



สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน ตามมาตรา33 จังหวัดภูเก็ต Competency of workers in replacement benefits under Section 33 Phuket Province

นางแสงเดือน หังสวนัส¹ นายวัชรพงษ์ เกื้อวงศ์¹

นางสาวภิญญาลักษณ์ ทองเรนทร์² นางสาวปณิตา วิจิตรทวีวงศ์²

¹ อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

² นักศึกษาด้านสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เข้าใช้บริการภายใต้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ตามบัญชีรายชื่อของผู้เข้าใช้บริการ จำนวน 120 คน ซึ่งมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มบังเอิญ และเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติพื้นฐาน ด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาพบว่า 1) ระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (\bar{X} =3.53 ,S.D.= .441) ด้านการบริการที่ดี (\bar{X} =3.83,S.D = .585) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (\bar{X} = 3.86,S.D.= .555) ด้านการทำงานเป็นทีม (\bar{X} =3.96,S.D.= .478) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (\bar{X} = 3.94,S.D.= .471) 2) จากผลการวิจัย พบว่า มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา33 จังหวัดภูเก็ต บุคลากรควรรับรู้และให้ความร่วมมือในการดำเนินงานปฏิบัติงาน หรือควรมีพฤติกรรมแสดงออกทั้งความคิด คำพูด ซึ่งจะต้องมีความรู้สามารถนำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงาน และยึดมั่นในหลักการมีความสุจริตต่อการปฏิบัติงาน ยึดหลักเพื่อความถูกต้อง และควรที่จะมีการดำเนินงานเป็นทีมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และบุคลากรควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดหาและการได้มาซึ่งข้อมูลต่างๆที่จะสามารถเผยแพร่ให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

คำสำคัญ : การเพิ่มสมรรถนะ สิทธิประโยชน์ทดแทน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม

ABSTRACT



This research is a quantitative research. (quantitative research) has a purpose To study the level The achievement of the workers in compensation benefits under Section 33 Of the Social Security Act, B.E. 2533 and to study the opinions and suggestions of workers on compensation benefits under Section 33 Of the Social Security Act 1990. The population used in education is people who have access to services under Phuket Social Security Office According to a list of 120 people who were randomly assigned a sample. And is a quantitative research the research instruments were questionnaires and basic statistical data analysis with frequency, percentage, mean, standard deviation. The study found that 1) the competency level of workers in alternative benefits under Section 33 of Phuket Province. Overall is at a high level. In order is Achievement-oriented (\bar{X} = 3.53, SD = .441), good service (\bar{X} = 3.83, SD = .585), accumulation of professional expertise (\bar{X} = 3.86, SD = .555). Working as a team (\bar{X} = 3.96, SD = .478) in digital technology (\bar{X} = 3.94, SD = .471) 2) Based on the research results, it was found that there was a suggestion on the competency of workers in the replacement benefit according to Section 33 Phuket Province Personnel should be aware and cooperate. In operational operations or should have expressive behaviors, both thought and speech, which must have knowledge, be able to bring knowledge Related to use in practice and adhering to the principles, having honesty in performance Stick to the principles for the right and should have a team work to lead to the goals set. And personnel should have knowledge Understanding of digital technology in the acquisition and acquisition of various information that can be disseminated to the people who use the service.

Keywords : Enhancement Alternative benefits Achievement—Good service Team work

บทนำ

สำนักงานประกันสังคมในประเทศไทยกองทุนเงินทดแทนนั้นนับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทยที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างในกรณีประสบอันตรายต่าง ๆ หรือเจ็บป่วย ด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งนี้กองทุนเงินทดแทนเกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อย ๆ ขยาย คุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2531 จวบจนกระทั่งได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครอง ทั้งในเรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยทุพพลภาพและตาย ทั้งในเรื่องจากการทำงานรวมถึง การคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ ระบบประกันสังคมไทยในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 มาตรา ได้แก่ มาตรา 33 แบ่งออกเป็น 7 กรณีเช่น กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน มาตรา 39 แบ่งออกเป็น 6 กรณี เช่น กรณีเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ กรณีเสียชีวิต และมาตรา 40 3 กรณี เช่น กรณีเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ และกรณีเสียชีวิต (สำนักงานประกันสังคม ,2563) โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รัมภา ตริ ประทีปปะเสน (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับความคิดเห็นของลูกจ้างและนายจ้างต่อการขยายความคุ้มครองการประกันสังคมด้านการจ่ายเงินสมทบประโยชน์ทดแทน และปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา การทำวิจัยให้สอดคล้องกับประโยชน์ทดแทนตามมาตรา33 และให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันที่จะต้องมีส่วนร่วมของสำนักงานประกันสังคมเข้ามาช่วยเหลือประชาชนหรือบุคลากรที่ได้ผลกระทบจากโรคระบาดโควิด19

ในปีพ.ศ.2563 ได้เกิดวิกฤตโควิด 19 ระบาดอย่างหนัก ทำให้ในแต่ละประเทศได้รับผลกระทบทั่วโลก และถือว่าเป็นวิกฤตขนาดใหญ่ที่ยากต่อการรับมือเช่นเดียวกับประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบในมุมกว้าง และส่งผลทำให้ประชาชนได้รับความเดือนร้อนเป็นอย่างมาก อาทิเช่น ด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว การเดินทางออกนอกประเทศ การ



เลิกจ้างของบริษัทต่างๆ หรือการปิดกิจการโรงงานต่างๆ ประชาชนตกงานขาดรายได้ และอีกมากมาย ซึ่งทำให้รัฐบาลจะต้องเข้ามามีบทบาทช่วยเหลือหรือเยียวยาประชาชนในทุกๆ ด้าน และถึงแม้โควิด19 จะมีการระบาด ที่ลดน้อยลงแล้วก็ตาม แต่ผลกระทบที่ยังคงหลงเหลืออยู่ก็ยากที่จะกลับมาเป็นเหมือนเดิมและคงใช้เวลานานในการฟื้นฟู ให้ดีขึ้น เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตถือว่าเป็นจังหวัดที่ได้รับผลกระทบอย่างมากจากการเกิดวิกฤตโควิด 19 ในช่วงที่ผ่านมา โดยส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ด้านธุรกิจต่างๆ ได้รับผลกระทบอย่างหนัก เพราะจากการเกิดวิกฤตโควิด 19 ไม่สามารถเปิดท่าอากาศยานได้ จึงไม่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต บริษัท โรงแรม ร้านอาหารต่างๆ หรือสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เช่น บางลาป่าตอง ผับบาร์ และอีกมากมาย ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงทำให้ขาดรายได้และปิดตัวลง ซึ่งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด ก็คือ กลุ่มคนทำงานที่มักจะโดนเลิกจ้างหรือพักงานทำให้บุคคลกลุ่มนี้เกิดการว่างงาน และขาดรายได้ในการดำรงชีวิต จึงได้มีการช่วยเหลือเยียวยาประกันสังคมตามมาตรา 33 และ 39 เพื่อที่จะช่วยเหลือกรณีว่างงานหรือกรณีเลิกจ้าง วิกฤต COVID-19 ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาขณะนี้ ส่งผลกระทบต่อคนทำงาน และผู้สมัครงานที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางด้านสุขภาพและการทำงาน ไม่ว่าจะสุขภาพกายที่มีความเสี่ยงจากการรับเชื้อไวรัสจากสถานที่ต่างๆ จนหลายๆ บริษัทสั่งให้พนักงานทำงานแบบ Work from Home อยู่บ้านหยุดเชื้อ เพื่อชาติในขณะที่อีกหลายคนก็ได้รับผลกระทบ ไม่ว่าจะจำเป็นต้องหยุดงานหรือต้องออกจากงาน ส่งผลกระทบต่อทั้งเรื่องสุขภาพจิต และความเครียดที่เพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ดี สิทธิจากประกันสังคมสามารถช่วยเหลือเยียวยา ผู้ที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวได้ ผู้ประกันตนที่มีอาการดังกล่าวลำบากสามารถเข้ารับการรักษา รวมถึงซักประวัติในโรงพยาบาลตามสิทธิการรักษาพยาบาลได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการลดภาระค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลอีกทางหนึ่ง อย่างไรก็ตามในการตรวจรักษาผู้ป่วยที่มีสิทธิประกันสังคมจะต้องให้ข้อมูลตามความเป็นจริงว่ามีประวัติการเดินทางไปต่างประเทศหรือไม่ มีญาติป่วยเป็นไข้หวัดหรือไม่ เพื่อให้แพทย์สามารถประเมินอาการได้อย่างถูกต้อง สำหรับผู้ที่เข้าข่ายว่าติดไวรัสโคโรนาจะมีการส่งตรวจทางแล็บเพื่อพิสูจน์ทราบอาการให้แน่ชัดโดยไม่ต้องจ่ายค่าตรวจรักษา

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน ตามมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต เป็นงานวิจัยซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยผู้ประกันตามมาตรา 33 หรือบุคลากรจะได้รับประโยชน์จากการได้ศึกษาบทความวิจัย และเป็นแนวทางในการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และหากเกิดสถานการณ์โรคระบาดขึ้นสามารถเพิ่มระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้นและผู้ประกันตนมาตรา 33 สามารถได้รับประโยชน์จากสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน ตามมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต เพื่อนำผลวิจัยมาหาแนวทางการเพิ่มระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มาปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533
2. ได้ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533



ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่เข้าใช้บริการภายใต้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ตามบัญชีรายชื่อของผู้เข้าใช้บริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2563 ถึง พฤศจิกายน พ.ศ.2563 ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 12.00 น. เนื่องจากสถานการณ์โควิด19 ระบาดระลอก1) จำนวน 120 คน

2. ขอบเขตเนื้อหา

มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 จังหวัดภูเก็ต ในประเด็นเกี่ยวกับบริบทของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต การเพิ่มสมรรถนะด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 ความคาดหวังของประชาชนที่เข้าใช้บริการ และการบริหารงานบุคคลสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

3. ขอบเขตพื้นที่

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้เข้าใช้บริการภายใต้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ตามบัญชีรายชื่อของผู้เข้าใช้บริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึง พฤศจิกายน 2563 ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 12.00 น. เนื่องจากสถานการณ์โควิด19ระบาดระลอก1) จำนวน 120 คน

กระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่เข้าใช้บริการภายใต้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ตตามบัญชีรายชื่อของผู้เข้าใช้บริการ จำนวน 120 คน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึง พฤศจิกายน 2563 ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 12.00 น. เนื่องจากสถานการณ์โควิด19 ระบาดระลอก 1) จำนวน 120 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำกรวิจัย โดยแบบสอบถาม มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไป ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 จังหวัดภูเก็ต มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ทำระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ซึ่งกำหนดค่าคะแนนเป็น 1 2 3 4 และ 5

ตอนที่ 3 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 จังหวัดภูเก็ต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เข้าใช้บริการภายใต้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต จำนวน 120 คน โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้



1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยได้นำ แบบสอบถามจำนวน 120 ฉบับ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้เข้าใช้บริการภายใต้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

1. หาค่าร้อยละ (percentage)
2. หาค่าเฉลี่ย (mean)
3. หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. นำข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมากที่สุด รองลงมาเป็นเพศชาย

จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 21 - 30 ปี มากที่สุด รองลงมาคืออายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า และอายุ 51 - 60 ปี

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.มากที่สุด รองลงมาคือปริญญาตรีหรือสูงกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือน้อยกว่าและปวส. หรือ อนุปริญญา

จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพข้าราชการ

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุดรองลงมาคือ 10,000 บาท หรือต่ำกว่า 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป

จากการวิจัยเรื่องการเพิ่มสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษา แยกออกเป็น 6 ประเด็น ดังนี้

ระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$ S.D. = .442) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = .478) รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X} = 3.94$ S.D. = .471) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.53$ S.D. = .441) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.88$ S.D. = .550) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{X} = 3.86$ S.D. = .555) ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = .585) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.53$ S.D. = .441)

การตอบแบบสอบถามการเพิ่มสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต รายด้านพบว่า

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$ S.D. = .441) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในลำดับแรกสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = .777) รองลงมาสามารถกำหนดขั้นตอนระยะเวลากระบวนการที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.93$ S.D. = .742) ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.92$ S.D. = .643) สามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = .726) และผู้ปฏิบัติงานแสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 1.95$ S.D. = .659)

ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = .585) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในลำดับแรกบริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.92$ S.D. = .705) รองลงมาความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.91$ S.D. = .820) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.87$ S.D. = .815) ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.77$ S.D. = .742) และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.70$ S.D. = .763)

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$ S.D. = .555) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พัฒนาดตนเองให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานมากยิ่งขึ้นทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.93$ S.D. = .712) รองลงมาผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในวิชาการในสาขาอาชีพของตน ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = .726) เน้นความเชี่ยวชาญ



ในด้านวิทยาการด้านต่างๆ ($\bar{X} = 3.86$ S.D. = .725) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = .702) และผู้ปฏิบัติงานติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.78$ S.D. = .780)

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$ S.D. = .550) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุทิศตนเพื่อความยุติธรรม ($\bar{X} = 3.93$ S.D. = .758) รองลงมายึดมั่นในหลักการ ($\bar{X} = 3.91$ S.D. = .820) มีความสุจริตต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = .749) ยึดหลักเพื่อความถูกต้อง ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = .617) และมีสัจจะเชื่อถือได้ในด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = .617)

ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = .478) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = .729) รองลงมาให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = .502) สามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = .673) สนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.95$ S.D. = .696) และทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ($\bar{X} = 3.81$ S.D. = .652)

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$ S.D. = .471) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีความรู้เชิงเทคนิคเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = .673) รองลงมารู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.99$ S.D. = .728) ผู้ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญในเรื่องของเทคโนโลยีไม่ดิจิทัล และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = .691) เข้าใจนโยบายกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = .586) และใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.89$ S.D. = .683)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับการเพิ่มสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต

บุคลากรควรมีการตั้งเป้าหมายของแต่ละเดือนให้ตรงตามวัตถุประสงค์และสามารถตอบโจทย์ ความต้องการของประชาชนได้ในการเกิดสถานการณ์โรคระบาดโควิด19ในปัจจุบัน และควรมีการวางแผนพัฒนางานหรือมีการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร ซึ่งบุคลากรจะต้องมีความมานะอดทนในการปฏิบัติงานในสถานการณ์โรคระบาดโควิด19 และบุคลากรให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการภายในหน่วยงาน เช่น สิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา33 การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิตามมาตรา33 เพื่อประชาชนจะได้รับสิทธิเยียวยาจากสถานการณ์ และประชาชนจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากบุคลากร โดยบุคลากรจะต้องนำความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่องค์กรกำหนดไว้ และควรใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานที่มีความทันสมัย โดยข้อมูลในระบบสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มและมีความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการเพิ่มสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต แยกออกเป็น 6 ประเด็น

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในลำดับแรกสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ รองลงมาสามารถกำหนดขั้นตอนระยะเวลากระบวนการที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข และผู้ปฏิบัติงานแสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในลำดับแรกบริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ รองลงมาความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานมากยิ่งขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง รองลงมาผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในวิชาการในสาขาอาชีพของตน เน้นความเชี่ยวชาญในด้านวิทยาการด้านต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในวิชาการ



ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อูทิศตนเพื่อความยุติธรรม รองลงมายึดมั่นในหลักการมีความสุจริตต่อการปฏิบัติงาน ยึดหลักเพื่อความถูกต้อง และมี สัจจะเชื่อถือได้ในด้านการปฏิบัติงาน

ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประสานความร่วมมือของ สมาชิกในทีม รองลงมาให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ สนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความรู้เชิงเทคนิคเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล รองลงมารู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยี ผู้ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญในเรื่องของ เทคโนโลยีไม่ดิจิทัล และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง เข้าใจนโยบาย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดิจิทัล

สิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 ฯ มีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ของโรคระบาด (โควิด-19)

เนื่องจากในช่วงที่เกิดโรคระบาด(โควิด19) ขึ้น จึงทำให้หน่วยงานรัฐจะต้องมีมาตรการเยียวยาให้แก่ประชาชน ที่อยู่ในมาตรา33 เพื่อช่วยเหลือในด้านต่างๆที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ แต่อาจจะเกิดความล่าช้า เพราะมี เทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัย จึงทำให้ประชาชนมีปัญหาในการเข้าถึงเทคโนโลยี หรือระบบมีความล่าช้าซึ่งทำให้เกิดปัญหาใหญ่ ตามมา และหน่วยงานรัฐจึงเข้ามาแก้ไขปัญหาให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบของสำนักงานประกันสังคมได้อย่าง รวดเร็ว ซึ่งผู้ประกันตนตามมาตรา33 จะได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา33 เช่น ได้รับเงินช่วยเหลือเหตุสุดวิสัยใน การเกิดโรคระบาด(โควิด19) เพื่อเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือนร้อนจากสถานการณ์โรค ระบาด(โควิด19)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับการเพิ่มสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีข้อเสนอแนะว่า ควรรับรู้หรือทำความเข้าใจและให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

ด้านการบริการที่ดี มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีพฤติกรรมแสดงออกทั้งความคิด คำพูด และการปฏิบัติต่อผู้ที่เข้ามา ใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีความรู้ความเข้าใจสามารถนำองค์ความรู้ที่ เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีความสามารถในการทำ ความเข้าใจวิธีการแก้ไขปัญหา

ด้านการทำงานเป็นทีม มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีความสามารถในการร่วมดำเนินงานเป็นทีมไปสู่เป้าหมายอย่าง ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดหา และ การได้มาซึ่งข้อมูลต่างๆ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการเพิ่มสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ตมี ประเด็นอภิปรายดังนี้ จากการศึกษาครั้งนี้พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็น แนวทางเพิ่มสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต ดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต มีทักษะหรือความรู้ในการให้บริการ แก่ประชาชนที่เข้า มาใช้บริการในช่วงที่เกิดสถานการณ์โรคระบาดโควิด19 ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่เข้า มาติดต่อในเรื่องสิทธิประโยชน์ทดแทนหรือกรณีว่างงาน และผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อเป็น ประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไล ชัยสมภาร (2559) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของ



พนักงานเทศบาลในเทศบาลเมือง และเทศบาลตำบลในจังหวัดลำพูนมีความแตกต่างกันซึ่งควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและมีอิสระทางความคิดในการปฏิบัติงาน

ด้านการบริการที่ดี

การบริการที่ดี ผู้ปฏิบัติงานควรให้การบริการ หรือการให้ความช่วยเหลือต่อประชาชนด้วยความเต็มใจ เพื่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการภายใต้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ รักแผน (2550) ซึ่งได้ทำการวิจัย เรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจด้านความรับผิดชอบด้านความสามารถด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ และด้านที่สามารถสัมผัสได้

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบุคลากรมีความสนใจใฝ่รู้หรือศึกษาหาความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดผลประจักษ์แก่บุคลากรหรือองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารดารัตน์ สุขสง่า (2554) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องขีดความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทย : กรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) ผลจากการวิจัยพบว่า ลำดับเรียงจากความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 5.00 ความมุ่งมั่น เพื่อความสำเร็จมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.95 การคิดสิ่งใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.93 การคิดเชิงกลยุทธ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.88 การเป็นผู้นำในทีม มีค่าคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ 4.61

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

ประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรมจริยธรรมตลอดจนการปฏิบัติงานภายใต้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริช มาให้ (2553) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องจริยธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลจากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับจริยธรรมมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า จริยธรรมในองค์กรของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับจริยธรรมมาก คือ ด้านมาตรฐานจริยธรรมส่วนบุคคล ด้านนโยบายของบริษัท ด้านบรรยากาศจริยธรรมในองค์กร ด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา และด้านพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานโดยจริยธรรมในองค์กรธุรกิจประกอบด้วย มาตรฐานจริยธรรมส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา นโยบายของบริษัท บรรยากาศจริยธรรมในองค์กร และพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการทำงานเป็นทีม

สำนักงานประกันสังคม มีความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากทุกๆฝ่ายงาน ร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนา คดีพิศาล (2553) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวิลด์พลาส จำกัดและบริษัทในเครือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานจำนวน 110 คน ผลวิจัยพบว่า พนักงานมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และแบ่งเป็นในรายด้านได้แก่ บทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วม ผู้นำน้อยอยู่ในระดับมาก ส่วนการติดต่อสื่อสารและการประชุมหารืออยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องของทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากสถานการณ์การเกิดโรคระบาดโควิด 19 สำนักงานประกันสังคมได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 หรือ 39 ให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนที่ต้องการใช้บริการผ่านทางออนไลน์ ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพมาศ เสียมไหม (2554) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ e-Government G2E ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ



กรณีศึกษา : สำนักปลัดกระทรวง มหาดไทย กับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถเข้าถึงได้ง่ายหรือมีความเหมาะสมกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

องค์ความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 ฯ และสถานการณ์ของโรคระบาด (โควิด-19)

จากการที่ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 ฯ และสถานการณ์ของโรคระบาด (โควิด-19) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ รักแผน (2550) ซึ่งได้ทำการวิจัย เรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ และด้านที่สามารถสัมผัสได้ โดยได้นำมางานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย และเพื่อให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และได้นำองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับสมรรถนะหลักในภาคราชการพลเรือนของสำนักงาน กพ. (2552) ที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัย ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม และนำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสิทธิประโยชน์ทดแทนตามมาตรา 33 ฯ และสถานการณ์ของโรคระบาด (โควิด-19) ในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีการตั้งเป้าหมายของแต่ละเดือนให้ตรงตามวัตถุประสงค์และสามารถตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้
2. ด้านการบริการที่ดี ควรมีการบริการดีหรือประทับใจ และบุคลากรให้ข้อมูลที่ชัดเจน แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการภายในหน่วยงาน
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สามารถนำวิชาการความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลายด้าน และสามารถนำความรู้ไปปรับ ใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่องค์กรกำหนดไว้ ยึดมั่นในหลักการคุณธรรม และปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
5. ด้านการทำงานเป็นทีม ควรมีการทำงานเป็นทีมและควรมีบุคลากรคอยให้การสนับสนุน หากบุคลากรในทีมไม่มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีม และให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม สนับสนุนการตัดสินใจของทีม
6. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ควรใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานที่มีความทันสมัย โดยข้อมูลในระบบสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม และมีความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการ จังหวัดภูเก็ต
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดภูเก็ต
3. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ของผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต

เอกสารอ้างอิง



- นพมาศ เสียมไหม. (2554). **ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล**. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2563. จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2916/3/mayree_wong.pdf
- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). **ด้านการทำงานเป็นทีม**. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2563. จาก <https://dric.nrct.go.th/Index>
- ภูริช มาโก้. (2553). **ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม**. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2563. จาก <http://mis.ptu.ac.th/journal/data/4-1/4-1-23.pdf>
- มารดารัตน์ สุขสง่า. (2554). **ขีดความสามารถหลัก**. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2563. จาก <http://ssruir.ssru.ac.th/bitstream/ssruir/561/1/158-54.pdf?fbclid>
- วสันต์ รักแผน. (2550). **ด้านการบริการที่ดี**. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2563. จาก <http://www.etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-135-file01-2017-01-30-10-05-56.pdf>
- วิไล ชัยสมภาร. (2559). **การมุ่งผลสัมฤทธิ์**. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2563 จาก [file:///C:/Users/User/Downloads/47705-Article%20Text-303339-1-10-20180402%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/47705-Article%20Text-303339-1-10-20180402%20(2).pdf)
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต.(2563). **สิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม**. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2563. จาก <http://www.sso.go.th/phuket>