

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวคิดในเรื่องการประกันสังคมเกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศเยอรมันในปี พ.ศ. 2424 ซึ่งต้องการให้ประชาชนในความปกครองที่เป็นลูกจ้างได้รับบำนาญโดยให้นายจ้างและรัฐเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายของการประกันสังคม แต่แนวความคิดนี้ถูกต่อต้านตั้งแต่ครั้งแรกเนื่องจากกฎหมายในขณะนั้น ทำให้การประกันสังคมที่จัดขึ้น โดยภาครัฐมีความไม่น่าเชื่อถือ มีผลให้ผู้ใช้แรงงานในระยะแรกไม่เข้าใจจึงปฏิเสธ ที่จะยอมรับระบบใหม่ที่จะเกิดขึ้นพร้อมกับได้พยายามขยายกองทุนสำหรับช่วยเหลือคนงานด้วยตนเองออกไปให้มากขึ้น และในปี พ.ศ. 2426 ประเทศเยอรมันได้ตรากฎหมายประกันสังคมฉบับแรกขึ้นบังคับใช้เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างในเรื่องการรักษาพยาบาล ยารักษาโรค และให้ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยหากผู้ประกันตนไม่สามารถทำงานได้ (บัณฑิตย์ ธนชัยเศรษฐวุฒิ. 2535: 4) สำหรับการประกันสังคมในประเทศไทย เป็นโครงการประกันสังคมสำหรับลูกจ้างเอกชนในประเทศไทย ซึ่งปรากฏครั้งแรกในพระราชบัญญัติแรงงาน พ.ศ. 2499 ซึ่งกำหนดให้นายจ้างจ่ายเงินทดแทนกรณีลูกจ้างประสบอันตรายในการทำงาน แต่กฎหมายนี้ใช้ไม่นานก็ถูกคณะรัฐประหารยกเลิกเมื่อปี พ.ศ. 2501 จนกระทั่งได้มีประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 เมื่อต้นปี พ.ศ. 2515 ซึ่งนำไปสู่การจัดตั้งกองทุนเงินทดแทนขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 เพื่อสร้างหลักประกันคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ให้ได้รับเงินทดแทนโดยสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรมโดยไม่ต้องเรียกร้องหรือรอความช่วยเหลือจากนายจ้าง และเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของลูกจ้างและครอบครัวเกี่ยวกับภาระค่ารักษาพยาบาล และการขาดรายได้ระหว่างหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วย หรือสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานหรือทุพพลภาพ (สุมาลี ปิตยานนท์. 2545:49)

การประกันสังคมเป็นรูปแบบหนึ่งของความคุ้มครองให้กับลูกจ้างที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการ และได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม ซึ่งสังคมจัดให้กับสมาชิกในสังคมนั้น ๆ ด้วยการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ของรัฐ เพื่อปกป้องผู้ประกันตน ให้รอดพ้นจากความทุกข์ยากทางเศรษฐกิจและสังคมอันเนื่องมาจากการขาดรายได้ หรือการมีรายได้ลดลงเพราะความเจ็บป่วย การคลอดบุตร การบาดเจ็บในการทำงาน ทุพพลภาพ ชราภาพ และ การตาย ตลอดจนการจัดให้มีการบริการรักษาพยาบาล และให้เงินอุดหนุนแก่ครอบครัว ที่มีบุตรด้วยโดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยากความเดือดร้อน ซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ทางสังคมด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุน

ประกันสังคมจากการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมร่วมกัน 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายลูกจ้าง ฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายรัฐบาลกองทุนประกันสังคมนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบ เมื่อเกิดเคราะห์กรรมหรือได้รับความเดือดร้อนผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกองทุนประกันสังคม 7 กรณี ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย นอกรงาน กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพนอกรงาน กรณีตายนอกรงาน กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน (สำนักงานประกันสังคม. 2545 : 6)

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีผลบังคับใช้วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบทางด้านประกันสังคมของประเทศไทยและให้บริการแก่ลูกจ้างที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในการได้รับประโยชน์ทดแทนของกองทุนประกันสังคม 7 กรณี ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน (สมคิด บางโม. 2548 : 237) นอกจากนี้ให้บริการผู้ประกันตนแล้วสำนักงานประกันสังคมยังเป็นองค์การที่ต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่นองค์การนายจ้าง องค์การลูกจ้าง หน่วยงานด้านการแพทย์และหน่วยงานด้านประสานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นการปฏิรูประบบราชการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพ มีโครงสร้างที่กระชับ เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ปรับปรุงบทบาทของรัฐจากผู้ปฏิบัติมาเป็นผู้อำนวยความสะดวก ปรับกระบวนการบริหารราชการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว และเท่าเทียมกัน เร่งพัฒนาคุณภาพของทางราชการให้มีทัศนคติที่เอื้อต่องานบริการประชาชนตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 3 วรรค 1 การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นการกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่องาน (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 : 2) การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมก็เช่นเดียวกัน จะต้องมีการปรับโครงสร้างของการบริหารงานให้มีความสอดคล้องกันกับการปฏิรูประบบราชการ และเนื่องจากงานประกันสังคมเป็นงานที่ให้ความคุ้มครองประชาชน และเป็นการวางรากฐานความมั่นคงแห่งสังคม ดังนั้นเพื่อให้การบริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจากบริการด้านต่าง ๆ ตลอดจนฝ่ายสำนักงานประกันสังคมจะได้รับทราบถึงสาเหตุของปัญหาและความบกพร่อง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ เพราะผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจะติดต่อและขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมในด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนมากที่สุด ที่พบในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและเหมาะสม สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หลักของการประกันสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นข้อมูลในการนำไปบริหารจัดการต่อการให้บริการด้านการขอรับผลประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ให้ได้มาตรฐานและเกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบงาน (นิ่มนวล ราชประโคน. 2549:18)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และผู้ประกันตน จำนวน 30,301 คน

**กลุ่มตัวอย่าง** ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2542:146) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 395 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ให้ครบตามจำนวน 395 คน โดยเป็นผู้รับบริการภาครัฐ จำนวน 130 คน และภาคเอกชน จำนวน 265 คน

**ตัวแปรที่ศึกษา** ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ให้นำบุคคลรอบข้างได้รับรู้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายและอธิบายความพึงพอใจในงานไว้ในหลายที่ดังนี้

1. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

2. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ประกันตนหรือผู้ไปติดต่อใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

3. **การบริการของสำนักงานประกันสังคม** หมายถึง การบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม ใน 3 ด้าน ได้แก่

3.1 **ด้านการเข้าถึงบริการ** หมายถึง ความสามารถของผู้รับบริการที่จะเข้าไปใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความสะดวกเพียงพอดต่อความต้องการของผู้มารับบริการ โดยวัดจากความพร้อมของสถานบริการ การเดินทางมารับบริการ ความสามารถในการติดต่อขอรับบริการ และการยอมรับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

3.2 **ด้านคุณภาพการบริการ** หมายถึง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ต่อผู้ที่มารับบริการ ที่สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากองค์ประกอบหลายด้าน เช่น ความสะดวกที่ได้รับจากสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการ อธิบายด้วยไมตรีจากเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ ตลอดจนระบบงานต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

3.3 **ด้านระบบการปฏิบัติงาน** หมายถึง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ต่อผู้รับบริการ เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อรองรับความต้องการของผู้ที่จะรับบริการในด้านต่าง ๆ ซึ่ง

การให้บริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้แล้วนั้น ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

4. **ประโยชน์ทดแทน** หมายถึง ประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2542 ซึ่งมี 7 กรณี ได้แก่ ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตราย ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย และประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

5. **สำนักงานประกันสังคม** หมายถึง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

6. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้เข้ามาขอรับบริการในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์