



สำนักงานประกันสังคม
Social Security Office

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2557

โดย: กองวิจัยและพัฒนา



การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงาน ประกันสังคม ประจำปี 2557

รายงาน ณ วันที่ 14 พฤศจิกายน 2557

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กร ดังนั้นการได้มาซึ่งบุคลากรที่ดี การบำรุงรักษาให้บุคลากรนั้นอยู่กับองค์กรนาน ๆ และการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ล้วนเป็นหัวใจสำคัญที่องค์กรจะต้องคำนึงถึงเพื่อความเจริญก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สำนักงานประกันสังคมมีบุคลากรทั้งสิ้น 6,807 คน ในจำนวนบุคลากรทั้งหมดนั้นประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีสถานะเป็นพนักงานประกันสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาเป็นข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 30 ที่เหลือเป็นลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานราชการ

ตัวชี้วัดของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2557 ด้านการบริหารพัฒนาทุนหมุนเวียน ตัวชี้วัดที่ 4.6 การบริหารทรัพยากรบุคคล กำหนดให้ทุนหมุนเวียนต้องมีการสำรวจความพึงพอใจ 6 หัวข้อ ได้แก่ 1) การให้บริการของฝ่าย HR 2) การพัฒนาบุคลากร 3) ระบบประเมินผลการปฏิบัติการของพนักงาน 4) การจ้างงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ 5) ความปลอดภัย สุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม และ 6) กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

เพื่อให้บุคลากรสำนักงานประกันสังคมสามารถปฏิบัติการกิจในการบริหารงานกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุขในการทำงาน กองวิจัยและพัฒนาจึงทำการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมเป็นประจำทุกปีเพื่อให้ผู้บริหารนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบายด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานประกันสังคม และใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนตามตัวชี้วัด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานประกันสังคมต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
2. เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม
3. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความสุขมากขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาร้อยละและระดับความพึงพอใจของบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานประกันสังคมที่มีต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีประเด็นในการสำรวจรวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

นิยามศัพท์

บุคลากร

หมายถึง ข้าราชการ พนักงานประกันสังคม ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ

ความพึงพอใจ

วิรุฬ (2542) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

สอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะ

เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

การบริหารงานบุคลากร

หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคลในหน่วยงานเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงาน การบำรุงรักษา การพัฒนา ตลอดจนการให้พ้นจากงาน เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพโดยความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงาน

ขอบข่ายการบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การให้ได้มาซึ่งบุคคล
2. การบำรุงรักษา
3. การพัฒนา
4. การให้พ้นจากงาน

การให้ได้มาซึ่งบุคลากร

หมายถึง การได้บุคคลที่มีคุณสมบัติและมีปริมาณเพียงพอที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เป็นกระบวนการที่เริ่มจากการวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การนำเข้าสู่หน่วยงาน จนกระทั่งการทดลองปฏิบัติงาน

การบำรุงรักษาบุคลากร

หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ การจูงใจ การให้ค่าตอบแทน การมอบหมายงาน การจัดสภาพการทำงาน การนิเทศงาน การหมุนเวียนตำแหน่ง การสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร ความก้าวหน้า วินัย การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข่าวสาร

การพัฒนาบุคลากร

หมายถึง กระบวนการส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วให้ได้เพิ่มความรู้ความชำนาญ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ อุปนิสัย เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ โดยการให้การศึกษ ฝึกอบรม ตลอดจนกิจกรรมอื่น ๆ ที่ส่งเสริมความรู้ ความสามารถ ความถนัด และทักษะแก่บุคลากร

กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ได้แก่

1. การปฐมนิเทศ

2. การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ
3. การวิจัย
4. การสัมมนาทางวิชาการ
5. การฝึกอบรมหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการ
6. การเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ
7. การสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน

การให้พ้นจากงาน

หมายถึง การที่พนักงานเจ้าหน้าที่พ้นจากหน้าที่การงานและหมดสิทธิที่จะได้รับเงินเดือนของหน่วยงานตลอดไป เนื่องจากการย้าย โอน ลาออก ให้ออกชั่วคราว ไล่ออก เกษียณอายุ หรือเสียชีวิต

ระบบคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล

หมายถึง ระบบที่ใช้ในการบริหารงานบุคคล นับตั้งแต่การให้ได้มาซึ่งบุคคลเข้ามาทำงาน การบำรุงรักษา การพัฒนา การให้พ้นจากงาน โดยยึดถือการสอบ และมาตรฐานในเรื่องคุณวุฒิและความสามารถของบุคคลเป็นสำคัญ เป็นการบริหารงานที่มีหลักการ มีการให้ความยุติธรรมแก่บุคคลทั่วไป ไม่เห็นแก่ความสนิทสนมคุ้นเคยส่วนตัว ทำให้หน่วยงานที่มีการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมสามารถได้บุคคลที่ดีมีความรู้เข้ามาปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. หลักความเสมอภาค
2. หลักความสามารถ
3. หลักความมั่นคง
4. หลักความเป็นกลางทางการเมือง

ความเสมอภาค

หมายถึง ความเท่าเทียมของมนุษย์ทุกคนในการได้รับสิทธิพื้นฐานตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยผ่านการปฏิบัติต่อกันระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ด้วยความเคารพต่อสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เป็นหลักการพื้นฐานของความยุติธรรมที่กำหนดให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกัน

ประเภทของความเสมอภาค จำแนกได้ดังนี้

1. ความเสมอภาคในโอกาส
2. ความเสมอภาคทางสังคม
3. ความเสมอภาคทางกฎหมาย
4. ความเสมอภาคทางการเมือง

ความเสมอภาคในโอกาส

หมายถึง ความเท่าเทียมกันของโอกาสในการได้รับบริการสาธารณะของรัฐ และไม่ถูกกีดกันออกจากกิจกรรมต่างๆ ของสังคม เช่น โอกาสได้รับการศึกษา โอกาสได้รับการจ้างงาน โอกาสในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข ได้แก่ โอกาสในการได้รับการฉีดวัคซีน และ โอกาสในการเข้าถึงยารักษาโรค เป็นต้น

ความเสมอภาคทางสังคม

หมายถึง ความเท่าเทียมกันทางสังคมของสมาชิกทุกคนในสังคม การไม่เลือกปฏิบัติเพราะความแตกต่างทางอัตลักษณ์ของบุคคล หรือ กล่าวได้ว่า ถิ่นกำเนิด ชาติพันธุ์ ภาษา ศาสนา รายได้หรือทรัพย์สิน ชนชั้น วรรณะ ความสมบูรณ์ของร่างกาย สุขภาพ ความคิดเห็นที่แตกต่าง การถูกตัดสินว่ากระทำผิด ไม่เป็นเหตุให้เกิดการปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียมกัน

ความเสมอภาคทางกฎหมาย

หมายถึง สิทธิที่เท่าเทียมกันภายใต้กฎหมายเดียวกัน มีความหมายรวมถึงกระบวนการทางกฎหมายที่มีผลต่อประชาชนโดยรวมตั้งแต่การออกกฎหมายที่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน การบังคับใช้กฎหมายและการพิจารณาคดีต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคเท่าเทียมต่อประชาชนทุกคน การได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการคุ้มครองทางกฎหมายเพื่อการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันด้วย

ความเสมอภาคทางการเมือง

หมายถึง การมีสิทธิทางการเมืองที่เท่าเทียมกัน ในที่นี้รวมถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองผ่านทางตัวแทน และการมีส่วนร่วมทางตรง โดยการกำหนดในกฎหมายให้ผู้มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์มีสิทธิในการเลือกตั้งอย่างเท่าเทียม และรัฐต้องจัดให้เกิดความสะดวกและการเท่าเทียมในโอกาสออกไปใช้สิทธิเลือกตั้ง ด้วยการจัดสรรจุดเลือกตั้งสำหรับประชาชนอย่างเท่าเทียมทั่วถึงทั้งในและต่างประเทศ คะแนนเสียงของประชาชนทุกคนมีค่าเท่ากัน มีความเท่าเทียมกันของผู้สมัครทั้งคุณสมบัติ ผู้สมัคร โอกาสหาเสียงและวงเงินในการหาเสียง มีการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในการเลือกตั้งอย่างไม่เลือกปฏิบัติ

หลักการพิจารณาความเสมอภาค เพื่อพิจารณาว่า มีการปฏิบัติต่อบุคคลหนึ่งเหมือนหรือต่างจากอีกบุคคลหนึ่งหรือไม่ ให้ถือหลักการ “สาระเหมือนปฏิบัติเหมือน สาระต่างปฏิบัติต่าง” นั่นคือ ต้องพิจารณาจากบุคคลที่จะนำมาเปรียบเทียบกัน

หากบุคคลที่นำมาเปรียบเทียบกัน มีลักษณะเหมือนกันต้องปฏิบัติเหมือนกัน เช่น ผู้กระทำผิดกฎหมายต้องได้รับโทษที่เหมือนกัน จะพิจารณาว่าเพราะบุคคลหนึ่งมีเพศชาติกำเนิด การศึกษา รายได้ หรือ อื่นๆ ต่างจากอีกบุคคลหนึ่งจึงมีบทลงโทษที่แตกต่างกันมิได้ เพราะสาระสำคัญอยู่ที่การฝ่าฝืนกฎหมายเหมือนกัน ย่อมต้องได้รับโทษเช่นเดียวกัน ความไม่เท่าเทียมกันแต่เดิมของผู้กระทำผิดทั้งสองคนไม่ถือเป็นเงื่อนไขหรือสาระในการส่งเสริมให้เกิดการห้ามลงโทษ หรือการลงโทษมากน้อยแตกต่างกัน เช่นเดียวกับการจัดการศึกษาที่จะอนุญาตให้เฉพาะคนร่างกายปกติเข้าศึกษาย่อมมิได้ เพราะย่อมสร้างความไม่เท่าเทียมกันและเป็นการเลือกปฏิบัติ สาระสำคัญคือสิทธิในการได้รับการศึกษาที่เท่าเทียมของมนุษย์ เงื่อนไขอื่นใดจะทำให้เกิดการไม่ได้รับการศึกษาย่อมไม่ได้

หากบุคคลที่นำมาเปรียบเทียบมีลักษณะไม่เหมือนกันก็จะปฏิบัติต่างกัน เช่น การเปรียบเทียบผู้พิการกับผู้ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงและตัดสินว่ารัฐซึ่งจัดช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ เป็นการปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียมย่อมไม่ได้ เหตุเพราะผู้พิการและผู้สมบูรณ์แข็งแรงมีร่างกายที่แตกต่างกันอันเป็นเหตุผลที่อธิบายได้ชัดเจน แต่กลับเป็นตรงข้ามว่าการจัดช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการนั้นเท่ากับส่งเสริมความเสมอภาคและเท่าเทียมทางโอกาส สำหรับผู้พิการในการใช้บริการสาธารณะ กรณีนี้อธิบายได้เช่นเดียวกับการจัดที่เฉพาะสำหรับเด็ก สตรีมีครรภ์ และคนชรา ของรถโดยสารประจำทางที่ช่วยส่งเสริมโอกาสในการได้รับบริการที่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

หมายถึง กระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกตจับบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

ความสามารถของบุคคล

หมายถึง ความรู้ ทักษะ ของมนุษย์ที่แสดงผ่านพฤติกรรม ความสามารถของมนุษย์ โดยเฉพาะความสามารถซ่อนเร้นมีอยู่อย่างมหาศาลเพียงแต่ว่ายังไม่ได้ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจจะเกิดจากหลายปัจจัย อาทิ ทัศนคติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่โดยรอบ

ความมั่นคงของมนุษย์

หมายถึง การที่ประชาชนได้รับหลักประกันสิทธิ ความปลอดภัย การสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี ตลอดจนได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ความมั่นคงของมนุษย์ ประกอบด้วย 10 มิติ ได้แก่

