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 มีร้อยละ 31.7 รองลงไปได้แก่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 8 มีร้อยละ 30.2 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 มีร้อยละ 17.5 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 มีร้อยละ 15.9 และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 มีร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ระยะเวลาการเปิดดำเนินการของสำนักงานประกันสังคม จากการศึกษาพบว่า สำนักงานประกันสังคมที่เปิดมาแล้วระยะเวลา 1-5 ปี มีร้อยละ 36.5 รองลงไปได้แก่สำนักงานประกันสังคมที่เปิดมาแล้ว 11-15 ปี มีร้อยละ 31.7 และสำนักงานประกันสังคมที่เปิดมาแล้ว 6-10 ปี และ 16-20 ปี มีร้อยละ 15.9 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้รวบรวมจากเจ้าหน้าที่เวรจัดหนี้ สำนักประกันสังคมในเขตพื้นที่ 2 เขตพื้นที่ 3 เขตพื้นที่ 4 เขตพื้นที่ 8 และเขตพื้นที่ 9 ประกอบด้วย ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและการบริหาร ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการบริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านบุคลากร ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงบประมาณ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง และเห็นด้วยน้อย เมื่อได้ข้อมูลมาทำการศึกษาค่าเฉลี่ย แล้วผู้ศึกษานำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลผลแบ่งเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย น้อย ปานกลาง และมาก โดยการแปลผลที่ระบุว่า “น้อย” หมายถึง การแสดงลักษณะสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาก ส่วนการแปลผลที่ระบุว่า “ปานกลาง” หมายถึงแสดงสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระดับปานกลาง และการแปลผลที่ระบุว่า “มาก” หมายถึงแสดงสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นน้อย รายละเอียดผลการศึกษาปรากฏดังตารางถัดไป

ตารางที่ 4.2  
ลักษณะปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้าง  
และการบริหารงาน

ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย			
<u>ด้านโครงสร้างและ</u> <u>การบริหารงาน</u>						
1. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งแยกงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	15 (23.8)	42 (66.7)	6 (9.5)	2.14	0.56	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมไว้ทุกขั้นตอนอย่างเหมาะสม	13 (20.6)	39 (61.9)	11 (17.5)	2.03	0.62	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านมีการออกหนังสือแจ้งนายจ้างที่ค้างชำระเงินสมทบทุกรายล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม	21 (33.3)	38 (60.3)	4 (6.3)	2.27	0.57	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมอย่างสม่ำเสมอ	28 (44.4)	29 (46.0)	6 (9.5)	2.35	0.65	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย			
5. การมีคู่มือการปฏิบัติงาน ช่วยให้ท่านทำงานได้ สะดวกและรวดเร็ว	17 (27.0)	33 (52.4)	13 (20.6)	2.06	0.69	ปาน กลาง
6. หน่วยงานราชการอื่น ๆ ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เกี่ยวกับข้อมูลเพื่อนำมา ประกอบการติดตามหนี้	12 (19.0)	36 (57.1)	15 (23.8)	1.95	0.66	ปาน กลาง
7. สถานประกอบการที่ค้าง ชำระให้ความร่วมมือแก่ เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม	0 (0.0)	24 (38.1)	39 (61.9)	1.38	0.49	น้อย
8. ผู้บังคับบัญชาให้การ สนับสนุนและคอย ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ในการเร่งรัดหนี้กองทุน ประกันสังคม	15 (23.8)	41 (65.1)	7 (11.1)	2.13	0.58	ปาน กลาง
9. กฎระเบียบต่าง ๆ ของ สำนักงานประกันสังคม สามารถเอื้ออำนวยในการ ปฏิบัติงาน	4 (6.3)	37 (58.7)	22 (34.9)	1.71	0.58	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย			
10. ท่านได้รับอิสระในการ แสดงความคิดเห็นหรือ แนวทางในการปฏิบัติ งานด้านการเร่งรัดหนี้ กองทุนประกันสังคม อย่างเต็มที่	9 (14.3)	41 (65.1)	13 (20.6)	1.94	0.59	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย				2.00	0.39	

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 โดยมีการระบุปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและการบริหารที่ระบุว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคมากคือเรื่อง “สถานประกอบการที่ค้างชำระให้ความร่วมมือแก่เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.38

สำหรับปัญหาหรืออุปสรรคที่ระบุอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุดในเรื่องของ “ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและคอยช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 รองลงมาคือ “หน่วยงานของท่านมีการแบ่งแยกงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม” และ “หน่วยงานของท่านมีการออกหนังสือแจ้งนายจ้างที่ค้างชำระเงินสมทบทุกรายล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม” หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 และ 2.27 ตามลำดับ

