

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ถือว่าสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรต้องคำนึงถึงคือการบริการ เนื่องจากเป็นการที่ผู้ให้บริการส่งมอบมูลค่าของบริการในรูปแบบธรรมมาให้กับผู้ใช้บริการ และการส่งมอบบริการดังกล่าวแม้ว่าจะมีลักษณะบริการที่แตกต่างกัน แต่ทุกองค์กรต่างมีวัตถุประสงค์หลักในตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพบริการ และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าการบริการเป็นกลยุทธ์หนึ่ง ที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญและกำหนดเป็นนโยบายให้บุคลากรสามารถนำลงสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริงเพื่อเป็นหนทางนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ

การพัฒนาคุณภาพบริการในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนมีความจำเป็นต้องปรับตัว เพื่อให้ทันต่อแรงกดดันของกระแสโลกาภิวัตน์ในสังคมโลกที่แปรเปลี่ยนไป ซึ่งทำให้เกิดการสื่อสารแบบไร้พรมแดน ประชาชนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างปราศจากข้อจำกัดทั้งในแง่ของเวลาและสถานที่ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนในแง่ของวิถีชีวิต วัฒนธรรม และการบริโภคบริการสาธารณะต่าง ๆ ดังนั้นการแข่งขันกันเพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวจึงเกิดในรูปแบบของการปรับปรุง ปรับเปลี่ยน และเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการให้บริการของตนเอง โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐที่ต้องรีบเร่งการขยายหรือพัฒนาคุณภาพบริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพอย่างจริงจัง

การบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีส่วนสนับสนุนให้องค์กรภาครัฐเกิดการบริการที่ดี ส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นดี พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงได้กำหนดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องปรับปรุงวิธีการบริหารราชการ และการให้บริการสาธารณะเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบ รูปแบบ กระบวนการบริหารงานและการให้บริการสาธารณะรวมถึงการมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ในการให้บริการที่ดีมีคุณภาพสูงขึ้น และมีมาตรฐานเท่าเทียมสากล ดังนั้นผู้ให้บริการต้องยึดวัตถุประสงค์หลักของการให้บริการ มีความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งในวัตถุประสงค์และผลผลิต ตั้งใจมอบผลผลิตที่มีคุณภาพเป็นเลิศแก่ผู้ใช้บริการ ทำงานในหน้าที่และบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจชัดเจนในความสัมพันธ์ระหว่าง

ผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ และต้องสร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นให้เกิดในความรู้สึกของผู้ใช้บริการ เพราะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเหล่านี้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนองค์กรอันจะทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง และการปรับตัวขององค์กรในบริการนั้นเป็นหนทางในการนำนโยบายที่เป็นนามธรรมลงสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีขีดความสามารถขององค์กรมากพอที่จะนำสู่การแข่งขันบนเวทีระดับโลกได้

กลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาคูณภาพบริการขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้นั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือคนหรือทรัพยากรบุคคล ซึ่งปัจจุบันเรียกกันว่าทุนมนุษย์ (Human Capital) นั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมาก เพราะคนเป็นศูนย์กลางแห่งความสำเร็จในการก้าวสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ผู้นำและผู้บริหารต้องส่งเสริม สนับสนุนให้ทรัพยากรบุคคลได้เรียนรู้ พัฒนา และสร้างมูลค่าเพิ่มในตนเอง เพื่อปรับตนเองเป็นคนที่ทำงานที่มีภูมิรู้ (Knowledge Worker) โดยมีการวางแผน การปรับระบบ กระบวนการและวิธีการทำงาน ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงาน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะส่งเสริมให้องค์กรมีการพัฒนาคูณภาพบริการกว้างไกลยิ่งขึ้น จึงสรุปได้ว่าปัจจัยหลักขององค์กรสำหรับการแข่งขันที่สำคัญที่สุดและจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาคูณภาพบริการ คือ การบริการ (service) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (human resource development)

การมุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำเลิศเป็นความปรารถนาสูงสุดของทุกองค์กร การพัฒนาคูณภาพบริการเป็นเส้นทางหนึ่งของการนำไปสู่ความสำเร็จ โดยมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมบริการต่าง ๆ ขององค์กรเป็นตัวบ่งบอกที่สำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของบริการ เพราะความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ และหากองค์กรใดประสบความสำเร็จย่อมเกิดการติดตามใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และต้องยอมรับว่าผู้ที่ทำให้เกิดความสำเร็จนั้น คือคนขององค์กร เพราะเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ในการส่งมอบบริการโดยตรง และได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ร่วมมือ ร่วมใจในการที่สร้างสรรค์กลยุทธ์ใหม่ ๆ พัฒนาการบริการ และวิธีการส่งมอบบริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ให้บริการสามารถรู้สึกได้ถึงคุณค่าแม้จะอยู่ในรูปแบบของนามธรรม และเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรจะเกิดตามมา ส่งผลให้องค์กรมั่นคงและยั่งยืน ดังนั้นการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศนั้นคนยังคงเป็นหัวใจสำคัญ และในปัจจุบันเห็นได้ชัดว่าองค์กรทั้งหลายมีการตื่นตัวอย่างกว้างขวางในการสร้างสรรค์วิธีการและเทคนิคการให้บริการ และกลยุทธ์ใหม่ ๆ โดยเฉพาะการนำเอาหลักการของการเป็น “ผู้ให้บริการที่ดีต่อผู้บริการทุกคน” โดยการปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรเกิด

ความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริการและถือเป็นคุณสมบัติของทุกคน คือ Service Mind หมายถึง จิตบริการ ซึ่งนักวิชาการบางท่านให้ความหมายว่า หัวใจบริการ หรือการให้บริการด้วยใจ และหน่วยงานบางแห่งเช่นสำนักงานประกันสังคม ให้ความสำคัญถึง จิตสำนึกในการให้บริการ

ในปัจจุบันผู้ที่มีคุณสมบัติของการเป็นผู้ให้บริการที่พึงปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการขององค์กรด้วยจิตบริการที่ดีเป็นบุคคลที่องค์กรทุกองค์กรต้องการ เพราะผู้ให้บริการเหล่านี้จะมีความเข้าใจในคุณลักษณะของการทำงานบริการ ในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ มีการให้คำแนะนำในบริการเพราะมีความรู้ในบริการเป็นอย่างดี มีความสามารถเฉพาะตัวที่หลากหลายเป็นเทคนิคในการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จและพึงพอใจในสิ่งที่เขาต้องการ เพราะรู้และเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และหากผู้ให้บริการทุกคนมีจิตบริการเป็นคุณสมบัติย่อมก่อให้เกิดการทำงานด้วยความเต็มใจ มีความสุข ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมต่อผู้ให้บริการคือตนเอง ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนในปัจจุบันในการตอบแทนคุณงามความดีจากองค์กรในรูปแบบของการเลื่อนขั้นเงินเดือน การพิจารณาให้ขั้นพิเศษต่าง ๆ การให้โบนัสประจำปี หรือโบนัสพิเศษตามสัดส่วนของงานหรือโครงการ เมื่อความสำเร็จกับตัวเองเกิดขึ้นย่อมส่งผลโดยตรง ทำให้การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมีความสุข และมีผลการทำงานบริการอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับบริการและรู้สึกได้ถึงมูลค่าของบริการตามที่ตนเองคาดหวังและต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ทำทนายมากสำหรับองค์กร เพราะปัจจัยที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการนั้นมีความหลากหลาย เนื่องจากแต่ละคนมีความจำเป็นส่วนตัว (personal need) ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่มีพฤติกรรมและอยู่ในสภาพการณ์ที่แตกต่างกันและส่งผลให้ความต้องการบริการของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันออกไปด้วย นั่นหมายถึง ระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันเช่นกัน ดังนั้นคุณสมบัติของผู้ให้บริการด้วยจิตบริการก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและสามารถบ่งบอกถึงคุณภาพของงานบริการได้ นั้นย่อมหมายถึงรวมถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีจิตบริการก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอีกด้วย ซึ่งต้องยอมรับว่าก่อนที่จะประสบความสำเร็จนั้นย่อมต้องมีบุคลากรหรือคนทำงานที่มีภูมิรู้ ภูมิปัญญา มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ มีความรู้ในความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีความรู้ในองค์กร มีการปฏิบัติด้วยความจริงใจ ความซื่อสัตย์ มีความสุขในการทำงาน และสำนึกตลอดเวลาว่างานที่รับผิดชอบนั้น คือ งานของตนเอง เมื่อเป็นเช่นนั้นบุคลากรย่อมมีความคิดที่จะปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนางานประจำ อีกทั้งสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ออกมาได้ย่อมมีคุณภาพและสามารถเพิ่มมูลค่าของงานได้อย่างต่อเนื่อง อันบ่งบอกได้ถึง

