บทความที่ : 22
Article :

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ

Administrative Development Guidelines Regarding Public Relations of the Social Security Office in Chaiyaphum Province.

นายทวี ทิพย์วงศ์[*] และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ[**]
Tawee Thipwong and Wiruch Wiruchnipawan

[*] นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย [Ph.D. Candidate in Public Administration, School of Public Administration, Eastern Asia University, Phathum Thani Province]
e-mail: T0909194995@gmail.com

[**] อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย จังหวัดปทุมธานี

บทคัดย่อ

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสมโดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามนั้นได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าเท่ากับ 0.88 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.90 ประชากร คือ พนักงานหรือผู้ประกันตนทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมและมีจำนวนผู้ประกันตนมากที่สุดในจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 1,015 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างคือประชากรดังกล่าว อันเป็นการนำประชากรมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2561 ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,011 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.61 ของประชากร 1,015 คน วิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอลล์ และเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ทีละคน ๆ ละไม่น้อยกว่า 60 นาที ด้วยแบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนโดยคำนึงถึงความคิดเห็น และคำร้องเรียนของผู้ประกันตนไม่มากเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิควรเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ใน

การเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนโดยคำนึงถึงความคิดเห็น คำร้องเรียน และความต้องการของผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น พร้อมกันนั้น ควรสร้างยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้วย และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สำคัญ คือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงานและการนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวเฉพาะที่สำคัญประกอบด้วย 4 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา; การบริหารจัดการ; การประชาสัมพันธ์; สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ

Abstract

Methodology of this research was designed the research design as mixed methods research applying quantitative research as a principal and qualitative research as a supplementary. The quantitative research was survey research collecting large amount of field data with questionnaires. The questionnaires passed try out of validity check at level of 0.88 and reliability check at level of 0.90. Population was all 1,015 employees or insured persons working in the enterprise with more than 1,000 insured persons and registered with the Social Security Office in Chaiyaphum Province. Field data collection was operated during February 1-28, 2018, and total 1,011 completed sets of questionnaire, which equaled to 99.61 of the 1,015 total population, were returned. Data analysis was presented in contingency table with descriptive approach. Descriptive Statistics exercised were percentage, mean, standard deviation, t-test, multiple regression, and Pearson's Correlation Coefficient. For qualitative data, in-depth interview of 9 experts, selected by the Snowball Sampling Concept with face to face interview, one by one, of at least 60 minutes each and structured in-depth interview form, was also applied.

Findings of this research were (1) the major administrative problem was the Social Security Office in Chaiyaphum Province's knowledge dissemination in medical treatment advantages to the employees or insured persons along with less concentrating on employee opinions and petitions, (2) the major administrative

development guidelines were the Social Security Office in Chaiyaphum Province should increasingly disseminate knowledge in medical treatment advantages of the employees or insured persons along with more concentrating on employee opinions, petitions, and needs, including form the administrative strategy, and (3) the major administrative strategy was the Social Security Office in Chaiyaphum Province should form and apply administrative strategy regarding public relations of the Social Security Office in Chaiyaphum Province according to the Total Quality Administration Concept as the Key Performance Indicators and practical implementation. The administrative strategy should consist of 4 significant aspects and rank in descending order as follows: Effective communications, Customer focus, Explicit objective, and Wide involvement.

Keywords: Development guidelines; administration; Public Relations; the Social Security Office in Chaiyaphum Province

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่ต้องพึ่งพาแรงงานในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เมื่อแรงงานมีส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงเกิดแนวคิดประกันสังคมในเรื่องประกันความเจ็บป่วยให้แก่แรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำหนดหลักประกันส่งเสริมให้แรงงานเกิดความมั่นคงในชีวิตความเป็น และได้จัดตั้งกองทุนประกันสังคมขึ้นมา เพื่อแก้ไขและป้องกันความเดือดร้อน (สมพร ทองชื่นจิตต์, 2543, หน้า 16-17) โดยมีสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านประกันสังคมและเงินทดแทน รวมถึงคุ้มครองและดูแลผู้ประกันตนและลูกจ้างให้ได้รับสิทธิและประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริการทางการแพทย์ เพื่อให้กลุ่มผู้ประกันตนเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง มีการป้องกันโรคเพื่อไม่ให้เจ็บป่วยโดยง่าย และเมื่อเจ็บป่วยไม่สบาย ก็สามารถไปหาหมอ หรือแม้แต่ได้รับยาเพื่อแก้ไขเยียวยาโรคได้ โดยไม่ต้องกังวลเรื่องค่ารักษาพยาบาลเกินไปจนทำให้ขาดโอกาสในการรักษาตัว ดังเห็นได้จากผลการศึกษาของธีระ วรธนารัตน์, ภัทรวัณย์ วรธนารัตน์, รัศมี ตันศิริสิทธิกุล และเกษร เทพแปง (2558, หน้า 4) ความต้องการและความจำเป็นด้านการบริการทางการแพทย์ของกลุ่มผู้ประกันตนที่ใช้บ่อยในชีวิตประจำวันนั้น ได้แก่ การดูแลรักษาโรคทั่วไป อุบัติเหตุ/บาดเจ็บเล็กน้อย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรคเรื้อรัง และการฟื้นฟูสภาพ โดยแต่ละการบริการดังกล่าวนั้นมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไปรับบริการตามลักษณะบริการทั้งโรงพยาบาลและสถานบริการระดับปฐมภูมิ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมควรต้องพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ภายใต้ระบบประกันสังคมเพื่อให้ตอบสนองข้อเรียกร้องจากกลุ่มผู้ประกันตน สถานบริการและความต้องการจำเป็นในชีวิตจริง โดยการดำเนินการดังกล่าวนั้นหมายรวมถึงการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ใน

การรับรักษาพยาบาลแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนด้วยเพื่อให้ลูกจ้าง ผู้ประกันตนใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย และการเข้ารับบริการทางการแพทย์ตามระบบประกันสังคมได้ครบตามสิทธิอันพึงมีอันได้ของตนอีกด้วย

อย่างไรก็ดี ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2559 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาอยู่ในระบบประกันสังคมนั้นส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างผู้ประกันตนที่เข้ามาอยู่ในระบบประกันสังคมตามที่กฎหมายกำหนด จึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นการบังคับมิใช่การเข้าร่วมโดยความสมัครใจ อีกทั้งลูกจ้างผู้ประกันตนรับรู้ข้อมูลในเชิงลบว่าจะต้องถูกหักเงินสมทบทุกเดือน โดยไม่ทราบว่าเงินสมทบที่นำส่งนั้นว่ามีสิทธิประโยชน์หรือมีผลดีอย่างไรในระยะยาว ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนเพื่อให้เห็นถึงประโยชน์และข้อดีของการอยู่ในระบบประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคม, 2559, หน้า จ)

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานของรัฐ อันได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ ทั้งนี้ เพื่อปรับปรุง หรือพัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี กล่าวคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิมี "ปัญหาการวิจัย" ซึ่งเป็น "ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนอย่างไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร เช่น ไม่มากเพียงพอ” โดยปัญหาการวิจัยที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาที่สำคัญที่กำลังประสบอยู่ พร้อมกันนั้น ผู้ศึกษายังได้นำปัญหาดังกล่าวไปปรับใช้ในแบบสอบถามเพื่อช่วยให้ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเข้าใจ และตอบคำถามได้ตรงประเด็น และเจาะจงเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิประสบปัญหาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์บางประการตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management หรือ TQM) 5 ด้าน ดังตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน คือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิไม่ได้ให้ความสำคัญและกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการรับรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตน (2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ คือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการรับรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตนโดยไม่ได้รับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกันตน (3) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง คือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิไม่ได้มีการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการรับรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงมากขึ้น (4) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง คือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ประกันตนเข้ามามีส่วนรวมเพิ่มมากขึ้นอย่างกว้างขวางในการเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการรับรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตน และ (5) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิมีและใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการรับรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตนไม่มากเท่าที่ควร เหล่านี้เป็นต้น (วีณา อินทร์, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 17 มีนาคม 2560 และมะลิ สงวนดี, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 22 มีนาคม 2560)

หากปัญหาการวิจัยข้างต้นไม่ได้รับการแก้ไข หรือพัฒนาแล้ว ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน คือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ ต่อบุคลากรของหน่วยงาน และต่อพนักงานหรือผู้ประกันตน ดังนี้

1) ผลเสียต่อหน่วยงาน คือ สำนักงานประกันสังคม ที่สำคัญเช่น ทำให้การบริหารจัดการ หรือการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิมีมาตรฐานไม่สูงเท่าที่ควร หรือไม่ได้มาตรฐานสากล และ (2) ทำให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิไม่ได้รับการยอมรับจากพนักงานหรือผู้ประกันตน รวมทั้งประชาชนและสังคมมากเท่าที่ควร

2) ผลเสียต่อบุคลากรของหน่วยงาน ซึ่งหมายถึง บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ ที่สำคัญคือ (1) ทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของบุคลากรเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนไม่สูงเท่าที่ควร (2) ทำให้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมชัยภูมิไม่ได้รับการเชื่อถือ และยอมรับมากเท่าที่ควร และ (3) ทำให้บุคลากรบางส่วนขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตน

3) ผลเสียต่อพนักงานหรือผู้ประกันตน ที่สำคัญเช่น ทำให้ประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานหรือผู้ประกันตนไม่ได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานของรัฐหรือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ และทำให้สังคมได้รับความเสียหายและเสียชื่อเสียง อันเนื่องมาจากการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งรวมทั้งก่อให้เกิดผลเสียแก่แรงงาน โดยเฉพาะผู้ประกันตน กล่าวคือ (1) ผู้ประกันตนไม่ได้รับข้อมูลอย่างมากเพียงพอ (2) ผู้ประกันตนเกิดความสับสนในการขอเข้ารับการรักษาพยาบาล และ (3)

ผู้ประกันตนไม่ได้เข้ารับการรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็วในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน (นิรมล รองศรีแย้ม, 2552, หน้า (1)

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมาและความสำคัญ อำนาจหน้าที่ ปัญหาการวิจัย ความสำคัญของปัญหาการวิจัย ตลอดจนตัวอย่างปัญหาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน ข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาครั้งนี้ โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ
3. ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย

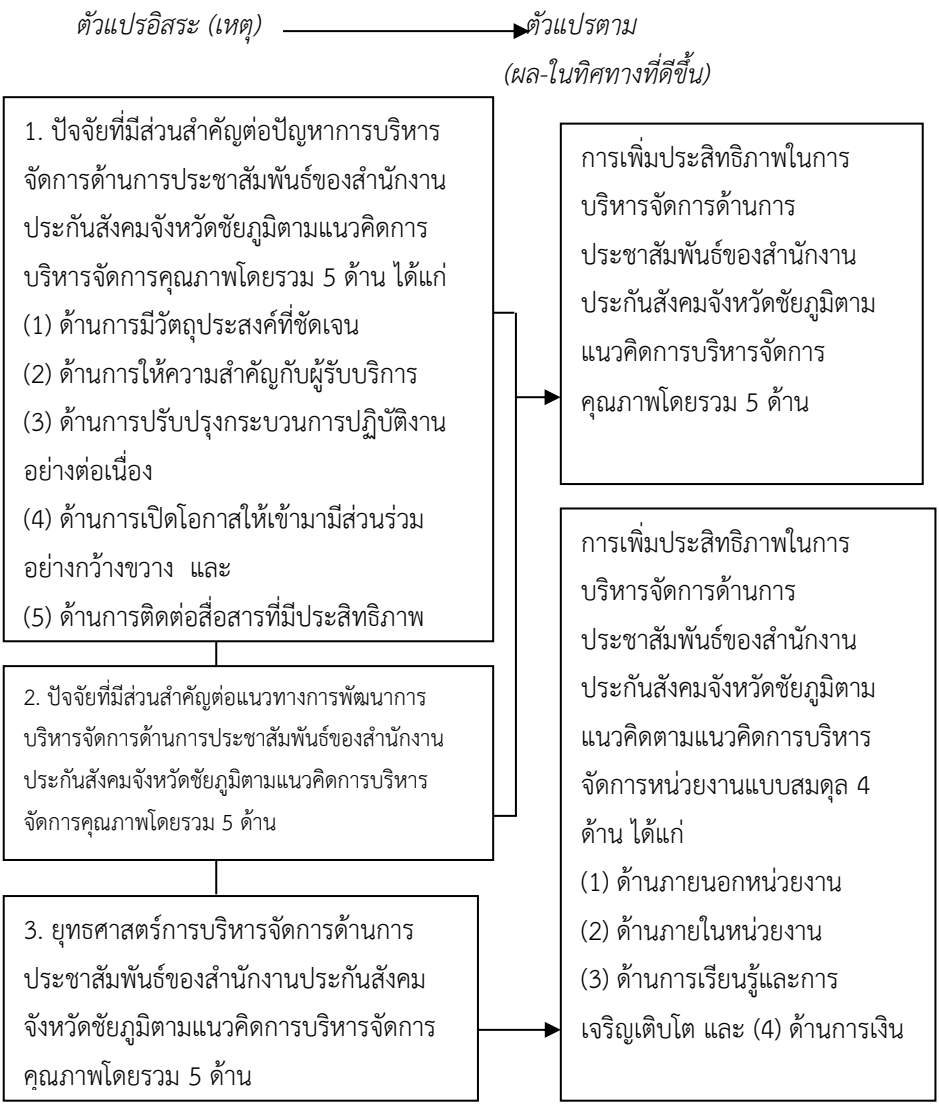
การศึกษาครั้งนี้ แบ่งกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณออกเป็น กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตามในลักษณะที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) คือ “แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 10 ด้าน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2559, หน้า 280-281) แต่นำมาปรับใช้ 5 ด้าน” ได้แก่ ด้าน (1) การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (3) การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (4)

การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง และ (5) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน” โดยผู้ศึกษากำหนดหรือจัดแบ่งกลุ่มของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ ให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ (1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน

ในส่วนของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือ ผลที่จะได้รับ หรือผลที่จะตามมาในทิศทางที่ดีขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน" โดยสถิติที่นำมาใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน" ได้แก่ ด้าน (1) ภายนอกหน่วยงาน (2) ภายในหน่วยงาน (3) การเรียนรู้และการเจริญเติบโต และ (4) การเงิน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2559, หน้า 268-271) โดยสถิติที่นำมาใช้คือ ค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient) ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกันโดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) รูปแบบการวิจัย (2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจน (5) วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

รูปแบบการวิจัย (research design) ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark, 2011, pp. 174-175) วิธีการวิจัยแบบผสมนั้น ในทางทฤษฎีหรือในทางวิชาการ หมายถึง การผสมในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น โดยในการศึกษาครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นข้อมูลเสริม ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานหรือผู้ประกันตนภาคบังคับ (มาตรา 33) ที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่มีจำนวนผู้ประกันตนตั้งแต่ 1,000 คนขึ้นไปและขึ้นทะเบียนประกันสังคมในจังหวัดชัยภูมิ ปี พ.ศ. 2559 ซึ่งมีจำนวน 1 แห่ง และมีผู้ประกันตนรวม 1,015 คน (สำนักงานประกันสังคม, 2560, หน้า 12) **กลุ่มตัวอย่าง** คือ พนักงานหรือผู้ประกันตนภาคบังคับ (มาตรา 33) ที่ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่มีจำนวนผู้ประกันตนตั้งแต่ 1,000 คนขึ้นไปและขึ้นทะเบียนประกันสังคมในจังหวัดชัยภูมิ ปี พ.ศ. 2559 ซึ่งมีจำนวน 1,015 คน โดยนำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า ประชากร) ทั้งนี้ การเลือก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างประเภทการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling)

ซึ่งหมายถึง การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝง หรือประชากรที่ไม่อาจระบุจำนวนได้อย่างชัดเจน หรือได้ง่าย (hidden or hard-to-reach populations) ดังเช่นประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ (Rowland Atkinson and John Flint, 2001) เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอล (Snowball Sampling Concept) (Patrick Biernacki and Dan Waldorf, 1981: 141-163) วิธีการสุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) (Greg Guest, Emily E. Namey, and Marilyn L. Mitchell, 2013: 47) หรือไม่ใช้หลักวิชาการทางสถิติ ซึ่งหมายถึงการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้ศึกษามากกว่าวิธีการทางสถิติทั่วไปดังเช่นการวิจัยเชิงปริมาณ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ (experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) เพื่อทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถ มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ

IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.88 และได้ทำการทดสอบ (pretest หรือ try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ (reliability) ที่ระดับ 0.90 สำหรับเนื้อหาภายในแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประเภท ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชากรต่อปัญหาการบริหารจัดการ ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชากรต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชากรต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 2 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามระหว่างวันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2561 ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน แจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้กับประชากรจำนวน 1,015 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,011 คน (n=1,011) คิดเป็นร้อยละ 99.61 ของประชากรทั้งหมด 1,015 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ด้วยตนเอง และเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (face to face interview) ทีละคน ๆ ละไม่น้อยกว่า 60 นาที

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับ

คอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางสถิติ (contingency table analysis) (Brian S. Everitt, 1992: 2-3) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนาสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative descriptive analysis) (Debra Wetcher-Hendricks, 2011: 33-100) นอกจากนี้ ยังใช้ภาพประกอบตามความจำเป็น สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ดังนี้ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. ค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ หลังจากสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประมวล (จัดกลุ่ม) แปลความ วิเคราะห์ และเขียนพรรณนาหรือบรรยาย (descriptive interpretation and descriptive analysis approach) ไว้ในตาราง (Joanna J.M. Brocki and Alison J. Wearden, 2006: 87-108) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งนำมาเสริม หรือเทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเป็นข้อมูลหลักของการศึกษาครั้งนี้

ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.60) เป็นชาย และประชากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 98.20) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า นอกจากนี้ ประชากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 97.60) เป็นพนักงานหรือผู้ประกันตน สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยปัญหาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (σ =2.71) คือ

ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ได้แก่ คำถามที่ว่า "สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนโดยคำนึงถึงความคิดเห็น และคำร้องเรียนของผู้ประกันตนไม่มากเท่าที่ควร"

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (σ =2.68) คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ได้แก่คำถามที่ว่า "สำนักงานควรเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนโดยคำนึงถึงความคิดเห็น หรือคำร้องเรียนของผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น"

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (σ =2.68) ซึ่งได้แก่ คำถามที่ว่า "สำนักงานควรเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนโดยคำนึงถึงความคิดเห็น หรือคำร้องเรียนของผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น" นั้น พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 9 คน ล้วนเห็นด้วยต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านดังกล่าว

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปเปรียบเทียบความเห็นของประชากรต่อปัญหาการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน (ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1. และ 2.) ไว้ในตาราง

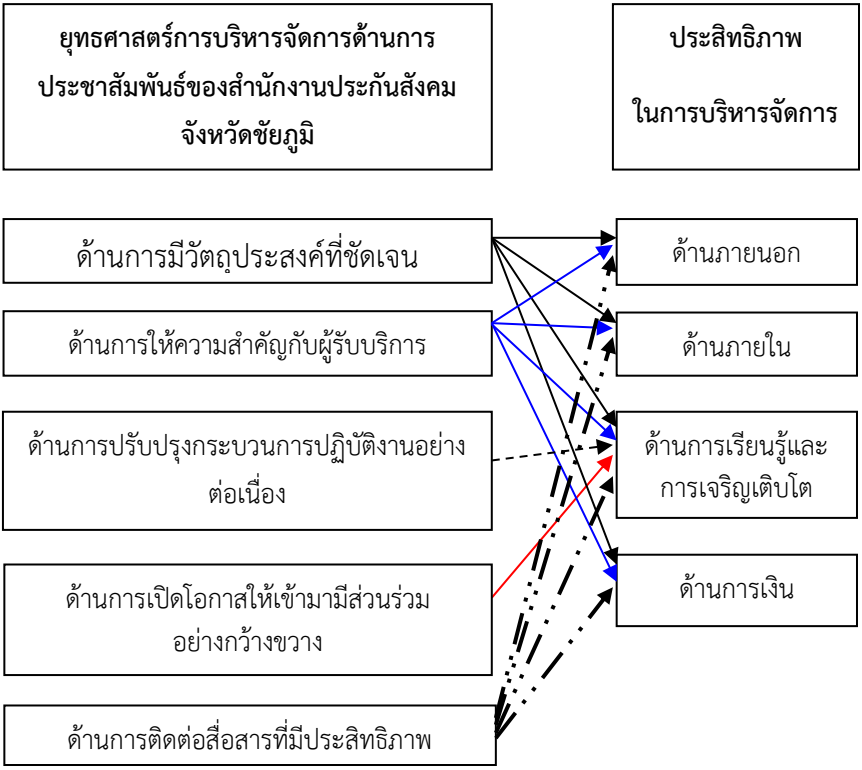
ตาราง 1 สรุปเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรต่อปัญหาการบริหารจัดการและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน จำแนกตามค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย

ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย	
1. ปัญหาการบริหารจัดการ (ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก)	**2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก)**
ลำดับ 1. ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารไม่มากเท่าที่ควรสำหรับการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตน (σ =2.71)	**ลำดับ 1. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ** ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานควรเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนโดยคำนึงถึงความคิดเห็น หรือคำร้องเรียนของผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น (σ =2.68)
ลำดับ 2. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนไปในทิศทางที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ประกันตนไม่มากเท่าที่ควร (σ =2.70)	**ลำดับ 2. ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ** ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานควรใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น (σ =2.67)

ลำดับ 3. ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจนในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตน (σ =2.58)	**ลำดับ 4. ด้านการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง** ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานควรเปิดโอกาสให้ผู้ประกันตนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตน (σ =2.53)
ลำดับ 4. ด้านการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ประกันตนเข้ามามีส่วนรวมอย่างกว้างขวางในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตน (σ =2.55)	**ลำดับ 4. ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน** ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานควรให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจนในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตน (σ =2.51)
ลำดับ 5. ด้านการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานไม่ได้ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานสำหรับการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนไม่มากเพียงพอ (σ =2.51)	**ลำดับ 5. ด้านการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง** ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานควรปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานสำหรับการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนอย่างต่อเนื่อง (σ =2.42)

จากตาราง 1 ข้างต้น สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรต่อ (1) ปัญหาการบริหารจัดการ และ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านที่เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ความคิดเห็นของประชากรส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเหมือนกัน 1 ด้านเท่านั้น ได้แก่ ด้านการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

3. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (3) การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (4) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง และ (5) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (ตัวแปรอิสระ) ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ภายนอกองค์กร (2) ภายในหน่วยงาน (3) การเรียนรู้และการเจริญเติบโต และ (4) การเงิน (ตัวแปรตาม) โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้าน (1) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (3) การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (4) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง และ (5) การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ดังภาพ 2



ภาพ 2 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการโดยรวม 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน (ตัวแปรตาม)

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสำหรับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพ ที่ได้จากการศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการข้างต้น ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 4 ด้าน (เฉพาะที่สำคัญ) ไปปรับใช้เป็นยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ หรือเป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator (s) หรือ KPIs) ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกันสังคมสำหรับผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมเฉพาะที่สำคัญ 4 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (3) การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และ (4) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการข้างหน้านี้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 9 คน

สำหรับการจัดลำดับความสำคัญของอิทธิพลของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน (ตัวแปรตาม) มีเงื่อนไข ดังนี้

(1) ผู้ศึกษาเลือกตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยพิจารณาตามจำนวนด้านของตัวแปรตามมาเป็นลำดับแรก และ

(2) กรณีที่ตัวแปรอิสระมีอิทธิพลตัวแปรตามในจำนวนด้านที่เท่ากัน ผู้ศึกษาพิจารณาจากระดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (ค่า B) ที่สูงสุดในแต่ละด้านมาเป็นลำดับ

แรก และลำดับรอง ตามลำดับ เพื่อให้เห็นภาพและเข้าใจชัดเจนขึ้น ผู้ศึกษาได้จัดเรียงลำดับความสำคัญของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) จากมากไปน้อย ตามตาราง 2

ตาราง 2 ลำดับความสำคัญอิทธิพลของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน (ตัวแปรตาม)

ตัวแปรอิสระ (ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการโดยรวม 5 ด้าน)	**อิทธิพลของตัวแปรอิสระ (ค่า B) ที่มีต่อตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน)**				**รวมจำนวนด้าน(ตัวแปรตาม)**
	1.ด้านภายนอกหน่วยงาน	**2.ด้านภายในหน่วยงาน**	**3.ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต**	**4.ด้านการเงิน**	
1. ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	0.112	0.150	0.123	0.096	4
2. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	0.180	0.186*	0.190*	0.172	4
3. ด้านการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	-	-	0.104	-	1
4. ด้านการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง	-	-	0.112	-	1
5. ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	0.225*	0.138	0.137	0.179*	4

* ระดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (ค่า B) ที่สูงสุดในแต่ละด้าน

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทุกคนล้วนเห็นด้วยกับคำถามที่ว่า "ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (3) การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (4) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง และ (5) การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด”

การอภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้นำผลแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.-3. มาอภิปรายผล ดังนี้

1. เหตุผลสำคัญที่ประชากรส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นพนักงานหรือผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน เห็นด้วยในระดับมากต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ที่ว่า “สำนักงานควรเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนโดยคำนึงถึงความคิดเห็น หรือคำร้องเรียนของผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น” (σ =2.68) นั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เป็นข้อเสนอแนะหรือเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ตรงประเด็น เพื่อมุ่งให้พนักงานหรือผู้ประกันตนได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวก และมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจในสำนักงานและระบบประกันสังคมเพิ่มมากขึ้น หากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมินำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวไปยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้านประสบความสำเร็จและช่วยตอบสนองความต้องการของพนักงานหรือผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ดี ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การรับฟังความคิดเห็นหรือคำร้องเรียนของพนักงานหรือผู้ประกันแต่เพียงฝ่ายเดียวนั้นอาจแก้ไขปัญหาได้ในระดับหนึ่ง แต่ผู้บริหารของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิควรกำหนดนโยบายและมาตรการที่ชัดเจนในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม ทั่วถึง และเสมอภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้รูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม ควบคู่ไปกับการตระหนักถึงความหลากหลายของพนักงานหรือผู้ประกันตนทั้งในด้านช่วงรุ่นอายุและพฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสาร เช่น กลุ่ม Baby Boomer จะเน้นการพูดคุยสื่อสารแบบตัวต่อตัว โดยสำนักงานประกันสังคมควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะคอยให้บริการประจำหน่วยบริการในกรณีที่พนักงานหรือผู้ประกันต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม หรือต้องการความช่วยเหลือ ส่วนกลุ่ม Generation X และกลุ่ม Generation Y นั้นสำนักงานประกันสังคมควรใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสารทั้งแบบเดิมและแบบสมัยใหม่กับคนทั้งสองกลุ่มนี้ได้ เช่น การสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Call Center การค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต การประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่นนี้สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2559 ที่เสนอแนะให้สำนักงานประกันสังคมควรคำนึงถึงความหลากหลายของพนักงานหรือผู้ประกันตนซึ่งมีจำนวนมากและกระจายอยู่ในทุกช่วงอายุ (สำนักงานประกันสังคม, 2559, หน้า 11-7)

นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิควรจัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้หรือปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรสำหรับการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นมิตร มีจิตปรารถนาให้พนักงานหรือผู้ประกันตนได้รับสวัสดิการ

และความคุ้มครองตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของชนิศฎ์ สรฐ์ สืบสังข์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2558, หน้า 106-117) ที่เสนอแนะกรุงเทพมหานครควรเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรโดยการจัดกิจกรรม หรือหลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความอดทนต่อการถูกกล่าวหา และการวิพากษ์วิจารณ์อย่างเป็นรูปธรรม และต่อเนื่อง

2. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชากรเห็นว่า “ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (3) การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (4) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง และ (5) การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด” ดังกล่าวนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากเป็นยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญทั้งปัจจัยภายในและภายนอกหน่วยงาน อีกทั้งเป็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอีกด้วย เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเดนฮาร์ด และ เดนฮาร์ด (Denhardt, Jenet V. & Denhardt, Robert B., 2003, pp. 42-43) ที่เน้นหลักการของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและการให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี โดยหน่วยงานภาครัฐและประชาชนมีความสนใจร่วม และรับผิดชอบร่วมกัน ดังนั้น ประชากรส่วนใหญ่เชื่อว่า หากนำยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ย่อมจะช่วยให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รวมถึงพนักงานหรือผู้ประกันตนย่อมจะมีความเชื่อมั่นในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยเหตุผลดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้

ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ซึ่งเห็นด้วยกับความเห็นดังกล่าว (ดังรายละเอียดในบทที่ 4 ตาราง 4.16)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิควรกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารสำหรับการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานหรือผู้ประกันตนในลักษณะเชิงรุก ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้งแบบ on line แบบ offline และแบบสื่อสำหรับพนักงานหรือผู้ประกันตนที่มีความหลากหลายทั้งในด้านช่วงรุ่นอายุ และพฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสาร พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์แบบภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว ดูแล้วเข้าใจง่ายในเวลารวดเร็วและชัดเจน รวมถึงควรกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้หรือปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรสำหรับการปฏิบัติงานด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่เป็นมิตร มีจิตปรารถนาให้พนักงานหรือผู้ประกันตนได้รับสวัสดิการและความคุ้มครองตามสิทธิอันพึงมีพึงได้

1.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (เฉพาะที่สำคัญ) ไปปรับใช้เป็นตัวแบบการบริหารจัดการ หรือเป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator (s) หรือ KPIs) ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม เฉพาะที่สำคัญ 4 ด้าน (เนื่องจากอีก 2 ด้าน อันได้แก่ ด้านการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และด้านการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วน

ร่วมอย่างกว้างขวางนั้น มีอิทธิพล หรือมีความสำคัญน้อยกว่า ดังรายละเอียดในบทที่ 4 ตาราง 4.15) ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ(2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (3) การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และ (4) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการข้างหน้านี้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 9 คน) ดังภาพ 2

ภาพ 2 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมเฉพาะที่สำคัญ 4 ด้าน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้าน (1) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ(2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและ (3) การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

2.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยแบบขยายผลหรือต่อยอด เช่น การศึกษาปัจจัยที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้

เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ นำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชนิศฎ์สรฐ์ สืบสังข์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2558). "การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรุงเทพมหานครตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. ***วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.*** ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2558), หน้า 106-117.

ธีระ วรธนารัตน์, ภัทรวัณย์ วรธนารัตน์, รัศมี ตันศิริสิทธิกุล และเกษร เทพแปง. (2558). ***การวิเคราะห์สถานการณ์และการศึกษาความเป็นไปได้ในการเข้ารับบริการทางแพทย์ของผู้ประกันตนได้ทุกสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม.*** กรุงเทพมหานคร : ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิรมล รองศรีแย้ม. (2552). ***การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4.*** สารนิพนธ์ปริญญาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). ***50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการและการบริหารจัดการที่ยั่งยืน.*** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ.

สมพร ทองชื่นจิตต์. (2543). ***10 ปี ประกันสังคม.*** นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม.

สำนักงานประกันสังคม. (2560). ***รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม ปี 2559.*** นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม.

สำนักงานประกันสังคม. (2560). ***สถิติงานประกันสังคม ปี 2555-2559.*** นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม.

Biernacki, Patrick and Waldorf, Dan. (1981). "Snowball Sampling: Problems and Techniques of Chain Referral Sampling", ***Sociological Methods & Research.*** 10, 2 (1981): 141-163.

Brocki, Joanna J.M. and Wearden, Alison J. (2006). "A Critical Evaluation of the Use of Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) in Health Psychology", ***Psychology and Health***. 21, 1 (2006): 87-108.

Cowles, Ernest L. and Nelson, Edward. (2015). ***An Introduction to Survey Research***. New York: Business Expert Press, LLC.

Creswell, John W. and Clark, Vicki L. Plano. (2011). ***Designing and Conducting Mixed Methods Research.*** Second Edition. Thousand Oaks, California : Sage Publications, Inc.

Denhardt, Jenet V. and Denhardt, Robert B. (2003). ***The New Public Service: Serving, not steering.*** New York : M.E. Sharpe, Inc.

Everitt, Brian S. (1992). ***The Analysis of Contingency Tables.*** Second Edition, Boca Raton, Florida : Chapman and Hall/CRC.

Guest, Greg, Namey, Emily E. and Mitchell, Marilyn L. (2013). ***Collecting Qualitative Data: A Field Manual for Applied Research.*** Thousand Oaks, California : Sage Publications, Inc.

Wetcher-Hendricks, Debra. (2011**).** ***Analyzing Quantitative Data: An Introduction for Social Researchers.*** New Jersey : John Wiley & Sons.

Translated Thai References

Chanitsorn Suebsung & Wiruch Wiruchnipawan. (2015). The Administration for Human Resource Development of the Bangkok Metropolitan Administration According to the Royal Initiatives. ***EAU Heritage Journal : Social Science and Humanity***, 5(3), 106-117.

Niramon Rongsriyaem. (2009). ***Accessibility to social security benefits in case of sickness of insured persons registered at Social Security Office Area 4.*** Master's Degree in Labor and Welfare Development Faculty of Social Science Thammasat University.

Social Security Office (2560). **Social Security Statistics Year 2012-2016.** Nonthaburi: Social Security Office.

Social Security Office. (2017) . **The complete report on the satisfaction survey of the Social Security Office, 2016.** Nonthaburi: Social Security Office.

Somporn Thongsukjit (2000). **10 Years Social Security**. Nonthaburi: Social Security Office.

Teerawat Naratat, Phatthawan Worawanarat, Rasamee Tanasirithikul & Geshe Deeppong. (2015). **Situational analysis and feasibility study of insured persons in all social security system.** Bangkok: Academic Service Center, Chulalongkorn University.

Wiruch Wiruchnipawan. (2016). **50 Concepts, Indicators, Models of Management And sustainable management.** Bangkok: Fourpence Publishing.