ส่วนที่ระบุว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคน้อย คือเรื่อง “หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมอย่างสม่ำเสมอ” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35

## ตารางที่ 4.3

## ลักษณะปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการบริการ

ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย			
<u>ด้านการบริการ</u>						
11. หน่วยงานของท่านมี เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุน ประกันสังคมที่พร้อมจะให้ บริการตอบคำถามของ นายจ้างที่ค้างชำระตลอด เวลา	22 (34.9)	36 (57.1)	5 (7.9)	2.27	0.60	ปาน กลาง
12. เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุน ประกันสังคมเต็มใจ ให้บริการ นายจ้างของสถานประกอบ การทุกระดับอย่างเท่าเทียม กัน	32 (50.8)	29 (46.0)	2 (3.2)	2.48	0.56	มาก
13. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เร่งรัดหนี้กองทุนประกัน สังคมมีขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	18 (28.6)	37 (58.7)	8 (12.7)	2.16	0.63	ปาน กลาง
14. เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุน ประกันสังคมให้บริการ นายจ้างได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	18 (28.6)	42 (66.7)	3 (4.8)	2.24	0.53	ปาน กลาง

ค่าเฉลี่ย	2.29	0.47	
-----------	------	------	--

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 โดยมีการระบุปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ระบุว่าเป็นปัญหาหรือมีอุปสรรคน้อย ได้แก่ เรื่อง “เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมเต็มใจให้บริการนายจ้างของสถานประกอบการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน” คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ระบุว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคระดับปานกลางมากที่สุดคือเรื่อง “การให้บริการของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมมีขั้นตอนที่เป็นระบบชัดเจนและเข้าใจง่าย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 รองลงไปได้แก่เรื่อง “เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมให้บริการนายจ้างได้อย่างสะดวกรวดเร็ว” และเรื่อง “หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมที่พร้อมจะให้บริการตอบคำถามของนายจ้างที่ค้างชำระตลอดเวลา” คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 และ 2.27 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.4

##### ลักษณะปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย			
<u>ด้านบุคลากร</u>						
15. หน่วยงานของท่านมี เจ้าหน้าที่ติดตามเร่งรัดหนี้ เพียงพอต่อปริมาณงานของ หนี้ที่ค้างชำระ	10 (15.9)	25 (39.7)	28 (44.4)	1.71	0.73	ปาน กลาง
16. เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุน ประกันสังคมมีความรู้ความ สามารถในการปฏิบัติงาน	5 (7.9)	46 (73.0)	12 (19.0)	1.89	0.51	ปาน กลาง

เป็นอย่างดี						
-------------	--	--	--	--	--	--

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย			
17. หน่วยงานของท่านมีการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเปิด โอกาสให้แสดงความคิดเห็น ถึงปัญหาในการเร่งรัดหนี้ กองทุนประกันสังคม	0 (0.0)	36 (57.1)	27 (42.9)	1.57	0.50	น้อย
18. หน่วยงานของท่านมี เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุน ประกันสังคมที่ขาดความ กระตือรือร้น และไม่คอย สนใจที่จะปฏิบัติงาน ติดตามหนี้ให้ได้ตาม เป้าหมายที่สำนักงาน ประกันสังคมกำหนด	23 (36.5)	37 (58.7)	3 (4.8)	2.32	0.56	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย				1.87	0.36	

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้าน บุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 โดยมีการระบุปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านบุคลากรที่ระบุว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคมาก คือเรื่อง “หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57 สำหรับปัญหาหรืออุปสรรคที่ระบุอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุดในเรื่องของ “หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ติดตามเร่งรัดหนี้เพียงพอต่อปริมาณงานของหนี้ที่

ค้างชำระ”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71 รองลงมาได้แก่เรื่อง “เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี” และ “หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมที่ขาดความกระตือรือร้นและไม่ค่อยสนใจที่จะปฏิบัติงานติดตามหนี้ให้ได้ตามเป้าหมายที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด” มีค่าเฉลี่ย หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.89 และ 2.32 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.5

##### ลักษณะปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงบประมาณ

ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย			
<u>ด้านงบประมาณ</u>						
19. อุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม	5 (7.9)	35 (55.6)	23 (36.5)	1.71	0.61	ปาน กลาง
20. มีงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมอย่างเพียงพอ	1 (1.6)	32 (50.8)	30 (47.6)	1.54	0.53	น้อย
21. มีงบประมาณในการจัดอบรมเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมเพื่อ	0 (0.0)	30 (47.6)	33 (52.4)	1.48	0.50	น้อย