อนาคตขององค์กร ความสำเร็จ ความคงอยู่ ความต่อเนื่องและความยั่งยืนย่อมเกิดขึ้นในองค์กรนั้น ๆ อย่างแน่นอน

ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนขององค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทัศนคติเกี่ยวกับจิตบริการที่ดี อีกทั้งผู้บริหารองค์กรต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ต้องการบริการที่มีคุณภาพสูง ทั้งนี้หากทุกคนมีความรู้สึกและความคิดเห็นที่ดีต่อการมีจิตบริการย่อมส่งผลต่อการเป็นผู้ให้บริการด้วยจิตบริการที่ดี องค์กรสามารถดำเนินงานบริการได้อย่างมีคุณภาพ อีกทั้งยังทำให้เกิดการพัฒนาการบริการเป็นระบบ และได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น นัยยะหมายถึงองค์กรจะประสบความสำเร็จในการบริการอย่างมีคุณภาพได้นั้นในเบื้องต้นต้องมีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนทำงานที่มีภูมิรู้ในทุก ๆ ด้าน และมีคุณสมบัติของผู้ให้บริการด้วยจิตบริการที่จะพึงปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการขององค์กรด้วยจิตบริการที่ดี

### มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลัก คือ การบริหารงานกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และการบริหารงานกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพลภาพ หรือตายอันเนื่องมาจากการทำงานให้แก่นายจ้างตามกฎหมายเงินทดแทน ตามกฎหมายประกันสังคมให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพลภาพ หรือตายอันไม่เนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน

วิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นองค์กรคุณภาพในการบริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพของกองทุน” วิสัยทัศน์ พ.ศ. 2548-2552 สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน มีการแบ่งส่วนราชการเป็น 2 หน่วยงาน คือ หน่วยงานตามกฎหมายกระทรวง และหน่วยงานภายใน เพื่อให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน ลูกจ้าง นายจ้าง สถานประกอบการหรือผู้แทนอย่างทั่วถึง และเพื่อให้วิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคมบรรลุได้นั้นต้องมีการบริหารองค์กรที่ดี มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วประเทศ มีบุคลากรที่มีทักษะสูง มีการบริหารกองทุนที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีการพัฒนาองค์กรของตนให้เป็นองค์กรภาครัฐที่มีการบริหาร

