

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9” นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานประกันสังคม และลูกจ้างประจำ จำนวนทั้งสิ้น 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา และมีการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS) และใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต (Mean) และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร t – test และ F - test โดยกำหนดนัยสำคัญของค่าสถิติที่ระดับ 0.05 และประมวลข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.83 และมีสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา สำหรับตำแหน่งงานปัจจุบัน เป็นพนักงานประกันสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ เป็นข้าราชการ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 4-6 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 10-13 ปี

2. ลักษณะการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 9

การศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากร ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ การยึดมั่นในความถูกต้อง และการอุทิศเวลา ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ และด้านการพัฒนาตนเอง ผลการศึกษาโดยรวม พบว่า บุคลากรมีลักษณะการปฏิบัติงานในระดับพอใช้

โดยการปฏิบัติงานด้านความซื่อสัตย์ พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด คือ บุคลากรให้ความสำคัญและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ รองลงมาคือ บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนประเด็นที่บุคลากรมีการปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด คือ เมื่อบุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพิจารณาความดีความชอบ จะไม่คำนึงถึงประโยชน์ของเพื่อนร่วมงานก่อนเด็ดขาด ส่วนการยึดมั่นในความถูกต้อง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด คือ บุคลากรจะพยายามโน้มน้าวให้เขาทำในสิ่งที่ถูกต้องเมื่อมีผู้มาติดต่อคิดเห็นในทางที่ไม่เหมาะสม รองลงมาคือ บุคลากรในหน่วยงานจะไม่หวังผลประโยชน์ที่ไม่ควรได้ เช่น ให้หรือรับประโยชน์ใดๆ อันเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนประเด็นที่บุคลากรมีการปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานจะใช้วาจาที่สุภาพ ถึงแม้ว่าผู้มาติดต่อไม่ยอมฟังเหตุผล

ส่วนการอุทิศเวลา พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานจะไม่รับประทานอาหารกลางวัน ถ้ายังให้บริการกับผู้มาติดต่อไม่เสร็จ รองลงมาคือ บุคลากรในหน่วยงานจะไม่จับกลุ่มพูดคุยกัน ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ ส่วนประเด็นที่บุคลากรมีการปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานจะไม่ใช้โทรศัพท์สำนักงานติดต่อกับบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานด้านจิตสำนึกในการให้บริการ พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลัง และบุคลากรในหน่วยงานแม้เวลาที่จะเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน แต่ก็ยังพูดจาดีกับผู้มาติดต่อ ส่วนประเด็นที่บุคลากรมีการปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานจะไม่อารมณ์เสียที่ต้องบริการแก่ผู้ที่พูดแล้วเข้าใจยาก

และการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาตนเอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานจะให้ความสนใจกับการจัดสัมมนาของหน่วยงาน เพื่อ

เป็นการเพิ่มความรู้ และทักษะในการทำงาน รองลงมาคือ บุคลากรในหน่วยงานมีความพยายามที่จะเรียนรู้งานแต่ละฝ่ายภายในหน่วยงาน ส่วนประเด็นที่บุคลากรมีการปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานจะขอการสับเปลี่ยนงานภายในหน่วยงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับลักษณะการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติงานในด้านจิตสำนึกในการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้บุคลากรที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันจะมีปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและด้านจิตสำนึกในการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันจะมีปฏิบัติงานทั้งในภาพรวม และด้านความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในความถูกต้อง และการอุทิศเวลา ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. ความคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม

การศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในความถูกต้อง และการอุทิศเวลา ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ และด้านการพัฒนาตนเอง ผลการศึกษาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับมาก

โดยบุคลากรมีความเห็นด้วยต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมด้านความซื่อสัตย์ในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานไม่ควรนำงานส่วนตัวมาทำในเวลาราชการ รองลงมาบุคลากรมีความเห็นด้วยในระดับมาก คือ บุคลากรในหน่วยงานที่เล่นเกมในขณะทำงานล่วงเวลา เป็นบุคลากรที่ไม่ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ส่วนเรื่องที่บุคลากรมีความเห็นด้วยในระดับน้อย คือ บุคลากรในหน่วยงานจะแบ่งงานให้เพื่อนร่วมงานในปริมาณที่มากกว่า เพราะเห็นว่าเพื่อนทำงานเก่งกว่า

ส่วนการยึดมั่นในความถูกต้องบุคลากรมีความเห็นด้วยต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานจะไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการใดๆ ยกเว้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของผู้มาติดต่อเอง รองลงมา คือ บุคลากรในหน่วยงานควรยึดถือเสมอว่าในการปฏิบัติราชการจะต้องปกปิดข้อมูล

ข่าวสารทางราชการ ส่วนเรื่องที่บุคลากรมีความเห็นด้วยในระดับน้อย คือ เมื่อรู้ว่าเพื่อนร่วมงานที่ใกล้ชิดกระทำความผิดร้ายแรง บุคลากรในหน่วยงานไม่ควรบอกต่อผู้บังคับบัญชา

และการอุทิศเวลาให้ราชการบุคลากรมีความเห็นด้วยต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจรรยาบรรณอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรในหน่วยงานที่ไม่เคยขาดงานเลย เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพตามเป้าหมายขององค์การ รองลงมา คือ บุคลากรในหน่วยงานที่ทำงานล่วงเวลาเป็นประจำ เป็นบุคลากรที่อุทิศเวลาให้ราชการ ส่วนเรื่องที่บุคลากรมีความเห็นด้วยในระดับน้อย คือ บุคลากรในหน่วยงานจะไม่นำงานกลับไปทำที่บ้านเด็ดขาด ถ้าหากไม่ได้รับค่าตอบแทน

สำหรับในด้านจิตสำนึกในการให้บริการบุคลากรมีความเห็นด้วยต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจรรยาบรรณอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อ เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ บุคลากรในหน่วยงานควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ถึงแม้ว่าจะเป็นบุคคลสำคัญก็ตาม ส่วนเรื่องที่บุคลากรมีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานจำเป็นต้องให้บริการแก่คนยากจนที่หลัง เพราะต้องเสียเวลาอธิบายมาก

และด้านการพัฒนาตนเองบุคลากรมีความเห็นด้วยต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจรรยาบรรณอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานควรให้ความสนใจการฝึกอบรมที่หน่วยงานจัดขึ้น เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาตนเอง รองลงมา คือ บุคลากรในหน่วยงานมีความรอบรู้ทุกด้าน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ ส่วนเรื่องที่บุคลากรมีความเห็นด้วยในระดับน้อย คือ บุคลากรในหน่วยงานที่มีตำแหน่งสูงแล้ว ไม่จำเป็นต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ก็ได้

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจรรยาบรรณ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจรรยาบรรณของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านการพัฒนาตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นในด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเพียงแง่มุมหนึ่งเท่านั้น อาจสรุปข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษา การพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีลักษณะการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความซื่อสัตย์ การยึดมั่นในความถูกต้อง และการอุทิศเวลา พบว่า ประเด็นที่บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องมากที่สุด ได้แก่ เมื่อบุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพิจารณาความดีความชอบ จะไม่คำนึงถึงประโยชน์ของเพื่อนร่วมงานก่อนเด็ดขาด และบุคลากรในหน่วยงานจะใช้วาจาที่สุภาพ ถึงแม้ว่าผู้มาติดต่อไม่ยอมฟังเหตุผล ตลอดจนประเด็นที่บุคลากรในหน่วยงานจะไม่ใช้โทรศัพท์สำนักงานติดต่อกับบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติงาน

ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ พบว่า ประเด็นที่บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานจะไม่อารมณ์เสียที่ต้องบริการแก่ผู้ที่พูดแล้วเข้าใจยาก

ด้านการพัฒนาตนเอง พบว่า ประเด็นที่บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานจะชอบการสับเปลี่ยนงานภายในหน่วยงาน

จากลักษณะการปฏิบัติงานข้างต้น ถึงแม้ว่าจะเป็นประเด็นส่วนย่อยของการทำงาน แต่ในแต่ละประเด็นล้วนมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ในการสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติจริงที่เกิดขึ้น และจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรจะต้องปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้เกิดการปฏิบัติที่ดีขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์การในการที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ

นอกจากนี้ความคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ บุคลากรในหน่วยงานควรยึดถือเสมอว่าในการปฏิบัติราชการจะต้องปกปิดข้อมูลข่าวสารทางราชการ โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ซึ่งในการปฏิบัติจริงบุคลากรจะต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางราชการเพื่อประโยชน์ของรัฐ และประชาชนผู้มาติดต่อ ส่วนข้อมูลที่เป็นความลับของทางราชการจะเปิดเผยไม่ได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ และปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ซึ่งถึงแม้ว่าผลการศึกษาคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมในภาพรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ในทางปฏิบัติก็จะต้องมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรให้มีลักษณะเด่นทางคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนก่อให้เกิดการปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร

ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีทัศนคติ และการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ และการพัฒนาตนเอง
2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบรรจุบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ นั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการมุ่งให้บุคลากรมีจิตสำนึกในให้บริการ
3. ผู้บริหารควรเสริมสร้างให้บุคลากรสำนึกรักองค์กร เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรนาน ๆ ซึ่งระยะเวลาการทำงานของบุคลากรจะมีผลโดยตรงกับคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในความถูกต้อง และการอุทิศเวลา
4. ผู้บริหารควรเสริมสร้างให้บุคลากรมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง โดยเฉพาะความเข้าใจในเรื่องพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
5. ผู้บริหารควรปลูกฝังให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้อง เนื่องด้วยจากการศึกษาพบว่า มีประเด็นที่บุคลากรปฏิบัติไม่ถูกต้องเป็นจำนวนมาก ได้แก่ เมื่อบุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพิจารณาความดีความชอบ มักคำนึงถึงเพื่อนร่วมงานก่อน
6. ผู้บริหารควรเสริมสร้างให้บุคลากรมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการอุทิศเวลาให้ราชการที่ถูกต้อง เนื่องด้วยจากการศึกษาพบว่า มีประเด็นที่บุคลากรปฏิบัติไม่ถูกต้องเป็นจำนวนมาก

มาก ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานเคยใช้โทรศัพท์สำนักงานติดต่อกับบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

7. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการติดตาม และประเมินผลนโยบายการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน เนื่องด้วยจากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรจะไม่ชอบการสับเปลี่ยนงานภายในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 และความคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมเท่านั้น และจากผลการศึกษานี้ทำให้เกิดประเด็นที่ควรศึกษาครั้งต่อไป เช่น

1. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม
2. ควรศึกษารูปแบบการดำเนินงานในการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม
3. ควรมีการศึกษาในสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