1. ความมั่นคงด้านการมีงานทำและรายได้ ประกอบด้วย 1) การได้ทำงานที่มั่นคงและมีความสุขหรือพอใจในงาน 2) มีรายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว 3) มีเงินออมที่พอเพียงสำหรับอนาคต 4) ปราศจากหนี้สินที่ไม่สร้างผลผลิต

2. ความมั่นคงด้านครอบครัว ประกอบด้วย 1) ความรักใคร่ปรองดอง 2) ความรับผิดชอบและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ 3) การเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน 4) การไม่ใช้ความรุนแรงในทุกรูปแบบ

3. ความมั่นคงด้านสุขภาพอนามัย ประกอบด้วย 1) การมีสุขภาพกายที่ดี 2) การมีสุขภาพจิตที่ดี 3) การมีหลักประกันด้านสุขภาพอนามัยอย่างเท่าเทียมและพอเพียง 4) ประชากรไม่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยทางกายและจิต 5) การปฏิบัติตนที่มีส่วนส่งเสริมสุขภาพกายและจิต

4. ความมั่นคงด้านการศึกษา ประกอบด้วย 1) ประชากรได้รับโอกาสทางการศึกษา อย่างเท่าเทียม 2) การมีการศึกษาที่พอเพียงต่อการครองชีพ 3) การได้รับการศึกษา และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

5. ความมั่นคงด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประกอบด้วย 1) การปลอดภัยจากการประทุษร้ายต่อร่างกาย 2) ความรู้สึกปลอดภัยจากการประทุษร้ายต่อร่างกาย 3) การปลอดภัยจากการประทุษร้ายด้านทรัพย์สิน 4) ความรู้สึกปลอดภัยจากการประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน

6. ความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 1) เพิ่มระดับการมีสิทธิครอบครองที่อยู่อาศัยที่มีมาตรฐาน 2) พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน โดยเฉพาะน้ำสะอาดอย่างทั่วถึง 3) สิ่งแวดล้อมที่ปราศจากมลพิษทาง เสียง กลิ่น ฝุ่น คิวน์

7. ความมั่นคงด้านสิทธิและความเป็นธรรม ประกอบด้วย 1) การปลอดภัยจากการถูกละเมิดและเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ 2) มีหลักประกันและการคุ้มครองด้านสิทธิ 3) กลไกที่แก้ปัญหาข้อขัดแย้งด้านสิทธิที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

8. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านสังคม-วัฒนธรรม ประกอบด้วย 1) มีเวลาพักผ่อนที่ปลอดภัยจากภารกิจที่พอเพียง 2) ใช้เวลาติดตามข่าวสารทางสังคม-

วัฒนธรรม 3) มีเวลาในการทำจิตใจให้สงบ 4) มีส่วนในการปฏิบัติศาสนกิจ 5) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มสังคมและชุมชน

9. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย 1) การมีบุคคลที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ 2) ระบบบริการสังคมที่ให้การคุ้มครองและเข้าถึงได้ในเวลาอันรวดเร็ว 3) ความรู้สึกในคุณค่าของชีวิต และความสุขในชีวิต

10. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านการเมือง-ธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 1) ส่งเสริมการใช้สิทธิเลือกตั้งอย่างบริสุทธิ์ในทุกระดับ 2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเมืองและการรวมกลุ่มทางการเมือง 3) ส่งเสริมการติดตามข่าวสารทางการเมืองของประชากร 4) สร้างความโปร่งใส การตรวจสอบได้และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ระบบคุณธรรมในระบบบริหารงานบุคคล

หมายถึง การบริหารงานบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการบุคลากรของหน่วยงาน โดยการสร้างสิ่งจูงใจและตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานได้ประโยชน์สูงสุด ประหยัด และข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของรัฐในการเอื้ออำนวยบริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยแบ่งออกเป็นหลักใหญ่ ๆ 4 หลัก คือ

1. หลักความสามารถ (Competence) หมายถึง การยึดหลักความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นสำคัญ พยายามหาทางคัดเลือกให้ได้ผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง ให้ผู้มีความรู้ความสามารถมาสมัครให้มากที่สุด หาวิธีการที่เหมาะสมมาทำการคัดเลือก การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่งต้องคำนึงถึงหลักความสามารถของบุคคลเป็นสำคัญ

2. หลักความเสมอภาค (Equality) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติทุกคน (Open to all) ให้โอกาสแก่ผู้มีสิทธิอย่างเท่าเทียมกัน (Equality of opportunity) หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเดียวกันจะต้องได้รับค่าตอบแทนเท่ากัน (Equal pay for equal work) ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคกันด้วยระเบียบของมาตรฐานในการบริหารงานบุคคลอย่างเดียวกัน โดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังชาติตระกูล เพศ ศิวัพพรรณ หรือญาติไครนามสกุลใหญ่โตแค่นั้น ฯลฯ ถ้ามีความสามารถบุคคลนั้นย่อมมีสิทธิเท่าเทียมกัน

3. หลักความมั่นคงในการดำรงสถานภาพ (Security) หมายถึงหน่วยงานพยายามทำให้ทุกคนที่เข้ามาอยู่กับหน่วยงานมีความมั่นคงในชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การงาน เงินเดือน สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ประกันมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกออกจากราชการโดยไม่มีเหตุผล เช่น การจ่ายค่าตอบแทนตามค่าของความสามารถหรือผลของงาน เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานรู้สึกว่าคุณเองมีโอกาสใช้

ความรู้ แสดงความสามารถให้เติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทุกคนก็จะทุ่มเททำงานให้กับหน่วยงาน เป็นต้น

4. หลักความเป็นกลางทางการเมือง (Political neutrality) หมายถึงผู้บริหารหน่วยงานทำหน้าที่ในการดูแลและผดุงระบบคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล ปลอดจากอิทธิพลทางการเมือง (ทั้งภายในและภายนอก) อิทธิพลอำนาจมืด หรือผู้ที่สามารถให้คุณให้โทษได้ และข้าราชการประจำจะต้องปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลอย่างเต็มความสามารถ ต้องไม่กระทำให้ตนให้ตกอยู่ภายใต้อาณัติหรืออิทธิพลของพรรคการเมือง

การสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization)

การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการ ปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าทีความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย การอธิบายในด้านภาพรวม รายละเอียด วัตถุประสงค์เหตุผลเป้าหมายและผลงาน การนัดหมาย ต่อรองทางธุรกิจ และเรื่องอื่น ๆ ทุกเรื่อง จึงไม่เป็นที่ต้องสงสัยว่าผู้บริหารจัดการและผู้นำนั้นจำต้องตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของการสื่อสารในฐานะที่เป็นดัชนีบ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ความตระหนักและความเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทและกลไกในการสื่อสารนั้นช่วยทำให้ผู้บริหารจัดการสามารถบริหารจัดการและนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

ความสามารถของการสื่อสาร

การสื่อสารคือ การถ่ายทอด ส่งถ่าย ถ่ายโอน (Transference) ความหมาย (Meaning) จากคนหนึ่งซึ่งเป็นผู้ส่งสาร (Sender) ไปสู่อีกคนหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับสาร (Receiver) เพื่อสามารถทำให้ข้อมูล (Information) หรือแนวคิดต่าง ๆ (Ideas) นั้นได้รับการส่งต่อไปได้ และความหมายของการสื่อสารมิได้ถูกจำกัดเพียงแค่การส่งถ่ายความหมายเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความเข้าใจ (Understanding) นั่นคือสารที่ส่งไปนั้นจะต้องเป็นที่เข้าใจได้ของผู้รับ เพราะหากคนไทยพูดภาษาไทยกับคนอังกฤษซึ่งไม่สามารถเข้าใจภาษาไทยเลย ก็เท่ากับว่าการสื่อสารไม่ได้เกิดขึ้นแต่หากสามารถใช้ภาษาท่าทาง (Body language) ประกอบ และทำให้เกิดความเข้าใจตรงตามเจตนาสามารถทำให้เป้าหมายบรรลุผลได้จึงจะนับได้ว่าเป็นการสื่อสาร กล่าวโดยสรุปได้ว่าการสื่อสารคือ กระบวนการ การถ่ายทอด ส่งถ่ายโอน ความหมาย และความหมายของสารนั้นผู้รับสารสามารถทำความเข้าใจได้

ความสำคัญของการสื่อสาร

จากการที่การสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้และเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะเอื้อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร แต่การสื่อสารที่ด้อยคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ และที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้นก็คือ ผู้บริหารจัดการและผู้นำทุกคนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสาร (Communication) ในความเป็นจริงแล้วสิ่งที่ผู้บริหารจัดการและผู้นำทำลงไปทุกอย่างนั้นเป็นการสื่อสารอะไรบางอย่าง โดยวิธีการบางอย่างถึงคนบางคนหรือบางกลุ่ม คำถามก็คือ สิ่งที่สื่อออกไปนั้นจะมีผลเช่นใด นั่นคือ ในการสื่อสารออกไปนั้นผลที่ตามมาคืออะไร เป็นไปตามเจตนาหรือไม่ ในการดำเนินธุรกิจนั้น การสื่อสารมีบทบาทหรือเราสามารถจะใช้ประโยชน์จากการสื่อสารใน 4 ประเด็นหลัก ๆ คือ การควบคุมดูแล (Controlling) การจูงใจ (Motivation) การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional expression) และด้านข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ (Information)

กระบวนการในการสื่อสาร (The Communication Process)

การสื่อสารนั้นสามารถที่จะค้ำนึ่งถึงได้ในแง่ของกระบวนการ โดยอาจกล่าวได้ว่ามีทิศทางในการสื่อสาร 4 ลักษณะ คือ จากบนลงล่าง (Downward Communication) จากล่างขึ้นบน (Upward Communication) การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) และการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับ (Diagonal Communication)

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากลำดับชั้นบังคับบัญชาในระดับสูงลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่าภายในองค์กรซึ่งรวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการ การสั่งงานและบันทึกข้อความที่เป็นทางการ

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระดับบังคับบัญชาที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่า การสื่อสารในลักษณะนี้จะรวมถึงกล่องรับความคิดเห็น การประชุมกลุ่ม และกระบวนการในการร้องเรียน จากการศึกษาวิจัยกลุ่มหนึ่งพบว่าหากมีการสื่อสารในทิศทางนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจัดการจะสามารถปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การที่จะให้ผู้ปฏิบัติในระดับล่างสื่อสารต่อระดับสูงอย่างจริงจัง เปิดเผย ตรงไปตรงมานั้นไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่ายนัก อีกทั้งยังมีการศึกษาอีกกลุ่มหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารในทิศทางนี้ ด้อยประสิทธิภาพที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสาระที่ปรากฏในสารนั้นเป็นไปในทางลบ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้น มักจะมีความจำเป็นต่อการตัดสินใจที่ดี

3. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งข้ามหน่วยงานภายในองค์กรซึ่งมีความจำเป็นยิ่งต่อการประสานงาน และการหลอมรวมหน้าที่สายงานภายในองค์กรที่ต่างกันเข้าด้วยกัน เช่น การติดต่อข้ามสายงานระหว่างฝ่ายตลาดกับฝ่ายบัญชี ฝ่ายผลิต และฝ่ายขาย เป็นต้น

4. การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร (Diagonal Communication) แม้ว่าจะเป็นวิธีการสื่อสารที่อาจจะมีการใช้น้อยที่สุดในการสื่อสารทั้ง 4 แบบนี้ แต่ก็มีผลสำคัญในสถานการณ์ที่สมาชิกในองค์กรไม่สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางอื่น ๆ ได้ เป็นลักษณะการสื่อสารที่ส่งตัดข้ามไปยังหน่วยงานที่ต่างกัน และในระดับที่ต่างกัน