องค์กรสมัยใหม่ มีการนำเอาการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้มากขึ้น มีการพัฒนาคุณภาพ การบริการและพัฒนาบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ (ผู้ให้บริการ) แก่ผู้ประกันตน (ผู้ใช้บริการ) ที่อยู่ในระบบประกันสังคมภายใต้หลักการ “เฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข” โดยดูแลรับผิดชอบ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านการแพทย์เป็นสำคัญ อีกทั้งยังสร้างหลักประกันความมั่นคงของชีวิต ของผู้ประกันตนในวัยชราภาพอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาสิทธิประโยชน์ใหม่ ๆ และตรงกับ ความต้องการของผู้ประกันตน มีการพัฒนาวิธีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยมากขึ้น และ ให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่ผู้ให้บริการในช่องทางที่ตรงพฤติกรรมของแต่ละกลุ่มมากขึ้น การขยาย ช่องทางการเข้าถึงบริการประกันสังคมเพื่อให้ผู้ใช้แรงงานสามารถเข้าถึงระบบประกันสังคมอย่าง ครอบคลุม และมีความเท่าเทียมในการเข้าถึงสิทธิของตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการเพิ่มขึ้นของ ระดับคุณภาพในการนำส่งบริการที่มีคุณค่าแก่ผู้ใช้แรงงานในระบบประกันสังคม ซึ่งในปัจจุบันมี ผู้ประกันตนที่อยู่ในความคุ้มครองของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 9.380 ล้านคน และมี สถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียน จำนวน 381,608 แห่ง (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2551 กองวิจัย และพัฒนา สำนักงานประกันสังคม) จากจำนวนผู้ประกันตนและสถานประกอบการที่เพิ่มขึ้น ตลอดเวลาแสดงให้เห็นว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 จนถึงปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมยังคงขยาย ความคุ้มครองให้ครอบคลุมผู้ใช้แรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานประกันสังคมมีการดำเนินงานภายใต้พันธกิจ (Mission) ในการให้บริการ ด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม และประเทศ อีกทั้งเพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน โดยมีอุดมการณ์ร่วม (Core Value) อันเป็น จุดยืนของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม คือ จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) การทำงาน ร่วมกัน มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ มีคุณธรรม และซื่อสัตย์ ทั้งนี้สำนักงานประกันสังคมมีการกำหนดแผน ในการที่จะนำพาสำนักงานประกันสังคมไปสู่ความสำเร็จ คือ ยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติการ 4 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548-2551 มีทั้งหมด 6 ยุทธศาสตร์ และภายใต้โครงสร้างการแบ่งงาน อำนาจ หน้าที่และหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และจังหวัด โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานให้บริการ (Front Office) และกลุ่มปฏิบัติการ (Back Office) และมีการ จัดสรรเจ้าหน้าที่ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมลงปฏิบัติงานใน 2 กลุ่มงาน ซึ่งสำนักงานประกันสังคมมีอัตรากำลังทั้งสิ้น 5,865 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 2,003 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 321 คน พนักงานราชการ จำนวน 10 คน พนักงาน 3,531 คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2551 กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานประกันสังคม) เจ้าหน้าที่ดังกล่าวมี หน้าที่รับผิดชอบภารกิจด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคมทั้งสองกองทุน ซึ่งการให้บริการ

ด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงถือได้ว่าเป็นภารกิจที่เร่งด่วนเพื่อให้งานบริการประกันสังคมมีผลสัมฤทธิ์เป็นที่ประจักษ์ในสายตาของผู้ใช้บริการอย่างเป็นรูปธรรม มีคุณค่า โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตนเป็นสำคัญ และการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายในการนำเอาแผนปฏิบัติการดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติและจะทำด้วยวิธีใดจึงจะประสบความสำเร็จ

องค์กรภาครัฐหลายแห่งที่ดำเนินการให้มีการพัฒนาคุณภาพบริการแก่ประชาชน สำนักงานประกันสังคมถือว่าเป็นองค์กรชั้นนำหน่วยหนึ่งที่มีการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้แรงงานในระบบแรงงาน และมีการสร้างระบบในการที่จะเข้าถึงแรงงานในระบบโดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างความเท่าเทียมในกลุ่มผู้ใช้แรงงานที่กำลังขยายตัวตลอดเวลา สำนักงานประกันสังคมจึงมีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องเพื่อขยายการบริการประกันสังคมให้ครอบคลุมจำนวนผู้ใช้แรงงานที่อยู่ในสถานประกอบการทั่วประเทศที่กระจายตัวกันอยู่ และมีการรวมตัวกันในเขตอุตสาหกรรมภาคต่าง ๆ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมย่อมมีสถานประกอบการตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น อุตสาหกรรมในเขตภาคกลาง (Central Region) ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการ สระบุรี ราชบุรี สมุทรสาคร สมุทรปราการ กรุงเทพมหานคร (ความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ, สืบค้นเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2551) นอกจากนี้จังหวัดในเขตปริมณฑล เช่น จังหวัดปทุมธานี ที่มีสถานประกอบการ จำนวน 10,848 แห่ง มีผู้ใช้แรงงานในระบบ จำนวน 441,740 คน หรือจังหวัดนนทบุรีที่มีสถานประกอบการจำนวน 12,008 แห่ง มีผู้ใช้แรงงานในระบบ จำนวน 241,179 คน เมื่อเปรียบเทียบแล้วจะเห็นว่าผู้ใช้แรงงานทำงานอยู่ในจังหวัดปทุมธานีมากกว่าจังหวัดนนทบุรี ทั้งที่จังหวัดปทุมธานีมีสถานประกอบการน้อยกว่าจังหวัดนนทบุรี จำนวน 1,000 กว่าแห่ง (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2551 กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม)

สถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมภาคกลางและในภาคอื่น ๆ ที่กระจายอยู่ในหลายจังหวัดนั้น ล้วนแล้วแต่มีผู้ใช้แรงงานที่สำนักงานประกันสังคมต้องใส่ใจและคำนึงถึงความต้องการบริการประกันสังคมที่ผู้ใช้แรงงานสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม สำนักงานประกันสังคมจึงต้องบริหารจัดการให้มีทรัพยากรบุคคลที่เพียงพอไปประจำทำงานเพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้แรงงานที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ต้องบริการผู้ประกันตนในความรับผิดชอบ จำนวน 361,382 คน จังหวัดสมุทรปราการมีผู้ประกันตนในความรับผิดชอบ จำนวน 751,042 คน จังหวัดปทุมธานีมีผู้ประกันตนในความรับผิดชอบ จำนวน 441,740 คน และจังหวัดนนทบุรีมีผู้ประกันตนในความรับผิดชอบ จำนวน 241,179 คน และเมื่อ

รวมจำนวนประชากรผู้ใช้แรงงานทั้ง 4 จังหวัดข้างต้น มีจำนวนเท่ากับ 1,795,343 คน ใน 39,048 สถานประกอบการ หรือ ร้อยละ 1.8 ของผู้ใช้แรงงานทั่วประเทศ จำนวน 9,380,270 คน ใน 381,608 สถานประกอบการ (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2551 กองวิจัย สำนักงานประกันสังคม) และเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ประกันสังคมรองรับเพียงพอต่อความต้องการในบริการของผู้ใช้แรงงาน สำนักงานประกันสังคมจึงได้จัดสรรข้าราชการ และพนักงาน จำนวน 568 คน ลงปฏิบัติหน้าที่ให้บริการใน 4 จังหวัดดังกล่าว (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2551 กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานประกันสังคม)

ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมภายใต้ภารกิจที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นนั้น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมทุกคนจำเป็นต้องใช้ฐานความรู้ (knowledge-based) โดยเฉพาะกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ จึงเป็นยากที่จะให้บริการในลักษณะอัตโนมัติได้ นอกจากนี้การบริหารองค์กรสมัยใหม่ การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 4 ปี คุณสมบัติที่สำคัญที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับเจ้าหน้าที่ประกันสังคมทุก ๆ คนให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้นในการให้บริการประกันสังคม คือ จิตบริการที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องพึงระลึกละเลียดเวลาในกระบวนการให้บริการ แต่โดยสภาพการณ์ในสำนักงานประกันสังคมบางที่ บางแห่งที่ผู้ให้บริการยังคงประสบปัญหาในการให้บริการ ซึ่งต้องยอมรับว่าการให้บริการประกันสังคมยังคงมีจุดบกพร่องในบุคลากรบางส่วนเพราะขาดคุณสมบัติของจิตบริการ



จากการสรุปข้อมูลการร้องเรียนจะเห็นได้ว่าผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในสิทธิประโยชน์ในระบบประกันสังคม เช่น ผู้ประกันตน เป็นต้น ได้มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และจังหวัด รวมทั้งร้องเรียนระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม รวมจำนวน 633 ราย (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2551 ศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม) ดังตารางที่ 1.1

และจากข้อมูลการร้องเรียนดังกล่าวแสดงให้เห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ประกันสังคมยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในพันธกิจ และอุดมการณ์ร่วม ไม่มีการนำเอายุทธศาสตร์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลงสู่การปฏิบัติที่แท้จริง ทั้งนี้อาจเกิดขึ้นได้จากความอ่อนแอทั้งทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และเป็นความอ่อนแอในระบบขององค์กรอีกด้วย หากเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีคุณสมบัติของการเป็นผู้ให้บริการที่มีทัศนคติที่ดีต่อการมีจิตบริการและพึงกระทำการให้ความช่วยเหลือ และไม่ปฏิเสธในการให้บริการโดยมีความคำนึงว่าตนเองเป็นคนขององค์กรที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้องค์กร เพราะผู้ใช้บริการนั้นไม่สามารถทราบได้ถึงระบบการบริการภายในของแต่ละองค์กร แต่ผู้ใช้บริการจะมองเห็นในภาพโดยรวมของการทำงานแบบเป็นทีมขององค์กรก่อนเป็นอันดับแรก อีกทั้งผู้ใช้บริการมาในกติกาสากลของการบริการ คือ การติดต่อในเวลาทำการ และไม่ได้คาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับการปฏิเสธในบริการ นอกจากการที่เจ้าหน้าที่บางส่วนขาดคุณสมบัติของการมีจิตบริการแล้วยังขาดความเข้าใจในการประสานงานภายในขาดความเข้าใจในกระบวนการงาน ตลอดจนกระบวนการทำงานแบบบูรณาการอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานทั้งในสังกัดกระทรวงแรงงาน และความเกี่ยวเนื่องถึงกระทรวงอื่น ๆ ด้วย เช่น ไม่สามารถตัดสินใจว่ากระบวนการใด คือ การบริการตามแผนและนโยบาย และกระบวนการใดที่ต้องให้บริการเร่งด่วน ตลอดจนการกระทำอันเนื่องจากการไม่เข้าใจ ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ในการสูญเสียสิทธิประโยชน์อันสมควรได้รับตามกฎหมายประกันสังคม และในสิทธิอันพึงมีพึงได้ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ ตลอดจนการละเมิดต่อกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายแรงงานของฝ่ายนายจ้างอีกด้วย

ในทางตรงกันข้ามหากเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีจิตบริการที่ดีเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นผู้ให้บริการ จะเกิดผลดีต่อผู้ใช้บริการ ด้วยการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความประทับใจย่อมเกิดขึ้น เนื่องจากใช้เวลาในการรอบริการอย่างคุ้มค่า เกิดความประหยัดทั้งด้านเวลาและการเงิน อีกทั้งมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันอีกด้วย และส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดี มีการกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญที่สุด คือ จิตบริการที่ดีส่งผลตอบแทนคุณงามความดีของบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรมในรูปแบบของตัวเงิน การเลื่อนขั้น

