



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2020"

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน
Components of Development Management Efficiency Social Security
Office Ministry of Labor

ธีระวิทย์ วงศ์เพชร¹

Email: theeravit.w@gmail.com

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤๅเดช เกิดวิชัย²

Email: luedeck.gi@ssru.ac.th

พันตำรวจเอก ดร.ดวงสมร โสภณธาดา³

Email: Duang.sophon@gmail.com

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

³สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดีกว่าด้านอื่น รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และด้านคุณภาพการให้บริการ 2) องค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล น้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.65 – 0.50

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การบริหารการพัฒนา, สำนักงานประกันสังคม



Abstract

The purposes of this research were 1) study the level of administrative efficiency of the Social Security Office development. 2) study the components of the administrative efficiency of the development of the Social Security Office. Using questionnaires as a tool to collect data from personnel of the Social Security Office in Bangkok and its surrounding provinces were 400 samples. Using average statistics, standard deviation and confirmatory element analysis. The results of the research showed that: 1) The efficiency of the development administration of the social security office. The overall picture and each level are in a good level. The satisfaction of the interested parties is better than other aspects. Followed by effective communication and service quality 2) The components of the efficiency of the development of the Social Security Office are the satisfaction of the interested parties, service quality and effective communication. The weight of the elements is between 0.65 - 0.50.

Keywords: Efficiency, Development management, Social Security Office

บทนำ

การบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ไม่หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากในยุคปัจจุบันองค์กรได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น (คมเพชร ฉัตรสุกุล, 2554, หน้า 1) โดยความมีประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วยประสิทธิภาพประสิทธิผลของบุคคลหรือของกลุ่มรวมกัน มุมมองความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยพิจารณาความมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นมีมากกว่า ผลบวกของประสิทธิภาพขององค์กร การเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์กรที่จะมีผลการดำเนินงานที่ดีความมีประสิทธิภาพของหมู่คณะและของกลุ่ม โดยประเมินจากการดำเนินงาน โดยศึกษาองค์ประกอบที่สามารถนำไปเปลี่ยนแปลงตัวองค์กรไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ (วิเชียร วิทยอุดม, 2550, หน้า 2) การดำเนินงานมีความสัมพันธ์หน้าที่งานด้านอื่น ๆ ในองค์กร ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการดำเนินงานควรทำกลยุทธ์ร่วมกับผู้ที่ทำหน้าที่งานในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายโดยรวมได้อย่างสำเร็จ ในปัจจุบันซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรหลายแห่งได้กำหนดหน้าที่การดำเนินงานเป็นหน้าที่หลัก โดยมีงานด้านอื่น ๆ ให้การสนับสนุน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายการดำเนินงานและฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้า



และตัวแทน จะทำให้องค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้ในที่สุด ทั้งที่การดำเนินงานขององค์กรจะต้องอยู่ภายใต้จริยธรรมทางธุรกิจและความรับผิดชอบต่อสังคม (ศลิษา ภมรสติธย์, 2557, หน้า 8)

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการจัดตั้งขึ้น ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น ตามพระราชกฤษฎีกาประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีภารกิจหลักตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 คือ การบริหารกองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 และการบริหารกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติทดแทน พ.ศ. 2537 มีหน้าที่ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างผู้ประกันตน เสนอนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายประโยชน์ ทดแทน และจ่ายเงินทดแทนตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทน ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตน ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ดำเนินเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ตามโครงการประกันสังคม และปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน โดยมีวิสัยทัศน์ คือ ก้าวสู่องค์กรประกันสังคมชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน มีพันธกิจ คือ การบริหารการประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนโดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง (สำนักงานประกันสังคม, 2561, หน้า 2-4)

จากรายงานประจำปีของสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2561 พบว่า สำนักงานประกันสังคมประสบปัญหาการบริหารจัดการอันส่งผลต่อความสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กรนั้น เป็นปัญหาด้านการร้องเรียนจากผู้ประกันตนถึงการให้บริการที่ล่าช้าของสำนักงานประกัน เมื่อไปติดต่อราชการ โดยสหพันธ์แรงงานนิโทรเลียมแห่งประเทศไทย มีความคิดว่าให้มีการปฏิรูปสำนักงานประกันสังคม เพราะนับตั้งแต่ก่อตั้งมากกว่า 20 ปี สำนักงานประกันสังคมไม่มีการพัฒนาเท่าที่ควร กรณีการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะที่มาของคณะกรรมการประกันสังคมหรือบอร์ดของสำนักงานประกันสังคม ก็ไม่ควรจะมีการเมืองหรือหน่วยงานของรัฐบาลเข้ามาครอบงำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง จะต้องเป็นการเลือกตั้งของผู้ประกันตนโดยตรง รวมถึงขยายความคุ้มครองให้มากยิ่งขึ้น ไปถึงลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐและแรงงานที่รับงานไปทำที่บ้าน และมีมาตรการตรวจสอบนายจ้างที่หักเงินสมทบของลูกจ้างแล้วไม่นำส่งสำนักงานประกันสังคม กรณีเช่นนี้ทำให้ลูกจ้างเสียสิทธิ เมื่อเกิดการเจ็บป่วยไปใช้สิทธิที่โรงพยาบาลจะถูกปฏิเสธ ทำให้ลูกจ้างต้องจ่ายเงินเอง ปัญหาต่าง ๆ จะได้รับการแก้ไข หากมีการปฏิรูปการบริหารของสำนักงานประกันสังคม มีการบริหารงานอย่าง



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2020"

โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้ ผู้ประกันตนต้องเข้ามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน มีตัวแทนบอร์ดอย่างเหมาะสม โดยค่านึงสัดส่วนชายหญิงด้วย (สำนักงานประกันสังคม, 2561) อีกทั้งในปี พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมามีนายจ้าง ผู้ประกันตน และผู้เกี่ยวข้องในระบบประกันสังคมยื่นเรื่องร้องเรียนเข้ามาในระบบการบริหารของสำนักงานประกันสังคมทั้งสิ้นสูงถึง 810 เรื่อง โดยมีประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียนสถานประกอบการ ร้องเรียนสถานพยาบาล ร้องเรียนการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (กรุงเทพมหานคร, 2561)

กรุงเทพและปริมณฑลนับได้ว่าเป็นตั้งของอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นจังหวัดสมุทรปราการ หรือจังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดนนทบุรี ล้วนมีเขตอุตสาหกรรมจำนวนมาก ส่งผลให้มีผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจำนวนมากตามจำนวนของอุตสาหกรรมต่าง ๆ จากความสำคัญของปัญหาการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมข้างต้น ซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อการประกันตนของลูกจ้าง ซึ่งผู้วิจัยได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวอันส่งผลต่อการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง “องค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน” เพื่อนำแนวทางเพื่อไปกำหนดนโยบายในการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน และองค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 3,250 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ดำเนินการวิจัยอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ศึกษาตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ – ธันวาคม พ.ศ. 2562



วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่ององค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 3,250 คน
กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของไคลน์ (kine, 2005)

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้คือ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list) ได้แก่ ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน ได้แก่ การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคุณภาพการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราวัด 5 ระดับ ได้แก่ ดีที่สุด ดี ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถามเป็นลักษณะปลายเปิด

ขั้นตอนการวิจัย

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ บริบททั่วไปของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ
2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการที่จะศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์
4. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้เสนอแนะ
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of congruence) โดยพิจารณาจากความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขภาษาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ถ้ามีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.05 ถึง 1.00 แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์



6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ที่เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน แล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

8. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

9. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือเชิญจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำไปขอความอนุเคราะห์หน้าหน่วยงานประกันสังคม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำไปขออนุญาตกับบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน โดยผู้วิจัยนำส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามวันและเวลาที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ผู้วิจัยใช้อธิบายคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

ผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน หมายถึง การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาบุคลากรโดยที่มีการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ และมีคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2020"

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล	3.95	0.57	ดี
ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.96	0.45	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.94	0.53	ดี
รวม	3.95	0.41	ดี

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยพบว่าประสิทธิภาพการบริหารพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดีกว่าด้านอื่น รองลงมาคือด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และด้านคุณภาพการให้บริการ

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พบว่า มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล น้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.65 – 0.50 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่ององค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยพบว่าประสิทธิภาพการบริหารพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดีกว่าด้านอื่น รองลงมาคือด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และด้านคุณภาพการให้บริการ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะสำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการบริหารและพัฒนาสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างมาก ซึ่งมุ่งเน้นการสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้มาเป็นอันดับแรก อีกทั้งเน้นการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้กาให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิต ลดความเหลื่อมล้ำในทางเศรษฐกิจและสังคม ให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์สูงสุด จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีการบริหารงานที่โปร่งใส ให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่ทันสมัย ดังที่จะเห็นได้จากการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนามาที่รัฐบาลและกระทรวงแรงงาน มีนโยบายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และลด



ความเหลื่อมล้ำในทางเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานประกันสังคมในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจในการสร้างหลักประกันการดำเนินชีวิตให้แก่ผู้ประกันตนมาโดยตลอดได้ขับเคลื่อนและสานต่อนโยบายของรัฐบาล โดยได้มีการวางแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคมเป็นระยะเวลา 5 ปี (2558 – 2562) ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การให้บริการสู่สากลและสร้างการรับรู้ ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาสิทธิประโยชน์ทดแทนระบบเงินสมทบและระบบการลงทุน ยุทธศาสตร์ที่ 3 รื้อปรับ ยุทธศาสตร์ระบบ IT และการบริหารสารสนเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการบริหารจัดการทุนมนุษย์ ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาการส่งเสริมการจ้างงานที่มีประสิทธิภาพสูง (hpo) นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมยังคงมุ่งมั่น สร้างสรรค์หลักประกันชีวิตให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน โดยให้ผู้ประกันตนได้มีหลักประกันชีวิตมั่นคง ตลอดจนได้รับบริการที่ทันสมัย เชื่อถือได้ ทัวถึงและเป็นธรรม พร้อมทั้งให้การดูแลและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างผู้ประกันตนให้ได้รับบริการที่ดี และประโยชน์สูงสุดจากสำนักงานประกันสังคมรวมถึงกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนเป็นกลไกประชารัฐที่ช่วยสร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับผู้ใช้แรงงาน ขณะเดียวกันสำนักงานประกันสังคมได้มีการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวมของประเทศ ภายใต้หลักการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมที่สำคัญเพื่อก้าวไปสู่การยอมรับในระดับสากล (สำนักงานประกันสังคม, 2561)

2. ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล น้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.65 – 0.50 เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า การจัดการองค์การในยุคปัจจุบันมีการวัดการบรรลุผลตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยองค์การทั่วไปจะพิจารณาประสิทธิภาพและการประสบความสำเร็จขององค์การให้บรรลุตามภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยประสิทธิภาพการเป็นารวัดศักยภาพขององค์การว่าสามารถขับเคลื่อนได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงรุกจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้อย่างดี ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพขององค์การเพื่อการวัดความสำเร็จของสำนักงานประกันสังคมต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช (2554, หน้า 11- 14) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพขององค์การควรพิจารณาตัวชี้วัดใน เพื่อการวัดผลความสำเร็จที่ยั่งยืนขององค์การ มีดังนี้ 1) การสื่อสารที่มีประสิทธิผล พนักงานภายในขององค์การต้องรับรู้และเข้าใจข้อมูลที่ผู้บริหารของการสื่อสารให้พนักงานทราบเป็นตัวอย่าง เพื่อให้พนักงานได้นำนโยบาย และสิ่งที่ต้องปฏิบัติไปดำเนินการได้อย่างถูกต้อง 2) การวัดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ การความพึงพอใจของลูกค้า ที่องค์การต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งของการตอบรับความพึงพอใจของลูกค้า การความพึงพอใจของพนักงาน ความพึงพอใจและความสุขของพนักงานจะนำไปสู่การผลิตและการบริการที่ดีต่อลูกค้า องค์การควรมีระบบใน



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2020"

การวัดความพึงพอใจของพนักงาน เช่น การวัดผลด้านการลาหยุดงาน ข้อร้องเรียนจากพนักงาน อัตราการลาออก เป็นต้น รวมถึงระบบการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและกำหนดค่าตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจขึ้น และความพึงพอใจของ ผู้ขาย (supplier) จะได้รับประโยชน์ร่วมกันกับองค์กร หากองค์กรมียอดขายที่เพิ่มขึ้นเติบโตขึ้น ผู้ขายย่อมได้รับประโยชน์ในการขายวัตถุดิบที่เพิ่มขึ้น ผู้ขายที่มีการดำเนินงานที่สนับสนุนต่อการผลิตและบริการขององค์กรจะได้รับความไว้วางใจในการเพิ่มคำสั่งซื้อในอนาคตเมื่อองค์กรมีการเติบโตมากขึ้น การวัดความสัมพันธ์กับผู้ขายควรได้รับการดำเนินการ เช่นการวัดผลการประเมินความสามารถของ supplier ผลการควบคุม outsource ที่เกี่ยวข้อง 3) คุณภาพการให้บริการ องค์กรต้องรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เน้นคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากลูกค้าเริ่มจากการได้รับความพึงพอใจจากผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการขององค์กร ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าส่งผลด้านการเกิดความภักดี (royalty) ต่อองค์กร การบริการขององค์กร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, 2554, หน้า 11-14)

นอกจากนี้องค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ควรมีการวัดผลที่ครอบคลุมในทุกเรื่อง โดยอาจจะพิจารณาว่าองค์กรมีตัววัดผลในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) การวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งรวมถึงลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร และอาจรวมถึงการรักษาลูกค้า และพฤติกรรมที่สำคัญของลูกค้า
- 2) การวัดความพึงพอใจของผู้ถือหุ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการวัดผลทางการเงิน เช่นกำไร หรือการเจริญเติบโตของยอดขาย เป็นต้น
- 3) การวัดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ นอกเหนือจากลูกค้าและผู้ถือหุ้น เช่น ความพึงพอใจของคู่ค้าหรือพันธมิตรทางการค้า เป็นต้น
- 4) การวัดคุณภาพสินค้าและบริการ ตัววัดในกลุ่มนี้จะเน้นเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าในที่สุด
- 5) การวัดความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งจะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และ
- 6) การวัดความมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดในมุมนี้จะทำให้เห็นว่าสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรมีมากน้อยเพียงใด (นภดล ร่มโพธิ์, 2556, หน้า 2)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. สำนักงานประกันสังคมควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารแก่ผู้ใช้บริการในการส่งความคิดเห็นต่อการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมให้มากยิ่งขึ้น และให้คณะกรรมการนำปัญหายื่นต่อผู้บริหารของสำนักงานประกันสังคม เพื่อกำหนดนโยบายในการหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการบริหารงาน อีกทั้งเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสได้เสนอแนะความคิดเห็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมให้ดียิ่งขึ้น



2. สำนักงานประกันสังคมควรมีการจัดฝึกอบรมและการฝึกสอนเกี่ยวกับการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานแก่บุคคลกรตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีความเชี่ยวชาญ และพร้อมในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร
3. สำนักงานประกันสังคมควรมีการปรับปรุงช่องทางในการติดต่อสื่อสารแก่บุคลากร หรือผู้ใช้บริการ เพื่อให้รับความสะดวกในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคมได้ทันที่

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมในด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เฉพาะปัจจัยองค์การ เช่น ปัจจัยทางด้านการเมือง ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านเทคโนโลยี เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งแต่ละองค์การต้องมีการกำหนดนโยบายในการก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อให้ปรับตัวและสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2561). ปัญหาสำนักงานประกันสังคม. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 3, 2562, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/>.
- คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2554). การจัดการองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- นภดล ร่มโพธิ์. (2556). การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2554). ตัวชี้วัดความสำเร็จ. นนทบุรี: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- วิเชียร วิทยอดม. (2550). การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.
- ศลิษา ภมรสติต. (2557). การจัดการดำเนินงาน. กรุงเทพฯ: ท้อปพริ้นติ้ง.
- สำนักงานประกันสังคม. (2561). รายงานประจำปี. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.