การดำเนินการ

กองวิจัยและพัฒนาที่กำหนดการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2557 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม

ในขั้นตอนของการจัดส่งแบบสอบถาม กองวิจัยและพัฒนาขอความร่วมมือจากสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจัดส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรทุกคนผ่านทาง webmail.sso.go.th เป็นระยะเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 – 30 กันยายน 2557

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวน 34 ข้อ โดยสำรวจความพึงพอใจรวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

มาตรวัดที่ใช้

การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลใช้มาตรประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต ((Likert Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบเป็น 1 – 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจ
- ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ควรปรับปรุง
- ระดับ 1 หมายถึง ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลและคำนวณค่าสถิติเบื้องต้น ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและร้อยละ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ให้คะแนนสำหรับข้อความแบบมาตราประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ได้แก่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

2. คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคำตอบแต่ละข้อแล้วแปรผลการประเมินค่าความพึงพอใจตามเกณฑ์ดังนี้

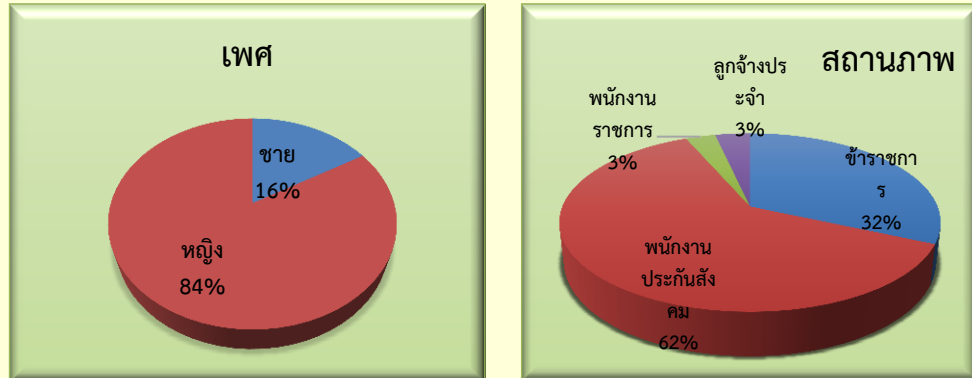
- คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง พึงพอใจ
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ควรปรับปรุง
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ผลการสำรวจ

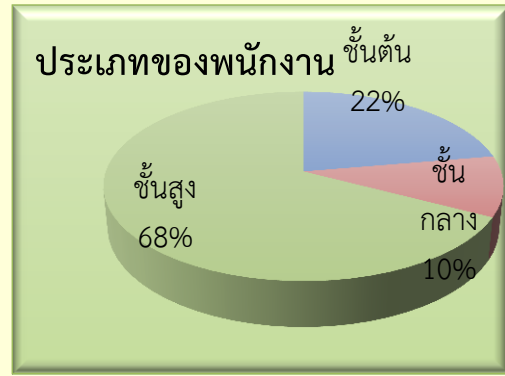
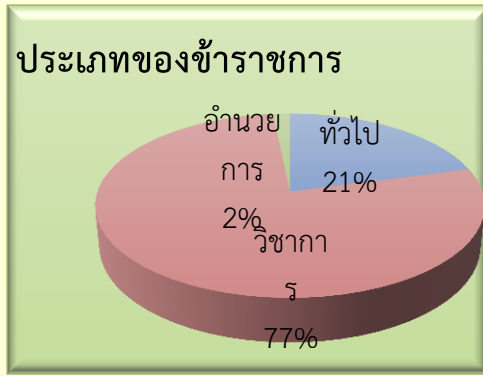
กองวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2557 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรทุกคนทุกระดับตำแหน่ง โดยจัดทำแบบสอบถามผ่านทางอีเมลล์ของสำนักงานประกันสังคม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,942 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.53 ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมทั้งหมด กองวิจัยและพัฒนาได้ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยส่วนต่าง โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นหญิง มีสถานภาพเป็นพนักงานประกันสังคมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาคือข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 32 ส่วนพนักงานราชการและลูกจ้างประจำมีเพียงส่วนน้อยคิดเป็นร้อยละ 3 เท่ากัน



ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ จำแนกเป็นข้าราชการประเภทวิชาการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมาเป็นข้าราชการประเภททั่วไปและประเภทอำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 21 และ 2 ตามลำดับ ส่วนในจำนวนพนักงานประกันสังคมที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นพนักงานชั้นสูงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคือพนักงานชั้นกลางและพนักงานชั้นต้น คิดเป็นร้อยละ 22 และ 10 ตามลำดับ

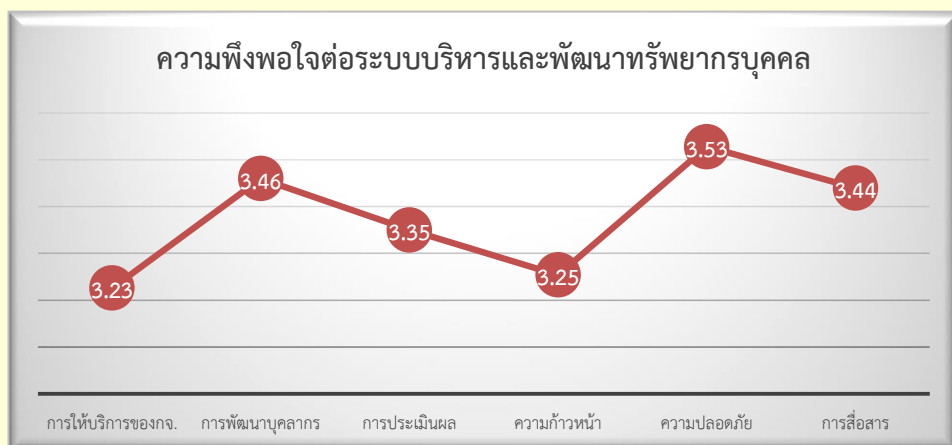


ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานตามที่สังกัด คิดเป็นร้อยละ 97.9 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคมมาแล้วไม่เกิน 10 ปี และ 11 – 20 ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือร้อยละ 43.7 และ 39.5 ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่หน่วยงานปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งทำงานที่หน่วยงานปัจจุบันไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.8

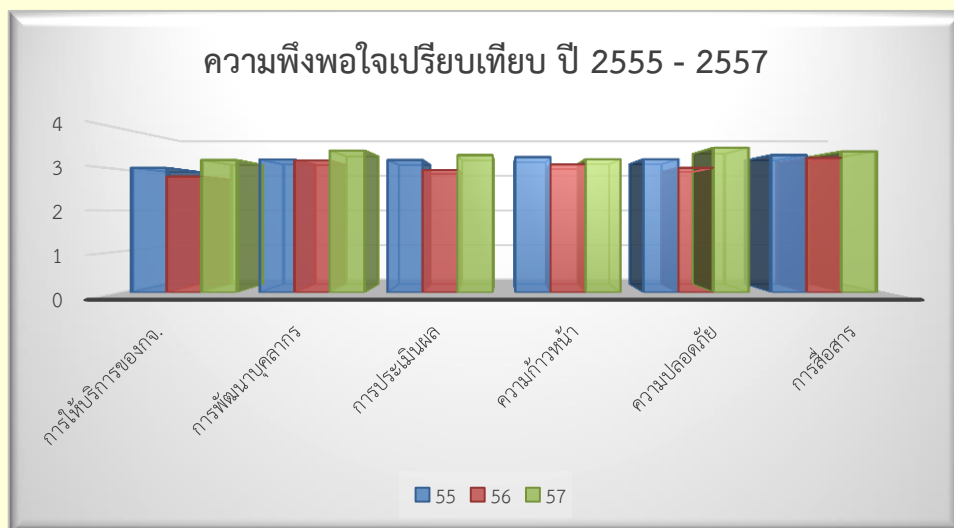
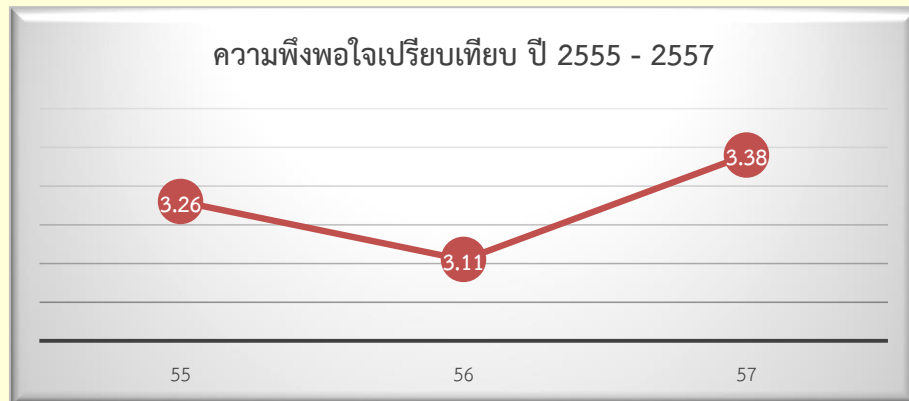
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมต่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำแนกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ 2) ด้านการพัฒนาบุคลากร 3) ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ 5) ด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม 6) ด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ปี 2557 ในภาพรวมทุกด้าน



ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ปี 2557 ต่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 3.38 จากคะแนนเต็ม 5 หรือคิดเป็นร้อยละ 67.6 เทียบเท่ากับความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยบุคลากรสำนักงานประกันสังคมพึงพอใจด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมาคือด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ทั้งนี้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมพึงพอใจด้านการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด



ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมปี 2557 เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทั้ง 6 ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นน้อยที่สุดในด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ปี 2557 จำแนกเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่

สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการวางแผนกำลังคนเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับภารกิจที่เปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและคุณภาพ ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารงานบุคคล อาทิเช่น การบรรจุแต่งตั้ง การโอน/ย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ฯลฯ โดยยึดหลักระบบคุณธรรม ความรู้ ความสามารถ ความโปร่งใสและเป็นธรรม ความพึงพอใจต่อกระบวนการคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่นของสำนักงานประกันสังคมที่เหมาะสมสอดคล้องตามคุณสมบัติบุคคลที่กำหนด ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนประวัติบุคลากรที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล และการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลทางด้านกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน



ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจด้านการปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนประวัติบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาทางกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจน้อยที่สุดต่อกระบวนการบริหารงานบุคคล

2) ด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจต่อการกำหนดนโยบายและแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ทักษะและสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับให้พร้อมรับต่อการปฏิบัติการกิจขององค์กร ความพึงพอใจต่อการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมมีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของภารกิจที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรโดยวิธีการอื่นนอกจากฝึกอบรม อาทิเช่น การสนับสนุนทุนการศึกษา การศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อพัฒนาศักยภาพและรักษาบุคลากรขององค์กรในระยะยาว ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกิจกรรมการจัดการองค์ความรู้ (KM) และเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (e-learning) และความพึงพอใจเรื่องท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการประชุม/สัมมนาทางวิชาการ เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก



ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก โดยพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการพัฒนาบุคลากรโดยวิธีการอื่นนอกจากฝึกอบรม อาทิเช่น การสนับสนุนทุนการศึกษา การศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อพัฒนาศักยภาพและรักษาบุคลากรขององค์กรในระยะยาว

3) ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

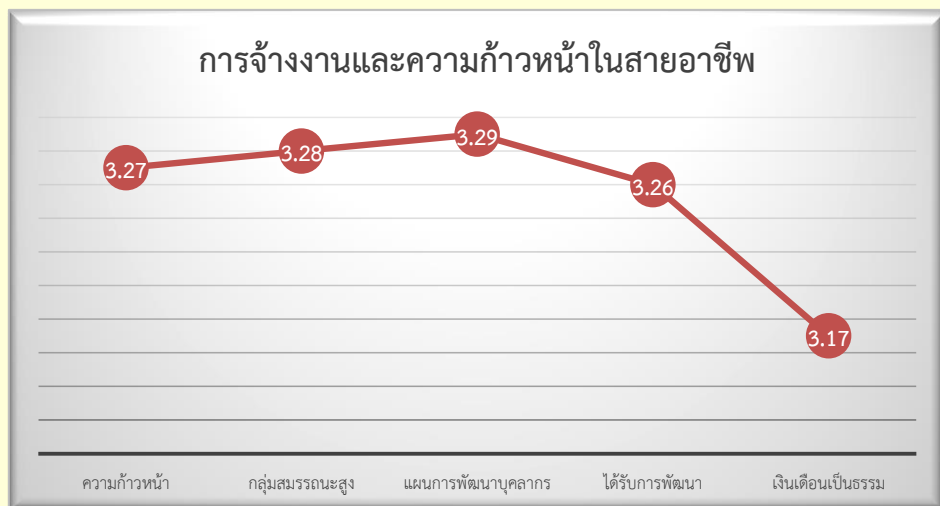
สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจเรื่องการกำหนดขั้นตอนหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีมีความโปร่งใส ชัดเจน โดยมีประกาศอย่างเปิดเผยเป็นทางการและแจ้งให้ทราบทั่วด้วยกัน ความพึงพอใจเรื่องการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานมีความสอดคล้องและสนับสนุนการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม ความพึงพอใจเรื่องระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นระบบที่ยอมรับว่าสามารถเชื่อมโยงต่อการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ขององค์กร ความพึงพอใจเรื่องท่านได้รับทราบผลการประเมินการปฏิบัติราชการประจำปีอย่างเป็นทางการ และความพึงพอใจเรื่องท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนและบำเหน็จรางวัลที่สอดคล้องและเป็นไปตามผลการปฏิบัติงานประจำปี



ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับทราบผลการประเมินอย่างเป็นทางการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายการทำงาน ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการกำหนดขั้นตอนหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีน้อยที่สุด

4) ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจเรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพมีความชัดเจนทำให้บุคลากรมีทิศทางในการปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมกับความรู้ความสามารถสำหรับตำแหน่ง ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพสำหรับกลุ่มข้าราชการที่มีสมรรถนะสูง (Talent) เพื่อเตรียมความพร้อมและการรักษาบุคลากรขององค์กรอย่างเป็นระบบ ความพึงพอใจเรื่องแผนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับมีความชัดเจนทำให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะและสมรรถนะที่พร้อมรองรับต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ความพึงพอใจเรื่องท่านได้รับการพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และความพึงพอใจเรื่องท่านได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย



ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจเรื่องแผนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับมีความชัดเจนทำให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะและสมรรถนะที่พร้อมรองรับต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจเรื่องการพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพสำหรับกลุ่มข้าราชการที่มีสมรรถนะสูง (Talent) เพื่อเตรียมความพร้อมและการรักษาบุคลากรขององค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเรื่องท่านได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายน้อยที่สุด

5) ด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจเรื่องสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานท่านมีความสะอาดสะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อย ความพึงพอใจเรื่องสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของท่านในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจเรื่องการจัดสถานที่วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจเรื่องการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสุขอนามัย อาทิเช่น กีฬาสามัคคี กิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมไทยต่างๆ เป็นต้น และความพึงพอใจเรื่องการส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรให้ได้รับการบริการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างต่อเนื่อง



ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยพึงพอใจต่อการส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรให้ได้รับการบริการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อกิจกรรมเพื่อสุขอนามัย ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

6) ด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจต่อการสื่อสารนโยบายและแผนการบริหาร ทรัพยากรบุคคลให้กับบุคลากรทุกคนรับทราบเพื่อสร้างการรับรู้ร่วมกันในรูปแบบ การประชุม ความพึงพอใจต่อช่องทางอื่นๆ ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ บริหารทรัพยากรบุคคล เช่น หนังสือแจ้งเวียน ระบบอินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต รายงานการประชุม เป็นต้น ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ของการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจเรื่องผู้บังคับบัญชาเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนเองและหน่วยงาน และความพึงพอใจเรื่อง เพื่อนร่วมงานรับฟังปัญหาให้คำแนะนำและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้การ ปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้



ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านกระบวนการสื่อสารภายใน องค์กรเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น หนังสือแจ้งเวียนทางอินทราเน็ตและพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานในระดับมาก ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการสื่อสารโดยการประชุมชี้แจงน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ด้านการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่

1.1 การวางแผนกำลังคน กจ. ควรสำรวจปริมาณงาน วิเคราะห์ อัตรากำลังให้แก่ทุกหน่วยงานเป็นประจำทุกปีและจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงาน การวิเคราะห์อัตรากำลังควรพิจารณาจากปริมาณงานของงานประโยชน์ทดแทน งานการเงิน งานทะเบียน และงานสมทบ ประกอบ โดยไม่วิเคราะห์จากจำนวนผู้ประกันตนเพียงอย่างเดียว จัดสัดส่วนข้าราชการกับพนักงานให้สมดุล ควรตั้งสำนักงานประกันสังคมสาขาให้ครบทุกจังหวัดเพื่อให้บริการที่ครอบคลุม เตรียมบุคลากรให้พร้อมรองรับการขยายการให้บริการสาขาทั่วประเทศ ควรมีโครงสร้างอัตรากำลังของหน่วยงานจำแนกตามขนาด (ใหญ่/กลาง/เล็ก) ให้มีโครงสร้างที่มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ การจัดสรรตำแหน่งกรณีมีบุคลากรในหน่วยงานไปช่วยราชการจังหวัดอื่นทำให้หน่วยงานนั้นขาดอัตรากำลัง ดังนั้น กจ. จึงควรตัดอัตราตามตัวบุคคลไปและจัดสรรตำแหน่งใหม่แทนเพื่อแก้ไขปัญหา ควรจัดสรรตำแหน่งชำนาญการพิเศษให้มีจำนวนเพียงพอเพื่อเพิ่มโอกาสก้าวหน้าของบุคลากรไม่ให้กระจุกเป็นคอขวดเช่นทุกวันนี้ สมควรมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการ

1.2 การบรรจุแต่งตั้ง กจ. ควรตั้งใจทำงานบรรจุแต่งตั้งบุคลากรทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงด้วยความรวดเร็วทันการณ์ บรรจุบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน มอบหมายหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถของแต่ละคน ควรบรรจุลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานชั่วคราวที่มีอายุงาน 3 ปีขึ้นไปสามารถบรรจุเป็นพนักงานประจำได้ ควรเปิดสอบเพื่อให้พนักงานชั้นต้นได้ปรับเป็นพนักงานชั้นสูงหรือพนักงานราชการ ควรให้โอกาสพนักงานที่จบปริญญาตรีและมีประสบการณ์ทำงานมาระยะเวลาหนึ่งมีสิทธิปรับเป็นนักวิชาการประกันสังคม ควรมีความยุติธรรมและเป็นกลางในการเปิดสอบบรรจุพนักงาน ควรให้แต่ละหน่วยงานสามารถจัดสอบเพื่อบรรจุแต่งตั้งบุคลากรภายในได้เองเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น เช่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรคัดเลือกพนักงานประกันสังคมที่มีวุฒิและสอบผ่านภาค ก. ของ ก.พ. แล้วมาบรรจุเป็นข้าราชการของ สปส. ควรให้สิทธิเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณวุฒิและมีประสบการณ์ทำงานใน สปส. ได้สอบบรรจุก่อนเรียกบรรจุบุคคลภายนอกจากบัญชีผู้สอบได้จากหน่วยงานอื่น เพราะมีประสบการณ์และความรู้เฉพาะด้าน ควรมีการวัดผลในแต่ละตำแหน่งที่ต้องการเปลี่ยนอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่าง สปส. สาขาไม่ควรมีพนักงานชั้นต้น เนื่องจากในทางปฏิบัติจะติดปัญหาเรื่อง

Username และ Password ในการทำงาน ซึ่งต้องใช้เจ้าหน้าที่ระดับสูงในการอนุมัติ

1.3 การโยกย้าย ควรมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการพิจารณาโยกย้าย เช่น การกำหนดเงื่อนไขว่าต้องทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปีจึงจะขอย้ายได้ และ กจ. ก็ควรจะพิจารณาย้ายให้ก็ต่อเมื่อทำงานครบตามกำหนดเงื่อนไขของสำนักงานที่ตั้งไว้คือ 2 ปี เหมือนกันทุกคนไม่มีการยกเว้น และ กจ. ควรประกาศให้ทราบถึงเหตุผลที่โยกย้ายว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ข้อใดบ้าง ควรแจ้งข้อมูลอัตราว่างในแต่ละพื้นที่และจังหวัดให้ทราบโดยทั่วกันผ่านอินทราเน็ตเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาทำเรื่องขอย้าย การโยกย้ายควรใช้หลักเกณฑ์การยื่นคำร้องก่อน-หลัง ใครบรรจุก่อนควรได้สิทธิก่อน และเหตุผลความจำเป็น เช่น ความลำบากในการเดินทางสำหรับคนที่มีครอบครัวมาประกอบการพิจารณา บุคลากรทุกคนควรได้รับสิทธิโดยชอบธรรมในการย้ายกลับภูมิลำเนา ทั้งนี้ ควรตรวจสอบให้ถี่ถ้วนเรื่องสามีและภรรยาอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน และควรตรวจสอบว่ามีเจ้าหน้าที่ใดแสดงความจำนงขอย้ายมาตำแหน่งนี้จังหวัดนี้หรือไม่ก่อนที่จะเรียกบรรจุบุคลากรใหม่ เจ้าหน้าที่ กจ. ควรตอบข้อซักถามด้วยน้ำเสียงที่สุภาพและแสดงถึงความยินดีเต็มใจให้บริการ ควรให้พนักงานราชการสามารถย้ายได้และสามารถปรับวุฒิเป็นปริญญาตรีได้ ควรให้ความเป็นธรรมกับลูกจ้างประจำในการขอมิสิทธิย้ายและขอมิสิทธิเบิกค่าเช่าบ้าน ควรกำหนดวาระในการดำรงตำแหน่งของบุคลากรไม่ควรให้อยู่ปฏิบัติงานในสถานที่และสภาพแวดล้อมสังคมเดิมๆ นานเกินไป เช่น บุคลากรที่ทำงานตั้งแต่ 4-5 ปีขึ้นไปควรสับเปลี่ยนหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือโยกย้ายไปต่างหน่วยงาน เพราะอาจทำให้บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรืออาจมีอิทธิพลหรือส่วนได้ส่วนเสียในอำนาจหน้าที่จนอาจก่อให้เกิดการทุจริตได้ และเพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ทุกงานของสำนักงานและสามารถให้บริการได้ทุกเรื่อง เปิดโลกทัศน์ให้บุคลากรมีมุมมองต่างพื้นที่และเป็นการพัฒนาบุคลากร ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีประสบการณ์ทำงานด้านอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่นที่ไม่เฉพาะทางได้ แต่ตำแหน่งอื่นไม่สามารถทดแทนงานบัญชีได้ ดังนั้น กรณีมีตำแหน่งนักวิชาการประกันสังคมว่าง ควรโยกเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีไปลงและเรียกเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีบรรจุใหม่มาทดแทน เพื่อให้สำนักงานมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านการเงินและบัญชีมากขึ้น กจ. ควรสอบถามความประสงค์จากบุคลากรว่าต้องการย้ายไปที่ไหนหรือแลกกับใครในตำแหน่งเดียวกัน กจ. ควรดำเนินการโยกย้ายให้ตามที่ร้องขออย่างรวดเร็วหรือภายในปีที่ยื่นคำร้อง พร้อมทั้งแจ้งผลการยื่นคำร้องให้ทราบด้วย ทั้งนี้ ผู้ที่ทำงานอยู่ในตำแหน่งเดิมมานานเกิน 10 ปี ควรได้รับการพิจารณาโยกย้ายก่อน

