

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์*

DEVELOPING OPERATIONAL EFFICIENCY OF PERSONNEL OF THE SOCIAL SECURITY OFFICE, NAKHON SAWAN PROVINCE

ปริญดา บรรดาศักดิ์, ภัทรนันท์ สุรชาตรี

Parinda Bandasak, Phattaranan Surachatri

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: 76477056@aru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. สภาพปัญหาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 2. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 56 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน และวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.12 และ S.D. = .63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน (\bar{X} = 4.15 และ S.D. = .58) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน (\bar{X} = 4.14 และ S.D. = .63) ค่าความรวดเร็ว (\bar{X} = 4.11 และ S.D. = .61) และค่าความประหยัดและความคุ้มค่า (\bar{X} = 4.11 และ S.D. = .71) ตามลำดับ 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานควรจัดลำดับความสำคัญของงาน พัฒนาทักษะการทำงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรทำงานเป็นทีม มุ่งมั่นไปให้ทิศทาง

*Received September 27, 2023; Revised October 6, 2023; Accepted October 11, 2023

เดียวกัน อบรมให้ความรู้การใช้ระบบเทคโนโลยี เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ประมวลผล ได้
อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนา; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; บุคลากร

Abstract

The objectives of this research article were: 1. To study problems in personnel performance efficiency; and 2. To study guidelines for developing the personnel's performance efficiency of the Social Security Office, Nakhon Sawan Province, conducted by mixed research methods. In the quantitative research, data were collected from 56 samples of personnel from the Social Security Office in Nakhon Sawan Province. The instrument used in quantitative research was questionnaires. Data were analysed by finding frequency, percentage, mean, and standard deviation. Test the hypothesis by using the F-value test. One-way analysis of variance. In the qualitative research, data were collected by in-depth interviews with seven key informants and analysed using content and context analysis techniques.

The results of the research were found to be as follows: 1. The level of efficiency in the work of the personnel of the Social Security Office, Nakhon Sawan Province, overall, was at a high level. ($\bar{x}=4.12, S.D=.63$) Each aspect, sorted by high to low average, was found that the aspect with the highest average was the amount of work was at a high level ($\bar{x}= 4.15, S.D=.58$), next was the quality of work was at a high level ($\bar{x}= 4.14, S.D=.63$), next was promptness ($\bar{x}= 4.11, S.D=.61$) and the economical and value for money ($\bar{x}= 4.11, S.D=.71$) respectively. 2. Efficiency in the work of Nakhon Sawan Provincial Social Security Office personnel, namely, workers should prioritise work order, develop work skills in basic areas, should be able to work in place of each other, promote and develop personnel to work as a team, committed to going in the same direction, providing training and knowledge in using technology systems and to assist in performing tasks and processing more quickly and correctly.

Keywords: Development; Operational Efficiency; Personnel

บทนำ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทักษะและความสามารถ มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่แน่นอนและชัดเจน ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า และประหยัดที่สุด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน (ธนภรณ์ พรรณราย, 2565) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์เป็นหน่วยงานที่สร้างหลักประกันด้านสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตนและดูแลสถานประกอบการ นายจ้างในเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ มุ่งเน้นต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก ที่อาจส่งผลกระทบต่อสำนักงานประกันสังคม มีการพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ มีการกิจหลักในการจัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้างและผู้ประกันตน เพื่อนำมาจ่ายประโยชน์ทดแทนให้ผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิ ซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน ด้วยปัจจุบันภาระงานของสำนักงานประกันสังคมนั้นมีปริมาณที่มากขึ้น ในขณะที่บุคลากรมีปริมาณที่คงเดิม ทำให้บุคลากรเกิดความกดดัน เครียด และวิตกกังวล ในการปฏิบัติงานไม่ทันตามเวลาที่กำหนด จนในที่สุดก็ส่งผลไปถึงการให้บริการผู้ประกันตน ด้วยระยะเวลาที่จำกัด กับภาระงานที่มากขึ้นในทุกวัน ทำให้บุคลากรไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ประกันตนได้ ทั้งในเรื่องของการให้บริการ ระยะเวลาการรอคอยที่เนิ่นนาน การให้บริการที่อาจไม่เป็นที่น่าพึงพอใจแก่ผู้มาติดต่อ จนในที่สุดก็ส่งผลให้เกิดมีผู้ร้องเรียนการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ สำรวจโดยสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากการสำรวจพบการให้คะแนนของผู้มารับบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาคลี ดังนี้ ในปี พ.ศ. 2563 ได้รับคะแนนความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่คะแนน 4.353 ปี พ.ศ. 2564 ได้รับคะแนนความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่คะแนน 4.413 ส่งผลให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาคลี ได้รับโล่เกียรตินิยมการให้บริการยอดเยี่ยมสำหรับสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก เป็นอันดับที่ 3 ต่อมาในปี พ.ศ. 2565 ผู้มารับบริการให้คะแนนความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่คะแนน 4.240 จะเห็นว่าในปี พ.ศ. 2565 นั้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาคลี ได้รับความพึงพอใจลดลงจากปี 2564 จำนวน 0.173 คะแนน

จากเหตุผลและข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อ การวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ และบุคลากรในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาศลี จำนวนประชากรทั้งหมด 63 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์. 2565)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ และบุคลากรในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาศลี คำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane,1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 คน

2.3 มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจงโดยเป็นผู้บริหาร ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน และระดับผู้ปฏิบัติงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบตรวจสอบรายการความคิดเห็นเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ 1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item – objective congruence : IOC) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.89) ความเชื่อมั่น โดยวิธีของครอนบาช เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.942 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 54 คน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามให้กับบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2566

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้สถิติพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Frequency) อธิบายระดับการรับรู้และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistic) สำหรับทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าเอฟ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเมื่อพบว่ามี ความแตกต่างก็จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญนัยย ที่สุด

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพงาน	4.14	0.63	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.15	0.58	มาก
ด้านความรวดเร็ว	4.11	0.61	มาก
ด้านความประหยัดและความคุ้มค่า	4.11	0.71	มาก
โดยรวม	4.12	0.63	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.12 และ S.D. = .63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน (\bar{X} = 4.15 และ S.D. = .58) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน (\bar{X} = 4.14 และ S.D. = .63) ค่าความรวดเร็ว (\bar{X} = 4.11 และ S.D. = .61) และค่าความประหยัดและความคุ้มค่า (\bar{X} = 4.11 และ S.D. = .71) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยจำแนกตามอายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และสถานภาพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	F-test	Sig.	ระดับ	
			ยอมรับ	ปฏิเสธ
อายุ	0.891	0.476	✓	-
รายได้	1.124	0.356	✓	-
ระดับการศึกษา	2.058	0.138	✓	-
ประเภทบุคลากร	1.265	0.296	✓	-
สถานภาพ	0.381	0.685	✓	-

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรและสถานภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน

4. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์

ด้านที่ 1 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านคุณภาพหน่วยงานควรมีการสร้างคู่มือ แนวปฏิบัติ หรือแผนผังการปฏิบัติงานเพื่ออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการ และแนวทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจและมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน และยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานที่เริ่มงานใหม่ ได้เข้าใจเนื้อหาเข้าใจภาพรวมของงาน และปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ บุคลากรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบันทึกข้อมูล เก็บรวบรวม และสืบค้นข้อมูล เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล เพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลสัมฤทธิ์ของงานจะต้องมีมาตรฐาน ผู้ใช้และผู้มาติดต่อได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างคุ้มค่า มีความถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่หน่วยงานตั้งใจ

รวมทั้งจัดให้มีการจัดอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านปริมาณงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น ไม่เกิดประโยชน์หรือการปฏิบัติงานที่เกิดประโยชน์น้อยที่สุด การบริหารบุคคลให้เหมาะสมกับลักษณะงาน มีการวางแผนบริหารเวลา จะช่วยให้ปฏิบัติงานในปริมาณน้อย แต่ได้ประสิทธิภาพมาก ตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดของงาน เพื่อให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จทันเวลาที่กำหนด และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงาน

ด้านที่ 3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านความรวดเร็ว บุคลากรผู้ปฏิบัติงานควรมีการวางแผนการทำงาน จัดลำดับความสำคัญของงาน วางงานไหนสำคัญ ก่อน-หลัง ผู้ปฏิบัติงานควรปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จก่อน หรือตรงตามเวลาที่กำหนด องค์กรควรมีตารางความสำเร็จของงานว่างานไหน งานลักษณะใดควรแล้วเสร็จภายในเวลาเท่าใด ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการฝึกอบรม เพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ก็จะช่วยลดระยะเวลาการทำงานได้อีกด้วย รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการทำงาน การให้บริการแบบ One Stop Service

ด้านที่ 4 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร บุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น นอกจากมีคุณภาพแล้ว ต้องคำนึงถึงความประหยัดและคุ้มค่า เพื่อให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นน้อยลงให้ได้มากที่สุด จะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นและเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว โดยไม่สิ้นเปลืองงบประมาณเกิดความจำเป็นหรือเกินกว่าที่กำหนด การสร้างระบบความคุ้มค่าและรายงานผลการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง การใช้เครื่องมือและเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย จะช่วยลดพลังงานและมีความอัตโนมัติ ทันสมัยต่อสถานการณ์ การรณรงค์ให้มีการประหยัดพลังงานก่อน 08.30 และหลัง 16.00 รวมถึงเวลา 12.00-13.00 น. การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม พบว่าปัจจุบันภาระงานของสำนักงานประกันสังคมนั้นมีปริมาณที่มากขึ้น ในขณะที่บุคลากรมีปริมาณที่คงเดิม ทำให้บุคลากรเกิดความกดดัน เครียด และวิตกกังวล ในการปฏิบัติงานไม่

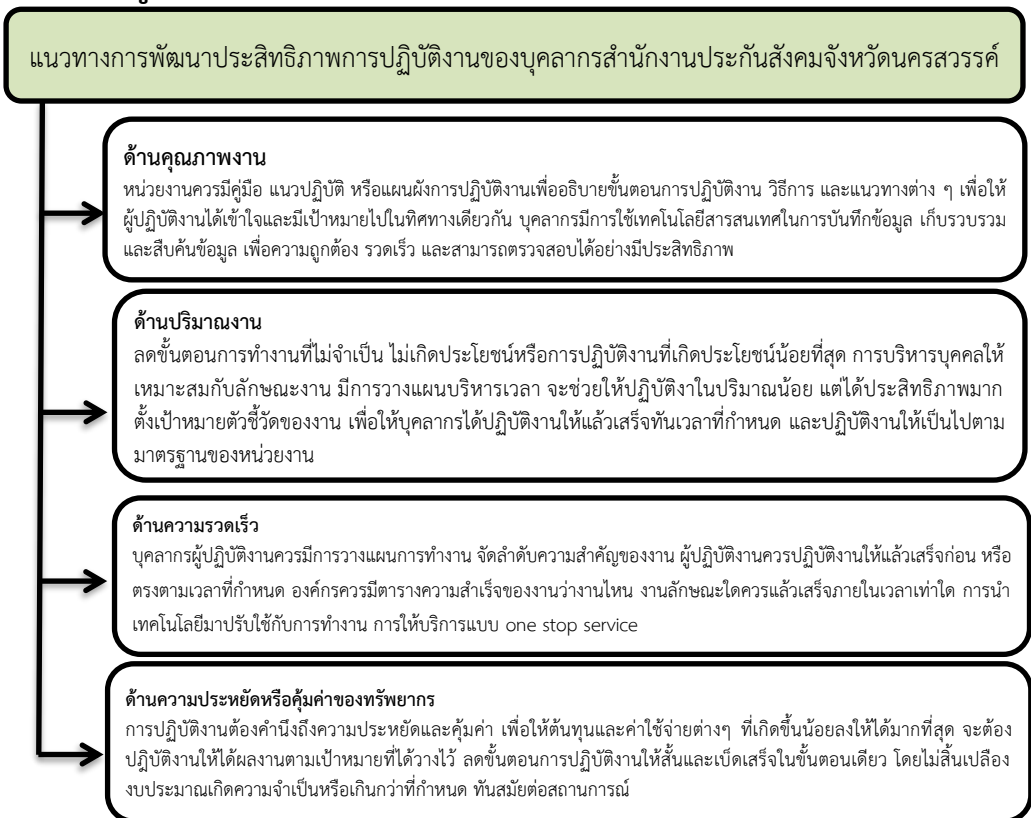
ทันตามเวลาที่กำหนด จนในที่สุดก็ส่งผลไปถึงการให้บริการผู้ประกันตน ด้วยระยะเวลาที่จำกัด กับภาระงานที่มากขึ้นในทุกวัน ทำให้บุคลากรไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ประกันตนได้ ทั้งในเรื่องของการให้บริการ ระยะเวลาการรอคอยที่เนิ่นนาน การให้บริการที่อาจไม่เป็นที่น่าพึงพอใจแก่ผู้มาติดต่อ จนในที่สุดก็ส่งผลให้เกิดมีผู้ร้องเรียนการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ สำรวจโดยสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากการสำรวจพบการให้คะแนนของผู้มารับบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาคลี ดังนี้ ในปี พ.ศ. 2563 ได้รับคะแนนความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่คะแนน 4.353 ปี พ.ศ.2564 ได้รับคะแนนความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่คะแนน 4.413 ส่งผลให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาคลี โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของปัทสพร สุทธิประสิทธิ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ส่วนกลาง จังหวัดนนทบุรี กล่าวว่า บุคลากรขององค์กรที่มีการพัฒนาตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี มีความสามารถในการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้สิ่งใหม่ มีการปฏิบัติตนให้เข้ากับยุคสมัย จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยเฉพาะการให้บริการที่ดีต่อประชาชน

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของปัทสพร สุทธิประสิทธิ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิณา ขำคง (2564) เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก และในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็ว และด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการปฏิบัติงานเป็นการใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และวิธีการเทคนิคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงคุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความรวดเร็วและความประหยัด คุ้มค่าของทรัพยากร เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ อีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน พัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศ สร้างความมั่นใจ ความเท่าเทียม และ

ความพึงพอใจให้แก่ผู้มาติดต่อ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมต่อไป

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์สอดคล้องกับผลการวิจัยของสิรินภา ทาเรนัด (2561) เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้อเสนอแนะ ประสิทธิภาพในด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ควรมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน กำหนดวงเงินงบประมาณที่ใช้ในจำนวนที่ต่ำ แต่คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด วางแผนระยะเวลาการทำงานและระยะเวลาแล้วเสร็จ และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด โดยนำเทคโนโลยี มาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุน

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์

จากภาพที่ 1 องค์กรความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

ด้านที่ 1 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านคุณภาพ หน่วยงานควรมีการสร้างคู่มือ แนวปฏิบัติ หรือแผนผังการปฏิบัติงานเพื่ออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการ และแนวทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจและมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน และยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานที่เริ่มงานใหม่ ได้เข้าใจเนื้อหาเข้าใจภาพรวมของงาน และปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ บุคลากรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบันทึกข้อมูล เก็บรวบรวม และสืบค้นข้อมูล เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล เพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลสัมฤทธิ์ของงานจะต้องมีมาตรฐาน ผู้ใช้และผู้มาติดต่อได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างคุ้มค่า มีความถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่หน่วยงานตั้งใจ รวมทั้งจัดให้มีการจัดอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านปริมาณงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น ไม่เกิดประโยชน์หรือการปฏิบัติงานที่เกิดประโยชน์น้อยที่สุด การบริหารบุคคลให้เหมาะสมกับลักษณะงาน มีการวางแผนบริหารเวลา จะช่วยให้ปฏิบัติงานในปริมาณน้อย แต่ได้ประสิทธิภาพมาก ตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดของงาน เพื่อให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จทันเวลาที่กำหนด และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงาน

ด้านที่ 3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านความรวดเร็ว บุคลากรผู้ปฏิบัติงานควรมีการวางแผนการทำงาน จัดลำดับความสำคัญของงาน วางงานไหนสำคัญ ก่อน-หลัง ผู้ปฏิบัติงานควรปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จก่อน หรือตรงตามเวลาที่กำหนด องค์กรควรมีตารางความสำเร็จของงานวางงานไหน งานลักษณะใดควรแล้วเสร็จภายในเวลาเท่าใด ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการฝึกอบรม เพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ก็จะช่วยลดระยะเวลาการทำงานได้อีกด้วย รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการทำงาน การให้บริการแบบ one stop service

ด้านที่ 4 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากร บุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น นอกจากมีคุณภาพแล้ว ต้องคำนึงถึงความประหยัดและคุ่มค่า เพื่อให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นน้อยลงให้ได้มากที่สุด จะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นและเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว โดยไม่สิ้นเปลือง

งบประมาณเกิดความจำเป็นหรือเกินกว่าที่กำหนด การสร้างระบบความคุ้มค่าและรายงานผลการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง การใช้เครื่องมือและเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย จะช่วยลดพลังงานและมีความอัตโนมัติ ทันสมัยต่อสถานการณ์ การรณรงค์ให้มีการประหยัดพลังงานก่อน 08.30 และหลัง 16.00 รวมถึงเวลา 12.00-13.00 น. การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. บุคลากรควรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รู้จักเรียนรู้การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถช่วยในการค้นหา และตรวจสอบข้อมูลได้อีกด้วย
2. หน่วยงานควรมีการจัดอบรม ให้ความรู้ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน พัฒนาการทำงานให้เป็น One Stop Service เนื่องจากหน่วยงานอาจมีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายบุคลากรอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. บุคลากรควรมีความรักในงานบริการ และให้บริการกับผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม
2. บุคลากรควรมีความรู้ความสามารถ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในกรณีที่บุคลากรขาด หรือลา
3. หน่วยงานควรมีการรณรงค์ให้ทำกิจกรรม 5 ส. อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการสะสมของงาน การช่วยลดความสูญหายของเอกสาร ช่วยประหยัดวัสดุสำนักงาน เพื่อให้ได้ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรู้คุณค่า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่นอกเหนือจากการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุม ซึ่งสามารถนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพที่มีมาตรฐานมากขึ้น
2. ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อนำมาพัฒนาในเรื่องของขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่บุคลากร
3. ควรนำผลการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปัทมิตา จันทวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปภัสพร สุทธิประสิทธิ์. (2558). ประสิทธิภาพของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง จังหวัดนนทบุรี (งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาการจัดการสาธารณสุข) ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีณา ขำคง. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd Ed.). New York: Harper & Row.