



ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริการประกันสังคม

ในเขตกรุงเทพมหานคร

กนกวรรณ อุ๋นทรัพย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

หลักสูตรปริญญาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำไปใช้พัฒนา การบริการของประกันสังคมได้ เพื่อสร้างความเป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการใน เขตกรุงเทพมหานครและสถานที่โรงพยาบาลรวมไปถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จึงได้ทำแบบสอบถาม จำนวน 400 คน สามารถสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน ส่วนเพศชาย จำนวน 183 คน ในการตอบแบบสอบถาม

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีจำนวน 199 คน รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 คน มีจำนวน 97 คน ช่วงอายุ 49-50 ปีขึ้นไป จำนวน 72 คน คิด และสุดท้ายช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 32 คน มีที่ช่วงอายุในการตอบแบบสอบถามลำดับสุดท้าย

ด้านลำดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญา ตรี จำนวน 209 คน เป็นระดับการศึกษาที่มากที่สุด

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 209 คน เป็นอาชีพที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รายได้ตั้งแต่ 20001-30000 บาท มีจำนวน 162 คน เป็นลำดับสูงสุดในการตอบแบบสอบถาม

ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ พบว่า ลำดับที่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพูดจาไพเราะสุภาพต่อผู้รับบริการประกันสังคมเป็นลำดับสูงสุดในการตอบ แบบสอบถามในการวิจัย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ พบว่า ลำดับที่มากที่สุด คือ ระยะเวลาในการรับ บริการของประกันสังคม เป็นลำดับสูงสุดในการตอบแบบสอบถาม

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ลำดับที่มากที่สุด คือ 3.1 เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อถือได้ในการบริการของผู้รับประกันสังคม

ด้านบุคลากร พบว่า ลำดับที่มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผู้รับบริการประกันสังคม

ด้านพฤติกรรม พบว่า ลำดับที่มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การจัดวางคิวตามลำดับ โดยถูกต้อง เป็นลำดับมากที่สุดในการตอบแบบสอบถามการวิจัย

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นหลักในการด้านความพึงพอใจ และด้านบริการ ของประกันสังคม วิจัยดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และเพื่อนำไปสู่การวางแผน กำหนดการ กลยุทธ์การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดกรุงเทพมหานคร ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามประกันสังคมจึงจะต้องมีมาตรฐานในความพึงพอใจของบริการประกันสังคม เพื่อจะได้นำมาปรับใช้ ให้ผู้ที่มาใช้สิทธิเกิดความคุ้มค่าต่อการเข้ารับสิทธิ และในด้านบริการของหน่วยงานภาครัฐ และผู้ที่มีสิทธิประกันสังคมมีความพึงพอใจในบุคคลกร ในด้านบริการและขั้นตอนในการบริการมากน้อยเพียงไหน และการบริการในด้านสิทธิในความอำนวยความสะดวก รวมถึงการให้บริการในประเด็นใดที่ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจยังไม่สูงนัก และทำอย่างไรถึงจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกันตน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริการ ประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นหลักในการด้านความพึงพอใจ และด้านบริการ ของ ประกันสังคม วิจัยดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และเพื่อนำไปสู่การวางแผน กำหนดการ กลยุทธ์การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดกรุงเทพมหานคร ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริการประกันสังคมในเขต กรุงเทพมหานครในด้านรับบริการในโรงพยาบาลภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการรับสิทธิประกันสังคมในด้านประโยชน์ของคนวัยทำงานใน เขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นพนักงาน ทำงานในภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีสิทธิในการใช้ประกันสังคมของ รัฐบาล

1. ขอบเขตในด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะทำการวิจัยระดับปัจจัยความพึงพอใจ ของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการบริการประกันสังคมต่อการใช้บริการและปัจจัยที่ มีผลกระทบของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านบริการ ด้านสิทธิ ด้านประโยชน์

2. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ในการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงของผู้มีใช้ ประกันสังคมที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน ด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ของ พนักงานทั้งหมดในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. ประกันสังคม หมายถึง สมาชิกผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดสิทธิได้รับ ประโยชน์ทดแทนต่างๆ หรือ ลูกจ้างและผู้ประกันตนตามความสมัครใจที่อยู่ในเขตพื้นที่

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็วทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ผลกระทบ หมายถึง ผลที่เกิดจากในด้านต่างๆตามมา ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้หลากหลายรูปแบบ หรือเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น

4. ด้านบริการประกันสังคม หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ

5. คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณภาพของบริการที่ผู้ประกันตนรับรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินของผู้ประกันตนระหว่างการให้บริการ

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยความพึงพอใจ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครในด้านรับบริการในโรงพยาบาลภาครัฐ

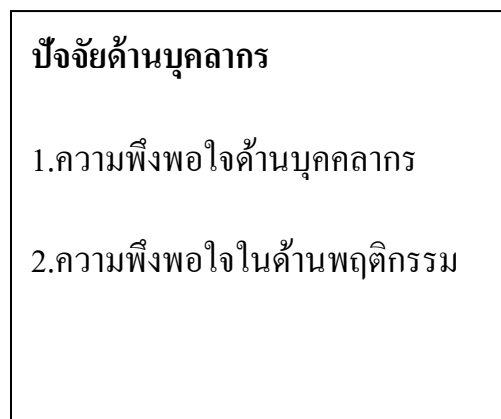
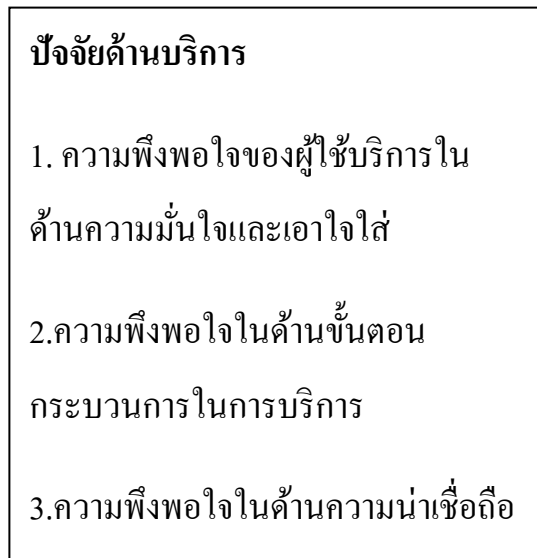
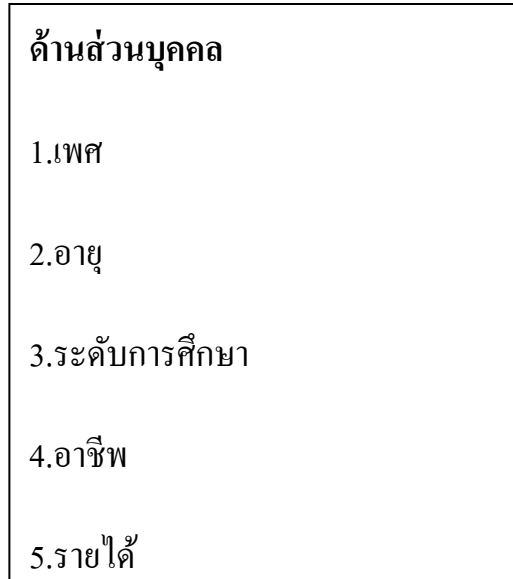
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการรับสิทธิประกันสังคมในด้านประโยชน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ผลการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการประกันสังคมของคนในเขตกรุงเทพมหานคร

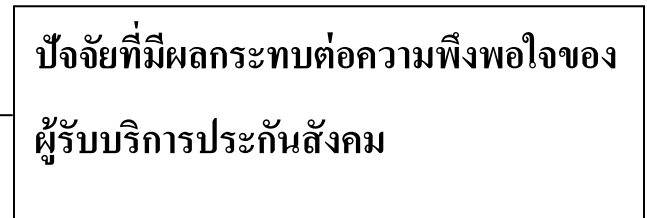
กรอบแนวคิดในการวิจัย

มีตัวแปรอิสระ ตัวแปรต้น และกรอบแนวคิดดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินของบุคคล หรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจการบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นเอง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสิทธิประโยชน์ประกันสังคม

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าสิทธิประกันสังคมนั้นเป็นสิ่งที่มนุษย์ที่เป็นทั้ง ผู้ประกันตน นายจ้าง และ ลูกจ้างควรได้รับสิทธิจากรัฐบาลในฐานะคนทำงาน สามารถใช้สิทธินั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มครองค่าแก่ตัวเอง ซึ่งสิทธิประกันสังคมมิให้รักษามากมายไม่ใช่แค่การเจ็บป่วย แต่การใช้สิทธิประกันสังคมใช้ได้เมื่อเกิดอุบัติเหตุด้วยนั่นเอง

2.4 ข้อมูลที่เกี่ยวกับประกันสังคม

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าสิทธิข้อมูลประกันสังคมมีประโยชน์ต่อผู้ใช้สิทธิ เพราะจะเป็นการให้ข้อมูลเบื้องต้นว่าประกันสังคมนั้นมีข้อมูลอะไร เราควรทำอย่างไร เมื่อเรามีสิทธิในประกันสังคม และสุดท้ายจะเงินทดแทนประกันสังคมได้แบบไหน และอย่างไรต่อผู้มีสิทธิในประกันสังคม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทำให้ได้แนวคิดในการศึกษาประกันสังคมของประเทศไทย ส่วนมากแล้วจะมีความรู้ในระดับปานกลางและไปถึงระดับที่ต่ำเลย และรวมไปถึงว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารประกันสังคมนั้น มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับประกันสังคมนั่นเอง

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้ประกันตนหรือประกันสังคมมีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการที่ประกันสังคมแตกต่างกัน
2. ผู้ประกันตนหรือประกันสังคมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการประกันสังคมที่แตกต่างกัน
3. ผู้ประกันตนหรือประกันสังคมที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการประกันสังคมที่แตกต่างกัน
4. ผู้ประกันตนหรือประกันสังคมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการประกันสังคมที่แตกต่างกัน
5. ผู้ประกันตนหรือประกันสังคมที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการประกันสังคมที่แตกต่างกัน

6. ผู้ประกันตนหรือประกันสังคมที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในการบริการสังคมที่แตกต่างกัน

7. ผู้ประกันตนหรือประกันสังคมด้านบุคลากรที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในการบริการสังคมที่แตกต่างกัน

สรุปผล อธิบายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 และเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีจำนวน 199 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 คน มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 ช่วงอายุ 49-50 ปีขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และสุดท้ายช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 มีที่ช่วงอายุในการตอบแบบสอบถามลำดับสุดท้าย

ด้านลำดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ระดับการศึกษาปริญญาเอก มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และลำดับสุดท้ายการศึกษาระดับอื่นๆ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมา อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ส่วนอาชีพรับราชการ มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และอาชีพรับจ้างมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และลำดับสุดท้ายอาชีพอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 เท่านั้น

ด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รายได้ตั้งแต่ 20001-30000 บาท มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมารายได้ตั้งแต่ 10001-20000 มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ส่วนรายได้ตั้งแต่ 30001 ขึ้นไป มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และลำดับสุดท้ายต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10000 บาท มีจำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 2.8

ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ พบว่า 1.1เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาไพเราะสุภาพต่อผู้รับบริการประกันสังคม จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.59 และค่า Std. Deviation 0.866

1.2 เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.49 และค่า Std. Deviation 0.847

1.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการ จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.58 ค่า Std. Deviation 0.837

1.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ตอบคำถาม หรือข้อสงสัยในการให้บริการกับผู้รับบริการประกันสังคม จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.62 และค่า Std. Deviation 0.820

1.5 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ต่อผู้มารับบริการสังคมเป็นอย่างดี ในการชี้แนะให้คำแนะนำ จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.62 และค่า Std. Deviation 0.847

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ พบว่า 2.1 มีการให้บริการระดับก่อน-หลังในการรับบริการประกันสังคม จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.63 และค่า Std. Deviation 0.834

2.2 ระยะเวลาในการรับบริการของประกันสังคม จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.67 และค่า Std. Deviation 0.783

2.3 ขั้นตอนในการบริการมีความเหมาะสมและเวลา มีความรวดเร็ว จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.65 และค่า Std. Deviation 0.810

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า 3.1 เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อถือได้ในการบริการของผู้รับ
ประกันสังคม จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.62 และค่า Std. Deviation 0.826

3.2 เจ้าหน้าที่ให้ความไว้วางใจในการบริการการดูแลต่อผู้มาใช้ประกันสังคม จำนวน 400 คน
เป็นค่า Mean 3.68 และค่า Std. Deviation 0.803

ด้านบุคลากร พบว่า 4.1 ความน่าเชื่อถือของบุคลากรในการเข้ารับบริการประกันสังคม
จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.68 และค่า Std. Deviation 0.816

4.2 เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยต่อการบริการ จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.67
และค่า Std. Deviation 0.780

4.3 บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการรักษา จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือ จำนวน 400 คน
เป็นค่า Mean 3.66 และค่า Std. Deviation 0.773

4.4 บุคลากรมีความเป็นมิตรและความเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean
3.69 และค่า Std. Deviation 0.823

4.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผู้รับบริการประกันสังคม จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.76
และค่า Std. Deviation 0.779

ด้านพฤติกรรม พบว่า 5.1 เจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมดีและบริการดีต่อผู้รับบริการสังคม
จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.74 และค่า Std. Deviation 0.825

5.2 เจ้าหน้าที่การจัดวางคิวตามลำดับโดยถูกต้อง จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.75
และค่า Std. Deviation 0.792

5.3 เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการวางตัวดี จำนวน 400 คน เป็นค่า Mean 3.71
และค่า Std. Deviation 0.774