เป็นการพัฒนาความรู้ อย่างเพียงพอ						
ค่าเฉลี่ย				1.58	0.48	

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษา พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงบประมาณในระดับมากหรือสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับมากหรือสูงในลำดับแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับ “มีงบประมาณในการจัดอบรมเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้อย่างเพียงพอ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.48 และเรื่องเกี่ยวกับ “มีงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมอย่างเพียงพอ” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.54

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่ระบุว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคระดับปานกลาง ได้แก่เรื่อง “อุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71

#### ตารางที่ 4.6

##### สรุปภาพรวมของลักษณะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม

ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
<u>ลักษณะปัญหาและอุปสรรคภาพรวม</u>			
ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน	1.94	0.32	ปานกลาง
ด้านการบริการ	2.00	0.39	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	2.29	0.47	ปานกลาง
ด้านงบประมาณ	1.87	0.36	ปานกลาง
	1.58	0.48	น้อย

จากตารางที่ 4.6 สรุปภาพรวมของลักษณะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม อยู่ระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อปัญหา  
และอุปสรรคเกี่ยวกับการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม

จากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม ผลปรากฏว่า จากแบบสอบถามทั้งหมด 63 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ทั้งสิ้น 33 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38

ในทัศนะของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมทั้ง 4 ด้าน มีดังต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ได้แก่ เป็นหน่วยงานราชการ ซึ่งระบบขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน มีการบริหารงานหลายชั้น กฎระเบียบข้อบังคับและแนวปฏิบัติยังยึดติดกับภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการ ทำให้งานไม่ก้าวไปข้างหน้า เกิดความล่าช้าภายในองค์กร การทำงานไม่เป็นระบบ ไม่มีการบริหารงานที่ชัดเจนแน่นอน การจัดและแบ่งหน้าที่ของบุคลากรที่ทำ ไม่เด่นชัดกับงานที่ทำอยู่ เปลี่ยนระบบการทำงานบ่อย ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานไม่ต่อเนื่อง การแบ่งงานไม่ตรงตามวุฒิ ผู้บังคับบัญชากดดัน หัวหน้าฝ่ายบางฝ่ายไม่รู้จักรงาน การแบ่งเขตพื้นที่ความรับผิดชอบต่อสถานประกอบการปัจจุบัน แบ่งตามที่กระทรวงกำหนด ทำให้แต่ละเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวนสถานประกอบการแตกต่างกันมาก

2) ปัญหาด้านการบริการ ได้แก่ มีจิตสำนึกในการให้บริการน้อย เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการดี บางคนบริการด้วยอารมณ์ สถานที่คับแคบไม่สะดวกในการให้บริการ บางครั้งอาจล่าช้าเนื่องจากระบบขัดข้อง การบริการขาดความต่อเนื่อง อาจทำให้นายจ้างไม่อยู่รอชำระเงินเป็นผลให้เกิดหนี้ค้างชำระขึ้นมาได้

3) ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่มาก เจ้าหน้าที่บางคนไม่เข้าใจระบบการทำงาน ไม่รู้หลักการปฏิบัติงานและขั้นตอนการทำงาน ไม่มีการอบรมพนักงานใหม่ให้รู้จักรงานที่ทำ บางคนขาดความกระตือรือร้นในการหาข้อมูลและความรู้ ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติของพระราชบัญญัติประกันสังคม แนวปฏิบัติงานของแต่ละ

ละคนไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวก เกิดปัญหาในการประสานงานระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงาน ไม่ได้ยึดถือนโยบายขององค์กรเป็นหลัก แต่จะยึดถือบุคคลเป็นหลัก

4) ปัญหาด้านงบประมาณ ได้แก่ งบประมาณน้อย วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์สำนักงาน ใช้ได้ไม่ดีเท่าที่ควร ไม่ทันสมัย ซ้ำรูดบ่อย ไม่พร้อมที่จะใช้งาน และไม่เพียงพอกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร โทรสาร รถยนต์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรศัพท์ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการติดตามเร่งรัดหนี้ การเบิกค่าตอบแทนในการออกตรวจสถานประกอบการไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เคยได้รับค่าตอบแทน

ส่วนแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ควรดำเนินการในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1) ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ควรปรับปรุงระบบงาน กล่าวคือ ไม่ให้มีการซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า ควรให้ความสำคัญในงานเร่งรัดหนี้มากกว่านี้ โดยแบ่งงานและหน้าที่อย่างชัดเจนแน่นอนและเหมาะสม แยกงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเร่งรัดหนี้ ออกไป วางแผนการปฏิบัติงานให้ดีกว่านี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติจริง พร้อมกับมีคู่มือในการทำงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้งานเร่งรัดหนี้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ด้านการบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อนายจ้าง หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ควรมีความรู้ที่จะสามารถตอบข้อสงสัยของนายจ้างให้เข้าใจได้ อาจจัดสรรเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการ ณ จุดใดจุดหนึ่ง เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้น หรือเมื่อใดที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือวิธีการให้บริการ ควรติดป้ายประกาศหรือประกาศทางเครื่องขยายเสียงเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ได้ทราบ นอกจากนี้ควรจัดให้มีการอบรมในด้านการบริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