1.4 การเลื่อนตำแหน่ง กองการเจ้าหน้าที่ควรมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ยึดหลักคุณธรรมความรู้ความสามารถความโปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้และเป็นไปตามลำดับอาวุโส เป็นไปตามกฎระเบียบโดยเคร่งครัด ไม่ควรใช้เส้นสาย ไม่ควร

เลือกปฏิบัติ ตรวจสอบคุณสมบัติให้ละเอียดเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ควรเปิดสอบ เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสปรับตำแหน่งให้สูงขึ้นอย่างสม่ำเสมอทุกปีหรือกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ให้ชัดเจนว่าปีเปิดสอบหนึ่งครั้ง และเมื่อสอบได้แล้วควรได้รับการบรรจุแต่งตั้งในจังหวัดเดิม โดยเปิดกรอบตำแหน่งที่สูงขึ้นในจังหวัดเดิม การคัดเลือกข้าราชการที่สอบปรับเลื่อนระดับที่สูงขึ้นควรมีการกระจายให้ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคในอัตราส่วนที่เท่าเทียมกัน ผู้ที่สามารถสอบผ่านเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เป็นนักวิชาการประกันสังคมและได้ขึ้นบัญชีไว้ควรได้ปรับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นทุกคน ควรนำเรื่องอายุงานมานานมาพิจารณาประกอบการปรับเลื่อนตำแหน่ง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ กจ. ควรใส่ใจกับการเป็นผู้ดูแลและรักษาสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้ของบุคลากรในองค์กร โดยไม่ปล่อยให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องดิ้นรนต่อสู้เพียงลำพังในการทวงสิทธิประโยชน์ที่ตัวเองควรจะได้ เช่น ช่วยดูแลสิทธิการปรับระดับของข้าราชการแต่ละคนและแจ้งสิทธิให้ทราบเมื่อถึงกำหนด เป็นต้น ควรเป็นที่ปรึกษาที่ดีของบุคลากรทั่วประเทศอย่างเท่าเทียมกัน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานชั้นต้นที่มีวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้นสามารถปรับเป็นนักวิชาการได้

1.5 การคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่น ควรจะให้ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพิจารณา ควรจะประกาศให้ทราบผลโดยทั่วกันในที่เปิดเผย ควรมีการคัดเลือกพนักงานดีเด่นด้วย

1.6 การปรับปรุงทะเบียนประวัติบุคคล กจ. ควรปรับปรุงข้อมูลด้วยระบบที่ทันสมัย ปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เจ้าของข้อมูลสามารถเรียกดูข้อมูลของตัวเองได้หรือแก้ไขและบันทึกข้อมูลประวัติของตนเองได้ในอีเมล ควรออกบัตรพนักงานให้เพื่อใช้แสดงตนขณะปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่

1.7 การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย กจ. ควรศึกษากฎระเบียบให้แม่นยำ เพื่อประโยชน์ของบุคลากรทั้งหมด เช่น ควรศึกษาระเบียบเรื่องการดำรงตำแหน่งในสายงานและเรื่องการเรียงลำดับอาวุโสเพื่อตอบข้อหารือได้อย่างถูกต้อง หรือกรณีมีข้อสอบถามในเรื่องต่างๆ เช่น สิทธิ/สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ กจ. ควรสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนได้

2) ด้านการพัฒนาบุคลากร

2.1 นโยบายและแผนการพัฒนาบุคลากร ควรให้ผู้ปฏิบัติงานจริงๆ เข้าอบรมเพื่อให้นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง แต่ไม่ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานด้านอื่นได้เข้าอบรมด้วยเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กว้างขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตอบข้อซักถามของนายจ้างและผู้ประกันตนได้ทุกเรื่อง ควรกระจายงานอบรมไปยังภูมิภาคต่างๆ แทนการจัดอบรมที่ส่วนกลางที่เดียว เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางลดความเสี่ยงภัยจากการเดินทางและเพื่อความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรจัดฝึกอบรมในจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ควรจัดทำแผนการอบรมกระจายไปทั้งปีไม่กระจุกอยู่ตอนใกล้สิ้นปีงบประมาณ และไม่ควรถูกอบรมใกล้ช่วงเทศกาลเพราะจะทำให้เจ้าหน้าที่ประสบ

ความลำบากทั้งในเรื่องของการจองตั๋วและการเดินทางไปกลับ หลังจากอบรมเสร็จแล้วควรมีการทดสอบประเมินผลว่าได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดและมีปัญหาอุปสรรคอะไรหรือไม่ ไม่ควรจัดอบรมมากเกินไปหรือบ่อยครั้งเกินไป บุคลากรทุกคนในองค์กรควรได้รับการอบรมปีละไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง หมุนเวียนกันไปอย่างทั่วถึง โดยไม่เน้นแต่หัวหน้าส่วนหรือหัวหน้างานเท่านั้น และควรมีมาตรการที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้อย่างทั่วถึงทุกคน โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกันของโอกาสที่จะได้รับการอบรมให้มากขึ้น เช่น เมื่อเปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ ในหน่วยงานเดียวกัน หรือระหว่างเจ้าหน้าที่จังหวัดใหญ่ซึ่งนานๆ จะได้อบรมซักครั้งกับเจ้าหน้าที่จังหวัดเล็กที่ได้อบรมทุกเรื่อง ควรจัดอบรมในวันและเวลาราชการ ไม่ควรจัดให้ตรงกับวันหยุดราชการ ในการไปอบรมแต่ละครั้งควรให้ไปหน่วยงานละ 2 คน ควรกำหนดชั่วโมงการอบรมของบุคลากรแต่ละคนจำแนกเป็นการอบรมภายนอกและการอบรมภายในไว้ในแผน ควรเพิ่มโอกาสในการอบรมกับหน่วยงานนอกเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ความสามารถให้มากขึ้น บุคลากรใหม่และผู้ที่ย้ายงานควรได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติงานจริง ควรอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่ก่อนเริ่มงานอย่างน้อย 1 เดือน เพื่อความราบรื่นในการทำงาน ควรจัดตั้งศูนย์อบรมหรือโรงเรียนประกันสังคมเพื่อให้การอบรมเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบงานประกันสังคมทั้งหมดก่อน โดยมีเคสตัวอย่างให้ได้ลองปฏิบัติ เมื่อจบการอบรมเจ้าหน้าที่จะสามารถทำงานได้ทุกฝ่ายทุกงานในสำนักงาน ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วควรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มองค์ความรู้อยู่เสมอ

2.2 หลักสูตรการฝึกอบรม ควรกำหนดหลักสูตรให้ทันสมัย ควรมีช่องทางให้บุคลากรได้เสนอหลักสูตรที่ต้องการอบรมเพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเฉพาะทางได้และเพื่อประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง ควรสำรวจความต้องการฝึกอบรมเพื่อให้มีหลักสูตรอบรมที่ครบถ้วนทุกวิชาชีพ ควรอบรมหลักสูตรมารยาทในที่ทำงาน จริยธรรม คุณธรรม การให้เกียรติและเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นทีม การควบคุมอารมณ์ในที่ทำงาน จิตวิทยาในการพูดเพื่อลดการปะทะลดความเครียดในที่ทำงาน ควรอบรมวิธีหรือเทคนิคใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อบรมหัวข้อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน เช่น ให้คิดเปิดกว้างที่จะรับรู้ศึกษางานใหม่ๆ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถหลายด้านและสามารถเข้าทำงานทดแทนกันได้ในช่วงเวลาที่จำเป็น พัฒนาความรู้ทักษะด้านการให้บริการ เพิ่มการอบรมภาษาอังกฤษ เพิ่มหลักสูตรการสร้างจิตสำนึกเรื่องความตรงต่อเวลา การอุทิศเวลาให้กับทางราชการ ไม่เบียดบังเวลาราชการไปทำเรื่องส่วนตัว ควรจัดอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรู้ในภาพรวมของกระทรวงแรงงาน โดยเน้นแยกกระตบความรับผิดชอบของผู้อบรม เช่น ระดับปฏิบัติ ระดับหัวหน้าส่วนงาน พร้องทั้งแยกประเด็นเชิงลึก เช่น การอบรมเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว และการให้ข้อมูลผู้ประกันตนสำหรับการยื่นขอต่ออายุวีซ่า เพื่อการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรเพิ่มความรู้ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคม เช่น กรมการจัดหางาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมสรรพากร ควรมีหลักสูตรอบรมที่มีประโยชน์ต่อการดึงศักยภาพของบุคลากรออกมาใช้ให้ได้มากที่สุด เช่น การพัฒนาศักยภาพตนเองด้วยการสั่งจิต (Neuro Linguistic Programming: NLP) เป็นต้น ควรมีหลักสูตรฝึกอบรมการใช้งานระบบต่างๆ ที่หลากหลายหมุนเวียนกันไป (ปัจจุบันบางระบบไม่เปิดอบรมเลยนับสิบปี บางระบบเปิดอบรมแล้วเปิดอบรมอีก) ควรอบรมหัวหน้างานให้ทราบเทคนิคการบริหารงานให้สัมฤทธิ์ผล ควรอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงานขับรถยนต์ให้บ่อยครั้งขึ้นและทั่วถึงมากขึ้น

2.3 การพัฒนาโดยวิธีอื่น การให้ทุนการศึกษาควรให้ทุนสำหรับหลักสูตรระยะสั้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง/ระดับ ควรให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานมากขึ้น โดยควรลดเงื่อนไขของผู้มีสิทธิรับทุนด้านอายุงาน ลงจาก 8 ปี เหลือเพียง 2 ปี ควรให้ทุนเรียนภาษาต่างประเทศเป็นระยะเวลา 6 – 12 เดือน ทั้งในประเทศและต่างประเทศแก่หน่วยบริการที่ให้บริการชาวต่างชาติเพื่อรองรับ AEC ควรสนับสนุนทุนการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาเอกเพิ่มเติม ควรมีการแลกเปลี่ยนปัญหาและประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างกัน ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานเกิน 10 ปีทุกคนได้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่ควรปิดกั้นเฉพาะกลุ่มที่เกี่ยวข้องหรือผู้ใกล้ชิดเท่านั้น การศึกษาดูงานควรเน้นเพื่อให้ได้สาระประโยชน์ที่สามารถนำกลับมาพัฒนางานประกันสังคมได้มากกว่าการไปท่องเที่ยว ควรอบรมเพิ่มความรู้สิทธิประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ 1506 เพื่อให้มีความรู้และสามารถตอบคำถามทางโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ควรจัดกิจกรรมเพื่อเรียนรู้ตนเองบ้าง

2.4 การอบรม KM ควรมีการจัดการองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรปรับปรุงเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ประโยชน์มากขึ้น โดยควรเน้นทักษะการนำไปใช้งานจริง มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันโดยไม่ต้องไปต่างจังหวัด มีการฝึกปฏิบัติจริง ทุกคนที่เข้ารับการอบรมควรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นไม่ใช่เพียงนั่งฟังบรรยายอย่างเดียวอย่างที่ผ่านมา ควรเพิ่มการไปดูงานหน่วยงานที่จะช่วยให้ได้แนวคิดไปประยุกต์เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง ควรทำเรื่อง KM ให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร พัฒนาการเรียนรู้อย่างมีนวัตกรรมแบบสมัยใหม่

