

ชื่อภาคินพนธ์ : คุณธรรม จริยธรรม ของผู้ให้บริการงานประกันสังคม

กรณีศึกษา จังหวัดปทุมธานี

ชื่อผู้เขียน : นางวินัดดา โสภานิช

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2549

---

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความเข้าใจ ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณธรรม การในการให้บริการและพฤติกรรมของการให้บริการกับผู้ใช้งาน โดยศึกษาในจังหวัดปทุมธานี ด้วยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก(In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ผู้มารับบริการและผู้ให้บริการ ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี จำนวน 17 ราย จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล เบื้องต้นโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและหลักการระดมสมอง

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1) ทศนะต่อคุณธรรมในการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญเห็นว่า เจ้าหน้าที่ ๑ ปฏิบัติงานนั้นได้ทำงานด้วยความเข้าใจถึงคุณธรรมการให้บริการกับผู้ใช้งานโดยยึดหลักในการให้บริการตามมาตรฐานที่ กพร.ได้ระบุไว้ตามแผนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมส่วน การใช้หลักคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ทางเจ้าหน้าที่นั้นได้ประพฤติปฏิบัติภายใต้จิตสำนึกที่ดีการตัดสินใจดีเป็นประจำ โดยมีความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ต่อผู้รับบริการ การแสดงความช่วยเหลืออย่างจริงใจ มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการให้บริการที่ไม่คำนึงตัวบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะการปฏิบัติเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อนไม่เลือกที่รักมักที่ชังถือว่าเป็นงานบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสบายใจและเกิดความประทับใจ

2) พฤติกรรมการให้บริการตามหลักจริยธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่นั้นได้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ตั้งอยู่ในความดีและความถูกต้องโดยยึดหลักความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นหลักด้วยความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ ต่อประชาชน มีหลักธรรม มีการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

3) พฤติกรรมผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ ๑ ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมในการให้

บริการที่ปรากฏออกมานั้นโดยมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้ความสามารถในการทำงานมุ่งผลสำเร็จของงาน มีความเพียรพยายาม ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมขั้นพื้นฐานในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำคัญที่ได้จากการวิจัยนี้คือ

1) เจ้าหน้าที่นั้นเป็นกลไกสำคัญในการให้บริการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจะเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและช่วยป้องกันความบกพร่องจากการทำงานและเตรียมความพร้อมให้กับข้าราชการ

2) ควรสำรวจความคิดเห็นและวิเคราะห์วัดความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อนำมาเป็น ข้อมูลในการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

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

The objectives of this research are to study the social insurance officials and perception and behavior regarding virtues and ethics in rendering services to worker-clients at the responsibility area of the Patumthani Social Insurance office. Data of this study derives monthly from the in-depth interview at 17 key-informants who are both the concerned officials and the worker-clients. Data analysis is done with logical context description and descriptive statistics.

Results of the study can be briefly presented below:

1. It reveals that the concerned officials comprehend the virtue of rendering services by upholding the standard of service regulation provided ; they work with good consciousness , polite with services-minded and sincerity in giving services that need to be further improved as much as possible . No particular treatment for individual client. The principle of equality is always practiced .

2. Ethical service behaviors found are, for example, honest service with reference to duty responsibility; straight-forward with ever-improvement in services consideration; readiness for fast and best quality service.

3. Officials' service behavior observed are equality in service opportunity, punctuality and progressive services which are basic standard behavior for rendering service to clientele.