ความพึงพอใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครหาดใหญ่ต่อคู่มือสิทธิสวัสดิการประกันสังคม

Satisfaction of Hatyai Municipality Employees to the Social Security Welfare Rights Handbook

สุทธิชัย รักจันทร์[1]* ฟารอฮาน ยีเส็นเบ็ญ[2] และชัยวัฒน์ ชุลีนวน[3]

Suttichai Rakjan[1*], Farahan Yeesenbenlah[2] and chaiwat chuleenuan[3]

[1] อาจารย์ประจำสาขาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

[1]Lecturer of Department the Politics and Government, Faculty of Political Science, Hatyai University.

[2]นักศึกษาระดับปริญญาตรี, คณะรัฐศาสตร์, สาขาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

[2]Undergraduate student, Faculty of Political Science, Politics and Governance, Hatyai University

[3] นักศึกษาระดับปริญญาตรี, คณะรัฐศาสตร์, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

[3]Undergraduate student, Faculty of Political Science, Public Administration, Hatyai University

*Corresponding author, E-mail: rakjan_b@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานจ้างต่อการใช้คู่มือสิทธิประกันสังคมซึ่งได้มาจากการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในกองการเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยได้รับมอบหมายให้จัดการงานด้านเอกสารสำคัญของกองการเจ้าหน้าที่ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการทำงานด้านต่าง ๆ ภายในหน่วยงานจากการที่ได้ฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภายในสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่พบว่าพนักงานจ้างของหน่วยงานประสบปัญหาในเรื่องของการรับรู้และการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการทางประกันสังคมซึ่งอาจทำให้พนักงานจ้างนั้นขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้สิทธิสวัสดิการทางสังคม จนนำไปสู่การสูญเสียสิทธิประโยชน์ที่ตนพึงจะได้รับด้วยเหตุนี้จึงได้มี การจัดทำคู่มือสิทธิสวัสดิการทางประกันสังคมสำหรับพนักงานจ้างภายในสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ขึ้นเพื่อให้พนักงานจ้างเกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้สิทธิสวัสดิการทางประกันสังคมสามารถรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการทางประกันสังคมที่ตนควรจะได้รับเพิ่มมากขึ้นจนนำไปสู่การได้รับสิทธิสวัสดิการทางประกันสังคมในมาตรา 33 ตลอดจนพนักงานจ้างนั้นเกิดความพึงพอใจต่อคู่มือสิทธิสวัสดิการทางประกันสังคมที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ความรู้และเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่สามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วยตนเอง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คู่มือสิทธิประกันสังคม, พนักงานจ้างประจำ

Abstract

A study on employee satisfaction towards the use of the Social Security Rights Handbook obtained from the cooperative education training in the Staff Division at Hatyai Municipality Office. By being assigned to manage important documents of the staff division as well as participating in various work areas Within the agency, from the practice of cooperative education within the Hatyai Municipality Office, it was found that the employees of the agency faced problems in Recognition and access to social security welfare rights, which may cause employees to lack knowledge and understanding of the use of social welfare rights, leading to the loss of benefits that they should receive for this reason have Creating a manual on social security welfare rights for employers within the Hat Yai Municipality Office in order for employers to gain knowledge and understanding of the use of social security welfare rights, to be able to recognize and access the social security welfare rights that they should be. received more until it led to the right to social security welfare under section 33 Employees were also satisfied with the manual on social security welfare rights that was prepared to provide knowledge and public relations that could be researched by oneself.

Keywords: Satisfaction, Social Security Welfare Rights Handbook, Permanently Employed Employees

บทนำ

การประกันสังคมเป็นหน้าที่หนึ่งของรัฐบาลในการสร้างระบบความมั่นคงทางสังคม ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้มีรายได้ เพื่อเป็นการให้หลักประกันแก่ประชาชน ตั้งแต่เกิดจนกระทั้งเสียชีวิต โดยจัดสวัสดิการในรูปแบบของการจัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งยึดหลักการพึ่งตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน ซึ่งประกันสังคม คือ สิ่งที่ลูกจ้างทุกคนต้องได้รับ เนื่องจากตามกฎหมายระบุไว้ว่านายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป จะต้องขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม ดังนั้น ผู้ที่ถูกขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม จะได้รับการเรียกจากประกันสังคมว่า ผู้ประกันตน มีหลักการสำคัญ คือ การให้ประชาชนมีส่วนช่วยเหลือตนเองด้วยการออกเงินสมทบ ทั้งในส่วนของลูกจ้างและนายจ้างเข้ากองกลาง หรือเรียกว่า กองทุนประกันสังคม เพื่อเป็นหลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนที่เป็นสมาชิกให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ในกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันมิใช่จากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ ชราภาพ ว่างงาน เสียชีวิตและการให้เงินช่วยเหลือเลี้ยงดู

บุตรที่มีอายุตั้งแต่เกิดจนหกปี เป็นต้น นอกจากนี้ สิทธิประโยชน์ต่างๆ ของสำนักงาน ประกันสังคมตามบทกฎหมายนั้น มีไว้เพื่อเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุขของผู้ประกันตน แต่หากสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับของสำนักงานประกันสังคม มีกฎเกณฑ์ที่เป็นข้อกฎหมายอยู่จำนวนมากและยากต่อความเข้าใจ อาจทำให้เกิดความสับสนหรือต้องใช่ระยะเวลาในการไตร่ตรองเนื้อหา และใช้ทักษะทางปัญญาในการประมวลผลมากขึ้น ทำให้เกิดความเครียดและปัญหาด้านความจำ จึงอาจนำไปสู่ความไม่เข้าใจเนื้อหา ข้อมูล และสิทธิประโยชน์ของผู้ผู้ประกันตน ตลอดจนนำมาซึ่งการได้รับสิทธิที่อาจพึงจะได้รับไม่ครบถ้วน

ทั้งนี้ยังพบว่าพนักงานจ้างของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องของการรับรู้และการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการทางประกันสังคม ซึ่งอาจทำให้พนักงานจ้างนั้นขาดความความรู้ความเข้าใจในการใช้สิทธิสวัสดิการทางประกันสังคม จนนำไปสู่การสูญเสียสิทธิประโยชน์ที่ตนควรจะได้รับ ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการจัดทำคู่มือสิทธิสวัสดิการทางประกันสังคมสำหรับพนักงานจ้างภายในสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ขึ้น เพื่อให้พนักงานจ้างเกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้สิทธิสวัสดิการทางประกันสังคม สามารถรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการทางประกันสังคมที่ตนพึงจะได้รับในมาตรา 33 ตลอดจนพนักงานจ้างนั้นเกิดความพึงพอใจต่อคู่มือสิทธิสวัสดิการทางประกันสังคมที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ความรู้และเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่สามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อให้พนักงานจ้างได้ทำความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมที่ตนเองพึงได้รับอย่างละเอียดและถูกต้องด้วยตัวเอง
2. เพื่อให้พนักงานจ้างมีคู่มือที่สามารถหาข้อมูลและทำความเข้าใจได้เพื่อที่พนักงานจ้างได้ทำความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมที่ตนเองพึงได้รับอย่างละเอียดและถูกต้อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานจ้างรับทราบเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมที่ตนเองพึงได้รับเพิ่มมากขึ้น
2. จ้างเข้าใจหลักเกณฑ์ สิทธิ เงื่อนไขต่างๆ ในการรับสิทธิประกันสังคม

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ความพึงพอใจของพนักงานจ้างต่อการใช้คู่มือสิทธิประกันสังคมสำหรับพนักงานจ้างภายในสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่นั้น ผู้จัดทำได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาคู่มือ
2. แนวคิดเกี่ยวกับประกันสังคม
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4. แนวคิดประชาสัมพันธ์
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ

แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาคู่มือ คู่มือการปฏิบัติงานเป็นเอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน เป็นคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน เป็นเอกสารที่รวบรวมกฎหมาย พระราชบัญญัติ ระเบียบข้อบังคับหลักการปฏิบัติที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

ปุณญพินัล กริสกรี (2559) ให้ความหมายว่า การจัดทำคู่มือจะต้องคำนึงว่า คู่มือที่สร้างขึ้นมานั้นมีความจำเป็นอย่างไร การนำคู่มือไปใช้งานต้องผ่านการประเมินผลจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งด้านจุดประสงค์ โครงสร้างองค์ประกอบของคู่มือและด้านเนื้อหาภายในคู่มือ ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญจะมีส่วนอย่างมาก ในการให้คำแนะนำต่างๆ เช่น แก้ไขการยกตัวอย่าง แก้ไขเนื้อหาบางประเด็น แก้ไขรูปภาพประกอบและภาษาที่ใช้ เป็นต้น

วิยะดา ธนสรรวนิช (2558) ให้ความหมายว่า คู่มือการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆขององค์กรและเกี่ยวข้องกับหลายส่วน ซึ่งสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นเอกสาร ที่ประกอบด้วยหลักการและวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ รวมทั้งระเบียบ ข้อบังคับ โดยระบุลักษณะงาน วิธีการทำงานเป็นขั้นตอนตามลำดับ เขียนเป็นข้อๆ เพื่อให้ดูง่าย

คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารในเชิงคุณภาพ ซึ่งรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักปฏิบัติในหน้าที่ ความรับผิดชอบพร้อมทั้งแนวทางในการดำเนินงาน รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะและพัฒนางานในหน้าที่

คู่มือ (Handbook) หรือ Manual หมายถึง เอกสารที่รวบรวมเนื้อหาทั้งทฤษฎี และแบบฝึกปฏิบัติ เพื่อใช้ประกอบหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีรายละเอียดแนะนำวิธีการปฏิบัติในกิจกรรม เป็นการให้คำอธิบายและเฉลยปัญหา หรือข้อสงสัย เพื่อให้ได้ความรู้และคำตอบอย่างรวดเร็วด้วยตนเอง นิยมจัดทำเป็นรูปเล่ม ทำให้สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆได้มากขึ้น และมักจะมีภาพประกอบเพื่อดึงดูดความสนใจ และเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

ขั้นตอนในการพัฒนาคู่มือ

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จากเอกสาร ตำรา หลักสูตร งานวิจัยต่างๆ เพื่อวิเคราะห์เนื้อหา และรูปแบบของคู่มือ
2. วิเคราะห์ลักษณะของผู้ใช้คู่มือ
3. กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบข่ายเนื้อหา ความคิดรวบยอด ของคู่มือ
4. สำรวจรายละเอียดและกำหนดจุดประสงค์ในการให้ความรู้ ของคู่มือ

5. เขียนเนื้อหาของคู่มือตามวัตถุประสงค์และขอบข่ายเนื้อหากว้างๆ ของคู่มือ
6. ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา
7. ออกแบบรูปเล่ม ภาพประกอบ จัดพิมพ์ ทดลองใช้ตามกระบวนการพัฒนาคุณภาพของคู่มือ
8. แก้ไข ปรับปรุง นำไปใช้กับกลุ่มทดลองเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของคู่มือที่ดี

ในการพัฒนาคู่มือขึ้นมานั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงลักษณะของคู่มือเป็นสำคัญ เพราะผู้ที่ใช้หรือศึกษาคู่มือนั้นจะให้ความสนใจหรือไม่ ก็ต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของคู่มือที่ดีนั่นเอง

1. ด้านเนื้อหา
   1.1 เนื้อหาสาระหรือรายละเอียดในคู่มือควรตรงกับเรื่องที่ศึกษา และไม่ยากจนเกินไป จนทำให้ไม่มีผู้สนใจที่จะหยิบอ่าน
   1.2 การนำเสนอเนื้อหาควรให้เหมาะสมกับพื้นความรู้ของผู้ที่จะศึกษา
   1.3 ข้อมูลที่มีในคู่มือ ผู้อ่านสามารถประยุกต์ใช้ได้
   1.4 เนื้อหาควรเหมาะสมที่จะนำไปอ้างอิงได้
   1.5 ควรมีกรณีตัวอย่างประกอบในบางเรื่อง เพื่อจะได้ทำความเข้าใจง่าย