เงินเดือน หรือโบนัสประจำปี โบนัสพิเศษ และยอมเป็นบุคลากรที่เป็นที่ต้องการขององค์กรอย่างแน่นอนเพราะเมื่อปฏิบัติงานมีความสุข มีความเต็มใจ ทำงานโดยใจรัก และคิดว่าเป็นงานนั้น ๆ เป็นงานของตนเอง ย่อมมีความคิดที่จะพัฒนางาน สร้างสรรค์ออกมาได้อย่างดีและมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ หากมีบุคลากรดังกล่าวอยู่ในองค์กร นั้นย่อมหมายถึง การประสบความสำเร็จขององค์กรนั้น ๆ ย่อมเกิดขึ้นและคงอยู่อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาว่าเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกลุ่มงานให้บริการ (Front Office) ซึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการงานประกันสังคมและมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ใช้บริการนั้น เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีจิตบริการในกระบวนการให้บริการของแต่ละคน ด้วยวิธีการอย่างไร และรู้สึกอย่างไรหากผู้ใช้บริการในงานประกันสังคมจะได้รับการส่งเสริมให้มีจิตบริการที่ดีและเข้มแข็งมากขึ้น และยึดถือเป็นคุณสมบัติของทุกคนและปฏิบัติกันถ้วนหน้าจนเกิดเป็นวัฒนธรรมจิตบริการที่ดีขององค์กร ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะสามารถทราบได้จากการแสดงออกของความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ ความพอใจหรือไม่พอใจ ต่อวัตถุประสงค์ หรือเหตุการณ์ ซึ่งการมีประสบการณ์ และการเรียนรู้ในอดีต ประกอบกับความเชื่อของผู้ให้บริการจะเป็นตัวหล่อหลอมและมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลมีความพร้อมที่จะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทิศทางของการสนับสนุนหรือคัดค้าน จะเป็นไปในด้านบวกหรือด้านลบ ที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น คือ คุณลักษณะของทัศนคติ ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และหากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบได้ถึงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อการมีจิตบริการที่ดีและมีวิธีการใดที่สามารถเสริมสร้างให้เกิดจิตบริการและเป็นคุณสมบัติที่ผู้ใช้บริการงานประกันสังคมพึงมีด้วยตนเอง เพราะพฤติกรรมที่แสดงออกมาของบุคคลจะเป็นตัวย้อนกลับไปปรับปรุงความเชื่อและทัศนคติของบุคคลนั้นๆเอง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทัศนคติ ความคิด และความสำคัญในการให้ความสำคัญกับ “ ผู้ใช้บริการ ” รวมถึงการสร้างเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อร่วมกันว่าการเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติของ “จิตบริการที่ดี” เท่านั้นที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อแนวทางการเสริมสร้างจิตบริการ

## ขอบเขตในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกลุ่มงานให้บริการ (Front Office) หมายถึงข้าราชการและพนักงานประกันสังคม ทุกระดับ โดยศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกลุ่มงานให้บริการ (Front Office) โดยการศึกษาคุณลักษณะของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม และแนวทางการเสริมสร้างจิตบริการในเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ซึ่งเป็นการแสดงในเชิงบวกและเชิงลบ คือ ความชอบหรือไม่ชอบ ความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ความพอใจหรือไม่พอใจ

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกลุ่มงานให้บริการ (Front Office) ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการงานประกันสังคมแก่ผู้ใช้บริการโดยตรงและประจำทำงานในสำนักงานประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลาง และมีผู้ใช้บริการมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการของข้าราชการและพนักงานทุกระดับในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี จำนวน 568 คน

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการและพนักงานกลุ่มงานให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ประกันตน ลูกจ้าง สถานประกอบการหรือผู้แทน

คุณลักษณะของการมีจิตบริการ หมายถึง ลักษณะของการการส่งมอบบริการที่เป็นนามธรรมโดยผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้บริการนั้น ๆ จะมีคุณค่า

คุณประโยชน์ หรือไม่นั้น การให้บริการของผู้ให้บริการสามารถสื่อให้เห็นได้ว่าตนเองสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้หรือไม่ได้ ด้วยคุณลักษณะของการมีจิตบริการที่สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ คุณลักษณะที่ผู้ให้บริการสามารถกระทำได้ในทันที และคุณลักษณะที่ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยระยะเวลา และเห็นประจักษ์ได้ในสายตาของผู้ใช้บริการเวลานั้น ๆ

แนวทางเสริมสร้างจิตบริการ หมายถึง ยุทธศาสตร์ของการบริการที่ทุกคนในองค์กรต้องปฏิบัติได้ด้วยตนเอง และต้องตระหนักถึงการสร้างความแตกต่างด้านการบริการเพื่อรักษาระดับคุณภาพบริการขององค์กรให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวตัดสินมีว่ามากหรือน้อย ทั้งนี้แนวทางการเสริมสร้างจิตบริการแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่ ด้านการสร้างสัมพันธภาพ ด้านเทคโนโลยี

### สมมุติฐานในการศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการในระดับที่แตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบคุณลักษณะของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม
2. ทำให้ทราบทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อการเสริมสร้างจิตบริการ
3. เสนอแนวทางในการสร้างเสริมจิตบริการมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านบริการขององค์กร และนำนโยบายสู่การปฏิบัติเพื่อให้สามารถส่งมอบบริการที่มีมูลค่าด้านคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร