

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การประกันสังคมเป็นโครงการบริหารทางสังคมระยะยาวระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้นด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัย หรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือนร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนที่เรียกว่ากองทุนประกันสังคม ซึ่งประกอบด้วยนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางประเทศจะมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนดังกล่าวด้วย กองทุนประกันสังคมจะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความเดือนร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตรว่างงาน ชราภาพ เป็นต้น ดังนั้นการประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตแม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข (สำนักงานประกันสังคม, 2543, หน้า 11-12)

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมและงานกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงานมาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงมหาดไทย ต่อมามีการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 สำนักงานประกันสังคมจึงได้โอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงแรงงาน (สำนักงานประกันสังคม, 2547, หน้า 8)

ปี พ.ศ. 2546 สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินงานตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย โดยการใช้หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good government) เป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน (สำนักงานประกันสังคม, 2547, หน้า 78) นอกจากนี้ในปี 2546 สำนักงานประกันสังคมเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการมาโดยตลอด จึงได้มีการจัดทำข้อเสนอเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยทำการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 30 -50 จากกระบวนการ 3 กระบวนงาน (กรณีที่มีเอกสารถูกต้องครบถ้วน) คือ 1) กระบวนงานการรับชำระเงินสมทบจากนายจ้าง 2) กระบวนงานการรับชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตน ตามมาตรา 39 และ 3) กระบวนงานการขึ้น

ทะเบียนผู้ประกันตน ตามมาตรา 39 (สำนักงานประกันสังคม, 2547, หน้า 79) เพื่อลดระยะเวลาและตัดขั้นตอนกระบวนการที่ไม่จำเป็น หรือการลดเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ มีการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมและสิทธิประโยชน์ผ่านช่องทางต่างๆ อันจะส่งผลให้ผู้ประกันตนและนายจ้างตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความเข้าใจในระบบประกันสังคมและขั้นตอนการรับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานประกันสังคม ประชาชนมีความเชื่อถือในกลไกการปฏิบัติงาน ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

สำนักงานประกันสังคมได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การทำงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น โดยได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม โดยจัดฝึกอบรม ประชุม ศึกษาดูงาน สัมมนา และให้ทุนการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และนำประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนางานประกันสังคม รวมทั้งจัดสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ให้ทุนการศึกษาแก่บุตรข้าราชการ และโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของข้าราชการ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานของสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคม, 2547, หน้า 72)

ในปี 2547 สำนักงานประกันสังคมซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ได้เข้าร่วมพัฒนาการปฏิบัติราชการในกลุ่มที่ 2 (ระดับห้าท้าย) ทั้งระดับกรม ระดับกลุ่มภารกิจด้านประกันความมั่นคงในการทำงานและระดับกระทรวงแรงงาน โดยการจัดทำยุทธศาสตร์ของสำนักงานประกันสังคม พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดการับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 รวมทั้งสิ้น 26 ตัวชี้วัดใน 4 มิติ คือ (สำนักงานประกันสังคม, 2548, หน้า 11-12)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มีประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวงแรงงานคือเป้าประสงค์ที่ 1: แรงงานทั้งในและนอกระบบได้รับความคุ้มครองด้านประกันสังคมเป้าประสงค์ที่ 2: กองทุนแข็งแกร่ง เป้าประสงค์ที่ 3: องค์การมีสมรรถนะ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 10 และสามารถลดระยะเวลาการให้บริการได้ร้อยละ 50-95 ใน 5 กระบวนการหลัก

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้มีการจัดทำระบบฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนต่อการให้บริการผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1506 (ตลอด 24 ชั่วโมง) และเว็บไซต์ www.sso.go.th รวมทั้งการปรับปรุงงานบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเช่นการให้บริการผ่านธนาคารเพิ่มขึ้นและมีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (internet) เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ได้ดำเนินการอบรมบุคลากรในทักษะและองค์ความรู้ใหม่ๆ ดำเนินการมอบอำนาจไปสู่ระดับล่างและการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้กับการปฏิบัติงาน เช่น การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ มาใช้

ภารกิจหลักที่สำคัญที่สุดของสำนักงานประกันสังคม คือการให้บริการด้านการประกันสังคม แก่ลูกจ้างผู้ประกันตน และนายจ้างที่เป็นเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว จากจำนวนผู้ประกันตนในปี 2545 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีมีผู้ประกันตนจำนวน 53,590 คน และเจ้าหน้าที่ 40 คน (สำนักงานประกันสังคม, 2546, ไม่ปรากฏเลขหน้า) ขณะที่ในปี 2549 มีผู้ประกันเพิ่มขึ้นเป็น 63,769 คน และเจ้าหน้าที่ 43 คน (สำนักงานประกันสังคม, 2550, ไม่ปรากฏเลขหน้า) ซึ่งผู้ประกันตนเพิ่มขึ้น 10,179 คน ในขณะที่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นเพียง 3 คน ส่งผลให้ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นขณะที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นไม่เป็นสัดส่วนเท่ากับจำนวนผู้ประกันตนที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีต้องประสบปัญหาในเรื่องคุณภาพการบริการที่ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ประกันตน ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งที่เกิดขึ้นในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี คือมีนายจ้าง ลูกจ้างและผู้ประกันตนบางส่วนแสดงความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในการบริการ ผ่านแบบแสดงความคิดเห็น หรือมีการร้องเรียนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความแออัดของผู้มารับบริการในบางช่วงเวลาของเดือน โดยเฉพาะในช่วงกลางเดือนและปลายเดือน อันเป็นกำหนดเวลาที่จะต้องยื่นชำระเงินสมทบ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ และส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ดังนั้น การเพิ่มช่องทางในการชำระเงิน เช่น นอกจากจะชำระเงินสมทบได้ที่สำนักงานประกันสังคมแล้ว ยังสามารถชำระเงินสมทบได้ที่ ธนาคาร ไปรษณีย์ และทางอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้างตลอดจนผู้ประกันตน เพื่อเป็นทางเลือกในการชำระเงินสมทบและขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านทางธนาคารและทางไปรษณีย์ อันจะทำให้ผู้รับบริการมีทางเลือกที่หลากหลาย ซึ่งจะช่วยลดการกระจุกตัวของผู้มารับบริการ และช่วยลดปริมาณงานที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด ในช่วงเวลาดังกล่าวลงไปได้ การลดจำนวนเอกสารที่ใช้ในกรณีขอรับประโยชน์ทดแทนหรือเงินทดแทนเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความสับสนและผิดพลาดได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และทำให้นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนได้รับการบริการที่มีคุณภาพตามที่คาดหวังไว้

การให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมสาขา/เขตพื้นที่/จังหวัดนับเป็นการให้บริการลำดับแรกสุดที่ลูกจ้าง นายจ้าง และผู้ประกันตนได้พบเห็น จึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนให้เกิดขึ้น ทั้งนี้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด โดยสำนักงานประกันสังคม (แผนประกันสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2545 – พ.ศ.2549), 2545, หน้า 2) พบว่า ความพอใจในการให้บริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัดอยู่ในระดับที่สูง (คิดเป็นคะแนนเท่ากับ 4.3 จากคะแนนเต็ม 5.0) อันเป็นผลสะท้อน ความพยายามในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในช่วงแผนประกันสังคม ฉบับที่ 2 ที่ผ่านมาได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ดี การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมในมุมมองอื่นที่หลากหลายด้าน

ขึ้น เพื่อให้สำนักงานได้รับทราบจุดเด่น จุดด้อย ที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้สามารถบริการแก่นายจ้าง ลูกจ้างและผู้ประกันตนให้ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี อันจะทำให้ นายจ้าง ลูกจ้างรวมทั้งผู้ประกันตนประทับใจในการบริการของสำนักงานประกันสังคมซึ่งเห็น ได้จากการให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการ ดังปรากฏอยู่ใน วิสัยทัศน์ ปี 2553 เป้าหมายหลักของการพัฒนาบริการ กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (สำนักงานประกันสังคม, 2539, หน้า 11)