3) ด้านบุคลากร ควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณหนี้ที่ค้างชำระ มีการจัดอบรมความรู้ในการติดตามหนี้ให้กับเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะความรู้ทางด้านกฎหมาย และมีนิติกรประจำสำนักงาน ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมมากกว่านี้ ฝึกอบรมด้านทัศนคติที่ดีและถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ ให้มีความรักในหน้าที่

4) ด้านงบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณในการซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอและทันสมัยมากกว่านี้ เพื่อสนับสนุนงานเร่งรัดหนี้ให้มีประสิทธิภาพ ควรมีงบประมาณในการจัดอบรมสัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่หลาย ๆ ด้าน เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถในการ

การปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ รวมไปถึงการพัฒนาความก้าวหน้าและประสิทธิภาพของหน่วยงานด้วย นอกจากนี้ควรมีสวัสดิการในการเร่งรัดหนี้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ งบประมาณที่ได้รับ ถ้ามีการบริหารจัดการที่ดี เหมาะสม ใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด ตัวเลขไม่ใช่ปัญหา

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐาน

##### ส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุราชการ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน กับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ พบว่า

#### ตารางที่ 4.7

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ด้านโครงสร้างและ  
การบริหารงาน

ด้านโครงสร้างและ การบริหารงาน	อายุ					รวม
	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป	
ระดับความคิดเห็น						
มาก	33.3 (2)	15.4 (4)	9.5 (2)	28.6 (2)	66.7 (2)	19.0 (12)
ปานกลาง	66.7 (4)	61.5 (16)	66.7 (14)	71.4 (5)	33.3 (1)	63.5 (40)
น้อย	0.0 (0)	23.1 (6)	23.8 (5)	0.0 (0)	0.0 (0)	17.5 (11)
รวม	100.0 (6)	100.0 (26)	100.0 (21)	100.0 (7)	100.0 (3)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ด้านโครงสร้างและการบริหาร” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อยพบว่า ช่วงอายุ 31-35 ปี ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8 และ ช่วงอายุ 26-30 ปี มีปัญหารองลงมา คิดเป็นร้อยละ 23.1

ตารางที่ 4.8

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	อายุ					รวม
	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป	
ระดับความคิดเห็น						
มาก	50.0 (3)	42.3 (11)	33.3 (7)	57.1 (4)	66.7 (2)	42.9 (27)
ปานกลาง	50.0 (3)	50.0 (13)	57.1 (12)	42.9 (3)	33.3 (1)	50.8 (32)
น้อย	0.0 (0)	7.7 (2)	9.5 (2)	0.0 (0)	0.0 (0)	6.3 (4)
รวม	100.0 (6)	100.0 (26)	100.0 (21)	100.0 (7)	100.0 (3)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ด้านการบริการ” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อยพบว่า ช่วงอายุ 31-35 ปี ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.5 และ ช่วงอายุ 26-30 ปี มีปัญหารองลงมา คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตารางที่ 4.9  
ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ด้านบุคลิกภาพ

ด้านบุคลิกภาพ	อายุ					รวม
	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป	
ระดับความคิดเห็น						
มาก	16.7 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.6 (1)
ปานกลาง	66.7 (4)	46.2 (12)	66.7 (14)	57.1 (4)	0.0 (0)	54.0 (34)
น้อย	16.7 (1)	53.8 (14)	33.3 (7)	42.9 (3)	100.0 (3)	44.4 (28)
รวม	100.0 (6)	100.0 (26)	100.0 (21)	100.0 (7)	100.0 (3)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ด้านบุคลิกภาพ” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 และ รองลงมาเป็นช่วงอายุ 26-30 ปี ช่วงอายุ 36-40 ปี ช่วงอายุ 31-35 ปี ช่วงอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.8 ร้อยละ 42.9 ร้อยละ 33.3 ร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10  
ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณ	อายุ					รวม
	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป	
ระดับความคิดเห็น						
มาก	0.0 (0)	0.0 (0)	4.8 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.6 (1)
ปานกลาง	50.0 (3)	38.5 (10)	47.6 (10)	28.6 (2)	66.7 (2)	42.9 (27)
น้อย	50.0 (3)	61.5 (16)	47.6 (10)	71.4 (5)	33.3 (1)	55.6 (35)
รวม	100.0 (6)	100.0 (26)	100.0 (21)	100.0 (7)	100.0 (3)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ด้านงบประมาณ” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงอายุ 36-40 ปี ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.4 และ รองลงมาเป็นช่วงอายุ 26-30 ปี ช่วงอายุ 36-40 ปี ช่วงอายุ 20-25 ปี ช่วงอายุ 31-35 ปี ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 61.5 ร้อยละ 50.0 ร้อยละ 47.6 ร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11  
ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ กับ ด้านโครงสร้าง  
และการบริหารงาน

ด้านโครงสร้างและ การบริหารงาน	อายุราชการ				รวม
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	
ระดับความคิดเห็น มาก	18.2 (6)	13.0 (3)	33.3 (2)	100.0 (1)	19.0 (12)
ปานกลาง	66.7 (22)	60.9 (14)	66.7 (4)	0.0 (0)	63.5 (40)
น้อย	15.2 (5)	26.1 (6)	0.0 (0)	0.0 (0)	17.5 (11)
รวม	100.0 (33)	100.0 (23)	100.0 (6)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ กับ ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงอายุราชการ 6-10 ปี ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.1 และช่วงอายุราชการ 1-5 ปี มีปัญหารองลงมา คิดเป็นร้อยละ 15.2

ตารางที่ 4.12  
ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ กับ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	อายุราชการ				รวม
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	
ระดับความคิดเห็น มาก	48.5 (16)	30.4 (7)	50.0 (3)	100.0 (1)	42.9 (27)
ปานกลาง	48.5 (16)	56.5 (13)	50.0 (3)	0.0 (0)	50.8 (32)
น้อย	3.0 (1)	13.0 (3)	0.0 (0)	0.0 (0)	6.3 (4)
รวม	100.0 (33)	100.0 (23)	100.0 (6)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ กับ ด้านการบริการ” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงอายุราชการ 6-10 ปี ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.0 และ ช่วงอายุราชการ 1-5 ปี มีปัญหารองลงมา คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 4.13  
ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ กับ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	อายุราชการ				รวม
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	
ระดับความคิดเห็น มาก	3.0 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.6 (1)
ปานกลาง	54.5 (18)	60.9 (14)	33.3 (2)	0.0 (0)	54.0 (34)
น้อย	42.4 (14)	39.1 (9)	66.7 (4)	100.0 (1)	44.4 (28)
รวม	100.0 (33)	100.0 (23)	100.0 (6)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ กับ ด้านบุคลากร” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงอายุราชการ 16-20 ปี ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาเป็นช่วงอายุราชการ 11-15 ปี ช่วงอายุราชการ 1-5 ปี ช่วงอายุราชการ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.7 คิดเป็นร้อยละ 42.4 คิดเป็นร้อยละ 39.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14  
ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ กับ ด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณ	อายุราชการ				รวม
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	
ระดับความคิดเห็น มาก	3.0 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.6 (1)
ปานกลาง	45.5 (15)	39.1 (9)	33.3 (2)	100.0 (1)	42.9 (27)
น้อย	51.5 (17)	60.9 (14)	66.7 (4)	0.0 (0)	55.6 (35)
รวม	100.0 (33)	100.0 (23)	100.0 (6)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ กับ ด้านงบประมาณ” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงอายุราชการ 11-15 ปี ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาเป็นช่วงอายุราชการ 6-10 ปี ช่วงอายุราชการ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.9 คิดเป็นร้อยละ 51.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15  
ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ด้าน  
โครงสร้างและการบริหารงาน

ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน	สถานภาพสมรส		รวม
	โสด	สมรส	
ระดับความคิดเห็น			
มาก	21.4 (9)	14.3 (3)	19.0 (12)
ปานกลาง	59.5 (25)	71.4 (15)	63.5 (40)
น้อย	19.0 (8)	14.3 (3)	17.5 (11)
รวม	100.0 (42)	100.0 (21)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า สถานภาพโสด ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.0 ส่วนสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 4.16  
ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	สถานภาพสมรส		รวม
	โสด	สมรส	
ระดับความคิดเห็น			
มาก	40.5 (17)	47.6 (10)	42.9 (27)
ปานกลาง	54.8 (23)	42.9 (9)	50.8 (32)
น้อย	4.8 (2)	9.5 (2)	6.3 (4)
รวม	100.0 (42)	100.0 (21)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ด้านการบริการ” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า สถานภาพสมรส ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.5 ส่วนสถานภาพสมรส คิดเป็น ร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4.17  
ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ด้านบุคลิกกร

