

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนา

สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน*

Factors affecting the development management efficiency

of the Social Security Office Ministry of Labour

¹ธีระวิทย์ วงศ์เพชร, ฤเดช เกิดวิชัย และ ดวงสมร โสภณธาดา

¹Theeravit Wongpet, Luedech Girdwichai and Duangsamorn Sophontada

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: theeravit.w@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้สถิติค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่ำกว่าด้านอื่น รองลงมาคือด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้กำหนดแนวทางในกำหนดนโยบายการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การบริหารการพัฒนา; สำนักงานประกันสังคม

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of administration of Development efficiency of the Social Security Office Development. 2) to study factors affecting the efficiency of administration of Development of the Social Security Office. Using question-

*Received July 6, 2020; Revised January 18, 2021; Accepted February 9, 2021

naires as tools for collecting data from Personnel of the Social Security Office in Bangkok and metropolitan area, 400 samples. Using average statistics, standard deviation and analyzing structural equation models.

The results of the research showed that 1) The efficiency of administration of Development administration of the Social Security Office, the overall picture and each level are in a good level. Regarding the satisfaction of the interested parties better than other. Followed by effective communication and the quality of service. 2) Motivation factors, leadership factors, organizational factors, learning organization factors, affect the efficiency of the administration of Development of the Social Security Office. The results of this research can be used to set guidelines for policy making on the development of the Social Security Office to maximize efficiency.

Keywords: Efficiency; Development management; Social Security Office

บทนำ

การบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ไม่หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากในยุคปัจจุบันองค์กรได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น (Chatsupakun, 2011) โดยความมีประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วยความมีประสิทธิภาพของบุคคลหรือของกลุ่มรวมกัน การเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์กรที่จะมีผลการดำเนินงานที่ดีควมมีประสิทธิภาพของหมู่คณะและของกลุ่ม โดยประเมินจากการดำเนินงาน โดยศึกษาองค์ประกอบที่สามารถนำไปเปลี่ยนแปลงตัวองค์กรไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ (Wittayaudom, 2007) การดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับงานด้านอื่น ๆ ในองค์กร ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการดำเนินงานควรทำกลยุทธ์ร่วมกับผู้ที่ทำหน้าที่งานในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายโดยรวมได้อย่างสำเร็จ ในปัจจุบันซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรหลายแห่งได้กำหนดหน้าที่การดำเนินงานเป็นหน้าที่หลัก โดยมีงานด้านอื่น ๆ ให้การสนับสนุน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายการดำเนินงานและฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้าและตัวแทน จะทำให้องค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้ในที่สุด ทั้งที่การดำเนินงานขององค์กรจะต้องอยู่ภายใต้จริยธรรมทางธุรกิจและความรับผิดชอบต่อสังคม (Phamornsatit, 2014)

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการจัดตั้งขึ้น ตามพระราชประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีภารกิจหลักตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 คือ การบริหารกองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดย



พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 และการบริหารกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติ ทดแทน พ.ศ. 2537 มีหน้าที่ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างผู้ประกันตน เสนอนโยบายและ แนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวการณ์ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายประโยชน์ ทดแทน และจ่ายเงินทดแทนตามกฎหมายประกันสังคมและ กฎหมายเงินทดแทน ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงิน ทดแทน ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตน ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ดำเนินเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ตามโครงการประกันสังคม และปฏิบัติราชการการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน โดยมีวิสัยทัศน์ คือ ก้าวสู่องค์กรประกันสังคมชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน มีพันธกิจ คือ การบริหารการ ประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนโดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการ ดำรงชีวิตที่มั่นคง (Social Security Office, 2018)

จากรายงานประจำปีของสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2561 พบว่า สำนักงานประกันสังคมประสบ ปัญหาการบริหารจัดการอันส่งผลต่อความสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กรนั้น เป็นปัญหาด้านการร้องเรียนจาก ผู้ประกันตนถึงการให้บริการที่ล่าช้าของสำนักงานประกันสังคม เมื่อไปติดต่อราชการ โดยสหพันธ์แรงงาน ปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย มีความคิดอยากให้มีการปฏิรูปสำนักงานประกันสังคม เพราะนับตั้งแต่ก่อตั้งมากกว่า 20 ปี สำนักงานประกันสังคมไม่มีการพัฒนาเท่าที่ควร กรณีการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะที่มาของ คณะกรรมการประกันสังคมหรือบอร์ดของสำนักงานประกันสังคม ก็ไม่ควรจะมีการเมืองหรือหน่วยงานของ รัฐบาลเข้ามาครอบงำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง จะต้องเป็นการเลือกตั้งของผู้ประกันตนโดยตรง รวมถึงขยายความคุ้มครองให้มากยิ่งขึ้น ไปถึงลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐและแรงงานที่รับงานไปทำที่บ้าน และมี มาตรการตรวจสอบนายจ้างที่หักเงินสมทบของลูกจ้างแล้วไม่นำส่งสำนักงานประกันสังคม กรณีอย่างนี้ทำให้ ลูกจ้างเสียสิทธิ เมื่อเกิดการเจ็บป่วยไปใช้สิทธิที่โรงพยาบาลจะถูกปฏิเสธ ทำให้ลูกจ้างต้องจ่ายเงินเอง ปัญหา ต่าง ๆ จะได้รับการแก้ไข หากมีการปฏิรูปการบริหารของสำนักงานประกันสังคม มีการบริหารงานอย่าง โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้ ผู้ประกันตนต้องเข้ามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน มีตัวแทนบอร์ดอย่าง เหมาะสม โดยคำนึงสัดส่วนชายหญิงด้วย (Social Security Office, 2018) อีกทั้งในปี พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมามี นายจ้าง ผู้ประกันตน และผู้เกี่ยวข้องในระบบประกันสังคมยื่นเรื่องร้องเรียนเข้ามาในระบบการบริหารของ สำนักงานประกันสังคมทั้งสิ้นสูงถึง 810 เรื่อง โดยมีประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียนสถานประกอบการ ร้องเรียน สถานพยาบาล ร้องเรียนการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ร้องเรียนเกี่ยวกับการ บริหารจัดการการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Bangkok Business, 2018)

กรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วยจังหวัดสมุทรปราการ หรือจังหวัดปทุมธานี จังหวัด สมุทรสงคราม และจังหวัดนนทบุรี เป็นที่ตั้งของอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ส่งผลให้มี ผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจำนวนมากตามจำนวนของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ดังนั้นเนื่องจาก กรุงเทพและปริมณฑล มีผู้ประกันตนเป็นจำนวนมากที่ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ผู้วิจัยจึงเห็น

ความสำคัญของปัญหาการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมข้างต้น ซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อการประกันตนของลูกจ้าง อีกทั้งตระหนักและเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวอันส่งผลต่อการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง “องค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน” เพื่อนำแนวทางเพื่อไปกำหนดนโยบายในการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงานเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลด้วยการเก็บแบบสอบถาม นำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประสิทธิภาพการบริหารพัฒนา แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ และพิจารณาคัดเลือกตัวแปรจากแนวคิด ทฤษฎี และนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้คือส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list) ได้แก่ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ และองค์การแห่งการเรียนรู้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราวัด 5 ระดับ ได้แก่ ดีที่สุด ดีปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน ได้แก่ การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคุณภาพการให้บริการลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราวัด 5 ระดับ ได้แก่ ดีที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน ดีเท่ากับ 4 คะแนน ปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน น้อย เท่ากับ 2 คะแนน และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence) โดยพิจารณาค่าความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปและนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ยุติว่าเหมาะสมแล้วทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน แล้วมา



วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของไคลน์ (kline, 2005) เสนอว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างควรมีประมาณ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ และเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 20 ตัวแปร

ขั้นตอนที่ 5 นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ สรุปลผล ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ การวิเคราะห์หิวเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation model, SEM) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

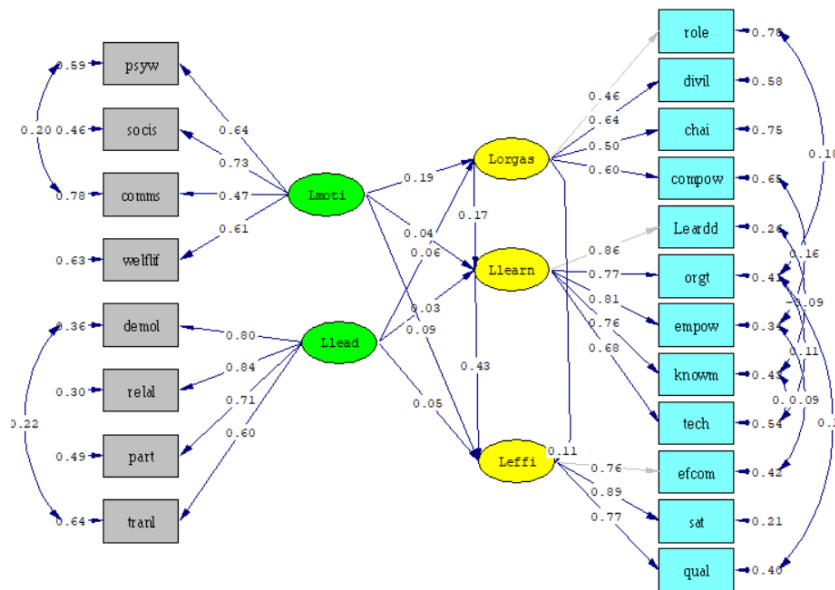
วัตถุประสงค์ที่ 1 ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน หมายถึง การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาบุคลากรโดยที่มีการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ และมีคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

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 กระทรวงแรงงานในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับดี โดยพบว่าประสิทธิภาพการบริหารพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดีกว่าด้านอื่น รองลงมาคือด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และด้านคุณภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างพบว่า ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน ทำให้ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น ไม่ว่าจะเป็นองค์การของรัฐและเอกชน ซึ่งสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการบริหารและพัฒนาสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างมาก ซึ่งมุ่งเน้นการสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้มาเป็นอันดับแรก ดังนั้น ปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์การสำนักงานประกันสังคม ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นพบเป็นองค์ความรู้ใหม่ ถึงปัจจัยโครงสร้างขององค์การ ที่มีพื้นฐานรวมถึงแต่อุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นไปจนถึงเทคโนโลยี ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่ต้องพร้อมและช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ หรือจะเป็นการเป็นผู้นำที่ดีนั้นจะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ และผู้นำที่ดีควรจะต้องกำหนดขององค์การตลอดจนรู้วิธีขับเคลื่อนขององค์การให้ไปในทางที่เหมาะสมดังนั้นการบริหารองค์การให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น ต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างให้การบริหารองค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นผู้วิจัยให้ความสนใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยองค์การที่เพื่อสังคม อย่างสำนักงานประกันสังคม เพราะการพัฒนาองค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น คือ การที่ทุกคนต้องร่วมขับเคลื่อนองค์การร่วมกัน การที่สามารถทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมได้จะทำให้ทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและร่วมผลักดันองค์การให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความเต็มใจ



อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงานผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลดังนี้

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยพบว่าประสิทธิภาพการบริหารพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดีกว่าด้านอื่น รองลงมาคือด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และด้านคุณภาพการให้บริการ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการบริหารและพัฒนาสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างมาก ซึ่งมุ่งเน้นการสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้มาเป็นอย่างดีแรก อีกทั้งเน้นการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิต ลดความเหลื่อมล้ำในทางเศรษฐกิจและสังคม ให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์สูงสุด จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีการบริหารงานที่โปร่งใส ให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่ทันสมัย ดังที่จะเห็นได้จากการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาตามที่รัฐบาลและกระทรวงแรงงาน มีนโยบายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและลดความเหลื่อมล้ำในทางเศรษฐกิจและสังคมสำนักงานประกันสังคมในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจในการสร้างหลักประกันการดำเนินชีวิตให้แก่ผู้ประกันตนมาโดยตลอดได้ขับเคลื่อนและสานต่อนโยบายของรัฐบาลโดยได้มีการวางแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคมเป็นระยะเวลา 5 ปี (2558 – 2562) ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การให้บริการสู่สากลและสร้างการรับรู้ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาสิทธิประโยชน์ทดแทนระบบเงินสมทบและระบบการลงทุนยุทธศาสตร์ที่ 3 รื้อปรับยกระดับระบบ IT และการบริหารสารสนเทศยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการบริหารจัดการทุนมนุษย์ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาการสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (hpo) นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมยังคงมุ่งมั่นสร้างสรรค์หลักประกันชีวิตให้แก่นายจ้างลูกจ้างและผู้ประกันตนโดยให้ผู้ประกันตนได้มีหลักประกันชีวิตมั่นคง ตลอดจนได้รับบริการที่ทันสมัยเชื่อถือได้ทั่วถึงและเป็นธรรมพร้อมทั้งให้การดูแลและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างผู้ประกันตนให้ได้รับบริการที่ดีและประโยชน์สูงสุดจากสำนักงานประกันสังคมรวมถึงกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนเป็นกลไกประชารัฐที่ช่วยสร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับผู้ใช้แรงงานขณะเดียวกันสำนักงานประกันสังคมได้มีการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวมของประเทศภายใต้หลักการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาลโปร่งใสตรวจสอบได้และสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมที่สำคัญเพื่อก้าวไปสู่การยอมรับในระดับสากล (Social Security Office, 2018)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม เหตุเป็นเช่นนี้เพราะ ปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมให้เกิดประสิทธิภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับสอดคล้องแนวคิดของ Herzberg (1959) ดังกล่าวที่ระบุว่า “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นหนึ่งในทรัพยากรทางการบริหารที่ผู้บริหารทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งเพราะการที่ผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ

จะบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กรได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพที่พร้อมปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งหนึ่งในหลักการสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพคือการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ข้อค้นพบดังกล่าวยังสอดคล้องกับกับแนวคิดของ Payutto (2007) กล่าวว่า ถ้าผู้บริหารองค์กรเป็นผู้นำที่ดี สามารถใช้ภาวะผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ผู้ร่วมงานเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และสามารถใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนั้นยังมีความสอดคล้องงานวิจัยของCampbell (2002) กล่าวว่า การปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เหตุผลหลักก็คือ องค์กรแบบเครื่องจักรแบบดั้งเดิมอาจจะไม่สามารถตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันได้ เกณฑ์ที่ทำให้มีการออกแบบโครงสร้างขององค์กรที่ดี เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยของ Michael goold&Andrew Campbell (2002) สรุปว่า โครงสร้างขององค์กรพัฒนาอย่างรวดเร็ว ขึ้น ๆ ลง ๆ มีรูปร่างไปตามการเมืองในองค์กรมากกว่านโยบายขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยในอดีตได้ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิภาพขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (Bumrungrat, 2009) อีกทั้งสำนักงานประกันสังคมพัฒนาองค์กรสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรและบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรใน ด้านการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร ส่งเสริมความเป็นภาวะผู้นำ มีการโครงสร้างขององค์กรที่ชัดเจน และส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Social Security Office, 2018)

สรุป

การบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ไม่ว่าหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากในยุคปัจจุบันองค์กรได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น โดยความมีประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วยความมีประสิทธิภาพของบุคคลหรือของกลุ่มรวมกัน มุมมองความมีประสิทธิภาพขององค์กร ปัจจัยที่มีความสำคัญของประสิทธิภาพขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่สนับสนุนให้การบริหาร การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งเป็นองค์ประกอบที่สามารถนำไปเปลี่ยนแปลงตัวองค์กรไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ การดำเนินงานมีความสัมพันธ์หน้าที่งานด้านอื่น ๆ ในองค์กร ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการดำเนินงานควรทำกลยุทธ์ร่วมกับผู้ที่ทำหน้าที่งานในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายโดยรวมได้อย่างสำเร็จ ในปัจจุบันซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรหลายแห่งได้กำหนดหน้าที่การดำเนินงานเป็นหน้าที่หลัก โดยมีงานด้านอื่น ๆ ให้การสนับสนุน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายการดำเนินงานและฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลความคุ้มครองระหว่างลูกจ้างกับนายจ้างของผู้ประกันตน ตลอดจนดูแลในการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตน ซึ่งมีความจำเป็นต้องให้



ความสำคัญของการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1.1 สำนักงานประกันสังคมควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารแก่ผู้ให้บริการในการส่งความคิดเห็นต่อการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมให้มากยิ่งขึ้น และให้คณะกรรมการนำปัญหามาเสนอผู้บริหารของสำนักงานประกันสังคม เพื่อกำหนดนโยบายในการหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการบริหารงาน อีกทั้งเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสได้เสนอแนะความคิดเห็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมให้ดียิ่งขึ้น

1.2 สำนักงานประกันสังคมควรมีการจัดฝึกอบรมและการฝึกสอนเกี่ยวกับการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานแก่บุคลากรตามตำแหน่งหน้าที่ได้รับมอบหมายให้มีความเชี่ยวชาญ และพร้อมในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์การ

1.3 สำนักงานประกันสังคมควรมีการปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสารแก่บุคลากร หรือผู้ให้บริการ เพื่อให้รับความสะดวกในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคมได้ทันทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลการบริหารการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมในด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เฉพาะปัจจัยองค์การ เช่น ปัจจัยทางด้านการเมือง ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านเทคโนโลยี เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ ซึ่งแต่ละองค์การต้องมีการกำหนดนโยบายในการก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อให้ปรับตัวและสามารถขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

References

- Bangkok Business. (2018). *Problems of the Social Security Office*. Retrieved February 3, 2019, from <http://www.bangkokbiznews.com/>
- Bamrungrat. (2009). Learning organization and organizational efficiency. *Journal of Industrial Education*, 15(8), 108 -120.
- Chatsupakun. (2011). *Management of modern organizations*. Bangkok: Pimluck.
- Campbell. (2002). *Organizational climate: Its measurement and relationship to work group Performance*. Washington D.C.: Paper presented at the Annual Meeting of the American Psychological Association.
- Kline. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford.

- Goold, M., & Campbell, A. (2002). *Do You Have a Well-Designed Organization*. Washington D.C.: Paper presented at the Annual Meeting of the American Psychological Association.
- Phra Bhamakunaporn (P.A. Payutto). (2007). *Phutthatham*. (10th ed.) Bangkok: MCU Press.
- Phamornsatit. (2014). *Operations Management*. Bangkok: Top Printing.
- Wetchachaiyo. (2015). The Relationship between Learning Organization and Administrative Efficiency of the Office of the Private Education Commission, Chonburi 1. *Journal of Naresuan University*, 13 (3), 55-62.
- Witthayaudom. (2007). *Organization Development*. Bangkok: Thanatach Printing.
- Social Security Office. (2018). *Annual Report*. Bangkok: Ministry of Labor.