จากแนวคิดเกี่ยวกับ “ประเภทของคู่มือ” สรุปได้ว่า คู่มือแบ่งเป็น 3 ประเภทดังนี้

1) คู่มือที่ใช้กับการเรียนการสอนโดยตรงตามหลักสูตร เป็นคู่มือที่แนะนำแนวทางการสอน หรือเทคนิคการสอน วิธีการใช้สื่อนวัตกรรม ที่สัมพันธ์และตรงตามรายวิชาในหลักสูตร

2) คู่มือที่ใช้กับกิจกรรมเฉพาะกิจ เป็นคู่มือที่แนะนำแนวทางการจัดกิจกรรมเฉพาะกิจ การให้ความรู้เฉพาะเรื่องวิธีปฏิบัติงานเฉพาะเรื่อง

3) คู่มือที่มีการทดลองนำไปปฏิบัติ เพื่อช่วยให้เกิดทักษะและเข้าใจอย่างยั่งยืน

จากการศึกษาการพัฒนาคู่มือ สรุปได้ว่า การพัฒนาคู่มือที่ดีนั้น เป็นการวางแผน เตรียมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา คู่มือ แหล่งเรียนรู้ และจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระ ใช้ภาษาที่ผู้อ่านเข้าใจง่ายข้อมูลละเอียดครบถ้วน เน้นการปฏิบัติ อธิบายการจัดกิจกรรมอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้ และมีการทดลองนำไปปฏิบัติงานจริง อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับ ระเบียบวิธีและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในอนาคต

จากการทบทวนวรรณกรรมประกันสังคม คือ การที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองครอบครัว หรือผู้ที่อยู่ในสังคมเดียวกัน โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคมด้วยกันร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า “กองทุนประกันสังคม” โดยมีลูกจ้างนายจ้างและในส่วนโครงการของรัฐบาลที่มีส่วนร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย และกองทุนจะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ ลูกจ้างที่ส่งเงินสมทบเมื่อประสบเคราะห์กรรมหรือความเดือดร้อน อันทำให้เกิดการขาดรายได้เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างงาน ชราภาพ เป็นต้น

โดยรัฐบาลจะเข้ามาเป็นผู้รับผิดชอบ และดำเนินการประกันสังคม จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ให้ความมั่นคง และเป็นหลักประกันทางสังคมแก่ผู้ประกันตนลูกจ้าง และบุคคลอื่นว่าในยามที่เดือดร้อนและจำเป็น ผู้ที่ทำประกันสังคมจะได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลไม่ถูกทอดทิ้งจนเป็นภาระสังคม

หลักการของการประกันสังคม แบ่งออกเป็น 5 ประเภท

1. นายจ้างและลูกจ้างจะออกเงินสมทบร่วมกันส่วนรัฐบาลจะออกเงินอุดหนุนบางส่วน
2. การเข้าโครงการประกันสังคมเป็นลักษณะบังคับ
3. การจัดตั้งกองทุนเพื่อนำไปจ่ายประโยชน์ทดแทนตามเงื่อนไขที่กำหนด และส่วนหนึ่งของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีสินทรัพย์มากขึ้น
4. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนเกิดจากการจ่ายเงินสมทบที่เป็นตามเงื่อนไข
5. อัตราเงินสมทบ และประโยชน์ทดแทนมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ประกันตน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

น้ำสิน เทียมแก้ว (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559 การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 420 คนซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการตามจุดบริการต่าง ๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากรสำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศควรจัดซื้อหนังสือวารสาร นิติยสารเพิ่ม และควรมีฐานข้อมูล PubMed สำนักวิทยบริการหน่วยบริการศรีสวัสดิ์ และวิทยาพัฒนามีหนังสือที่มีความทันสมัยมีคุณภาพแต่ยังมีไม่เพียงพอ ป้ายที่บอกหมวดหมู่กว้างไปไม่ชัดเจน ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีมีปัญหา ควรเพิ่มห้อง Study room มากขึ้น มีคิวอาร์โค้ดโหลด full Text ทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือบนชั้นไม่เป็นระเบียบตามหมวด หนังสือบางเล่มเกิดการชำรุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนหน้าบึ้งตึงใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโต๊ะนั่งอ่านไม่เพียงพอ สัญญาณ Internet WiFi ไม่มีประสิทธิภาพ ด้านประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดเป็นสถานศึกษาหาความรู้ ควรกำชับเคร่งครัดเรื่องการใช้เสียง

จิณาภา ใคร้มา และประภัย สุขอิน (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้บริการคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการ ยืม-คืนมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากด้าน ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่า บุคลากรแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมรองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ พบว่าการบริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล์ หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ เฟสบุ๊ค ทวิสเตอร์ เป็นต้น ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการพบว่า ทรัพยากรมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ห้องสมุดมีความสะอาด สำหรับข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ พบว่า หนังสือหายากหนังสือเก่าไม่มีการอัพเดท ชั้นหนังสือแน่นด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การวางบัตรใช้บริการห้องอินเตอร์เน็ตทำให้เสียเวลาชั้น 1 ควรเปิดประตูทางออกห้องประชุม ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรไม่ใส่ใจผู้ใช้บริการ ไม่เต็มใจให้บริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อินเตอร์เน็ตช้า ห้องสมุดเสียงดังควรมีการแบ่งพื้นที่การอ่านหู ฟังไม่มีประสิทธิภาพปลั๊กไฟไม่เพียงพอร้านถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า วิธีการสืบค้นข้อมูลซับซ้อน การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง มีป้ายมากเกินไป

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกชอบหรือความพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ได้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1) แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบ ให้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็น และความรู้สึก เป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2) แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูด และข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบตอบโดยอิสระ เป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ นอกจากนี้แบบวัดยังสามารถแบ่ง ได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมน และโอลแฮม

(Hackman and Oldham. 1975 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532) ซึ่งมีข้อคำถามเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน แบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแอคแมน และโอลแฮม แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ ความมั่นคงในงานมิตรสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า

สาโรช ไสยสมบัติ (2554) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธี ต่อไปนี้ผสมผสานกับรูปแบบและวิธีการข้างต้น ในการศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นควรมีการวางแผนการสำรวจ ตลอดจนการออกแบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์นำเอาผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตการทำคู่มือ

1.1 ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มจัดทำโครงงานตั้งแต่วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2565 – 25 ตุลาคม พ.ศ.2565 (9 สัปดาห์ 1 วัน)

1.2 ขอบเขตด้านข้อมูล ขอคำปรึกษาจากพนักงานที่ปรึกษาและพนักงานที่รับผิดชอบในการจัดทำสิทธิประกันสังคมของเทศบาล นครหาดใหญ่ อาจารย์ที่ปรึกษา และศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเตอร์เน็ต

2. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิเคราะห์ประเด็นปัญหา
2. เสนอประเด็นปัญกาและหัวข้อโครงงาน
3. ศึกษาข้อมูลและรวบรวมข้อมูลในการจัดทำโครงงาน
4. วางแผนและจัดทำโครงงานในแต่ละบท
5. ประกันของพนักงานจ้างภายในเทศบาลนครหาดใหญ่
6. ปรับปรุงแก้ไขคู่มือเกี่ยวกับการสิทธิประกันสังคมของพนักงานจ้างภายในเทศบาลนครหาดใหญ่

ภาพที่ 1 รวบรวมข้อมูลจากหนังสือประกาศเทศบาลนครหาดใหญ่ ที่มาผู้วิจัยเป็นผู้เรียบเรียง

ต่อจากนั้นใช้การวิจัยเชิงประเมิน ด้วยการวัดความพึงพอใจ อันสืบเนื่องมาจากคู่มือเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมของพนักงานเทสบาลนครหาดใหญ่เพื่อที่มุ่งไปสู่เป้าประสงค์ที่ต้องการ ความพึงพอใจกับวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ แล้วสามารถปรับปรุงคู่มือในอนาคตในอนาคตด้วย

สรุปผลและอภิปรายขั้นตอนการทดลองปฏิบัติ

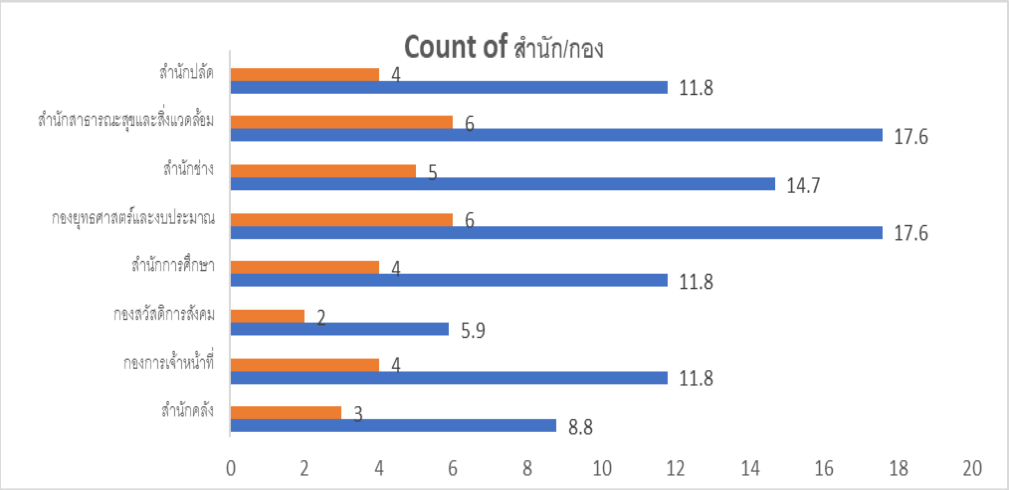
1. การทดลองใช้

จาการที่ผู้จัดทำได้ทำคู่มือสิทธิประกันสังคม และInfographicสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมของพนักงานภายในเทศบาลนครหาดใหญ่เสร็จสิ้นแล้ว ได้มีการนำคู่มือไปเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านทาง facebook fanpage กองการเจ้าหน้าที่เทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อให้พนักงานจ้างได้ศึกษาหาความรู้และเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมที่ตนพึงได้รับ ซึ่งเมื่อพนักงานจ้างได้ศึกษาและทำความเข้าใจและได้มีการจัดทำแบบประเมินผลการใช่คู่มือเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมสำหรับพนักงานจ้างภายในเทศบาลนครหาดใหญ่โดยการประเมินผลการใช่งานผ่าน Google Form โดยระบุหัวข้อประเมินผลจากการนำคู่มือไปใช้จริงในเทศบาลนครหาดใหญ่

2. ผลการประเมินการใช้งาน

ภาพที่ 2 แสดงจำนวนเพศชายและหญิงที่ประเมินผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า มีผู้ประเมินแบบสอบถามเพศหญิง จำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ64.7ของผู้ประเมินแบบสอบถาม และผู้ประเมินแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 12 คนคิดร้อยละ35.3 ของผู้ประเมินแบบสอบถาม ซึ่งผลรวมของผู้ประเมินมีทั้งหมด จำนวน 34 คน



ภาพที่ 3 แสดงสำนัก/กองของผู้ประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า มีผู้ประเมินสังกัดสำนักปลัด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 สังกัดสำนักคลัง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 สังกัดสำนักช่างจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 สังกัดสำนักสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 สังกัดสำนักการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 สังกัดกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 สังกัดกองสวัสดิการสังคม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ของผู้ประเมินแบบสอบถาม ซึ่งผลรวมของผู้ประเมินมีทั้งหมด จำนวน 34 คน

ตารางที่ 1 ผลการประเมินการใช้คู่มือสิทธิประกันสังคม

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
การจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่	4.56	มากที่สุด
เนื้อหาของการช่วยการช่วยให้พนักงานจ้างเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการทางประกันสังคม	4.65	มากที่สุด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
เนื้อหาคู่มือตรงต่อความต้องการ	4.82	มากที่สุด
มีความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความน่าสนใจในการอ่านและทำความเข้าใจ	4.62	มากที่สุด
รูปแบบตัวอักษรอ่านง่ายและสวยงาม	4.41	มาก
ความพึงพอใจของท่านโดยรวมจากประโยชน์และความรู้ที่ได้รับจากคู่มือฉบับนี้	4.68	มากที่สุด
รวม	4.62	มากที่สุด

จากตารางการสรุปข้อมูลจากแบบประเมินผลงาน พบว่า ข้อที่ 1 มีการจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ ค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจมากที่สุด ข้อที่ 2 เนื้อหาของการช่วยให้พนักงานจ้างเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการทางประกันสังคมค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจมากที่สุด ข้อ 3 เนื้อหาคู่มือตรงต่อความต้องการค่าเฉลี่ย 4.82 อยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจมากที่สุด ข้อ 4 มีความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความน่าสนใจในการอ่านและทำความเข้าใจค่าเฉลี่ย 4.62 อยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ข้อ 5 รูปแบบตัวอักษรอ่านง่ายและสวยงามค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจมากและ ข้อ 6 ความพึงพอใจของท่านโดยรวมจาก ประโยชน์และความรู้ที่ได้รับจากคู่มือฉบับนี้คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.68 อยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจมากที่สุด จะสรุปได้ว่า ผลรวมค่าเฉลี่ยกลางอยู่ที่ 4.62 อยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการทำแบบประเมินผลการใช่คู่มือสิทธิประกันสังคมของพนักงานจ้างภายในเทศบาลนครหาดใหญ่ ที่ได้รับความร่วมมือในการประเมินจากพนักงานจ้างในแต่ละสำนักกองทั้งหมด 5 สำนัก 3 กอง พบว่า พนักงานจ้างภายในสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ได้มีคู่มือเกี่ยวกับสิทธิ

ประกันสังคมและสื่อ Infographic สรุปย่อเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมเพื่อให้พนักงานจ้างได้ทำความเข้าใจ เรียนรู้และเข้าถึงสิทธิได้อย่างง่ายขึ้น ตลอดจนการมีสีสันและความกระชับของเนื้อหาคู่มือ ส่งผลให้คู่มือเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมมีส่วนทำให้พนักงานจ้างสามารถเข้าใจในสิทธิของตนที่ตนเองที่จะพึงได้รับมากเพิ่มขึ้น และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ผู้จัดทำได้กำหนดไว้ทุกประการ ดังนั้นจากการทำคู่มือดังกล่าวส่งผลให้พนักงานจ้างมีความกระหายที่จะอยากเรียนรู้และทำความเข้าใจในสิทธิประกันสังคมต่างๆ ที่ตนเองพึงได้รับ และเมื่อพนักงานเข้าใจแล้วก็จะนำไปสู่การได้รับสิทธิทางประกันสังคมอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

กองการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัด. (2562). คู่มือการขอรับสวัสดิการทางประกันสังคม. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2565 จาก http://www.saedcity.goth

ฝ่ายบรรจุและแต่งตั้งกองการเจ้าที่. (2564). คู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการดำเนินงานแบบฟอร์มการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับพนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2565 จาก http:/clib.psu.ac.th/images/ratana/APA-6-edition-PDF

สำนักงานประกันสังคม. (2562). คู่มือผู้ประกันตน. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2565 จาก http://www.oic.go.th

สิริกาญจน์ ศิโรจน์นวากุล. (2557). ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการนิคมอมตะนครจังหวัดชลบุรี. สืบค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2565 จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930289.pdf

สุกฤต กมลวัฒนา. (2552). การเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม. สืบค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2564 จาก http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/thesis/133340.pdf

โสภณ เจริญ. (2539). ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายประกันสังคมในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2564 จาก http://cuir.car.chula.ac.th