ด้านบุคลิกกร	สถานภาพสมรส		รวม
	โสด	สมรส	
ระดับความคิดเห็น			
มาก	2.4 (1)	0.0 (0)	1.6 (1)
ปานกลาง	57.1 (24)	47.6 (10)	54.0 (34)
น้อย	40.5 (17)	52.4 (11)	44.4 (28)
รวม	100.0 (42)	100.0 (21)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ด้านบุคลิกกร” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า สถานภาพสมรส ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.4 ส่วนสถานภาพโสด คิดเป็น ร้อยละ 40.5

ตารางที่ 4.18

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณ	สถานภาพสมรส		รวม
	โสด	สมรส	
ระดับความคิดเห็น			
มาก	2.4 (1)	0.0 (0)	1.6 (1)
ปานกลาง	45.2 (19)	38.1 (8)	42.9 (27)
น้อย	52.4 (22)	61.9 (13)	55.6 (35)
รวม	100.0 (42)	100.0 (21)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ด้านงบประมาณ” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า สถานภาพสมรส ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.9 ส่วนสถานภาพโสด คิดเป็น ร้อยละ 52.4

ตารางที่ 4.19  
ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา กับ ด้านโครงสร้าง  
และการบริหารงาน

ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน	วุฒิการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
ระดับความคิดเห็น				
มาก	25.0 (1)	19.0 (11)	0.0 (0)	19.0 (12)
ปานกลาง	75.0 (3)	63.8 (37)	0.0 (0)	63.5 (40)
น้อย	0.0 (0)	17.2 (10)	100.0 (1)	17.5 (11)
รวม	100.0 (4)	100.0 (58)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา กับ ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน” จากการศึกษาค้างนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาเป็นช่วงวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ช่วงวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.2

ตารางที่ 4.20  
ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา กับ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	วุฒิการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
ระดับความคิดเห็น				
มาก	25.0 (1)	44.8 (26)	0.0 (0)	42.9 (27)
ปานกลาง	75.0 (3)	48.3 (28)	100.0 (1)	50.8 (32)
น้อย	0.0 (0)	6.9 (4)	0.0 (0)	6.3 (4)
รวม	100.0 (4)	100.0 (58)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา กับ ด้านการบริการ” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.9

ตารางที่ 4.21  
ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา กับ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	วุฒิการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
ระดับความคิดเห็น				
มาก	0.0 (0)	1.7 (1)	0.0 (0)	1.6 (1)
ปานกลาง	50.0 (2)	55.2 (32)	0.0 (0)	54.0 (34)
น้อย	50.0 (2)	43.1 (25)	100.0 (1)	44.4 (28)
รวม	100.0 (4)	100.0 (58)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา กับ ด้านบุคลากร” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาเป็นช่วงวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ช่วงวุฒิการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.0 คิดเป็นร้อยละ 43.1 ตามลำดับ

## ตารางที่ 4.22

ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา กับ ด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณ	วุฒิการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
ระดับความคิดเห็น				
มาก	0.0 (0)	1.7 (1)	0.0 (0)	1.6 (1)
ปานกลาง	50.0 (2)	43.1 (25)	0.0 (0)	42.9 (27)
น้อย	50.0 (2)	55.2 (32)	100.0 (1)	55.6 (35)
รวม	100.0 (4)	100.0 (58)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา กับ ด้านงบประมาณ” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา เป็นช่วงวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ช่วงวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.2 คิดเป็นร้อยละ 50.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23  
ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน กับ ด้าน  
โครงสร้างและการบริหารงาน

ด้านโครงสร้างและ การบริหารงาน	อัตราเงินเดือน				รวม
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000– 10,000 บาท	10,001– 15,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	
ระดับความคิดเห็น					
มาก	100.0 (1)	15.8 (6)	17.4 (4)	100.0 (1)	19.0 (12)
ปานกลาง	0.0 (0)	65.8 (25)	65.2 (15)	0.0 (0)	63.5 (40)
น้อย	0.0 (0)	18.4 (7)	17.4 (4)	0.0 (0)	17.5 (11)
รวม	100.0 (1)	100.0 (38)	100.0 (23)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน กับ ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน” จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงอัตราเงินเดือน 5,000-10,000 บาท ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.4 รองลงมาในช่วงอัตราเงินเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.4

ตารางที่ 4.24  
ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน กับ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	อัตราเงินเดือน				รวม
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000– 10,000 บาท	10,001– 15,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	
ระดับความคิดเห็น					
มาก	100.0 (1)	42.1 (16)	39.1 (9)	100.0 (1)	42.9 (27)
ปานกลาง	0.0 (0)	50.0 (19)	56.5 (13)	0.0 (0)	50.8 (32)
น้อย	0.0 (0)	7.9 (3)	4.3 (1)	0.0 (0)	6.3 (4)
รวม	100.0 (1)	100.0 (38)	100.0 (23)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน กับ ด้านการบริการ” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงอัตราเงินเดือน 5,000-10,000 บาท ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.9 รองลงมาเป็น ช่วงอัตราเงินเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.25  
ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน กับ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	อัตราเงินเดือน				รวม
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000– 10,000 บาท	10,001– 15,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	
ระดับความคิดเห็น					
มาก	0.0 (0)	2.6 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.6 (1)
ปานกลาง	100.0 (1)	55.3 (21)	52.2 (12)	0.0 (0)	54.0 (34)
น้อย	0.0 (0)	42.1 (16)	47.8 (11)	100.0 (1)	44.4 (28)
รวม	100.0 (1)	100.0 (38)	100.0 (23)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน กับ ด้านบุคลากร” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงอัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาเป็น ช่วงอัตราเงินเดือน 10,001-15,000 บาท ช่วงอัตราเงินเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.8 คิดเป็นร้อยละ 42.1 ตามลำดับ

## ตารางที่ 4.26

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน กับ ด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณ	อัตราเงินเดือน				รวม
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000– 10,000 บาท	10,001– 15,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	
ระดับความคิดเห็น					
มาก	0.0 (0)	0.0 (0)	4.3 (1)	0.0 (0)	1.6 (1)
ปานกลาง	100.0 (1)	42.1 (16)	39.1 (9)	100.0 (1)	42.9 (27)
น้อย	0.0 (0)	57.9 (22)	56.5 (13)	0.0 (0)	55.6 (35)
รวม	100.0 (1)	100.0 (38)	100.0 (23)	100.0 (1)	100.0 (63)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน กับ ด้านงบประมาณ” จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย พบว่า ช่วงอัตราเงินเดือน 5,000-10,000 บาท ระบุว่ามีปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมา เป็นช่วงอัตราเงินเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.5

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมของ สำนักงานประกันสังคม เขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี เขตพื้นที่ 2 เขตพื้นที่ 3 เขตพื้นที่ 4 เขตพื้นที่ 8 และเขตพื้นที่ 9” ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมทั้ง 4 ด้าน ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2, 3, 4, 8 และ 9 หนี้กองทุนประกันสังคมในด้านงบประมาณอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าปัญหาอยู่ที่ในระดับมากหรือสูง ในลำดับแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับงบประมาณในการอบรมเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้อย่างเพียงพอ ปัญหาที่อยู่ในระดับมากรองลงมาคืองบประมาณในการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมอย่างพอเพียง ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่เรื่องอุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 โดยปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและการบริหารงานที่ระบุว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในระดับที่มากที่สุด คือ เรื่อง “สถานประกอบการที่ค้างชำระให้ความร่วมมือแก่เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม” ซึ่งประเด็นนี้จะเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับหลักการประกันสังคมของ สุจินต์ ฉิมมณี (2538, น. 15-17) ที่ระบุว่า นายจ้างมีหน้าที่ต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน และแนวคิดทฤษฎีในเรื่องของหน้าที่ของนายจ้างของ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2534, น. 23-27) ที่ระบุหน้าที่ของนายจ้าง ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้แก่ หน้าที่ในการยื่นแบบรายชื่อผู้ประกันตน อัตราค่าจ้างและข้อความอื่นตามแบบที่เลขาธิการกำหนด หน้าที่ในการยื่นแบบรายการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง หน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาในสถานประกอบการหรือสำนักงานของนายจ้าง และหน้าที่จัดให้มีทะเบียนผู้ประกันตนตามแบบที่เลขาธิการกำหนด และเก็บรักษาไว้ ณ สถานที่ของนายจ้าง พร้อมทั้งจะให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 โดยปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านบุคลากรที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในระดับที่มากที่สุด คือ เรื่อง “หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม” ซึ่งประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างทีมของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544, น. 150-151) ที่ระบุว่า ผู้นำทีมมักจะเป็นผู้สนับสนุนให้มีการอภิปรายแบบเปิดกว้างและจัดประชุมเพื่อศึกษาวิธีแก้ปัญหาาร่วมกัน และการทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลหลาย ๆ คนมารับผิดชอบงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งบุคคลแต่ละคนล้วนมีพื้นฐาน แนวความคิด ทักษะคติ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

การทำงานเป็นทีมเป็นการทำงานแบบเป็นทางการ เพื่อสนับสนุนให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการบริหารและการตัดสินใจ ซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการสร้างผลผลิตที่สูงสุด

ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านบุคลากรที่รองลงมาคือ ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประเด็นในเรื่องปริมาณของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ เพียงพอต่อปริมาณงานของหนี้ที่ค้างชำระหรือไม่ ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ซึ่งจะไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิณี ปิยะสันติกุล (2546) และชัยยุทธ วิรุฬห์สิงห์ (2543) ที่ว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานน้อย ไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

ประเด็นที่รองลงมาอีกประเด็นคือเรื่อง เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีมากน้อยเพียงใด ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อยเช่นกัน ซึ่งจะไปเชื่อมโยงกับแนวคิดเรื่องบุคลากรมีทักษะสูง ในส่วนของการจัดคนเข้าทำงาน กล่าวคือ ต้องเลือกเฟ้นตัวบุคคลที่มีคุณสมบัติที่ดี มีความสามารถหรือความพร้อมเพียง เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้ได้ นอกจากนี้ยังเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีเรื่องการทวงหนี้เป็นศิลป์และศาสตร์ของ ประพันธ์ ทรัพย์แสง (2536, น. 46-47) กล่าวคือ การปฏิบัติงานด้านเร่งรัดหนี้ต้องมีความรู้ในหลักเกณฑ์และหลักการในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการใช้เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ควบคู่กันไป อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กุลอร บุญพานิชย์ (2546) ที่ศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติต้องรับผิดชอบงานหลายหน้าที่ จึงไม่มีเวลาในการติดตามหนี้ได้อย่างต่อเนื่อง และไม่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงบประมาณดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้วว่า เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 ซึ่งในภาพรวมของปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงบประมาณนี้จะไปสอดคล้องเชื่อมโยงกับแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตัวเพื่อเป็นผู้นำ ในส่วนของการเป็นนักเจรจาต่อรอง กล่าวคือ การเป็นนักเจรจาต่อรองต้องมีคุณสมบัติสามารถเจรจาต่อรองกับผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่า ในการเจรจาด้านขอเงินทุน สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ หรือการสนับสนุนอื่น ๆ

2. ผลการศึกษาในส่วนของคุณภาพสัมพันธระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม พบว่า อายุ ราชการ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาในแต่ละประเด็นดังนี้

2.1 อายุ พบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ ซึ่งจากการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวทำให้ทราบว่า อายุไม่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีม (Team work) ตามแนวคิดทฤษฎีของ รัสเซอร์ค ประเสริฐศรี (2544, น. 150-151) ที่กล่าวว่า ทีมงาน หมายถึง ความเข้าใจและความมุ่งมั่นของลูกทีมที่มีให้กับทีม เพื่อร่วมกันบรรลุวัตถุประสงค์ โดยที่บุคคลแต่ละคนล้วนมีพื้นฐาน แนวความคิด ทักษะ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

2.2 ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม โดยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษากับด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณในช่วงวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันนั้น จะสามารถใช้ศิลป์และศาสตร์ในการปฏิบัติงานได้ดีแตกต่างกัน ตามทฤษฎีของ ประพันธ์ ทรัพย์แสง (2536, น. 46-47) ที่กล่าวว่า การทวงถามให้ชำระหนี้ ต้องใช้เทคนิคและวิธีการในรูปแบบที่แตกต่างกัน ควบคู่ไปกับต้องมีความรู้ในหลักการปฏิบัติงานและหลักการทางด้านกฎหมาย ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานให้ถูกต้องจึงต้องเป็นผู้รู้ ทั้งยังต้องมีประสบการณ์เป็นอย่างดีด้วย

2.3 อายุราชการ อัตราเงินเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม โดยช่วงอายุราชการและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ ซึ่งจากการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวตามแนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรมีทักษะสูงของ ธงชัย สันติวงษ์ (2543) ที่กล่าวว่า ทักษะการบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร และโดยทั่วไปสมรรถนะของบุคคลแบ่งได้เป็น การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน สมรรถนะในด้านมนุษยสัมพันธ์ การสั่งการ รวมถึงการควบคุม ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงให้ความสำคัญในกระบวนการเสาะหาและพัฒนาตัวบุคคลเกิดขึ้น

2.4 สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคม โดยสถานภาพที่แตกต่างกันนั้นมีความสัมพันธ์กับด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ ซึ่งจากการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวตามแนวคิดภาวะการเป็นผู้นำของ รัสเซอร์ค ประเสริฐศรี (2544) ในส่วนของการทำงานเป็นกลุ่มและทีมนั้น ผู้นำนับว่ามีบทบาทต่อกลุ่มและองค์การ โดยที่ผู้นำที่แท้จริงอาจเป็นแค่หนึ่งในผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้ หากแต่มีหน้าที่รับผิดชอบและ

คุณลักษณะโน้มน้าวผู้อื่นให้สามารถรวมพลังช่วยกันทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เมื่อมีคุณลักษณะความเป็นผู้ใหญ่ รูปแบบภาวะการเป็นผู้นำจึงปรับเปลี่ยนตามไปด้วย