

บทบาทการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร  
สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร\*

THE ROLE OF SOCIAL SECURITY PERFORMANCE IN ACCORDANCE  
WITH GHARAVASADHAMMA OF THE PERSONNEL OF THE BANGKOK  
SOCIAL SECURITY OFFICE

ขจรยศ นพมณีวรรณ<sup>1</sup> และ สุกิจ ชัยมุสิก<sup>2</sup>

Kajohnyot Nopmaneeewan<sup>1</sup> and Sukit Chaimusik<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

<sup>1-2</sup> Faculty of Social Sciences, Mahamakut Buddhist University, Thailand

Corresponding author E-mail: amanichai2535@gmail.com

Received 1 August 2023; Revised 19 August 2024; Accepted 20 August 2024

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานประกันสังคมของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครและเพื่อศึกษาประโยชน์และคุณค่าการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอเชิงพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า 1. บุคลากรสำนักงานล้วนมีการปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงาน

Citation:



\* ขจรยศ นพมณีวรรณ และ สุกิจ ชัยมุสิก. (2567). บทบาทการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร. วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 2(4), 1-.

Kajohnyot Nopmaneeewan and Sukit Chaimusik. (2024). The Role of Social Security Performance in Accordance with Gharavasadhmma of The Personnel of The Bangkok Social Security Office. Journal of Interdisciplinary Social Development, 2(4), 1-12.;

DOI: <https://doi.org/10.>

<https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

ประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 ได้กำหนดไว้ 2. บุคลากรล้วนมีการนำเอาหลักทรวาธธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมาขยันหมั่นเพียร อดทนอดกลั้น และจริงใจให้แก่กันในขณะที่ทำงาน สามารถควบคุมอารมณ์จิตใจตนเองโดยใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหาแล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้เป็นอย่างดี ทั้งมีความเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ 3. บุคลากรล้วนเห็นว่าหลักทรวาธธรรมมีประโยชน์และคุณค่าต่อการปฏิบัติงานอย่างมากเพราะสามารถนำมาใช้ลดความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้นในการทำงาน ให้งานทุกอย่างเป็นไปอย่างราบรื่นจากการเป็นคนซื่อสัตย์จริงใจ อดทนอดกลั้น รู้จักใช้สติยับยั้งชั่งใจ ควบคุมอารมณ์ข่มจิตใจแล้วนำพิจารณาปรับปรุงตนเองตลอดเวลา ทั้งมีความเสียสละ โอบอ้อมอารีเป็นที่พึ่งให้คนอื่น ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นเหตุให้การครองเรือนและการครองงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและได้รับผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การงานตามที่หวังไว้

**คำสำคัญ:** การปฏิบัติงาน, หลักทรวาธธรรม, สำนักงานประกันสังคม

## Abstract

This research objectives of this study were to study the social security performance of the personnel of the bangkok social security office, to study the social security operating conditions according to the secular principles of the personnel of the bangkok social security office and study the benefits and value of social security performance according to the secular principles of the personnel of the bangkok social security office. this research is a qualitative research by using in-dept interviews 11 key informants. Data was analyzed by using content analysis techniques and presenting descriptive.

The reseach results were as follows 1. All office personnel are operating under the rules, regulations, and regulations that the structure of duties and responsibilities that the ministerial regulations divide the government sectors of the Social Security Office. Ministry of Labor B.E. 2559 has set. 2. All personnel

have adopted the principles of secular dharma in their work, namely, they work with honesty. Honest, diligent, patient and sincere to each other while working, able to control one's emotions and mind by using intelligence to solve problems and then bring them to improve and improve as well. Both have sacrifices, generosity, generosity to help colleagues in order to ensure smooth operations for the common good and achieve the objectives of the organization that have set goals. 3. All personnel see that secular dharma is very useful and valuable to work because it can be used to reduce conflicts in the workplace, let everything go smoothly from being honest, sincere, patient, and restrained. Control your emotions and consider improving yourself all the time. Both have sacrifice and generosity to others people, this contributes to the smoothness of the house and work and the successful performance of the work duties as expected.

**Keywords:** Work Performance, Gharavasadhamma, Social Security Office

## บทนำ

การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครมีลักษณะเป็นงานให้บริการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเป็นส่วนงานราชการที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการสวัสดิการด้านประกันสังคมที่ทางรัฐบาลจัดขึ้นเพื่อให้สิทธิพิเศษการคุ้มครองให้กับผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม โดยสมาชิกต้องจ่ายเงินเข้าสมทบกองทุน เพื่อสร้างหลักประกันในการคุ้มครองชีวิตด้านต่าง ๆ 7 กรณี ได้แก่ กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีว่างงาน และกรณีชราภาพ ทั้งหมดทั้งหมดนี้ขึ้นอยู่กับมาตรการกำกับดูแลตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในองค์กรจึงมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานกันอย่างชัดเจนตามหน่วยงานที่แต่ละบุคลากรปฏิบัติหน้าที่อยู่ เมื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมถือเป็นปัจจัยหลักและสำคัญในการที่จะนำพาองค์กรให้ขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ การปฏิบัติงานของ

บุคลากรจึงต้องอาศัยทั้งองค์ความรู้และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก อุปสรรคและปัญหาความขัดแย้งมากมายจึงเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องเกิดการร้องเรียนว่าบุคลากรไม่ยอมปฏิบัติตามหน้าที่หรือปฏิบัติงานล่าช้าทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของทุกคนได้อย่างทันท่วงที ปัญหาการกระทบกระทั่งขัดแย้งในการปฏิบัติงานจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันเนื่องจากการสื่อสาร ทั้งการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาตัดสินใจออกคำสั่งที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการจนทำให้ผู้ประกันตนและผู้ประกอบการเกิดความไม่พอใจ ปัญหาการเรียกหรือรับผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบหรือไม่ชอบตามกฎหมายเพื่อดำเนินการหรือไม่ดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมายหรือเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อเป็นพิเศษจึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และเนื่องจากการสั่งการหรือออกคำสั่งใด ๆ ของเจ้าหน้าที่ถือเป็นคำสั่งทางปกครองที่มีผลบังคับใช้ตามกฎหมายและส่งผลกระทบต่อผู้ประกันตนและผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบประกันสังคมได้ ประกอบกับหน่วยงานได้มีโครงการเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้แก่บุคลากรเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบหรือผลประโยชน์ทับซ้อนและส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้มีการประพฤติปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตตลอดจนค่านิยมที่ดีในการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องนำเอาหลักธรรมาภิบาลที่สามารถนำไปใช้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคมให้อยู่ด้วยกันได้อย่างปกติสุขประกอบด้วย 1) สัจจะ คือ ความซื่อสัตย์ซื่อตรง จริงใจรักษาคำพูด ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยสงบเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายและเกิดความเป็นธรรม 2) ทมะ คือ การรู้จักข่มจิตข่มใจ ระวังอารมณ์ต่าง ๆ ที่จะแสดงออกมาไม่ว่าจะทางกาย วาจาหรือใจ สามารถลดความขัดแย้งระหว่างกันขณะทำงาน ทำให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพและประสิทธิภาพ 3) ขันติ คือ ความอดทนอดกลั้นสามารถควบคุมต่ออารมณ์และสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบ 4) จาคะ คือ ความเสียสละความสุขส่วนตัว เสียสละเวลาส่วนตัว หมายรวมถึงการละนียที่ไม่ดีต่าง ๆ ของตนด้วย ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เหมาะสมแก่การนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างมาก เข้ามาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยเพราะหลักธรรมนี้จะช่วยในการยึดเหนี่ยวและพัฒนาจิตใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครให้มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เห็นประโยชน์ส่วนตนดีกว่าประโยชน์ส่วนรวม มีความเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รักษาคำพูด มีความอดทนอดกลั้น รับผิดชอบต่อคำพูดหรือการกระทำของตนต่อผู้อื่น ถ้าบุคลากรสำนักงานประกันสังคมมีการนำเอาหลักธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานก็จะสามารถลดความตึงเครียดทางจิตใจ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันจะส่งผลให้มีความ

ราบรื่นและประสบผลสำเร็จไม่ว่าจะเป็นในขณะปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตประจำวัน ทั้งเป็นการช่วยพัฒนาองค์กรให้มีความมั่นคงและก้าวหน้าไปอย่างยั่งยืนเคียงข้างประชาชนในประเทศอย่างมีคุณภาพต่อไปอีกด้วย

ดังนั้น โครงการวิจัย “บทบาทการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร” จึงเป็นแนวทางที่สำคัญที่ในการนำมาใช้ในการลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันด้วยความรักสามัคคีกันร่วมด้วยช่วยกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รู้จักรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงานไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน รู้จักพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพจนเป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจากบุคคลภายนอก ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานประกันสังคมของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาประโยชน์และคุณค่าการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) ในรูปแบบการวิจัย R&D (Research and Development)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 11 จำนวน 11 คนที่เป็นบุคลากรประจำพื้นที่ ใช้การกำหนดกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยพิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญหรือผู้ทรงคุณวุฒิจากผู้ที่มีคุณสมบัติตั้งแต่บุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 11 ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร

หัวหน้างานหรือพนักงานที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในองค์กรมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจและสามารถให้ข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ ได้ดีและลึกซึ้งที่สุด

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง (Structured Interview) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีเลือกเป้าหมายแบบเจาะจง (Criterion Based Selection) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 2) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานประกันสังคมของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร 3) แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (Open end Questionnaire) เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักทฤษฎีของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร 4) แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (Open end Questionnaire) เกี่ยวกับประโยชน์และคุณค่าจากการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักทฤษฎีของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร

### **การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย**

การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการวิจัย เพื่อให้เกิดความมั่นใจของผลลัพธ์ที่มีความถูกต้อง แม่นยำและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ ซึ่งปรับปรุงมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในอดีตเสนอต่อที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นจึงปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 11 คน โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นกลุ่มและรายบุคคล ใช้เวลาในการสัมภาษณ์คนละประมาณ 45 นาที ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน 2564

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview: IDI) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายกลุ่มและรายบุคคล (Key Informants) โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาความ

## ผลการวิจัย

1) สภาพการปฏิบัติงานประกันสังคมของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม บุคลากรสำนักงานประกันสังคมที่ได้จากการสัมภาษณ์ในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ บุคลากรสำนักงานฯ ล้วนมีการปฏิบัติงานอยู่ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและตรงตามแนวปฏิบัติที่โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 ได้กำหนดหน้าที่ไว้

2) สภาพการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักจรรยาบรรณของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครที่ได้จากการสัมภาษณ์ในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ บุคลากรมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต พุดจริงทำจริง ขยันหมั่นเพียร ตั้งใจและรอบคอบ มีความความจริงใจให้แก่กัน รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง สามารถพัฒนาปรับปรุงตนให้ดีขึ้น มีความอดทนอดกลั้นต่อความลำบากทั้งทางกายและทางใจ รู้จักใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มีความเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานกันเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งเป็นไปตามแนวทางของหลักจรรยาบรรณ เพื่อให้การปฏิบัติงานที่อยู่ในรับผิดชอบและการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น มีความสุขเมื่อได้ร่วมงานกัน และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ จนทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานตามที่ตั้งใจไว้ในที่สุด

3) ประโยชน์และคุณค่าการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักจรรยาบรรณของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครที่ได้จากการสัมภาษณ์ในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ 1) หลักจรรยาบรรณมีประโยชน์และคุณค่าต่อการปฏิบัติงานเพราะสามารถทำให้บุคลากรเป็นคนซื่อสัตย์ จริงใจ รักษาคำพูด มีจิตใจเข้มแข็งมั่นคงอดทนต่อความยากลำบาก อุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ รู้จักใช้สติยับยั้งชั่งใจ ควบคุมอารมณ์ข่มจิตใจของตน และพิจารณาปรับปรุงตนเองได้ตลอดเวลา มีความเสียสละ โอบอ้อมอารี เป็นที่พึ่งให้คนอื่น ทำให้ได้รับเกียรติ ความเคารพนับถือ มีคนเชื่อถือยำเกรง ทำให้การครองเรือนและการครองงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและได้รับผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การงานตามที่หวังไว้ 2) หลักจรรยาบรรณทุกข้อล้วนมีความสำคัญจะขาดข้อใดข้อหนึ่งไปไม่ได้ สามารถนำมาใช้เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้นในการทำงานช่วยในการปฏิบัติงานทุกอย่างเป็นไปอย่างราบรื่น และสามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ยังผลให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิตได้อย่างที่ตั้งใจไว้ 3) การนำเอาหลักจรรยาบรรณมา

ประยุกต์ใช้ในการทำงานเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์เป็นอย่างมาก เพราะหลักธรรมาธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของตนเองและผู้อื่นให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น นำพาความสำเร็จและความมีความสุขในการดำเนินชีวิตมาสู่ตัวผู้ปฏิบัติ และ 4) บุคลากรล้วนเห็นว่าหลักธรรมาธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้ทุกคนมีความสุขในการทำงาน ลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เพราะต่างฝ่ายต่างมีสติทำหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตรงไปตรงมาและเต็มใจ รู้จักรักษาคำพูด มีน้ำใจไมตรีและความจริงใจให้กัน มีปัญญาในการคิด วิเคราะห์ แยกแยะ มีความอดทนอดกลั้นในการควบคุมคำพูดและกริยาอารมณ์ มีเหตุผลสามารถไตร่ตรองให้รอบคอบ รู้จักปรับปรุงตนเองและรู้จักเสียสละและให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเรียบร้อยและประสบผลสำเร็จไปตามที่ได้คาดหวังไว้

## อภิปรายผล

1) สภาพการปฏิบัติงานประกันสังคม บุคลากรสำนักงานประกันสังคม ล้วนมีการปฏิบัติงานอยู่ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและตรงตามแนวปฏิบัติที่โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริณดา บรรดาศักดิ์ และ ภัทรนันท์ สุรชาติ (2567) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานควรจัดลำดับความสำคัญของงานพัฒนาทักษะการทำงานในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรทำงานเป็นทีม มุ่งมั่นไปให้ทิศทางเดียวกันอบรมให้ความรู้การใช้ระบบเทคโนโลยี เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ประมวลผล ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น

2) สภาพการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักธรรมาธรรมของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร มีความความซื่อสัตย์ให้แก่กัน รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง สามารถพัฒนาปรับปรุงตนให้ดีขึ้น มีความอดทนอดกลั้นต่อความลำบากทั้งทางกายและทางใจ รู้จักใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มีความเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานกันเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิณา ขำคง (2564) เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก และในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็ว และด้านความประหยัด

หรือความคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นการใช้ความรู้ ความสามารถประสบการณ์ และวิธีการเทคนิคต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงคุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความรวดเร็วและความประหยัดคุ้มค่าของทรัพยากร เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ อีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน พัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศ สร้างความมั่นใจ ความเท่าเทียม และความพึงพอใจให้แก่ผู้มาติดต่อ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมต่อไป

3) ประโยชน์และคุณค่าการปฏิบัติงานประกันสังคมตามหลักทฤษฎีธรรมของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครสามารถทำให้บุคลากรเป็นคนซื่อสัตย์ จริ่งใจ รักษาคำพูด มีจิตใจเข้มแข็งมั่นคงอดทนต่อความยากลำบาก อุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ รู้จักใช้สติยับยั้งชั่งใจ ควบคุมอารมณ์ข่มจิตใจของตนและพิจารณาปรับปรุงตนเองได้ตลอดเวลา มีความเสียสละ โอบอ้อมอารี เป็นที่พึ่งให้คนอื่น ทำให้ได้รับเกียรติ ความเคารพนับถือ มีคนเชื่อถือยำเกรง ทำให้การครองเรือนและการครองงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและได้รับผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การงานตามที่หวังไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสิรินภา ทาระนัด (2561) เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้อเสนอแนะ ประสิทธิภาพในด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ควรมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน กำหนดวงเงินงบประมาณที่ใช้ในจำนวนที่ต่ำ แต่คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด วางแผนระยะเวลาการทำงาน และระยะเวลาแล้วเสร็จ และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด โดยนำเทคโนโลยี มาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุน

### สรุป/ข้อเสนอแนะ

บุคลากรสำนักงานล้วนมีการปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับที่โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมาขยันหมั่นเพียร อดทนอดกลั้น และจริงจังให้แก่กันในขณะที่ทำงาน สามารถควบคุมอารมณ์จิตใจตนเองโดยใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหาแล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้เป็นอย่างดี อีกทั้งหลักทฤษฎีธรรมมีประโยชน์และคุณค่าต่อการปฏิบัติงานอย่างมากเพราะสามารถนำมาใช้ลดความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้นใน

การทำงาน ให้งานทุกอย่างเป็นไปอย่างราบรื่นจากการเป็นคนซื่อสัตย์จริงใจ อดทนอดกลั้น รู้จักใช้สติยับยั้งชั่งใจ ควบคุมอารมณ์ข่มจิตใจแล้วนำพิจารณาปรับปรุงตนตลอดเวลา ทั้งมีความเสียสละ โอบอ้อมอารีเป็นที่พึ่งให้คนอื่น ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นเหตุให้การครองเรือนและการครองงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและได้รับผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานตามที่หวังไว้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) หน่วยงานต้องเห็นความสำคัญของการนำหลักขรราวาสธรรมมาใช้เป็นหลักในการทำงาน เพื่อให้บรรลุภารกิจของหน่วยงาน โดยกำหนดแผนพัฒนาการที่ต้องกำหนดว่าบุคลากรสำนักงานประกันสังคมทุกคนต้องมีแผนในการพัฒนาตนเองด้านธรรมเป็นหนึ่งในพื้นฐานของตัวชีวิตในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งของบุคลากรให้สามารถขับเคลื่อนโครงการในระดับประเทศได้ย่อมจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินโครงการอย่างมั่นคงในอนาคต

2) หน่วยงานควรนำเอาหลักขรราวาสธรรมมาใช้ในการขับเคลื่อนโครงการ โดยพิจารณาอาศัยความรู้ที่เกี่ยวกับวิชาการต่าง ๆ คู่กับคุณธรรม คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร อดทนอดกลั้น รู้จักปรับปรุงตัวโดยใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต เป็นพื้นฐานมาพิจารณาให้เชื่อมโยงกันเพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และรอบคอบที่จะนำความรู้เหล่านั้นมาบูรณาการในการวางแผนด้วยความตระหนักและระมัดระวังในขั้นปฏิบัติการ โดยเน้นการพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืนพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน

3) หน่วยงานต้องรักษามาตรฐานและควรส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กรโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรสำนักงานฯ ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยนำหลักขรราวาสธรรมมาเป็นพื้นฐานในกระบวนการคิดเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานตลอดจนกระบวนการงานให้มีความเหมาะสมและสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยการนำเอาไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและจริงจัง หากหน่วยงานเสริมสร้างปัจจัยดังกล่าวนี้จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพ อันเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาอย่างมั่นคงอันนำไปสู่การสร้าง ความมั่นคงอย่างยั่งยืนต่อไป

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จจากการนำเอาหลักขรราวาสธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานประกันสังคมตามของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัย

จัดทำเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายที่เหมาะสม คุ่มค่าและเป็นประโยชน์เพื่อประชาชนในการพัฒนาองค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืน

2) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโครงการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาจัดทำเป็นแผนงานบูรณาการทำงานร่วมกันทั้งระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและหน่วยงานภาครัฐอื่นจนถึงเอกชน เพื่อให้มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า ลดปัญหาความล่าช้าและซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมอย่างมั่นคงและยั่งยืน

## เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการประกันสังคม พ.ศ. 2559

กิติพันธ์ รุจิรกุล. (2529). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรินต์ติ้งเฮ้าส์.

นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2529). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์การพิมพ์.

ประกอบ มีโคตรกอง. (2541). บทบาทของพระสงฆ์ที่เกี่ยวกับเยาวชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น. ใน วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปราชนา กล้าผจญ. (2540). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปรีธดา บรรดาศักดิ์ และ ภัทรนันท์ สุรชาติ. (2567). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมการบริหาร, 7(4), 337.

พระใบฎีกาณัฐพร ฐานวุฑโฒ. (2554). บทบาทของพระสงฆ์กับการเผยแพร่พระพุทธศาสนาในจังหวัดนครปฐม. ในวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พระปัญญา ฐานิสโร (บุญโสม). (2560). การศึกษาหลักขรวาสธรรม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท. ศน.บ. (พุทธศาสนาและปรัชญา). มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887-1970). (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ว. วชิระเมธี (2551). คนสำราญงานสำเร็จ. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- วีณา ขำคง. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. ใน สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- สงวน ศรี วิวัชชัย (2540). สังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สนธยา พลศรี. (2545). ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. สงขลา: สถาบันราชภัฏสงขลา.
- สมพงษ์ เกษมสิน (2526). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. ใน การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ.เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.