ดังนั้นการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมที่มีต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมาก เพราะถ้าผู้ประกันตนรับรู้การบริการต่างกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ก็จะมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี โดยนำกรอบแนวคิด คุณภาพการบริการ ของ ไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer & Berry, 2004, p. 204) มาศึกษาการรับรู้ของผู้ประกันตนที่ได้รับจากการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ใน 10 ด้าน ดังนี้ คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านขีดความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านอภยาศัย ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีหรือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกันตน และเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคม ปี 2553 (vision 2010) คือ “เป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน”

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีโดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ

ความสำคัญของการวิจัย

1. การศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จะทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี สามารถนำผลจากการวิจัยไป

ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอื่น ๆ สามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำนวนรวมทั้งสิ้น 63,769 คน โดย แยกตามอำเภอสถานที่ตั้งของสถานประกอบการในเขตจังหวัดลพบุรีจำนวนทั้งสิ้น 11 อำเภอ จำแนก ได้ดังนี้ (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี, 2549)

1. อำเภอเมือง	จำนวน	23,735 คน
2. อำเภอพัฒนานิคม	จำนวน	19,908 คน
3. อำเภอโคกสำโรง	จำนวน	1,372 คน
4. อำเภอชัยบาดาล	จำนวน	12,032 คน
5. อำเภอท่าเรือ	จำนวน	1,926 คน
6. อำเภอบ้านหมี่	จำนวน	1,101 คน
7. อำเภอท่าหลวง	จำนวน	1,214 คน
8. อำเภอสระโบสถ์	จำนวน	196 คน
9. อำเภอโคกเจริญ	จำนวน	121 คน
10. อำเภอลำสนธิ	จำนวน	186 คน
11. อำเภอหนองม่วง	จำนวน	1,978 คน

1.2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) จึงสามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามานะ (Yamane) (สุวริย์ ศิริโภคภิมย์, 2546, หน้า 445) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 5 จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างข้างต้นได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1.3.1 การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (cluster or area sampling) เนื่องจากผู้ประกันตนในแต่ละกลุ่มอำเภอมูลักษณะคล้ายคลึงกัน (วัลลภ สำพาย, 2547 หน้า 91) โดย

จำแนกกลุ่มแบ่งพื้นที่ตามอำเภอที่ตั้งของสถานประกอบการซึ่งผู้ประกันตนทำงาน ในเขต จังหวัดลพบุรี ได้ดังนี้ 1) อำเภอเมือง 2) อำเภอพัฒนานิคม 3) อำเภอโคกสำโรง 4) อำเภอชัยบาดาล 5) อำเภอท่าม่วง 6) อำเภอบ้านหมี่ 7) อำเภอท่าหลวง 8) อำเภอสระโบสถ์ 9) อำเภอโคกเจริญ 10) อำเภอลำสนธิ และ 11) อำเภอหนองม่วง

1.3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยการจับสลาก (วัลลภ ลำพาย, 2547, หน้า 85) ซึ่งมีวิธีการได้มาของกลุ่มตัวอย่าง จากการเขียนหมายเลขของอำเภอลงในสลากและม้วนสลากใส่ภาชนะคละกั้น ให้ทั่ว แล้วหยิบสลากขึ้นมาให้ได้ 5 อำเภอ ผลปรากฏว่า จับสลากได้ อำเภอเมือง อำเภอพัฒนานิคม อำเภอชัยบาดาล อำเภอบ้านหมี่ และอำเภอหนองม่วง

1.3.3 การสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) เพื่อเน้นความเป็นตัวแทนที่ดี (วัลลภ ลำพาย, 2547, หน้า 93) ซึ่งผู้วิจัย กำหนดจำนวนตัวอย่างกลุ่มอำเภอละ 80 ชุด ยกเว้น อำเภอหนองม่วง ใช้แบบสอบถาม 77 ชุด รวมทั้งสิ้น 397 ชุด มีวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้การเลือกโดยบังเอิญจากผู้ประกันตนที่มาติดต่อราชการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีในช่วงเดือนพฤษภาคม 2550 ถึงเดือนมิถุนายน 2550

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) เป็นตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) อายุ 15 – 30 ปี
- 2) อายุ 31 – 45 ปี
- 3) อายุ 46 – 55 ปี
- 4) อายุ 56 ปีขึ้นไป

2.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หย่า/หม้าย

2.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ระดับประถมศึกษา
- 2) ระดับมัธยมศึกษา

- 3) ระดับอนุปริญญา
- 4) ระดับปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,000 – 10,000 บาท
- 3) 10,001 – 15,000 บาท
- 4) 15,001 – 20,000 บาท
- 5) มากกว่า 20,000 บาท

2.1.6 จำนวนครั้งที่มารับบริการ

- 1) 1 – 2 ครั้ง
- 2) 3 – 5 ครั้ง
- 3) มากกว่า 5 ครั้ง

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ซึ่งศึกษาจากการรับรู้ของผู้ประกันตนที่ได้รับจากการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ใน 10 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ความเชื่อถือได้

2.2.2 การตอบสนอง

2.2.3 ขีดความสามารถ

2.2.4 การเข้าถึง

2.2.5 อธยาศัย

2.2.6 การสื่อสาร

2.2.7 ความน่าเชื่อถือ

2.2.8 ความมั่นคง

2.2.9 ความเข้าใจ

2.1.10 ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลูกจ้าง หมายความว่า ผู้ซึ่งทำงานให้นายจ้างโดยรับค่าจ้างไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไร แต่ไม่รวมถึงลูกจ้างซึ่งทำงานเกี่ยวกับงานอันมิได้มีการประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย

2. นายจ้าง หมายความว่า ผู้ซึ่งรับลูกจ้างเข้าทำงานโดยจ่ายค่าจ้าง และให้หมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้างในกรณีที่นายจ้างเป็นนิติบุคคลให้หมายความ

รวมถึงผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล และผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลให้ทำการแทนด้วย

3. ค่าจ้าง หมายความว่า เงินทุกประเภทที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเป็นค่าตอบแทนการทำงานในวันและเวลาทำงานปกติไม่ว่าจะคำนวณตามระยะเวลาหรือคำนวณตามผลงานที่ลูกจ้างทำได้ และให้รวมถึงเงินที่นายจ้างจ่ายให้ในวันหยุดและวันลา ซึ่งลูกจ้างไม่ได้ทำงานด้วยทั้งนี้ไม่ว่าจะกำหนด คำนวณ หรือจ่ายในลักษณะใดหรือโดยวิธีการใด ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไร

4. ผู้ประกันตน หมายความว่า ผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533

5. เงินสมทบ หมายถึง เงินที่นายจ้างหักจากค่าจ้าง เงินเดือนของลูกจ้างผู้ประกันตนตามจำนวนที่กฎหมายกำหนดและเงินสมทบในส่วนของนายจ้างซึ่งจะต้องนำส่งเงินให้แก่สำนักงานประกันสังคมภายในวันที่สิบห้าของเดือนถัดไป

6. สถานประกอบการ หมายถึง นายจ้างที่มีหน้าที่นำส่งเงินสมทบตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

7. การประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐจัดให้มีหลักประกันให้แก่ประชาชนที่เป็นสมาชิกให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

8. การบริการด้านประกันสังคม หมายถึง การรับเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน การขอรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่นกรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน

9. คุณภาพการบริการ หมายถึง การใช้ความสามารถในการบริหารจัดการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ให้เกิดความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด โดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ที่ได้จากการรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ซึ่งใช้เกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการ 10 ด้าน

9.1 ความเชื่อถือได้ (reliability) หมายถึง การดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัว ทำให้องค์กรได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากสังคมและผู้ประกันตน

9.2 การตอบสนอง (responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะจัดการบริการแก่ผู้ประกันตนได้ตามลำดับและทันที่

9.3 ชีตความสามารถ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถ ความละเอียดรอบคอบ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน

9.4 การเข้าถึง (access) หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงการบริการและง่ายต่อการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมในการใช้บริการของผู้ประกันตน

9.5 อธิยาศัย (courtesy) หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ความสุภาพ ความเป็นมิตร ด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง และให้เกียรติผู้ประกันตน

9.6 การสื่อสาร (communication) หมายถึง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประกันสังคมแก่ผู้ประกันตนและผู้ที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับผู้ประกันตน และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกันตนในการรับบริการ

9.7 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนถูกต้องรวดเร็ว เชื่อสัจย์ ตามกฎระเบียบ

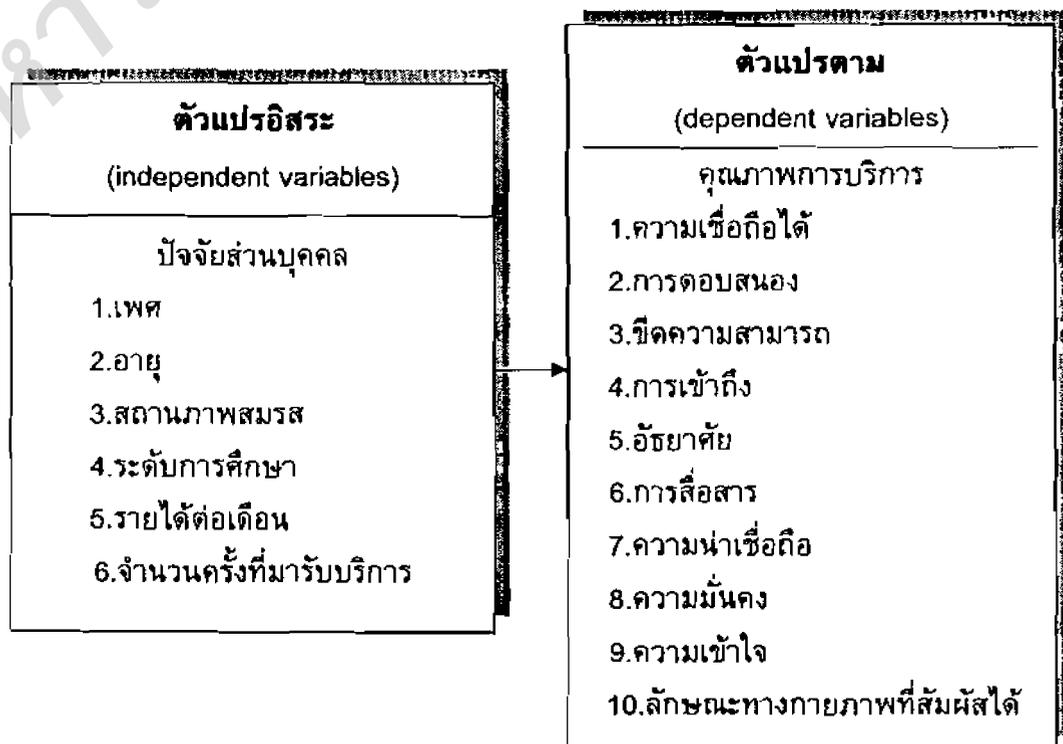
9.8 ความมั่นคง (security) หมายถึง สำนักงานประกันสังคมมาตรฐานในการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ กองทุนประกันสังคมมีเสถียรภาพมั่นคง รวมไปถึงการที่ผู้ประกันตนได้รับบริการจากพนักงานโดยปราศจากข้อข้องใจทั้งหลาย

9.9 ความเข้าใจ (understanding) หมายถึง การพยายามรับรู้และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกันตน โดยมีการแนะนำเบื้องต้นในขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น

9.10 ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ (tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สามารถเห็นได้ซึ่งนำมาใช้ประกอบการให้บริการ เช่น ป้ายบอกทาง หรือสัญลักษณ์บอกตำแหน่งต่างๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดคุณภาพการบริการของไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer & Berry, 2004, p.204) เพื่อวัดระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี รายละเอียดดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ จำนวนครั้งที่มารับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี