

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม และเพื่อศึกษาทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อแนวทางการเสริมสร้างจิตบริการ” โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลาง และสามารถรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 238 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS /PC สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ ค่า t-test และ ค่า F-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ (Secheffe Procedure) และการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างจาก ข้อมูลทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด อายุระหว่าง 36-40 ปี และอายุระหว่าง 41-45 ตามลำดับ ตำแหน่งงานพนักงานชั้นสูงมีจำนวนมากที่สุด พนักงานชั้นต้น และพนักงานชั้นกลาง ตามลำดับ สำหรับนักวิชาการประกันสังคม นักวิชาการแรงงานชำนาญการ/นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษมีจำนวนเท่ากัน ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป-15 ปี มีจำนวนมากที่สุด รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป-5 ปี และ 6 ปีขึ้นไป-10 ปี ตามลำดับ

ข้อมูลคุณลักษณะของการมีจิตบริการเพื่อให้บริการประชาชน

1. คุณลักษณะที่สามารถกระทำได้ในทันที

ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ

จากการศึกษา สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการในทันทีที่มาถึง ณ จุดบริการ ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยทิวทัศน์ที่สุภาพอ่อนน้อม ให้เวลาแก่ผู้ใช้บริการในการสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ต้องการ ทุกครั้งที่สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการภาษาที่ใช้เป็นภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และชัดเจน มีเทคนิคในการสอบถาม และสนทนาเพื่อค้นหาข้อมูลความต้องการ กรณีที่ความต้องการใช้บริการไม่เร่งด่วนจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการรอ ไม่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ จนเป็นปกติวิสัย ให้คำชี้แจงหรือเหตุผลแก่ผู้ใช้บริการเมื่อติดภารกิจสำคัญ เมื่อผู้ใช้บริการแสดงความรู้สึกต่อการให้บริการตนรับฟังด้วยความเต็มใจ นำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการไปปรับปรุงแก้ไข สืบค้นประวัติผู้ใช้บริการ (ครั้งเดิม) จากระบบ On-line และให้คำแนะนำผู้ใช้บริการถึงวิธีการกรอกแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน

ด้านความมีน้ำใจ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการทุกคน ไม่ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการที่เคยมาใช้บริการประจำก่อน ให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยยินดี และเต็มใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่าเสมอ ใช้ความรู้เฉพาะทางในการช่วยแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการเสมอ และเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการนั่งพักคอย โดยมีทีวี หนังสือ และน้ำดื่มบริการ

ด้านการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมเป็นข้อมูลในการติดต่อสื่อสารทุกช่องทาง และไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อผู้อื่น เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมากกว่าครึ่งมีเทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้เฉพาะบางช่องทาง ซึ่งน่าจะเป็นกลุ่มพนักงานชั้นต้น และชั้นกลางที่ไม่ได้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการใช้เทคนิคในการติดต่อสื่อสารบางประเภทที่ไม่สามารถเปิดเผยได้หรือมีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายอื่น และระบบ On-Line เป็นการสื่อสารช่องทางเดียวการที่เข้าถึงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และมีการเรียนรู้ด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มเติมเป็นประจำ

2. คุณลักษณะของการมีจิตบริการที่ต้องใช้ระยะเวลา

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบบริการประกันสังคมเป็นอย่างดี มีความรู้ ความสามารถในระเบียบ ข้อปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และร้อยละ 25.2 เจ้าหน้าที่ประกันสังคมไม่มีความรู้ความสามารถ ในระเบียบ ข้อปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในข้อปฏิบัติแล้วไม่ควรมีเพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมทุกระดับไม่ว่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการประกันสังคมหรือไม่ก็ตามทุกคนต้องมีคุณลักษณะความรู้ ความสามารถ ในระเบียบ ข้อปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเข้าใจ และรู้จักผู้ใช้บริการ ได้มากขึ้นเมื่อปฏิบัติตามข้อ 30 ขณะที่มากกว่าครึ่งสามารถนำความรู้ในข้อ 28 และข้อ 29 ลงสู่ การปฏิบัติ และมี ความชำนาญ

ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการขององค์กร ให้บริการ ได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดทุกครั้ง มีเพียงร้อยละ 12.6 ที่มีความผิดพลาดต่อการ ตอบสนองความต้องการในบริการ ซึ่งเป็นส่วนน้อยมากแต่ไม่ควรเกิดขึ้นเพราะความผิดพลาดแม้ น้อยนิดทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจสามารถทำให้เกิดข้อร้องเรียน และจะให้เกิดปัญหาที่ทำการแก้ไขได้ยาก และมอบบริการที่มีคุณค่า และประโยชน์แก่กลุ่มผู้ใช้บริการโดยตรง

ด้านการสร้างบริการให้รู้จัก

กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการเฉพาะในรายที่ต้องการ ความรู้ ออกหน่วยประกันสังคมเคลื่อนที่สู่สถานประกอบการเฉพาะแห่งที่ร้องขอ มีเจ้าหน้าที่ ประกันสังคมมากกว่าครึ่ง ร้อยละ 65.5 ที่ออกหน่วยประกันสังคมเคลื่อนที่สู่สถานประกอบการใน แห่งที่ไม่ได้ร้องขอ จัดประชุมให้ความรู้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี มีผู้ใช้บริการเป็นเครือข่ายในการเผยแพร่บริการขององค์กร และมีผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ สนับสนุนใน การเผยแพร่บริการขององค์กร

ข้อมูลทัศนคติต่อการให้บริการประชาชน

โดยภาพรวมเกี่ยวกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ระดับมาก โดยพบว่าด้านมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการมีไม่ตรีจิต ด้านการสื่อสาร ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการตามลำดับ

ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ

จากการศึกษา สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับมาก ได้แก่ การมีป้ายบอกทางจะช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วขึ้นในการติดต่อใช้บริการ รองลงมา การจัดให้มีน้ำดื่มพร้อมภาชนะที่สะอาดไว้บริการเป็นการสร้างความประทับใจ และการจัดให้มีสถานที่นั่งพักคอยสำหรับผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ตามลำดับ เป็นต้น และกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติปานกลาง ได้แก่ การเปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ จะช่วยสร้างบรรยากาศในการรอคอยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสบาย ใน รองลงมาการเปิดทีวี หรือวิดีโอจะช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกเบื่อหน่ายกับการรอคอย

ด้านการมีปฏิสัมพันธ์

จากการศึกษา สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับมากที่สุด ในการใช้วาจาที่สุภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถึงการให้เกียรติ มีทัศนคติในระดับมาก ในการให้คำแนะนำบริการตัวต่อตัวมีความเป็นกันเองช่วยให้การซักถามความต้องการได้ละเอียดมากขึ้น และการเดินสำรวจ สอบถาม และพูดคุยจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ถึงความใส่ใจในทุกคน มีทัศนคติในระดับปานกลาง ในการให้คำแนะนำบริการแบบกลุ่มจะดีกว่าการให้คำแนะนำบริการตัวต่อตัว

ด้านการสื่อสาร

จากการศึกษา สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับมากที่สุด ในการสื่อสารที่ดี/เข้าใจง่าย ช่วยเหลือให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนด มีทัศนคติในระดับมากในการใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายในการสอบถามจะทำให้ผู้ใช้บริการฟังแล้วเข้าใจในทันที และการสืบค้นจากระบบ On-Line จะช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างตนกับผู้ใช้บริการ

ด้านการมีไม่ตรีจิต

จากการศึกษา สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับมากที่สุด ในการให้บริการต้องเท่าเทียม โปร่งใสจะทำให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้ใช้บริการทุกคน และการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ มีทัศนคติในระดับมาก กระบวนการการติดตามภายหลังการใช้บริการเป็นการแสดงไม่ตรีจิต กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.5 มีทัศนคติในระดับมาก รองลงมา

ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ

จากการศึกษา สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับมากที่สุด ในการมีเครื่องมือที่ทันสมัยอยู่เสมอจะส่งเสริมให้องค์กรมีบริการเป็นเลิศ มีทัศนคติในระดับมาก ในการใช้ระบบ On-Line ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนช่วยให้การประสานงานในองค์กรรวดเร็วยิ่งขึ้น ระบบ On-Line ทำให้การให้บริการถูกต้องผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และการพัฒนาคนขององค์กรให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เครื่องมือจะช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการเป็นเลิศ ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์

จากการศึกษา สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับมากที่สุด ในการประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักองค์กร และบริการในทุกๆ ด้าน มีทัศนคติในระดับมาก ในการให้บริการที่ดีเป็นประชาสัมพันธ์ทางตรงที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักองค์กรมากขึ้น และการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือการตอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ” ทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงคุณลักษณะของการมีจิตบริการที่สำคัญและจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน และเพื่อทราบเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อแนวทางการเสริมสร้างจิตบริการ ผู้ศึกษาขอเสนอผลสรุปการศึกษามาเสนอแนะ ดังนี้

คุณลักษณะของการมีจิตบริการ

จุดแข็ง : กลุ่มตัวอย่างมีการให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อมและใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจนในการบริการติดต่อสอบถาม ให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ สม่ำเสมอ ไม่เปิดเผยข้อมูลของต่อผู้อื่น มีความรู้ ความสามารถในระบบบริการประกันสังคมและนำความรู้ ความสามารถดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติได้จริง ทำให้เข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการดี สามารถปฏิบัติงานตามกระบวนการบริการขององค์กรได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

จุดอ่อน : กรณีที่ความต้องการของผู้ใช้บริการไม่เร่งด่วนสามารถรอบริการได้หากผู้ใช้บริการติดภารกิจจำเป็น มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วน (44.5%) ที่ไม่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเหตุผลที่ต้องให้รอคอย มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (10.1%) แม้จะเป็นส่วนน้อยก็ไม่ควร

เกิดขึ้นด้วยสาเหตุแห่งการไม่ความรู้กฎหมาย มีบางส่วนที่ปฏิบัติงานแบบไม่รู้ ไม่เข้าใจ ในระบบบริการ ระเบียบ ข้อปฏิบัติต่าง ๆ การให้บริการที่ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การออกหน่วยบริการเฉพาะหน่วยที่ร้องขอมาเท่านั้น (34.5%) การให้ความรู้เฉพาะผู้ใช้บริการที่ต้องการความรู้เท่านั้น (54.2%)

ทิศต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต้องจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ การมีป้ายบอกทางหรือจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน การจัดบริการที่พักคอยบริการและน้ำดื่ม การใช้งานที่สุภาพเป็นการให้เกิดประโยชน์ผู้ใช้บริการ การสื่อสารที่ดีและเข้าใจง่ายช่วยให้การบริการรวดเร็วตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดมากยิ่งขึ้น การให้บริการอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรมกับ ผู้ใช้บริการทุกคน การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจในบริการและผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น การมีเครื่องมือที่ทันสมัย (ปรับปรุง/ปรับเปลี่ยน) อยู่เสมอช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีบริการเป็นเลิศ การพัฒนาคนขององค์กรให้มีความรู้และสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยส่งเสริมให้บริการเป็นเลิศ การประชาสัมพันธ์ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักองค์กรและบริการในทุก ๆ ด้าน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่สำคัญและจำเป็นปานกลางที่ต้องจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เรื่อง การเปิดทีวีหรือวิดีโอ การเปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ ช่วยสร้างบรรยากาศในการรอคอยให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกรอคอย การให้คำแนะนำบริการแบบกลุ่มดีกว่าการให้คำแนะนำบริการตัวต่อตัว

คุณลักษณะของการมีจิตบริการกับตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงาน

ตำแหน่ง

นักวิชาการประกันสังคมมีการเข้าถึงผู้ใช้บริการน้อยกว่านักวิชาการแรงงานชำนาญการ และพนักงานชั้นต้นมีการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ น้อยกว่าพนักงานชั้นสูงและนักวิชาการประกันสังคม

ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความมีน้ำใจในระดับที่แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มประสบการณ์มีน้ำใจไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการในระดับที่แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มประสบการณ์เข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีการตอบสนองของผู้ใช้บริการในระดับที่แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี มีการตอบสนองของผู้ใช้บริการน้อยกว่า กลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน 10-15 ปี

ทิศต่อการเสริมสร้างจิตบริการกับอายุ ตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงาน

อายุ

อายุที่แตกต่างกันมีทิศต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการในระดับที่แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่อายุ 31-35 ปี มีทิศดังกล่าว น้อยกว่า อายุ 36-40 ปี

ตำแหน่ง

ทุกตำแหน่งมีทิศต่อการเสริมสร้างจิตบริการทั้ง 6 ด้าน ในระดับที่แตกต่างกัน โดยพนักงานชั้นต้นมีทิศดังกล่าว น้อยกว่า นักวิชาการแรงงานชำนาญการ ยกเว้น ด้านการมีปฏิสัมพันธ์และการใช้เครื่องมือ พนักงานชั้นต้นมีทิศ น้อยกว่า พนักงานชั้นสูงและนักวิชาการแรงงานชำนาญการ

ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีทิศต่อการเสริมสร้างจิตบริการในการจัดสถานที่ให้บริการในระดับที่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี มีทิศดังกล่าว น้อยกว่า 6-15 ปี

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีทิศต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีมติวิจิตในระดับที่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มประสบการณ์มีทิศด้านดังกล่าว ไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีทิศต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มประสบการณ์มีทิศด้านดังกล่าว ไม่แตกต่างกัน

คุณลักษณะของจิตบริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

1. คุณลักษณะของการเข้าถึงผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับ การจัดสถานที่ให้บริการ การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร การมีไมตรีจิต การประชาสัมพันธ์ ยกเว้น การใช้เครื่องมือในการบริการ
2. คุณลักษณะของความมีน้ำใจ มีความสัมพันธ์กับ การจัดสถานที่ให้บริการ การสื่อสาร การมีไมตรีจิต การประชาสัมพันธ์ การใช้เครื่องมือในการบริการ ยกเว้น การมีปฏิสัมพันธ์
3. คุณลักษณะของการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ การจัดสถานที่ให้บริการ การมีปฏิสัมพันธ์ การใช้เครื่องมือในการบริการ ยกเว้น การสื่อสาร การมีไมตรีจิต การประชาสัมพันธ์
4. คุณลักษณะของการตอบสนองของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับ การใช้เครื่องมือในการบริการ ยกเว้น การจัดสถานที่ให้บริการ การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร การมีไมตรีจิต การประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะระดับองค์กร

1. การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมให้มีศักยภาพ (จุดแข็ง) มากยิ่งขึ้น และเป็นสิ่งที่สำนักงานประกันสังคมสามารถทำได้เนื่องจากทุกคนมีจิตสำนึกในการบริการ (Service minded) ซึ่งเป็นอุดมการณ์ร่วม (Core Value) ในการปฏิบัติงานเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ทั้งนี้ หากได้เพิ่มเติมหรือเสริม โดยนำเอาแนวคิดคุณลักษณะของการมีจิตบริการทั้งสองประเภทไปบรรจุลงในหลักสูตรการอบรมเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่หรือการถ่ายทอดในรูปแบบของ KM (Knowledge Management) และการเรียนรู้ผ่านสื่อ Intranet ขององค์กร เป็นต้น
2. การกำกับดูแล โดยสายการบังคับบัญชากำกับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเข้มงวดมากยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ โดยตรวจสอบว่าจุดอ่อนเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือเกิดจากระบบบริการ
 - กลุ่มตัวอย่างบางส่วน (44.5%) ที่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอคอยโดยไม่แจ้งให้ทราบเหตุผล เนื่องจากขณะที่ผู้ใช้บริการรับบริการนั้นถือว่าเป็นช่วงเวลาของความประทับใจ (MOT : Moment of Truth) หากเกิดความไม่ประทับใจในช่วง MOT แล้วนั้น ข้อร้องเรียนย่อมเกิดขึ้น และโอกาสที่จะแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นไปได้ยาก

- เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมทุกคนต้องทราบและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกันสังคม และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วน (10.1%) ที่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ แม้เป็นเพียงส่วนน้อย แต่อาจจะเกิดความเสียหายมากมายที่กระทบต่อองค์กร โดยเฉพาะความเชื่อมั่นและความมั่นคงขององค์กร

- การบริการประกันสังคมเคลื่อนที่โดยมีการให้ความรู้ด้านประกันสังคม และบริการทางการแพทย์ของสำนักงานประกันสังคม กลุ่มตัวอย่างบางส่วน (34.5%) ที่ออกให้บริการเฉพาะหน่วยหรือสถานประกอบการที่ร้องขอมาเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างบางส่วน (54.2%) ให้ความรู้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการความรู้เท่านั้น จากผลการศึกษาพบว่ามีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันด้วยเหตุผลของสภาวะแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยของหลาย ๆ ประการ ดังเช่น สถานประกอบการ/นายจ้าง/ลูกจ้าง ไม่ให้ความร่วมมือ โดยเฉพาะในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน แผนการดำเนินงานของแต่ละแห่งไม่สามารถเอื้ออำนวยต่อกันได้ เช่น สถานประกอบการโดยเฉพาะช่วงเวลาปลายปีจะมีเวลาให้ประกันสังคมเคลื่อนที่เข้าดำเนินการได้ยากมาก หรือ สถานพยาบาลที่ปัจจุบันมีการปรับกลยุทธ์การดำเนินงานคล้ายภาคธุรกิจมากขึ้น และมุ่งเน้นการบริการทางการแพทย์เคลื่อนที่ ด้วยเช่นกัน ดังนั้นการให้เวลาหรือสนับสนุนการบริการประกันสังคมเคลื่อนที่จึงค่อนข้างยากด้วยเช่นกัน จากหลากหลายเหตุผลดังกล่าวข้างต้นเป็นเรื่องที่สำนักงานประกันสังคมต้องแก้ปัญหาอย่างจริงจัง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง เช่น การกำหนดในกฎหมายประกันสังคมว่าสถานประกอบการตั้งแต่ 50-100 คนขึ้นไปต้องให้ความร่วมมือกับการบริการประกันสังคมเคลื่อนที่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง การกำหนดจำนวนครั้งของการสนับสนุนโครงการให้สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมปฏิบัติ และทั้ง 3 องค์กร ได้แก่ สถานประกอบการ สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม และสำนักงานประกันสังคม ต้องให้ความสำคัญในการบูรณาการร่วมกันบริหารจัดการเรื่องการวางแผนงานบริการประกันสังคมเคลื่อนที่

3. ส่งเสริมและสนับสนุนการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการเสริมสร้างจิตบริการ โดยการกำหนดข้อปฏิบัติเพิ่มเติม การเพิ่มช่องทางในการปรับเปลี่ยนทัศนคติได้อย่างถูกต้องโดยไม่ขัดต่อระเบียบ และข้อกฎหมาย เช่น การสนับสนุนงบประมาณ : ด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ การจัดซื้อเครื่องมือ (Computer) การสนับสนุนด้านบุคลากรตำแหน่งประชาสัมพันธ์ประจำ Front-Office เจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะช่วยในการคัดกรองประเภทและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ทำให้การเข้าถึงและการบริการของผู้ให้บริการสำเร็จได้ลุล่วงรวดเร็ว

มากขึ้นการพัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่ในการใช้เครื่องมือ และการพัฒนาระบบการตอบข้อร้องเรียน ถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ขององค์กร เพราะการแก้ไขหรือการตอบข้อร้องเรียนนั้น คือ ข้อเท็จจริงที่ยึดหลักความถูกต้องของระบบบริการ ระบบข้อมูล ระบบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และข้อกฎหมายของสำนักงานประกันสังคม และหลังจากการชี้แจงหรือแก้ปัญหาเรียบร้อยแล้ว สิ่งที่ต้องเกิดขึ้น คือ ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนต้องเข้าใจ ยอมรับ และรู้จักองค์กรมากยิ่งขึ้น

4. จากการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ซึ่งองค์กรสามารถนำเอาผลการศึกษานี้มากำหนดเป็นแนวทางในส่งเสริมซึ่งกันและกันระหว่างคุณลักษณะของจิตบริการที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการมีจิตบริการ ดังนี้

4.1 คุณลักษณะการเข้าถึงผู้ใช้บริการ กับ ทัศนคติด้านการจัดสถานที่ให้บริการ การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร การมีไมตรีจิต การประชาสัมพันธ์

4.2 คุณลักษณะของความมีน้ำใจ กับ การจัดสถานที่ให้บริการ การสื่อสาร การมีไมตรีจิต การประชาสัมพันธ์ การใช้เครื่องมือในการบริการ

4.3 คุณลักษณะของการติดต่อสื่อสาร กับ การจัดสถานที่ให้บริการ การมีปฏิสัมพันธ์ การใช้เครื่องมือในการบริการ ยกเว้น การสื่อสาร การมีไมตรีจิต การประชาสัมพันธ์

4.4 คุณลักษณะของการตอบสนองผู้ใช้บริการ กับ การใช้เครื่องมือในการบริการ เช่น คุณลักษณะของการตอบสนองผู้ใช้บริการ คือ การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการขององค์กรได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดทุกครั้ง โดยมีความผิดพลาดต่อการตอบสนองความต้องการในบริการน้อยมาก และสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณค่า และประโยชน์แก่กลุ่มผู้ใช้บริการได้โดยตรง การตอบสนองผู้ใช้บริการดังกล่าวข้างต้นจะสำเร็จได้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิมหากมีการบูรณาการร่วมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ คือ การใช้ระบบ On-Line ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนอย่างถูกต้อง โดยอิงกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในเรื่องฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยอยู่เสมอ พร้อม ๆ กับการพัฒนาคนขององค์กรให้มีความรู้ ความสามารถในการเครื่องมือดังกล่าว เมื่อการการประสานงานในองค์กรและนอกองค์กรถูกต้องทุกขั้นตอน ส่งผลให้ความรวดเร็วในการให้บริการยิ่งเพิ่มมากขึ้น และเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรบริการเป็นเลิศในด้านประกันสังคมย่อมมีมากขึ้นอย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่ทั้งในกลุ่มงานให้บริการ (Front Office) และในกลุ่มปฏิบัติการ (Back Office) ควรมีคุณลักษณะของการมีจิตบริการทั้ง 2 ประเภท เนื่องจากในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงนั้น เจ้าหน้าที่ทั้งสองกลุ่มมีภารกิจในอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลแวดล้อมโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ประกันตน สถานประกอบการ นายจ้าง ลูกจ้าง ทั้งนี้หมายถึงผู้ใช้บริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองที่มีการประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานทั้งในสังกัดกระทรวงเดียวกัน และต่างกระทรวง ทั้งนี้องค์กรต้องสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้ในเรื่องระบบบริการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งจากผลการศึกษา คุณลักษณะของการมีจิตบริการกับตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงานในกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมที่ควรได้รับการสนับสนุนส่งเสริมเป็นพิเศษ คือ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งพนักงานชั้นต้น และนักวิชาการประกันสังคมที่มีประสบการณ์ในการทำงานช่วงเวลา 1-5 ปี

2. ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมทุกระดับในฐานะของการเป็นผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะที่ต่อการเสริมสร้างจิตบริการทั้ง 6 ด้าน ซึ่งจากผลการศึกษาที่ต่อการเสริมสร้างจิตบริการ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมที่ควรได้รับการสนับสนุนส่งเสริมเป็นพิเศษ คือ เจ้าหน้าที่อายุ 31-35 ปี ตำแหน่งพนักงานชั้นต้น โดยเฉพาะด้านการมีปฏิสัมพันธ์ และการใช้เครื่องมือ และกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานที่ควรรับการส่งเสริมสนับสนุน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี

3. เจ้าหน้าที่ทุกระดับต้องให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการยอมรับกันในเรื่องอันสมควรทั้งในหน้าที่ และสายการบังคับบัญชา เช่น การยอมรับในระดับตำแหน่ง คุณวุฒิ วุฒิภาวะที่เหมาะสม และความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก เป็นต้น เพราะหากไม่มีการให้เกียรติ และยอมรับซึ่งกันและกันแล้ว การปฏิบัติงานในการเป็นผู้ให้บริการคงกระทำไม่ได้ดีนัก เนื่องจากการเสริมสร้างจิตบริการนั้นมีทักษะในเรื่อง การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร และการมีไมตรีจิตมาเกี่ยวข้องในกระบวนการบริการด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษากลุ่มตัวอย่างในเขตอุตสาหกรรมภาคกลางเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถเป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทั้ง 76 จังหวัดได้ เนื่องจาก

โดยสภาพพื้นที่ตั้ง ภาษา และวัฒนธรรม ของแต่ละท้องถิ่นย่อมแตกต่างกัน และที่สำคัญลักษณะของการบริการ (service) จะมีความสัมพันธ์กับลูกค้า (high customer interaction) การบริการมักทำให้เป็นมาตรฐานได้ยาก เพราะเป็นสิ่งเฉพาะตัวและสามารถทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่เราต้องการได้ยาก เนื่องจากความไม่เหมือนใครของสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะว่าควรทำการศึกษาในทุก ๆ ภาค

2. ควรทำการศึกษาในทางกลุ่มตัวอย่างตรงกันข้าม คือ ผู้ใช้บริการ ศึกษาจากผู้ให้บริการว่าต้องการเห็นคุณลักษณะของการมีจิตบริการอย่างไรจากผู้ให้บริการ และต้องการให้ผู้ให้บริการมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการด้านใดบ้างที่ผู้ให้บริการคิดว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดี และควรกระทำ

3. ในการศึกษา เรื่อง ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลาง การสร้างเครื่องมือแบบสอบถามบางคำถามเมื่อกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นคำตอบที่ถูก ให้ตอบแบบสอบถามว่า “ใช่” หรือเมื่อกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นคำตอบที่ผิด ให้ตอบแบบสอบถามว่า “ไม่ใช่” เช่น ในข้อคำถามที่ 26 ท่านเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อผู้อื่น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 89.9 ตอบว่าไม่ใช่ แต่มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10.1 ตอบว่าใช่ ผู้ศึกษาจึงคิดว่า ควรมีข้อคำถาม เพิ่มเติมจาก ข้อ 26 เพื่อตรวจสอบย้อนกลับ เช่น ท่านเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อผู้อื่นได้ หากท่านมีหน้าที่เกี่ยวข้อง เช่น นิติกร หรือผู้บริหารระดับสูง และจำเป็นต้องมีหนังสือคำสั่งจากศาล เป็นต้น สำหรับข้อคำถามในข้อ 26 มีร้อยละ 10.1 ตอบว่าใช่ ผู้ศึกษาจึงวิเคราะห์ให้ได้ว่าน่าจะเป็นเพราะเป็นผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง หรือเพราะไม่ทราบในข้อกฎหมาย

4. ในการศึกษาครั้งต่อไป เห็นว่าควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะของจิตบริการที่สามารถกระทำได้โดยต้องใช้ระยะเวลา คือ การเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ การตอบสนองของผู้ให้บริการ และการสร้างบริการให้รู้จัก ให้สามารถเปลี่ยนเป็นคุณลักษณะของจิตบริการที่สามารถกระทำได้ในทันทีที่ผู้ให้บริการมาถึง ณ จุดบริการ