

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา “การพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ
2. แนวคิดคุณภาพในการบริการ
3. มาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคม
4. นโยบายสำนักงานประกันสังคม
5. โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การ (Organization Development) เป็นกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างเป็นระบบโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ภายใต้สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์การไว้หลากหลายทัศนะดังนี้

ความหมายของการพัฒนาองค์การ

นนุช วงษ์สุวรรณ (2535, น. 19) การพัฒนาองค์การ คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างเป็นระเบียบแบบแผน โดยมุ่งที่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างวิทยาการ และบุคลากร เพื่อให้องค์การมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า

สงวน ช้างฉัตร (2541, น. 288) การพัฒนาองค์การ คือ กระบวนการของการเตรียมการ และการจัดการเปลี่ยนแปลงองค์การซึ่งจะรวมถึงการเปลี่ยนแปลงงาน (Tasks) โครงสร้างขององค์การ (Organization Structures) และเทคโนโลยีที่องค์การต้องการเปลี่ยนแปลงหรือนำไปใช้

ในการผลิตสินค้าและบริการการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรด้วย

นรินทร์ แจ่มจรัส (2542, น. 49) กล่าวว่า การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การทั้งระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ โดยใช้พื้นฐานแนวคิดและเทคนิคทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เป็นเครื่องมือทั้งนี้จะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากผู้บริหารระดับสูงและความร่วมมือของทุกคนในองค์การเป็นกระบวนการวางแผนที่มุ่งพัฒนาความสามารถขององค์การเพื่อให้สามารถบรรลุและดำรงไว้ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่น่าพอใจมากที่สุด สามารถวัดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความเจริญขององค์การได้

ประชุม รอดประเสริฐ (2533, น. 264) การพัฒนาองค์การ คือ การพัฒนาบุคคลในหน่วยงาน การคัดเลือกผู้บริหาร การค้นหาวิธีการบริหาร การปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานการปรับปรุงและสื่อความหมายและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดโดยให้องค์การมีความยืดหยุ่นและปรับตัวเข้าได้กับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

สมยศ นาวิการ (2533, น. 182) ได้ให้ความหมายการพัฒนาองค์การไว้ว่า คือ กลยุทธ์เชิงพฤติกรรมที่ถูกใช้เพื่อการวิเคราะห์ความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและการดำเนินการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ

French and Bell (ชูชีพ พุทธประเสริฐ, 2542, น. 70) เป็นความพยายามในระยาวที่จะปรับปรุงกระบวนการแก้ไขปัญหาขององค์การ โดยการจัดการอย่างร่วมแรงร่วมใจและมีประสิทธิผลมากขึ้นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การด้วยความช่วยเหลือของตัวการเปลี่ยนแปลง (change agent) โดยการใช้ทฤษฎีและเทคโนโลยีของพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ (จิตวิทยาสังคม วิทยา มนุษยวิทยาและจิตวิทยาสังคม) รวมถึงการวิจัยเชิงแก้ปัญหา (Action research)

Burke and Schmidt (สายหยุด ใจสำราญ และ สุภาพร พิศาลบุตร, 2543, น. 43) การพัฒนาองค์การ คือ กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ โดยการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ และความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่จะก่อให้เกิดอย่างมีแผนทั้งองค์การ โดยมุ่งเน้นการประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการในการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

จากความเห็นของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่าการพัฒนาองค์การมีลักษณะเป็นกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบมีการสร้างทางเลือกอย่างมีแบบแผนเพื่อความเจริญและพัฒนาองค์การ โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนา

โดยเฉพาะบุคลากรในองค์กรและเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเพื่อให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้นำองค์กรเป็นกลจักรสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กร และประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ในการพัฒนาองค์กรนั้นมุ่งเน้นเพื่อแก้ไขและเปลี่ยนแปลงทัศนคติพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กรนั้นควรมุ่งเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากวัตถุประสงค์ของกลุ่มย่อยและกระบวนการหรือวิธีการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มย่อยนั้น หากมีความขัดแย้งกันระหว่างกลุ่ม หรือขัดแย้งกับวัตถุประสงค์ขององค์กรเอง จะเป็นหนทางสู่ความล้มเหลวขององค์กรโดยส่วนรวมได้ ดังนั้นการพัฒนาองค์กรจึงควรมุ่งความสนใจไปที่การวางเป้าหมายและการวางแผนในการสร้างวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีระบบ ทั้งนี้ต้องหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องเข้ามามีบทบาทและหน้าที่ ในการกระตุ้นให้องค์กรสามารถสร้างวัตถุประสงค์ขึ้นทั้ง 3 ประเภท คือ

1. วัตถุประสงค์ของสมาชิกทุกคนในองค์กร
2. วัตถุประสงค์ของทีมงาน
3. วัตถุประสงค์ขององค์กร

วัตถุประสงค์อย่างกว้าง ๆ ของการพัฒนาองค์กรโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว จะคล้ายคลึงกันซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อสร้างเสริมความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
2. เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและอยู่รอด เมื่อต้องประสบกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลง
3. เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมีแผนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน
4. เพื่อมุ่งปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขวัฒนธรรมที่ล้าสมัย ไร้สาระ ขัดต่อความเจริญขององค์กร โดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จของงานที่บรรลุตามเป้าหมายมากกว่าวิธีการ
5. ควรมุ่งส่งเสริมหลักการทำงานที่เน้นหลักการมากกว่าตัวบุคคล
6. ควรเน้นทั้งปริมาณงานและความรู้สึกของคนไปพร้อมๆ กัน

7. ส่งเสริมการกระจายการตัดสินใจออกไปจากส่วนกลางให้มากที่สุด มุ่งให้การตัดสินใจเกิดขึ้นในจุดที่มีข้อมูลพร้อมที่จะทำการตัดสินใจ ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจ

8. มุ่งส่งเสริมให้สมาชิกขององค์การทุกคนตระหนักในภาวะความรับผิดชอบต่อตำแหน่งและหน้าที่

9. มุ่งดำเนินการสร้างสรรค์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่เดินสวนทางกับวัตถุประสงค์ขององค์การ คือมุ่งประสานเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกัน

10. ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์การ

11. สาระสำคัญของการพัฒนาองค์การ

12. ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านวิทยาการสมัยใหม่

13. ความล้ำสมัยอย่างรวดเร็วของผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์

14. การเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและค่านิยมของกลุ่ม

15. ปัญหาขององค์การ แบบระบบราชการ

16. ผลจากทฤษฎีการบริหารที่เปลี่ยนแปลงจากแนวการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์

17. ผลจากการฝึกอบรมโดยใช้ห้องปฏิบัติการ

18. ผลจากวิธีการสำรวจข้อมูลและการส่งข้อมูลย้อนกลับ

19. ผลจากระบบเทคนิคและสังคม

การพัฒนาองค์การเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบใหญ่ มิใช่มุ่งเน้นเฉพาะระบบย่อยบางระบบเท่านั้น องค์การจะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่างๆ เช่น ด้านวัตถุประสงค์, ด้านสังคม-มนุษย์, ด้านเทคโนโลยี, ด้านงาน, ด้านโครงการ และด้านการประสานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นต้น

การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการแก้ปัญหาที่ต่อเนื่อง โดยเน้นการฝึกทักษะด้านการกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผน ตั้งแต่ระบบบุคคลจนถึงระดับองค์การ การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง โดยใช้แม่แบบของฐานข้อมูลและแม่แบบการวิจัยเชิงแก้ปัญหา การพัฒนาองค์การมุ่งเน้นที่การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพสำหรับองค์การ เพราะ

1. ความสำเร็จขององค์การสืบเนื่องจากประสิทธิภาพของทีมงาน

2. วัฒนธรรมของทีมงานมีอิทธิพลอย่างสูงต่อพฤติกรรมของบุคคล

3. การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม กระบวนการ วิธีการทำงานของกลุ่ม ตลอดจนแบบแผนความสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม จะเป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การอย่างถาวร

ความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การโดยทั่วไปย่อมมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยและผลกระทบทั้งภายในและภายนอกองค์การและการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าย่อมเกิดพฤติกรรมการทำงานที่องค์การคาดหวังและจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ได้ตลอดจนเป็นการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ การพัฒนาองค์การจะไม่สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายไว้ถ้าหากองค์การขาดการศึกษาความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อวินิจฉัยปัญหาขององค์การเป็นขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญของกระบวนการพัฒนาองค์การ

ดังนั้น ถ้าพิจารณาจากความหมายขององค์การและการพัฒนาองค์การดังกล่าวแล้วนั้นทำให้มองเห็นลักษณะสำคัญของการพัฒนาองค์การดังนี้

1. องค์การมีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทุกระดับ
2. องค์การมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
3. มีการวินิจฉัยสั่งการในทุกระดับ
4. มีการกระตุ้นและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ
5. มีการใช้แรงจูงใจเพื่อตอบสนองทั้งส่วนของบุคคลและองค์การ
6. มีกระบวนการควบคุมความรับผิดชอบ ความผูกพัน การควบคุมตนเองและ

ช่วยเหลือกัน

นรินทร์ แจ่มจรัส (2542, น. 50 - 51) ความจำเป็นในการพัฒนาองค์การนั้นเกิดจากสาเหตุพอแยกได้ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ แรงผลักดันภายใน และแรงผลักดันภายนอก อธิบายได้ดังนี้

1. แรงผลักดันภายใน

สภาพการณ์บางอย่างภายในองค์การ จะต้องได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเนื่องจากสาเหตุ ดังนี้

1. ความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการองค์การเสียใหม่
2. ความจำเป็นที่ต้องสร้างบรรยากาศสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
3. ความจำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม ค่านิยมประเพณีในองค์การ
4. ความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบ โครงสร้างและบทบาท
5. ความจำเป็นที่ต้องสร้างทีมงานให้เข้มแข็ง

6. ความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงความร่วมมือร่วมใจและสร้างแรงจูงใจ

7. เมื่อองค์การเกิดบรรยากาศที่กดดันหรือกดดันอาจจะเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาหรือมีอิทธิพลแอบแฝงมีการหาผลประโยชน์ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

8. เมื่อคนในองค์การมีความต้องการในเรื่องต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

9. เมื่อองค์การขนาดใหญ่ขึ้นย่อมมีปัญหามากขึ้น

10. เมื่อมีอัตราเข้า – ออกของผู้ทำงานในองค์การสูงมาก

2. แรงผลักดันภายนอก

1. ในองค์การธุรกิจมีแรงผลักดันจากคู่แข่งที่แย่งแบ่งตลาดไปและผู้บริโภคที่อาจไม่ต้องการสินค้าของธุรกิจอีกต่อไป ตลอดจนความจำกัดของทรัพยากรวัตถุดิบที่ใช้ผลิต เป็นต้น

2. ในองค์การราชการแรงผลักดันอาจเกิดจากการที่ไม่สามารถให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเกิดการเรียกร้องถึงพฤติกรรมของข้าราชการและเนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ตลอดจนอาจเกิดจากความเปลี่ยนแปลงภายนอก เช่น ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว การพัฒนาองค์การมีลักษณะที่แตกต่างจากเครื่องมือและเทคนิคอื่น ๆ คือ การเปลี่ยนแปลงนั้นเน้นวัฒนธรรมองค์การค่านิยมกระบวนการกลุ่มและต้องพัฒนาอย่างมีระบบซึ่งกระทำโดยองค์การและสมาชิกองค์การตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดลงมาและต้องใช้ศาสตร์ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ในการบริหารและพัฒนาองค์การด้วยดังนั้นการศึกษาความจำเป็นของการพัฒนาองค์การจึงน่าจะมีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริหาร

1.1 ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์การซึ่งเท่ากับการเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงสภาวะการณ์ที่องค์การเป็นอยู่ในปัจจุบันและสามารถเชื่อมโยงปัญหาเข้าด้วยกัน สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การได้

1.2 ช่วยให้ผู้บริหารทราบจุดแข็งและจุดอ่อนในการดำเนินงานขององค์การได้

1.3 ช่วยให้ผู้บริหารทราบความคาดหวังของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การและสามารถกำหนดยุทธวิธีหรือทางเลือกต่าง ๆ เพื่อจะได้นำไปดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

1.4 ช่วยให้ผู้บริหารแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการขององค์การ

1.5 ช่วยให้ผู้บริหารงานของฝ่ายบริหารทุกระดับสอดคล้องกับเป้าหมายหลักการขององค์การมากกว่าการบริหารตามความคิดเห็นหรือประสบการณ์ของผู้บริหารแต่ละคน

2. ด้านบุคลากร

2.1 เพื่อยกระดับความไว้วางใจและการสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกและหน่วยงานภายในองค์การ

2.2 เพื่อกระตุ้นให้มีการคิดและพิจารณาแก้ไขปัญหาขององค์การร่วมกันและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการทำงานกลุ่มและผลของการปฏิบัติตามงานดังกล่าว

2.3 เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่เปิดเผยมในการแก้ไขปัญหาก็เกิดมีขึ้นภายในองค์การพยายามสร้างให้เกิดความรู้สึกในการยอมรับปัญหาและกล้าเผชิญกับปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหาภายในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มและชี้ให้เห็นถึงผลเสียของปัญหาและวิธีการแก้ไขในลักษณะสร้างสรรค์

2.4 เพื่อหาทางให้ความรับผิดชอบในการตัดสินใจและแก้ปัญหาดังกล่าวกับข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้และทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการแก้ไข

2.5 เป็นการใฝ่หาวิธีการแก้ปัญหาในลักษณะเชิงสร้างสรรค์หรือแบบร่วมมือร่วมมือกันช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจ

2.6 ส่งเสริมให้มีการเปิดเผยในการติดต่อสื่อสารทั้งในแนวดิ่ง แนวนอน และแนวเฉียง

2.7 สร้างเสริมให้สมาชิกในองค์การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในวัตถุประสงค์ขององค์การร่วมกันและยกระดับความรับผิดชอบของสมาชิกและกลุ่มในการวางแผนและปฏิบัติตามแผน

2.8 เพื่อช่วยกระตุ้นให้บุคลากรในองค์การเกิดการบริหารงานแบบควบคุมตนเองและการกำกับกำหนดแนวทางของสมาชิกในองค์การได้

2.9 ส่งเสริมขวัญแรงใจและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

2.10 มุ่งเปลี่ยนแปลงความเชื่อของสมาชิกให้ยอมรับและปฏิบัติตามสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ

3. ด้านองค์การ

3.1 มุ่งให้เกิดความไว้วางใจการสนับสนุนซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิกและสัมพันธภาพระหว่างงานและบุคคลในระดับต่าง ๆ ขององค์การดีขึ้น

3.2 มุ่งให้องค์การเกิดการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ จนเป็นที่พอใจแก่สมาชิกในองค์การ

3.3 มุ่งให้องค์การมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ ได้ตามที่มุ่งหวังและให้มีการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างต่อเนื่อง

3.4 มุ่งขจัดความขัดแย้งในองค์การให้หมดไปหรือเหลือน้อยที่สุดและไม่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาองค์การ

3.5 เพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์การให้ทันสมัยและปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

3.6 เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ เช่น การเพิ่มผลผลิต การส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน การกำหนดจุดมุ่งหมาย การวางแผน การจัดองค์การ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบการใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและปรับปรุงการปฏิบัติงานของแผนกต่าง ๆ เป็นต้น

3.7 พัฒนาบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และความจริงใจเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบและแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์การข้างต้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ ความเข้าใจและการแก้ไขปัญหาขององค์การอย่างเป็นระบบ

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า หน่วยงานหรือองค์การจะต้องให้ความสำคัญและมองเห็นความจำเป็นของการพัฒนาองค์การของตนเพื่อที่จะได้ทราบถึงสาเหตุ ปัจจัยและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงภายในหรือภายนอกองค์การและเรียนรู้วิธีการพัฒนาองค์การอย่างเป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบอันจะทำให้้องค์การเกิดการพัฒนาก่อเกิดประโยชน์ทั้งทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานและเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันโดยอาศัยปัจจัยคือความร่วมมือการประสานสัมพันธ์จากบุคลากรขององค์การทุกฝ่ายในการที่จะช่วยกันพัฒนาให้้องค์การของตนเจริญก้าวหน้าต่อไปในทุก ๆ ด้าน

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาองค์การนั้นถือว่าเป็นกระบวนการวางแผนที่มุ่งพัฒนาความสามารถขององค์การเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์การ ซึ่งกล่าวได้ว่า บุคลากรในองค์การถือเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานทั้งด้านการบริหารจัดการ และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่้องค์การต้องการได้ แต่การบริการที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้นบุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการมุ่งเน้นให้บุคลากรยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมและพัฒนาในด้านพฤติกรรมของบุคลากรให้มี

ความซื่อสัตย์ มีจิตสำนึกในการให้บริการ และมีการพัฒนาตนเอง นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้การพัฒนาองค์การก่อให้เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

2. แนวคิดคุณภาพในการบริการ

ระบบการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่หลายองค์กรมีหน้าที่ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างตระหนักถึงและสร้างความแตกต่างในด้านการให้บริการ เพื่อการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่ได้มาตรฐานเป็นที่พึงพอใจ โดยคำนึงถึงบริการที่ให้อาจมีคุณภาพเพียงพอหรือไม่ ซึ่งขอกกล่าวความหมายของคุณภาพดังนี้

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2532, น. 116) ให้ความหมายคุณภาพ หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของและอีกความหมายคือ “การมองเห็นหรือภาพที่มองเห็นเป็นของดี เป็นสิ่งดี เป็นสิ่งปรารถนาของบุคคลหากเมื่อตั้งอยู่ คงอยู่ หรือกระทำอยู่ก็จะเกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม”

คุณภาพ (Quality) คือ คุณภาพต่าง ๆ ที่เรามักจะอ้างกันเสมอ เช่น คุณภาพของสินค้าหรือบริการ ความหมายที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปนั้น คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นไปตามความต้องการของผู้มารับบริการ หรือสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ บริการจะดีหรือไม่ดีคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปหรือไม่ผู้ให้บริการเท่านั้นจะเป็นผู้บอกได้อย่างชัดเจน คุณภาพของสิ่งใด ๆ มักจะเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันกับคุณภาพของอีกหลายสิ่งหลายอย่าง ผู้ให้บริการจะถูกประเมินว่ามีคุณภาพดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ คุณภาพจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและเป็นเรื่องของการต้องทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเสมอ กิจกรรมใดไม่มีคุณภาพกิจกรรมนั้นก็จะไปไม่รอด จึงเป็นสิ่งยืนยันได้ว่า คุณภาพคือความอยู่รอด

การบริการเป็นกิจการที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งระหว่างผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจตลอดจนสภาพแวดล้อมในการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

การบริการที่ให้ผู้รับเกิดความพึงพอใจนั้น มีผู้ให้นิยามความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ อาทิเช่น ปฐม มณีโรจน์ (2538) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotier, 1988, p. 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งสามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวจะรวมหรือไม่อยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2541) ได้กล่าวถึง การบริการว่าเป็นการปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และการบริการที่ดีควรยึดหลัก “หน้าไม่มอง รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู”

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายการให้บริการว่า การบริการเป็นกิจการผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการให้ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงแรม โรงพยาบาล เป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539, น. 45)

งานบริการของสำนักงานประกันสังคม มีจุดมุ่งหมายให้ผู้ประกันตนได้รับบริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ประกันตนเกิดความประทับใจและพึงพอใจ แต่การให้บริการที่จะทำให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจได้นั้น (รีน ช่างสาร, 2537, น. 1-8) จะต้องมีคุณลักษณะของบริการที่ดี 12 ประการ คือ

1. การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขาใส่ใจเรา
3. การใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
5. การทำงานตรงเวลา
6. สถานที่สะดวก สบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือรวบรวมการบริการไว้ในจุดเดียวกัน
7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจแก่ประชาชนและพยายามสนองความต้องการให้เป็นที่ประทับใจ
8. ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน
9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ และเจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายหรือระเบียบได้ทันที

ปราณี กীরติธร (2543, น. 25 - 26) กล่าวถึงการให้บริการของผู้ให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความเสมอภาค ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะบริการ ความพร้อมที่จะบริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในการริเริ่มที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและสถานที่ที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย แสดงความสุภาพและบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้ให้บริการ
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะของงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น อุบัติการณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นงานบริการที่สัมผัสกับประชาชนหรือผู้ประกันตนโดยตรง ดังนั้น บุคลากรผู้ให้บริการจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออก หรือบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการให้บริการ ทั้งในด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ และการพัฒนาตนเอง ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติจนก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์การแล้ว ก็จะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการขององค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

3. มาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคม

ในที่นี้จะขอนำเสนอการจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- 3.1 ความเป็นมาของการจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม
- 3.2 ความหมาย
- 3.3 ปัจจัยที่นำมาประกอบการจัดทำมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม
- 3.4 มาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคม

3.1 ความเป็นมาของการจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 78 (4) บัญญัติให้รัฐต้องดำเนินการพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546–2550) ซึ่งกำหนดมาตรการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยให้แต่ละส่วนราชการจัดทำค่าแกลงค่านิยมสร้างสรรค์ และให้ประกาศมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อลดปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงรณรงค์และวัดผลระดับของการยอมรับและปฏิบัติตามค่านิยม และมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมอย่างจริงจัง

3.2 ความหมาย

“มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม” คำว่า “มาตรฐาน” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายไว้ว่า “สิ่งที่ถือเอาเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนดค่าว่า “คุณธรรม” ให้ความหมายว่า “สภาพคุณงามความดี” ดังนั้น “มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม” จึงแปลว่า “สิ่งที่ถือเอาเป็นหลักสำหรับเทียบทางสภาพคุณงามความดี” โดยทั่วไปมักจะใช้ในลักษณะเป็นนามธรรมหรือสิ่งที่แสดงถึงคุณงามความดีทางจิตใจ

คำว่า “จริยธรรม” ตามพจนานุกรม ให้ความหมายว่า ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎศีลธรรม ดังนั้น จริยธรรมจึงเป็นข้อความประพฤติ หรือกิจการที่ควรประพฤติที่สอดคล้องกับหลักธรรมชาติ หรือสอดคล้องกับความถูกต้อง ดีงาม อาจจำแนกจริยธรรมออกเป็นหลายแนวทาง ดังนี้ จริยธรรมในทางศาสนา หรือที่เรียกว่าข้อประพฤติปฏิบัติทางศาสนาสำหรับศาสนาพุทธที่เรียกทั่วไปว่า ศีลห้า ศีลแปด เป็นต้น ส่วนศาสนาคริสต์ที่เรียกว่าบัญญัติ 10 ประการของพระเจ้า หรือข้อที่กำหนดในคัมภีร์ไบเบิล เป็นต้น ส่วนศาสนาอิสลามข้อประพฤติปฏิบัติ เช่น การถือศีลอด ที่เป็นข้อประพฤติหรือกิจการที่ควรประพฤตินี้ในทางศาสนาได้กำหนดไว้เช่นนี้ รวมเรียกว่า “ศีลธรรม”

จริยธรรมในทางวิชาชีพ अबเป็นข้อประพฤติปฏิบัติสำหรับกลุ่มวิชาชีพกำหนดขึ้นไว้เป็น “จรรยาวิชาชีพหรือจรรยาบรรณ” ส่วนจริยธรรมในหน่วยงานหรือองค์การ อันเป็นข้อประพฤติปฏิบัติสำหรับคนในวงงานถูกกำหนดขึ้นไว้เป็น “ระเบียบวินัย” นอกจากนี้ทางสังคมมีข้อประพฤติปฏิบัติอีกมากมายที่คนในสังคมยอมรับและถือปฏิบัติกันมา โดยไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ในสังคมไทยในยุคนี้ สามี หรือภรรยา จะต้องไม่มีความสัมพันธ์ทางเพศกับหญิงหรือชายอื่นที่ไม่ใช่คู่สมรส การไปมีความสัมพันธ์ทางเพศกับบุคคลอื่นยอมได้ชื่อว่าไม่มีมาตรฐานทางจริยธรรมหรือมาตรฐานต่ำหรือชายไทยที่เป็นพุทธศาสนิกชน เมื่ออายุครบ 20 ปี จะต้องบวชเป็นต้น

จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก

มาตรฐานทางหน่วยงานของรัฐ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนดสภาพคุณงามความดีและข้อประพฤติปฏิบัติสอดคล้องกับความถูกต้องดีงามของหน่วยงาน

3.3 ปัจจัยที่นำมาประกอบการจัดทำมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม

1. ภารกิจของกรม เป็นตัวบ่งชี้คุณลักษณะที่ต้องการสำหรับผู้ปฏิบัติในแต่ละภารกิจที่มีความแตกต่างกัน

2. หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) ได้แก่

หลักนิติธรรม การใช้กฎ ระเบียบที่เป็นธรรม เป็นที่ยอมรับได้ไม่ตามกระแสหรืออำนาจบุคคล เสมอภาค

หลักคุณธรรม การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ประพฤติตนเป็นตัวอย่างแก่สังคม ด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อุดหนุน

หลักความโปร่งใส การทำงานอย่างโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตรงไปตรงมา ตรวจสอบได้

หลักความมีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้เสนอความเห็น

หลักความรับผิดชอบ ตระหนักในสิทธิหน้าที่ มีความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม มุ่งแก้ปัญหา กล้ายอมรับผลการกระทำของตน

หลักความคุ้มค่า บริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์ สูงสุด

3. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

4. ค่านิยมสร้างสรรค์

กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Moral Courage) โดยยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ความชอบธรรม ความเสียสละ หลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ ไม่โอนอ่อนตามอิทธิพล

ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ (Integrity & Responsibility) ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน และมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ต่อผลงาน ต่อองค์กร และต่อประชาชน

โปร่งใส ตรวจสอบได้ (Transparency & Accountability) ปรับปรุงกลไกและวิธีการทำงานให้มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ และพร้อมเปิดเผยข้อมูลอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย

ไม่เลือกปฏิบัติ (Nondiscrimination) ให้บริการโดยเสมอภาค เป็นธรรม เน้นความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดและถูกต้อง ด้วยความมีน้ำใจ เมตตา

มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Orientation) โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ งานแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ เกิดผลดีต่อหน่วยงานและส่วนร่วม โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

3.4 มาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคม

มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดให้บุคลากรทุกคนยึดมั่นเป็นหลักประจำใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รักษามาตรฐาน

แห่งความดี อารังไว้ซึ่งศักดิ์ศรี เกียรติภูมิ สร้างความเลื่อมใส ศรัทธา และได้รับความเชื่อถือยกย่องจากบุคคลทั่วไปไว้ ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงาน ตนเอง ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ยึดมั่นในความถูกต้อง ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสร่วมกันอุทิศเวลาให้ราชการ

2. มุ่งมั่นให้บริการที่ดีมีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว และถูกต้อง

3. พัฒนาและฝึกฝนตนเอง ให้มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง องค์กร และสังคม

มาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมกล่าวโดยสรุปได้ว่า เป็นสิ่งที่ถือเอาเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนดสภาพคุณงามความดี ส่วนมาตรฐานของหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐ หมายความว่าความรวมถึงข้อประพฤติปฏิบัติที่สอดคล้องกับความถูกต้องดีงามของหน่วยงาน เช่น มาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคม คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต, มุ่งมั่นให้บริการที่ดีมีจิตสำนึกในการให้บริการ และการพัฒนาและฝึกฝนตนเองให้มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น ทั้งนี้ในการจัดทำมาตรฐานของแต่ละองค์กรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่นำมาประกอบ ดังนี้ กฎหมาย, ระเบียบข้อบังคับ, เป้าหมายหรือภารกิจของหน่วยงาน, การยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมสอดคล้องของแต่ละองค์กรในการที่จะกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการได้

4. นโยบายสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคม กงนิติการ (2543, น. 7) ได้กล่าวถึง ที่มาของการประกันสังคมของประเทศไทยจัดให้มีขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 โดยกฎหมายได้กำหนดให้มีผลใช้บังคับกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป และได้ขยายผลการใช้บังคับกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2536 และปัจจุบันกฎหมายได้ขยายผลการใช้บังคับกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 เป็นต้นไป จาก

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 หมวด 2 มาตรา 19 ให้จัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้น เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ปฏิบัติงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการอื่น คณะอนุกรรมการตามพระราชบัญญัติ

(2) เก็บ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคม

(3) จัดทำทะเบียนนายจ้าง และผู้ประกันตนซึ่งต้องส่งเงินสมทบเข้ากองทุน

(4) ปฏิบัติการตามที่พระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

(5) การทำกิจกรรมอย่างอื่นตามที่รัฐมนตรี คณะกรรมการ คณะกรรมการอื่น หรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

สำนักงานประกันสังคมได้จัดให้มีกองทุนประกันสังคมขึ้น เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตน เมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน โดยผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม 7 กรณี

(1) ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

(2) ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร

(3) ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ

(4) ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย

(5) ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

(6) ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

(7) ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

โดยในระยะแรกของกฎหมายประกันสังคม กำหนดให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทน 4 กรณี คือ กรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ และกรณีตาย ต่อมาเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541 สำนักงานประกันสังคมได้ขยายประโยชน์ทดแทนเพิ่มอีก 2 กรณี คือ กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ ส่วนกรณีว่างงาน เริ่มบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 เป็นต้นไป

อำพล สิงห์โกวินท์ (2537, น. 4) ได้อธิบายถึงลักษณะ ประโยชน์ทดแทนกองทุน ประกันสังคมที่ผู้ประกันตนจะได้รับ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 จำแนกออกได้ เป็น 2 ลักษณะคือ

1. ประโยชน์ทดแทนในรูปเงินสด (In Cash) ซึ่งเป็นการจ่ายเมื่อลูกจ้างผู้ประกันตน สูญเสียรายได้เนื่องจากการประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย ที่ไม่เนื่องจากการทำงาน กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ

2. ประโยชน์ทดแทนในรูปบริการ (In kind) ซึ่งได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ (Medical Care) โดยผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ ในสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคม ที่ผู้ประกันตนเลือกใช้บริการไว้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ แพทย์จะต้องให้การรักษาพยาบาลผู้ประกันตนตามมาตรฐานทางการแพทย์จนถึงสิ้นสุดการรักษา และการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ประกันตนกรณีเป็น ผู้ทุพพลภาพ

เป้าหมายของสำนักงานประกันสังคม (Goal)

เป้าหมายหลักในระยะยาวสำหรับการพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ต้องการ ของสำนักงานประกันสังคมสามารถจำแนกออกเป็นเป้าหมายหลักใน 5 ด้านด้วยกัน คือ

1. เป้าหมายหลักของการพัฒนาบริการ

สำนักงานประกันสังคมให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว และมีความเป็นธรรม สร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ และเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตแก่ผู้ประกันตน โดยมีการขยายความคุ้มครองให้ครอบคลุมกลุ่มประชาชนตามที่กฎหมายกำหนด

2. เป้าหมายหลักของการบริหารกองทุน

สำนักงานประกันสังคมมีกองทุนที่มั่นคงและมีเสถียรภาพ มีการบริหารกองทุน ที่โปร่งใส สามารถนำเงินไปลงทุนให้ได้ผลตอบแทนสูงภายใต้ระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ และสามารถจัดเก็บเงินสมทบได้ครบถ้วนถูกต้อง

3. เป้าหมายหลักของการพัฒนาระบบสารสนเทศ

สำนักงานประกันสังคมมีข้อมูลนายจ้าง ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีระบบเครือข่ายที่ได้รับการพัฒนาให้สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างรวดเร็ว

4. เป้าหมายหลักของการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร

สำนักงานประกันสังคมมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัว ทำให้องค์กรได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากสังคม มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็ง มั่นคง เติบโตอย่างต่อเนื่องในอนาคต

5. เป้าหมายด้านการพัฒนาบุคลากร

สำนักงานประกันสังคม มีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านความมีมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงาน ตนเอง ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ยึดมั่นในความถูกต้อง ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสร่วมกันอุทิศเวลาให้ราชการ
2. มุ่งมั่นให้บริการที่ดีมีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว และถูกต้อง
3. พัฒนาและฝึกฝนตนเอง ให้มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง องค์กร และสังคม

กลยุทธ์ในการพัฒนา (Strategy)

เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์ ปี พ.ศ. 2553 และการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายหลักที่กล่าวข้างต้น สำนักงานประกันสังคมจำเป็นต้องกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน และแนวทางในการดำเนินงานในช่วงแผนประกันสังคม ฉบับที่ 2 ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 9 กลยุทธ์หลัก ได้แก่

1. กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
2. กลยุทธ์การพัฒนาบริการทางการแพทย์
3. กลยุทธ์การพัฒนาการประชาสัมพันธ์
4. กลยุทธ์การเพิ่มเสถียรภาพกองทุน
5. กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ
6. กลยุทธ์การพัฒนาการบริการ
7. กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร

8. กลยุทธ์การควบคุมค่าใช้จ่าย

9. กลยุทธ์การขยายการคุ้มครอง

จากกลยุทธ์ในการพัฒนา (Strategy) ของสำนักงานประกันสังคม ดังกล่าว ผู้ศึกษา
ขอแนะนำประเด็น “กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร” มาอธิบายเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับเรื่องที่ศึกษา
ดังนี้ สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1. พัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสมรรถนะหลัก (Competency) ของสำนักงานซึ่งมี 9
สมรรถนะหลัก ได้แก่

สมรรถนะหลักที่ 1 จิตสำนึกในการให้บริการ

สมรรถนะหลักที่ 2 ทักษะในการสื่อสาร

สมรรถนะหลักที่ 3 การทำงานเป็นทีม

สมรรถนะหลักที่ 4 ความซื่อสัตย์สุจริต/คุณธรรม/จริยธรรม

สมรรถนะหลักที่ 5 ความรอบรู้งานประกันสังคม/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะหลักที่ 6 ทักษะด้าน IT/การใช้เทคโนโลยี

สมรรถนะหลักที่ 7 วุฒิภาวะทางอารมณ์

สมรรถนะหลักที่ 8 การพัฒนาตนเอง

สมรรถนะหลักที่ 9 การจัดทำและวิเคราะห์แผนกลยุทธ์โครงการและแผนปฏิบัติงาน

2. การดำเนินงานพัฒนาตามความต้องการ โดยวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนา
บุคลากร (Training Needs) จากบุคลากรของสำนักงานทั่วประเทศ เพื่อกำหนดหลักสูตรฝึกอบรม
ให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของสำนักงาน

3. กำหนดการพัฒนามาตรฐานประโยชน์ทดแทนให้เป็นมาตรฐานเหมือนกัน
ทั่วประเทศ โดยการทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่วินิจัย เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่ควรได้รับการ
พัฒนา

4. ดำเนินการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

5. การพัฒนาบุคลากรด้านระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เพื่อให้
เกิดการพัฒนารายอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

6. มุ่งส่งเสริมแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ผ่านกระบวนการจัดการองค์
ความรู้ (Knowledge Management Process)

7. สนับสนุนให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/เขตพื้นที่ ดำเนินการพัฒนาสมรรถนะใน
การปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อรองรับการบริหารราชการรูปแบบใหม่

8. การกระจายการดำเนินงานให้กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/เขตพื้นที่ ดำเนินการ
เผยแพร่ความรู้สู่บุคลากรภายนอกหน่วยงาน

ทิศทางการดำเนินงานประกันสังคม

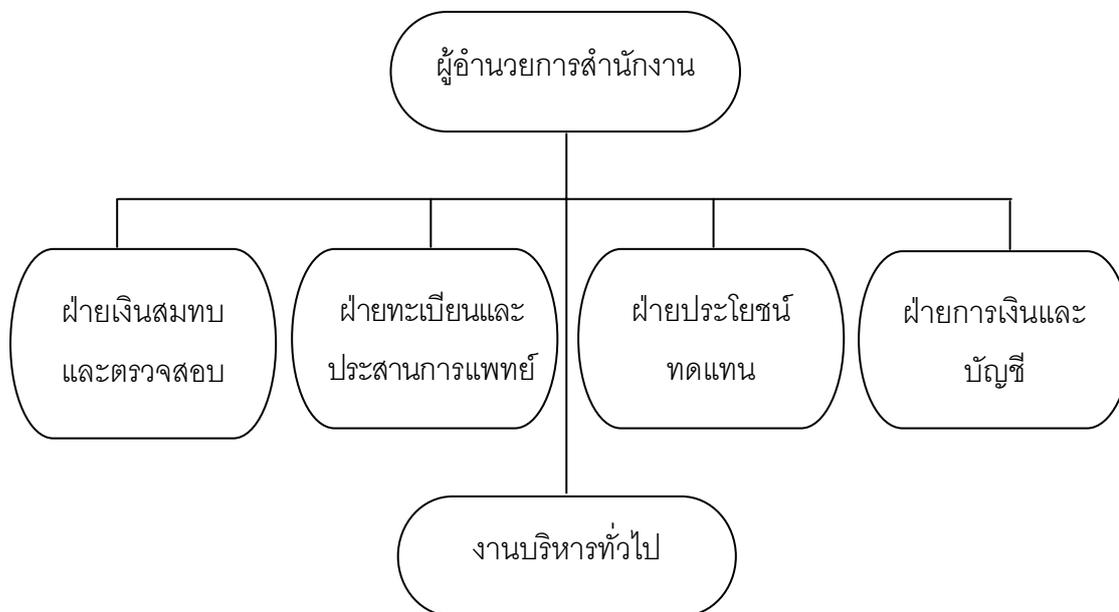
สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานประกันสังคม ซึ่งประกอบด้วย
3 แนวทางหลัก คือ

1. ขยายความคุ้มครองแรงงานนอกระบบ กลุ่มผู้ขับรถรับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล
2. การเพิ่มสิทธิประโยชน์ ด้านการแพทย์ การสงเคราะห์บุตร และบำนาญชราภาพ
3. การปรับปรุงระบบบริการและบริหารงาน

5. โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2545 โดยสังกัดราชการส่วนกลาง
ขึ้นตรงต่อสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน ดำเนินงานตามระบบการบริหารงานใหม่ที่
มุ่งผลสัมฤทธิ์ในองค์การ โดยการขยายพื้นที่การให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีเขต
ความรับผิดชอบทั้งสิ้น 5 เขต คือ เขตคันนายาว, เขตบางกะปิ, เขตลาดพร้าว, เขตวังทองหลาง
และเขตบึงกุ่ม มีจำนวนผู้ประกันตนที่อยู่ในความคุ้มครองทั้งสิ้น 319,530 คน (สำนักงาน
ประกันสังคม, กองแผนงานและสารสนเทศ, 2550) มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้ความคุ้มครอง
และสร้างหลักประกันให้แก่ลูกจ้างหรือผู้ประกันตนรวมทั้งสิ้น 7 กรณีคือ การเจ็บป่วยหรือประสบ
อุบัติเหตุ การทุพพลภาพ การตาย ที่มีใช้เนื่องจากการทำงาน การคลอดบุตร การชราภาพ
การสงเคราะห์บุตร และการว่างงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งมีผลบังคับใช้
ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 เป็นต้นมา โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 มีดังนี้

การแบ่งส่วนราชการ



สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 ฝ่าย คือ

1) งานบริหารทั่วไป

รับผิดชอบเกี่ยวกับงานรับ-ส่งหนังสือร่างโต้ตอบหนังสือและเอกสารงานจัดเก็บและค้นหาเอกสาร งานพิมพ์ โฉนด เวที ถ่ายเอกสารและหนังสือต่าง ๆ จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานของกอง งานจัดแผนงาน งบประมาณ งานการเงิน งานพัสดุและยานพาหนะ งานบุคลากรของกองงานประชุมกองและงานอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายใด

2) ฝ่ายเงินสมทบและตรวจสอบ

- ขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33/39
- กำหนดรหัสประเภทกิจการ, เลขที่บัญชี
- การ Load ข้อมูลเงินสมทบด้วยสื่อ
- การแก้ไขเลขที่ชั่วคราวเป็นเลขบัตรประชาชน
- จัดทำแฟ้มนายจ้าง
- ออกใบแจ้งหนี้เงินสมทบ
- ประเมินเงินสมทบ
- ตรวจสอบการส่งเงินสมทบ
- เรียกเก็บเงินสมทบ

- ชี้แจงข้อกฎหมาย
 - ตรวจบัญชีค่าจ้าง
 - ติดตามเร่งรัดหนี้สิน
 - ตรวจสอบสถานประกอบการ
 - ดำเนินคดีกรณีเปรียบเทียบปรับและกรณีอื่น
 - ยึดอายัดทรัพย์สิน
- 3) ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์
- บันทึกข้อมูลนายจ้าง / ลูกจ้างผู้ประกันตน
 - บันทึกและพิมพ์บัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล
 - บันทึกและพิมพ์บัตรประกันสังคม
 - ตรวจสอบสิทธิผู้ประกันตน
 - รับข้อร้องเรียนและประสานการแพทย์ (ประสานสถานพยาบาล)
- 4) ฝ่ายประโยชน์ทดแทน
- รับแจ้งประโยชน์ทดแทน/เงินทดแทน
 - ตรวจสอบเอกสารการขอรับประโยชน์ทดแทน/เงินทดแทน
 - วินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน/เงินทดแทน
 - เปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน/เงินทดแทน
 - ส่งลูกจ้าง/ผู้ประกันตนเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ
 - ส่งเรื่องหรือคณะกรรมการการแพทย์
 - ส่งเรื่องอุทธรณ์กองทุนประกันสังคม/กองทุนเงินทดแทน
- 5) ฝ่ายการเงินและบัญชี
- รับชำระเงินสมทบ
 - พิจารณาจ่ายประโยชน์ทดแทน
 - จัดทำบัญชีและรายงานทางการเงิน

อัตรากำลัง

การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคม, กองการเจ้าหน้าที่, 2550) มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ทั้งหมดรวม 120 คน โดยมีนางกรรณิกา สุวรรณไพฑูริศรี ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 เป็นหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่

เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานประกันสังคม และลูกจ้างประจำ แบ่งดังนี้ ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

สรุปอัตรากำลังของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9

ข้าราชการ	พนักงานราชการ	พนักงานประกันสังคม	ลูกจ้างประจำ	รวม
25	2	89	4	120

การบริหารงานด้านการให้บริการ

เน้นการให้บริการประกันสังคมแก่นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน โดยมีหลักการบริหารงานด้านประกันสังคม ดังนี้

1. สร้างเครือข่ายเพื่อแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการในกระทรวงแรงงานด้วยกัน และข้ามกระทรวง ดังนี้

1.1 ข้อมูลบุคคลตามทะเบียนราษฎร์ของกรมการปกครองเพื่อสืบค้นข้อมูลในกรบันทึกประวัติการว่าจ้างแสดงประวัติการเริ่มต้น และสิ้นสุดของการอยู่ในระบบประกันสังคมของลูกจ้าง

1.2 ข้อมูลรายชื่อ นายจ้างที่จดทะเบียนการประกอบกิจการของกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นข้อมูลในการติดตามนายจ้าง เพื่อขึ้นทะเบียนเข้าสู่ระบบประกันสังคม

1.3 ข้อมูลสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Gis) ของกรุงเทพมหานคร เพื่อตรวจสอบหาสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ เพื่อติดตามให้ขึ้นทะเบียน

2. ให้บริการขึ้นทะเบียนประกันสังคมแก่นายจ้างที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตความรับผิดชอบทั้ง 5 เขต และขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน แสดงถึงการเข้าสู่ระบบประกันสังคมของลูกจ้าง

3. ให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน เพื่อก่อให้เกิดสิทธิในการรับเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนเมื่อเจ็บป่วย ทั้งเนื่องและไม่เนื่องจากการทำงาน

4. ให้บริการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกเมื่อเจ็บป่วยอันไม่เนื่องจากการทำงาน

5. ให้บริการจ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนกรณีต่าง ๆ ทั้ง 7 กรณี

6. ให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป

การบริหารงานด้านการพัฒนาบุคลากร

ดำเนินงานตามเป้าหมาย และกลยุทธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรของกรม ได้แก่ การมีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านความมีมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม โดยสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 ได้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของกรม ดังนี้

1. จัดการทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่วินิจจัย เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ด้านการวินิจจัย
2. จัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)
3. ฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับงานประกันสังคมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. ฝึกอบรมการเขียนหนังสือราชการและทักษะในการสื่อสาร
5. จัดการสัมมนาทางวิชาการ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และการพัฒนาตนเอง เป็นต้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9” ผู้ศึกษาได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วินัดดา ไสภานิช (2549, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง “คุณธรรม จริยธรรม ของผู้ให้บริการงานประกันสังคม กรณีศึกษาจังหวัดปทุมธานี” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความเข้าใจของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณธรรมในการให้บริการและพฤติกรรมของการให้บริการกับผู้ใช้งาน โดยศึกษาในจังหวัดปทุมธานี ด้วยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – depth interview) ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ผู้มารับบริการและผู้ให้บริการ ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี จำนวน 17 ราย จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและหลักตรรกะควบคุมบริบท

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1) ทศนะต่อคุณธรรมในการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฯ ปฏิบัติงานนั้นได้ทำงานด้วยความเข้าใจถึงคุณธรรมการให้บริการกับผู้ใช้งานโดยยึดหลักในการบริการตามมาตรฐานที่ กพร. ได้ระบุไว้ตามแผนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมส่วนการให้หลักคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ทางเจ้าหน้าที่นั้นได้ประพฤติปฏิบัติภายใต้จิตสำนึกที่ดีการตัดสินใจดีเป็นประจำ โดยมีความเชื่อเพื่อ มีน้ำใจ ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ต่อผู้รับบริการ การแสดงความช่วยเหลืออย่างจริงใจ มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการบริการที่ไม่คำนึงตัวบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะการปฏิบัติเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการลัดคิวเอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อนไม่เลือกที่รักมักที่ชังถือว่าเป็นงานบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสบายใจและเกิดความประทับใจ

2) พฤติกรรมการให้บริการตามหลักจริยธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่นั้นได้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ตั้งอยู่ในความดีและความถูกต้องโดยยึดหลักความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นหลักด้วยความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ ต่อประชาชน มีหลักธรรม มีการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

3) พฤติกรรมผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ ๆ ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมในการให้บริการที่ปรากฏออกมานั้น โดยมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้ความสามารถในการทำงานมุ่งผลสำเร็จของงาน มีความเพียรพยายามความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมขั้นพื้นฐานในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำคัญที่ได้จากการวิจัยนี้คือ

1) เจ้าหน้าที่นั้นเป็นกลไกสำคัญในการให้บริการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจะเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและช่วยป้องกันความบกพร่องจากการทำงานและเตรียมความพร้อมให้กับข้าราชการ

2) ควรสำรวจความคิดเห็นและวิเคราะห์วัดความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

3) นอกจากนี้ยังควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น จัดสถานที่บริการให้มีความสะอาดเรียบร้อย จัดให้มีเอกสารที่ประกอบการให้ความรู้เรื่องประกันสังคมในเรื่องต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น เอกสารสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ ขั้นตอนการเตรียมเอกสารเมื่อมาขอรับบริการ นำไปแจกตามหน่วยงานต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและพอเพียง

กรรยา รินสอน (2546, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง “คุณธรรมและจริยธรรมที่ปฏิบัติจริงและที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในสหวิทยาเขตราชโยธิน ตามทัศนะของคุณ” มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนะของคุณผู้สอนโรงเรียนมัธยมศึกษาในสหวิทยาเขตราชโยธิน สังกัดกรมสามัญศึกษา เกี่ยวกับ 1) คุณธรรมและจริยธรรมที่ปฏิบัติจริงและที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา 2) เปรียบเทียบคุณธรรมและจริยธรรมที่ปฏิบัติจริงและที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานของคุณ เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยครูสังกัดกรมสามัญศึกษาในสหวิทยาเขตราชโยธินจำนวน 257 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน $t - test$ และ $F - test$

ผลการวิจัยพบว่า

คุณธรรมและจริยธรรมที่ปฏิบัติจริงและที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในสหวิทยาเขตราชโยธิน ตามทัศนะของคุณผู้สอนโรงเรียนมัธยมศึกษา ในสหวิทยาเขตราชโยธิน สังกัดกรมสามัญศึกษา ทั้ง 4 ด้าน คือ คุณธรรมและจริยธรรมต่อวิชาชีพการบริหาร คุณธรรมและจริยธรรมต่อเพื่อนร่วมงาน คุณธรรมและจริยธรรมต่อสังคมและประเทศชาติ และคุณธรรมและจริยธรรมต่อตนเอง อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณธรรมและจริยธรรมที่ปฏิบัติจริงและที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ทั้ง 4 ด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าเฉลี่ยของคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงประสงค์ในทุกด้านมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคุณธรรม และจริยธรรมที่ปฏิบัติจริง

ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณธรรมและจริยธรรมที่ปฏิบัติจริงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามทัศนะของคุณชายและคุณหญิง พบว่า ด้านคุณธรรมและจริยธรรมต่อวิชาชีพการบริหารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคุณธรรมและจริยธรรมต่อเพื่อนร่วมงาน คุณธรรมและจริยธรรมต่อสังคมและประเทศชาติ และคุณธรรมและจริยธรรมต่อตนเอง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามทัศนะของคุณชายและคุณหญิง พบว่าคุณธรรมและจริยธรรม ทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณธรรมและจริยธรรมที่ปฏิบัติจริงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามทัศนะของคุณ จำแนกตามระดับการศึกษาของคุณ พบว่าด้านคุณธรรมและจริยธรรมต่อวิชาชีพการบริหาร ด้านคุณธรรมและจริยธรรมต่อสังคมและประเทศชาติ และ

คุณธรรมและจริยธรรมต่อตนเอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคุณธรรมและจริยธรรมต่อเพื่อนร่วมงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามทัศนนะของครู จำแนกตามระดับการศึกษาของครู พบว่าคุณธรรมและจริยธรรม ทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณธรรมและจริยธรรมที่ปฏิบัติจริงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามทัศนนะของครูจำแนกตามประสบการณ์การทำงานของคุณ พบว่าพบว่าคุณธรรมและจริยธรรมต่อวิชาชีพการบริหาร ด้านคุณธรรมและจริยธรรมต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรมต่อสังคมและประเทศชาติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคุณธรรมและจริยธรรมต่อตนเอง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามทัศนนะของครู จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าคุณธรรมและจริยธรรม ทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิภาดา สุวรรณประภา (2547, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ภายใต้้นโยบายการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์เกี่ยวกับการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ และศึกษาบทบาทที่เป็นไปได้รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ภายใต้้นโยบายการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปและภูมิหลังของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์

นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ส่วนใหญ่เป็นหญิงมากกว่าชาย มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว และมีบุตรที่อยู่ในความรับผิดชอบเป็นจำนวน 2 คน มากที่สุด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 100.0 โดยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทเพียงร้อยละ 14.47 ของนักสังคมสงเคราะห์ทั้งหมด นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งข้าราชการระดับ 5-7 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานและโครงการที่เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นโครงการเกี่ยวกับโรคเอดส์

2. การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ

นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์มีการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีการรับรู้โดยเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติมุ่งพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานและเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา ($\bar{x} = 4.13$) และรับรู้โดยเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หลักการพื้นฐานของการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติเน้นการพัฒนาศักยภาพทางสติปัญญาและองค์ความรู้บนพื้นฐานทางวิชาการที่เป็นไปตามหลักวิทยาศาสตร์และมีข้อมูลสนับสนุนที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.51$)

3. ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ภายใต้นโยบายการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ

นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริหาร มาตรฐานงานวิชาการ และมาตรฐานงานบริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยในมาตรฐานงานบริหารมีความเป็นไปได้มากที่สุด ในการปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเพื่อจัดทำแผนการให้บริการและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ ($\bar{x} = 3.78$) และมีความเป็นไปได้น้อยที่สุดในการสนับสนุนให้ชุมชนสร้างกองทุนสุขภาพโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเรียนรู้ในกระบวนการดำเนินงาน การบริหาร และรักษาผลประโยชน์ของชุมชนเองเพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ในทางสุขภาพทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 2.73$) สำหรับงานวิชาการมีความเป็นไปได้มากที่สุดในการพัฒนา/ปรับเปลี่ยนแบบบันทึกข้อมูลทางสังคมสงเคราะห์ที่เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม/ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมากกว่าข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลทางสุขภาพที่มีรายละเอียดชัดเจนยิ่งขึ้น ($\bar{x} = 3.43$) และมีความเป็นไปได้น้อยที่สุด ในการทำวิจัยเพื่อศึกษาถึงระบบนิเวศวิทยาทางสุขภาพ ระบบนิเวศวิทยา ระบาดวิทยาทางสังคม ระบบภาวะแวดล้อมที่มีผลเกี่ยวข้องกับสุขภาพ ($\bar{x} = 2.13$) ส่วนมาตรฐานงานบริการมีความเป็นไปได้มากที่สุดในงานตรวจวินิจฉัยและบำบัดทางสังคม ($\bar{x} = 3.60$) มีความเป็นไปได้น้อยที่สุดในงานสังคมสงเคราะห์ชุมชน ($\bar{x} = 2.82$)

4. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์

ปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการไม่มีระบบของกระบวนการจัดการหรือการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Work) รองลงมาคือ ปัญหาด้านบุคลากรในเรื่องของการมีบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการขาดความเข้าใจที่ชัดเจนต่อการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ และปัญหาด้านงบประมาณเกี่ยวกับการขาดแคลนงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ดังนี้ ในระดับหน่วยงานควรมีการกำหนดนโยบาย บทบาทวิชาชีพ การวางแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ให้เป็นรูปธรรมและมีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีหน่วยงานเฉพาะทางสังคมสงเคราะห์เพื่อทำหน้าที่ปฏิบัติทั้งการบริหารและการบริการทางวิชาการ อย่างไรก็ตามนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ต้องมีความตระหนักและชัดเจนในจุดยืนของวิชาชีพตนเองและพัฒนาองค์ความรู้รวมทั้งปฏิรูปวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสุขภาพอยู่เสมอ โดยสถาบันการศึกษาควรสนับสนุนและส่งเสริมให้การปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์ทุกระดับและในทุกด้าน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการปฏิบัติงานร่วมกับภาคประชาชนและองค์กรท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ

สาธิตา คณิตสิทธิวัฒน์ (2547, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง “การพัฒนานุเคราะห์ในการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กก.สต. ในการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน และการศึกษาการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ความรู้ทัศนคติ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กก.สต. ในการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ กก.สต. ทุกนายจำนวน 81 นาย ประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมพัทธ์เชิงลึก กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง 7 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-40 ปี และมีสถานภาพสมรส การศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับอนุปริญญา โดยมีรายได้ระหว่าง 8,001-11,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ส่วนมากปฏิบัติหน้าที่ในแผนกสืบตรวจตราและควบคุม โดยส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้บังคับหมู่ และพักอาศัยบ้านพักของทางราชการ สาเหตุที่มาปฏิบัติหน้าที่ในสังกัด กก.สต. เนื่องจากได้รับการแต่งตั้งเป็นครั้งแรกและปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ตามแบบรุ่นพี่ที่เคยปฏิบัติมา ก่อนดำรงตำแหน่งไม่เคยได้รับการฝึกอบรม หรือมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนมาก่อน กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนอยู่ในระดับปานกลาง และมีบางส่วนมีทัศนคติต่อองค์กรในทางลบ กลุ่มตัวอย่างเห็นควรจัดการฝึกอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมทางด้านวิชาการ ในด้านวิธีการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนตามอำนาจหน้าที่ ในการปฏิบัติงานป้องกันและแก้ไขปัญหาเด็กและเยาวชน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า

จำเป็นต้องทำงานเป็นทีมและเป็นเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านเด็ก ในการปฏิบัติหน้าที่จริงพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ กก.สด. มีการทำงานแบบสหวิชาชีพหรือมีการสัมมนาอยู่ในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะในการศึกษา กก.สด. ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจ กก.สด. ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน เนื่องจากส่วนใหญ่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ทำงานที่เป็นครั้งแรก และมีอายุราชการน้อย ควรเพิ่มความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน มากขึ้นนอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น

พรณี สินธุประภา (2548, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง “การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตน ที่มารับบริการในสำนักงานประกันสังคม จำนวน 250 คน สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วย t – test และ F – test ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากที่สุดในขั้นตอนการยื่นคำขอ มีค่าเฉลี่ย 3.56 จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษากับระดับความพึงพอใจทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า สถานภาพสมรสกับระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสกับระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ รายได้ จำนวนครั้งการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัญหาที่พบ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ ด้านขั้นตอนการให้บริการที่พบมาก คือ ควร มีป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ด้านอื่น ๆ ที่พบมากคือ ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร และค่าทันตกรรม

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และจัดเจ้าหน้าที่

แนะนำในการกรอกเอกสาร ปรับปรุงระเบียบในการรับประโยชน์ทดแทนต่าง ๆ ให้ง่ายไม่ซับซ้อน ตลอดจนแบบคำขอต่างๆ ให้อ่านเข้าใจง่าย การลดขั้นตอนในการให้บริการ และเรื่องและผู้มารับบริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ เรื่องการเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร ค่าทันตกรรม และบริการพื้นฐาน เช่น ควรจัดห้องน้ำให้เพียงพอ

จากการศึกษาแนวคิดและผลงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าการพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ แต่การที่บุคลากรจะสามารถพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้นั้น บุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมที่องค์กรกำหนดไว้ เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพตามที่ต้องการ และการแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งการพัฒนาบุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการได้ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่ 9 จึงมีความสำคัญและจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่อไป

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