2.5 ควรปรับปรุงหลักสูตร e-learning แต่ละวิชาให้มีเนื้อหาที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ไม่ควรจำกัดระยะเวลาในการเข้าไปเรียนรู้ เพราะบางครั้งช่วงเวลาที่กำหนดไว้ให้นั้น บางคนไม่สะดวก ควรเปิดตลอดเวลา ควรเพิ่ม e-learning เรื่องระเบียบการเงินการคลังและระเบียบการพัสดุ ส่วนใหญ่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่มักไม่ค่อยมีเวลาเข้าไปลงทะเบียนเรียน e-learning เนื่องจากในเวลางานมีผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมาก ต้องการให้ปรับเป็นไฟล์ที่เจ้าหน้าที่สามารถดาวน์โหลดไปนั่งฟังที่บ้านแล้วค่อยกลับมาทำแบบทดสอบภายหลัง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาเรียน

e-learning ในเวลางานต้องใช้ออกเวลาหรือที่บ้านซึ่งถือเป็นการเสียสละทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ดังนั้นผู้ที่ผ่านการอบรมควรได้รับรางวัลเพื่อจูงใจให้บุคลากรเสริมสร้างความรู้ การกรอกข้อมูลเพื่อสมัครเรียน e-learning มีคำถามมากเกินไป ทำให้มีปัญหากรอกข้อมูลแล้วส่งข้อมูลไม่สำเร็จ ประกอบกับคอมพิวเตอร์ไม่เสถียร ทำให้การเรียน online ติดขัดไม่สะดวก ควรจะนำหลักสูตร e-learning มาต่อยอดเช่นเดียวกับการทำกิจกรรม KM เจ้าหน้าที่จะได้มีความรู้ความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน

2.6 ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาทางวิชาการ การพัฒนาทีมงานควรจัดภายในจังหวัดไม่จำเป็นต้องไปจังหวัดอื่นเพื่อประหยัดงบประมาณ พนักงานประกันสังคมควรเบิกค่าเครื่องบินเพื่อเดินทางมาอบรมประชุมสัมมนาได้เนื่องจากต้องเดินทางไกล และควรจัดที่พักให้ก่อน 1 คืน ควรส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความรู้แบบสหวิทยาการ มีความรู้รอบด้าน เพื่อให้สามารถพัฒนาองค์กรได้ง่ายและประสบความสำเร็จง่ายขึ้น

3) ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.1 ควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและมีมาตรฐานเทียบเท่าระบบของภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจหรือใช้ระบบเดียวกับข้าราชการครู ควรใช้ระบบจ่ายตามผลงาน (Incentive pay) ร่วมด้วยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสร้างการแข่งขันในด้านคุณภาพของงาน ควรพิจารณาความดีความชอบจากผลงานที่ทำได้จริง ประกอบกับเรื่องสายขาดลาการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงาน ส่วนกลาง การประเมินผลการปฏิบัติงานควรแยกกันระหว่างผู้ปฏิบัติและผู้บริหารเพราะความยากง่ายของการทำงานแตกต่างกัน ควรปรับระบบการประเมินของส่วนภูมิภาคใหม่เนื่องจากปัจจุบันถึงแม้ว่าตัวชี้วัดจะได้คะแนนเต็มแต่หากเม็ดเงินที่จังหวัดเจียดมาให้ไม่พอก็ไม่ได้ การพิจารณาความดีความชอบของลูกจ้างประจำส่วนภูมิภาคต้องพิจารณารวมกันทั้งจังหวัด ทำให้โอกาสที่จะได้ขั้นพิเศษน้อย การพิจารณาความดีความชอบของพนักงานควรพิจารณาจำแนกกลุ่มตามชั้นของพนักงาน ไม่ควรพิจารณารวมกัน และควรพิจารณาเรื่องอื่นๆ ประกอบ เช่น การมีวุฒิการศึกษาสูงกว่าตำแหน่งและใช้ความรู้ความสามารถนั้นพัฒนาปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลูกจ้างประจำยังคงใช้วิธีการประเมินเป็นขั้นอยู่จึงได้เงินเดือนขึ้นน้อยมาก

3.2 ควรปฏิบัติตามระเบียบในการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเคร่งครัดทั้งเรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณา และเรื่องการติดประกาศหลังพิจารณา ซึ่งเป็นขั้นตอนของความโปร่งใส พิจารณาโดยยึดหลักระบบคุณธรรม ความรู้ความสามารถ ความโปร่งใสเป็นธรรม มีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการพิจารณาและติดประกาศให้ทราบโดยทั่วกันว่าผู้ใดได้ขั้นพิเศษบ้าง ทั้งนี้ ควรประกาศให้

ทราบด้วยว่าผู้ที่ได้ขึ้นพิเศษเพราะมีความดีความชอบใด ส่วนผู้ที่ไม่ได้จะต้องปรับปรุงเรื่องใด

3.3 ควรกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร และเป็นไปตามภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน ฝ่าย ระดับตำแหน่งที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศเพื่อความยุติธรรม ควรกำหนดตัวชี้วัดไว้ล่วงหน้า ก่อนปฏิบัติงาน โดยตกลงให้ชัดเจนร่วมกันก่อนว่าจะประเมินอย่างไรและยึดตามนั้น และติดประกาศให้รู้ทั่วกันอย่างโปร่งใส ซึ่งผู้รับการประเมินจะได้ยอมรับผลในการประเมินว่าแต่ละคนปฏิบัติได้ดีเพียงใดและเห็นภาพชัดว่าใครที่ดีเด่น การประเมินผลการปฏิบัติงานบางงานไม่ได้ถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัด จึงทำให้การกำหนดตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดของส่วนกลาง เช่น ฝ่ายอำนวยการ ส่วนงานการเงิน และบัญชี เป็นต้น การตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์น่าจะกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลงานได้บ้าง เพราะใน 1 วันมีโทรศัพท์เข้ามาสอบถามปัญหาประกันสังคมที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก

3.4 การคำนวณค่าจ้างที่เพิ่มขึ้นของแต่ละคนควรจะคำนวณจากฐานค่าจ้างที่ได้รับจริง ไม่ควรคิดจากฐานบนฐานล่างเพื่อความเป็นธรรมกับทุกคน ควรจัดสรรงบประมาณในการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้แก่หน่วยงานตามปริมาณงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่มีจำนวนสถานประกอบการและผู้ประกันตนจำนวนมาก ควรเพิ่มจำนวนโควตาการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มากขึ้น ควรลดความเหลื่อมล้ำเรื่องการขึ้นเงินเดือนของข้าราชการชั้นผู้น้อยที่มีเปอร์เซ็นต์การขึ้นเงินเดือนต่ำกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานโดยควรใช้เงินกองทุนเพื่อบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมเพิ่มเป็นค่าวิชาชีพหรือเงินช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่ถูกสอบสวนทางวินัยกรณีสงสัยว่าทุจริตไม่ควรได้รับการพิจารณาความดีความชอบ ควรปรับปรุงวิธีจัดสรรเงินเพิ่มเติมให้พนักงานเพื่อไม่ให้อัตราการเพิ่มเงินเดือนของผู้ที่อยู่ลำดับสูงสุดแตกต่างจากผู้ที่อยู่ลำดับสุดท้ายมากนักเนื่องจากผลงานที่ทำได้จริงของแต่ละคนไม่ต่างกันมาก ควรปรับปรุงการดำเนินการจ่ายเงินตกเบิกของพนักงานจากการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนแต่ละครั้งให้เร็วขึ้นกว่าปัจจุบันที่นานเกินไป (5 เดือนแล้วยังไม่ได้) ควรให้บุคลากรได้รับเงินเดือนค่าขึ้นและค่าครองชีพทันทีโดยไม่ต้องรอตกเบิก

3.5 ควรมีระบบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนให้กับข้าราชการที่อยู่ในจังหวัดเล็กๆ ที่ได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในแต่ละรอบน้อยมากเป็นพิเศษ หรือจัดสรรค่าตอบแทนให้แก่ข้าราชการชั้นผู้น้อยเป็นพิเศษในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อเป็นกำลังใจสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการชั้นผู้น้อย การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำรอบการประเมินเป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ กองการเจ้าหน้าที่จึงควรแจ้งหน่วยปฏิบัติล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีเวลาพอสมควรสำหรับดำเนินการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาและจัดส่งกรมโดยไม่ต้องรีบเร่งมากนัก

4) ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

4.1 ควรสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายอาชีพให้มีความชัดเจนเห็นภาพง่าย และควรมีการแนะนำการทำงานอย่างเป็นระบบให้กับบุคลากรตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน การพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพควรพิจารณาวุฒิ การศึกษา อายุการทำงาน และประสบการณ์ทำงาน เพื่อประกอบการปรับตำแหน่งหน้าที่การงานภายในองค์กร ควรชี้แจงประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโอกาสในการเติบโตตามสายงานทุกสายงาน กจ. ควรตรวจสอบความก้าวหน้าทางสายงานอาชีพของบุคลากรทุกคนทุกสายงาน ควรให้บุคลากรได้มีความก้าวหน้าในสายงานเมื่อเงินเดือนถึงเกณฑ์ โดยแจ้งเหตุผลความจำเป็นในการขยายกรอบกับ ก.พ. ควรจัดให้มีการประเมินความรู้ความสามารถอย่างน้อย 2 ปี/ครั้ง บุคลากรมีความรู้สึกรู้ว่าตนเองได้รับการพัฒนาด้านทักษะที่ดีแต่ยังไม่มีการพัฒนาตามสายงาน ควรเพิ่มตำแหน่งทั่วไปประเภทอาวุโสในจังหวัดใหญ่ๆ อย่างน้อยจังหวัดละ 1 ตำแหน่ง เพื่อเพิ่มความก้าวหน้าแก่ข้าราชการประเภททั่วไป หรือให้หัวหน้าสาขาเป็นตำแหน่งประเภทอาวุโสเพื่อให้ไม่เปลืองงบประมาณด้านเงินประจำตำแหน่งเช่นเดียวกับตำแหน่งวิชาการระดับชำนาญการพิเศษ เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพไม่มีความชัดเจนสำหรับลูกจ้างชั่วคราว เนื่องจากการทำงานเป็นสัญญาปีต่อปี ควรมีการเปิดสอบ

4.2 ควรมีนโยบายช่วยเหลือข้าราชการประเภททั่วไปให้ได้มีโอกาสก้าวหน้า โดยปรับหลักเกณฑ์ให้สามารถปรับวุฒิและปรับตำแหน่งเป็นประเภทวิชาการได้ กฎระเบียบบางอย่างไม่เป็นธรรม เช่น นักวิชาการระดับชำนาญการพิเศษที่ติดล๊อค 3 ปี ควรจะมีช่องทางหรือข้อยกเว้นให้ชัดเจนและเป็นธรรมในการปฏิบัติ พนักงานต้องการความก้าวหน้าเช่นเดียวกับข้าราชการต้องการเติบโตตามสายงานเช่นกัน ดังนั้นจึงควรพัฒนาโครงสร้างบุคลากร ควรแก้ไขระเบียบข้าราชการพลเรือนเรื่องตำแหน่งระดับปฏิบัติการทั่วไปที่มีอายุงานเกิน 10 ปี สามารถปรับตำแหน่งเป็นนักวิชาการได้โดยไม่ต้องสอบ ก.พ. สำนักงานประกันสังคมควรมีวิธีการมากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่รักและซื่อสัตย์กับองค์กรได้มีความก้าวหน้า เช่น เปิดสอบภาค ข เองได้หรือไม่ หากมีข้อจำกัดด้วยกฎ ก.พ. ควรบรรจุพนักงานที่ปฏิบัติงานมานาน และมีความประพฤติดีเป็นข้าราชการ พนักงานสัญญาจ้างที่ต่อสัญญา 2 ครั้ง ควรได้บรรจุเป็นพนักงานประจำ โครงสร้างองค์กรของแต่ละพื้นที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับผู้บริหารของแต่ละพื้นที่ บางครั้งการมอบหมายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ตรงกับตำแหน่งทำให้ผลการปฏิบัติงานจริงไม่เอื้อต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพตามตำแหน่ง ควรส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรด้านธุรการให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง

4.3 ควรมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรทุกคน เพื่อให้บุคลากรทราบอนาคตของตนเอง และเพื่อให้ได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสม

ควรสำรวจหรือจัดอบรมเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในสายงานว่าบุคลากรแต่ละคนสามารถเจริญก้าวหน้าไปในทิศทางใดหรือสายงานไหนได้บ้าง

4.4 ควรใช้หลักการบริหารตามวัตถุประสงค์ (Management by Objective: MBO) และการบริหารจัดการคนเก่ง (Talent Management) มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม มีการขึ้นทำเนียบ และมีแผนการพิจารณาสรรหา การคัดเลือก การกำหนดตัวชี้วัดที่ทำนาย การประเมินผล และการรักษาบุคลากรไว้ โดยในส่วนของกลุ่ม Talent ควรคัดเลือกจากแต่ละสำนักงานประกันสังคมพื้นที่ จังหวัด สาขา ควรส่งเสริมบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้มีความก้าวหน้าและมีขวัญกำลังใจในการทำงานโดยการยกย่องชมเชย ปัจจุบันการพัฒนา Talent ยังไม่ชัดเจน เพราะไม่กระจายอำนาจ ยังมีระบบสายการบังคับบัญชาแบบ Mechanistic ยังเป็นแบบการสืบทอดตำแหน่ง เพราะฉะนั้นบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง (Talent) จะไม่เกิดความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรหากมีทางเลือกที่ดีกว่า

4.5 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานเลื่อนระดับโดยไม่ต้องสอบแข่งขัน โดยพิจารณาจากอายุงาน วิธีการจ่ายค่าตอบแทนบุคลากรในสายงานที่มีความเสี่ยงหรืองานที่ต้องใช้ทักษะในการเจรจาต่อรองหรือการเร่งรัดหนี้ควรใช้ลักษณะจ่ายตามผลงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจและรักษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกลุ่ม Gen Y ให้อยู่กับองค์กร และกระตุ้นคนกลุ่ม Gen X ให้ใช้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลากรกลุ่ม Baby Boomer ควรเปิดโอกาสให้สามารถเลือกเกษียณก่อนกำหนดได้

4.6 ควรต่อสัญญาการจ้างงานพนักงานชั่วคราวมาตรา 40 เป็นแบบประจำ ควรมีตำแหน่งให้พนักงานชั้นสูงได้มีโอกาสเติบโตสูงขึ้นเพื่อลดสถิติการลาออกของพนักงานเก่าและลดค่าใช้จ่ายในการเปิดรับและอบรมพนักงานใหม่ ไม่ควรมีตำแหน่งพนักงานชั่วคราว เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่ไม่ก้าวหน้าและไม่มั่นคง ทำให้ผู้ที่มาทำงานขาดความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน และโดยมากจะเป็นผู้ที่เข้ามาเพื่อรอหางานใหม่ จึงควรปรับบุคลากรในส่วนนี้ให้เป็นการจ้างชั่วคราว

4.7 ควรแก้ไขระเบียบเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามวุฒิที่สูงขึ้นโดยไม่ต้องผ่าน ก.พ. เงินเดือนไม่ควรตัน ควรขยายฐานเงินเดือนเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับคนในองค์กร ควรจ่ายค่าจ้างเพิ่มขึ้นให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ควรมีค่าตอบแทนพิเศษสำหรับบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาที่ 2 ได้ เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้เพื่อก้าวสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ควรจ่ายเงินเพิ่มพิเศษสำหรับบุคลากรในจังหวัดที่มีสถานประกอบการและผู้ประกันตนในความรับผิดชอบสูง ควรรักษาตำแหน่งบุคลากรที่ขาดแคลนให้เสมอภาค เช่น ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการสถิติ ควรปรับให้มีค่าตำแหน่งเช่นเดียวกับตำแหน่งนิติกรหรือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ บุคลากรบางคนรู้สึกว่าย่างขาดโอกาสการพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้วยการแลกเปลี่ยน

หมุนเวียนงานในระดับตำแหน่งที่เท่ากัน บุคลากรบางคนทำงานไม่ตรงตามตำแหน่ง ทำให้ไม่มีความชัดเจนในสายงาน

4.8 การมอบหมายงานควรมีความเท่าเทียมเป็นธรรม ควรให้การดูแลบุคลากรทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน ควรพิจารณาเบี้ยขยันและโบนัสตามสถิติการขาดลาและตามระยะเวลาการปฏิบัติงานเหมือนทางภาคเอกชน ควรจ่ายโบนัส 2-3 เท่า และจ่าย 2 ครั้งต่อปี หรือปรับการจ่ายโบนัสเป็นขั้นบันได เช่น อายุงาน 5 ปีได้โบนัส 2 เท่าของเงินเดือน อายุงาน 10 ปีขึ้นไปโบนัส 3 เท่าของเงินเดือน ควรปรับฐานเงินเดือนของพนักงานให้เป็นธรรม ควรจ่ายโบนัสเป็นเปอร์เซ็นต์ของเงินเดือนโดยขึ้นอยู่กับอายุงาน การจ่ายเงินเดือนควรบวกค่าประสบการณ์ด้วย ควรมีความเสมอภาคกับบุคลากรทุกประเภทโดยการจ่ายโบนัสให้ข้าราชการและพนักงานราชการเช่นเดียวกับพนักงานประกันสังคม ควรพิจารณาสวัสดิการด้านต่างๆ ให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มากขึ้น

4.9 ควรปรับฐานเงินเดือนให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำให้สอดคล้องกับค่าครองชีพปัจจุบัน ควรมีเงินประจำตำแหน่งสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ของศาลยุติธรรมและสำนักงานอัยการ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีความเสี่ยง และเพื่อให้มีความรักองค์กรไม่โอนย้ายไปอยู่องค์กรอื่น ปี 2556 บางจังหวัดไม่ได้จัดสรรเงินโบนัสให้ข้าราชการ สปส. จึงควรมีมาตรการรักษาผลประโยชน์ให้กับข้าราชการของสปส. ในจังหวัดนั้น และควรช่วยเหลือเยียวยาโดยเร่งด่วนให้ทันต่อสถานการณ์ ข้าราชการมีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานมากควรได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

4.10 ควรปรับปรุงระเบียบพนักงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น ค่าครองชีพ อัตราเงินเดือน สวัสดิการต่างๆ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการทำงานควรมีสวัสดิการคุ้มครองเหมือนกองทุนเงินทดแทน ควรมีค่าตำแหน่งให้กับส่วนงานที่ต้องรับผิดชอบทางด้านระเบียบ กฎหมาย เช่น เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ควรมีสวัสดิการหรือเงินพิเศษจูงใจกรณีพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี ควรมีเงินค่าตอบแทนอื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือนเพื่อให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานไม่โอนย้ายไปหน่วยงานอื่นที่มีค่าตอบแทนพิเศษ เช่น กรมบังคับคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ปปช. ฯลฯ ควรจัดให้มีทุนการศึกษาบุตรของข้าราชการที่เรียนดี ควรมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่พนักงานจะได้มีเงินเก็บเมื่อเกษียณอายุ ควรจัดสวัสดิการหรือกองทุนต่างๆ เพื่อเป็นเงินออมและเพื่อเป็นสวัสดิการช่วยเหลือพนักงานที่ดีกว่าพนักงานในบริษัทเอกชน ควรมีสวัสดิการเกี่ยวกับบุตร ควรมีเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำให้เจ้าหน้าที่ ควรมีสวัสดิการแบบที่สามารถเลือกได้ เช่น คนที่โสดไม่มีครอบครัวหากไม่ต้องการใช้สิทธิสวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตรควรได้รับสิทธิสวัสดิการอื่นแทน ควรมีหลักประกันที่คุ้มครองกรณีบุคลากรกระทำผิดพลาดโดยไม่เจตนา ควรเพิ่มสวัสดิการให้พนักงาน

มากขึ้นกว่านี้ เช่น มีกองทุนสำหรับพนักงานประกันสังคม เบิกค่ารักษาพยาบาลให้บุตร พ่อ แม่ และเบิกค่าเล่าเรียนบุตรได้ ควรจะมีสวัสดิการบ้านพัก พนักงานของ สปส. ไม่ควรต้องจ่ายเงินสมทบ 5 เปอร์เซ็นต์ ควรจะมีสวัสดิการใหม่ๆ เพิ่มเติมในแต่ละปี ควรปรับเงินเดือนขึ้นจากฐานเดิม ไม่ควรมีค่าครองชีพ ควรปรับปรุงกฎหมายให้ผู้ประกันตนที่เกษียณอายุแล้วยังคงสามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลจากบัตรประกันสังคมได้ ควรให้ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น ควรเพิ่มสวัสดิการฉีดวัคซีนสร้างภูมิคุ้มกันโรคฟรี เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความเสี่ยงจากการพบปะผู้คนเป็นจำนวนมาก อีกทั้งสภาพแวดล้อมการทำงานมีเอกสารและหมึกพิมพ์ซึ่งเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อภาวะของโรคต่างๆ ควรทำประกันอุบัติเหตุให้แก่พนักงานขับรถ ควรให้เปอร์เซ็นต์จากเงินที่จัดเก็บได้จากการยึดอายุัดหรือเปรียบเทียบปรับแก่เจ้าหน้าที่ร้อยละ 10 ของเงินที่จัดเก็บได้ ควรจะมีสวัสดิการชุดเครื่องแบบให้เป็นประจำทุกปี ควรปรับให้พนักงานราชการและพนักงานประกันสังคมมีสิทธิได้รับบำนาญเหมือนลูกจ้างประจำ

4.11 ผู้ที่ทำงานเกิน 20 ปี น่าจะมีโบนัสหรือรางวัลพิเศษ เช่น ไปดูงานต่างประเทศ ควรจ่ายค่าโอทีตามระยะเวลาที่ทำงานจริงไม่ควรจำกัดค่าโอทีต่อเดือน ควรพิจารณาเรื่องปริมาณงานประกอบ ควรมีค่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่วินิจฉัยให้กับพนักงาน ลูกจ้างชั่วคราวมีหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ต่างจากพนักงานประจำ แต่ไม่มีการเลื่อนขั้นเงินเดือน OT ถูกจำกัด นอกจากนั้นยังถูกหักค่าโอนเงินค่าจ้างผ่านบัญชี 30 บาท ทำให้รู้สึกน้อยใจ และรู้สึกไม่มีความมั่นคงในชีวิต ควรจัดตั้งสหภาพเพื่อดูแลผลประโยชน์พนักงาน ระดมความคิดและกระจายข่าวสิทธิและสวัสดิการต่างๆ

5) ด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

5.1 ควรจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบมากกว่านี้ ควรมีตู้เก็บของให้บุคลากรทุกคนในองค์กร ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในอาคาร เช่น ม่านบังแสง ควรสำรวจเพื่อปรับปรุงป้ายแสดงชื่อฝ่าย/งาน/ป้ายบอกทางติดต่องานส่วนต่างๆ และประสานแจ้งศูนย์สารสนเทศให้ช่วยดำเนินการเพื่อให้ป้ายทันสมัยและสวยงาม ควรปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงานให้ทันสมัยได้มาตรฐานใช้งานได้จริง ควรจัดซื้อครุภัณฑ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน เช่น ตู้ ลินชักเก็บของ ควรจัดซื้อโต๊ะเก้าอี้ทดแทนชุดเก่าให้แก่บุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและดูแลซ่อมบำรุงอยู่เสมอ อุปกรณ์โต๊ะเก้าอี้ควรจัดให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ควรซ่อมบำรุงหรือเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีเสียงดังรบกวน ควรมีลิฟท์ให้ใช้และควรมีพัดลมระบายอากาศเพื่อช่วยระบายอากาศช่วงที่ปิดเครื่องปรับอากาศเพื่อประหยัดพลังงาน ควรซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศอยู่เสมอ ควรทำความสะอาดท่อแอร์และติดตั้งเครื่องกรองอากาศภายในสำนักงาน

5.2 ควรออกแบบอาคารของ สปส. ให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ ควรปรับปรุงอาคารสำนักงานให้สวยงามทันสมัย ปรับปรุงทางเข้าสำนักงานให้

สะดวก ควรขยายสถานที่ทำงานไม่ให้คับแคบ รวมทั้งจัดห้องน้ำและที่จอดรถให้เพียงพอ ควรซ่อมบำรุงห้องน้ำของสำนักงานให้ใช้งานได้ ควรปรับเปลี่ยนโถส้วมนั่งยองเป็นโถส้วมชักโครกเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนอ้วนคนท้องและคนสูงอายุ ควรปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยทั่วไป และผู้ประกันตนหญิงหลังคลอด ควรจัดหาสถานที่ทำงานใหม่ ควรสร้างอาคารของตนเองไม่ควรเช่าอาคารพาณิชย์เนื่องจากสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย เช่น แอร์ไม่เย็น น้ำไม่ไหล ลิฟท์เสียบ่อย มีเสียงรบกวนจากภายนอก และพื้นที่คับแคบ เป็นต้น ควรปรับปรุงมิทศน์ให้สวยงาม สะอาด ควรป้องกันนกทำรังและป้องกันปัญหาความสกปรกจากซั๊ก ควรเพิ่มแสงสว่างภายในอาคาร ซ่อมหลังคาที่รั่วและกระเบื้องปูพื้นที่ชำรุด ควรเพิ่มสถานที่ให้ประชาชนนั่งพักรอภายนอกอาคาร เพื่อลดความแออัดภายใน

5.3 ควรปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็ว ไม่ควรใช้วิธีการเช่า เพราะทำให้เกิดปัญหาเมื่อหมดสัญญา ควรปรับปรุงระบบการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่ให้ล่าช้า ควรเพิ่มเครื่องพรีนเตอร์สีเพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงาน ควรปรับระบบการปฏิบัติงานบางจุดเพื่อให้สะดวกขึ้น เช่น ควรให้สามารถเข้าระบบ GFMS ได้ทุกเครื่อง ควรให้การสนับสนุนอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ต้องทำงานภายนอกสำนักงาน เช่น งานมาตรา 40 ควรจัดซื้อและสำรองวัสดุให้เพียงพอต่อการเบิกใช้งานไม่ให้ขาด เช่น ผ้าห่ม ickle เครื่องพรีนเตอร์ ควรมีคู่มือวิธีการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ในสำนักงาน โดยเฉพาะแทปเล็ตที่แจกให้ ควรส่งข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วและข้อมูลเป็นปัจจุบัน ควรให้บริการเบิกทันตกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ ควรปรับปรุงให้ระบบ WI-FI ที่มาติดตั้งไว้นานแล้วนั้นใช้งานได้จริง ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานให้มีความเร็วมากขึ้นเพื่อความคล่องตัวในการทำงาน ควรจัดสรรวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้ครบทุกคนโดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ และการเข้าดูอินเทอร์เน็ต

5.4 ควรมีระบบการกำจัดหนูให้หมดสิ้นไป ควรแก้ปัญหาเรื่องโทรศัพท์ติดต่อยาก ซ่อมบำรุงโทรศัพท์และสายโทรศัพท์ที่มีอยู่ให้พร้อมใช้งาน ควรเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บเอกสารเป็นการสแกนข้อมูลไว้แทน หรือปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบระเบียบแยกโซนชัดเจน เพื่อสะดวกในการสืบค้น ควรซ่อมบำรุงเครื่องกรองน้ำเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีน้ำสะอาดดื่ม ควรให้บริษัทเอกชนมาประมูลเปิดร้านถ่ายเอกสารและร้านขายของชำ

5.5 ควรปรับปรุงทางเดินเท้าในเส้นทางไป ออย. ซึ่งมีต้นไม้ปกคลุมทำให้ลำบากขณะเดินสวนกัน บางครั้งเจ้าหน้าที่ต้องลงไปเดินบนถนนซึ่งเสี่ยงอันตราย ควรเพิ่มแสงไฟส่องสว่างระหว่างทางไป/กลับที่ทำงานเพื่อความปลอดภัย ควรติดกล้องวงจรปิดภายในกองเพราะเคยมีกรณีทรัพย์สินสูญหาย ควรซ่อมบำรุงลิฟท์ไม่ให้เสียบ่อยๆ เพื่อความปลอดภัย อาคารจอดรถของสำนักงานใหญ่มีความไม่ปลอดภัย เนื่องจากมีคนมั่วสุมเล่นการพนัน ควรปราบปรามเรื่องนี้อย่างจริงจัง ควร

ปรับปรุงโครงสร้างอาคารให้แข็งแรงปลอดภัยไม่สั่นหรือร้าว สถานที่ทำงานอยู่ในบริเวณรับผิดชอบแก่สรณนต์ทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัย

5.6 ควรเพิ่มโต๊ะม้าหินรอบๆ อาคาร สปส. ควรดูแลความสะอาดของพื้นอาคารรวมทั้งภายในของลิฟท์และซ่อมบำรุงห้องน้ำที่อาคารจอดรถของสำนักงานใหญ่ ส่วนที่อาคารวิฑูร แสงสีแฉ้ว ไม่มีป้ายข้อความแจ้งว่าหน่วยงานใดอยู่ชั้นใดของอาคารบ้าง ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความลำบาก ควรเปลี่ยนพัดลมเพดานที่โรงอาหาร ชั้นล่าง อาคารอเนกประสงค์ ให้ตัวใหญ่ขึ้นและซ่อมบำรุงใช้งานได้ทุกตัว และควรติดตั้งพัดลมตั้งพื้นตัวใหญ่ๆ เพิ่มไม่น้อยกว่า 4 – 5 ตัว เพื่อคลายร้อน หรือเปลี่ยนเป็นติดเครื่องปรับอากาศ ควรติดตั้งป้ายบอกทางไปโรงอาหาร อาคารอเนกประสงค์ ควรซ่อมบำรุงโทรทัศน์ที่เคยติดตั้งอยู่ที่โรงอาหาร ชั้นล่าง อาคารอเนกประสงค์ให้ใช้งานได้หรือจัดซื้อโทรทัศน์มาติดตั้งทดแทนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ดูข่าวสารและความบันเทิงผ่อนคลายในช่วงพัก ควรจัดซื้อชุดอุปกรณ์สำหรับใส่ช้อนซ่อมและน้ำร้อนสำหรับลวกอุปกรณ์ที่เป็นชุดสเตนเลสที่ได้มาตรฐานแทนหม้อหุงข้าวและถาดพลาสติกอย่างที่ใช้อยู่ทุกวันนี้ ประตุร้วของสำนักงานใหญ่ควรเปิดทั้งประตูทางเข้าและประตูทางออกทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็นเพื่อความสะดวกในการเข้า/ออกโดยไม่ต้องจอดรถหลัก

5.7 ควรตรวจสอบสุขภาพโดยใช้ทีมแพทย์จากสถานพยาบาลที่นำเชื่อถือ มีอุปกรณ์การตรวจที่พร้อมและเพียงพอ มีผลการตรวจที่แม่นยำ และมีขั้นตอนการตรวจที่คล่องตัว ควรเพิ่มการตรวจสอบสุขภาพจากปีละครั้งเป็นปีละสองครั้ง และควรเพิ่มสิทธิการตรวจสอบสุขภาพให้ละเอียดยิ่งขึ้น เช่น ตรวจคลื่นหัวใจ มวลกระดูก ไวรัสบี ตรวจหามะเร็ง และตรวจสอบสุขภาพจิตของบุคลากรด้วยเนื่องจากทำงานเครียด ควรเพิ่มการตรวจสายตาให้กับเจ้าหน้าที่ เพราะใช้คอมพิวเตอร์เกือบตลอดเวลาที่ทำงาน ควรตรวจวัดสมรรถนะทางร่างกายเพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรรักสุขภาพ บางหน่วยงานเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีอย่างต่อเนื่อง รายละเอียดในการแจ้งความจำนงตรวจสอบสุขภาพประจำปีไม่ชัดเจนทำให้พนักงานบางคนถูกเรียกเก็บเงินเพิ่ม ควรมีการติดตามผลและส่งเสริมสุขภาพร่างกายวิธีอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น ลดพุง ลดคลอเรสเตอรอล ส่วนเจ้าหน้าที่จากสปส. พื้นที่ที่มีความประสงค์ให้จัดทีมแพทย์ไปให้บริการตรวจสอบสุขภาพที่สปส. พื้นที่หรือเพิ่มจุดตรวจให้มากกว่านี้ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาตรวจที่สำนักงานใหญ่ ประกอบกับจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่บางส่วนอยู่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ที่หน่วยบริการ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเดินทางมาตรวจสุขภาพที่สำนักงานใหญ่ได้ทุกคน พนักงานอัตราจ้างควรได้สิทธิตรวจสุขภาพประจำปี โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเช่นเดียวกับพนักงานประจำ

5.8 ควรส่งเสริมสุขภาพโดยการให้บริการอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ใช้งานได้ และมีจำนวนที่เพียงพอ ควรตั้งชมรมกีฬาประเภทต่างๆ และสนับสนุนให้มีการแข่งขันกีฬาภายใน พนักงานควรได้สิทธิตรวจสุขภาพโปรแกรมเดียวกับข้าราชการ โดยไม่ต้องจ่ายเงินเพิ่ม ควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมสันทนาการของบุคลากรภายใน

อย่างสม่ำเสมอเพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร ควรสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรมากกว่านี้ ควรส่งเสริมการออกกำลังกายภายในองค์กร และให้ความสำคัญกับการมีสุขภาพที่ดีของบุคลากร ควรจัดกิจกรรมกีฬาสามัคคีกันสัปดาห์ละ 2 – 4 ปีครั้งก็พอ เพราะเจ้าหน้าที่มีงานประจำต้องทำเป็นจำนวนมากและไม่ควรบังคับให้ร่วมกิจกรรมควรแล้วแต่ความสมัครใจ ควรมีกิจกรรมส่งเสริมทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง

5.9 ในหน่วยงานควรมีห้องพยาบาลพร้อมเตียงพยาบาลและยาสามัญประจำบ้าน เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่เจ็บป่วยเล็กน้อย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง หรือเป็นลม จำเป็นต้องใช้ยาและห้องพยาบาลเพื่อพักรักษาบรรเทาอาการ

6) ด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

6.1 กจ. ควรแจ้งเวียนคุณสมบัติและหลักสูตรที่มีความเชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัยและเป็นการสนับสนุนแบบไม่จำกัดจำนวน กองการเจ้าหน้าที่ควรแจ้งข่าวสารและเรื่องที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งสรรหาเรื่องที่เป็นประโยชน์กับพนักงานประกันสังคมมาแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มากขึ้น ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกที่ดีกับองค์กรโดยแจ้งให้ทราบถึงแนวโน้มของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ และความมั่นคงในชีวิตที่จะได้รับ เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีกับองค์กร รักองค์กร และมีแรงผลักดันให้ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อองค์กร กจ. ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ข้าราชการที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงครบเกณฑ์ในการปรับเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงชี้แจงวิธีดำเนินการล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อม กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร กรณีที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลควรใช้วิธีการแบบราชการลับเพื่อคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งหากเป็นข้อมูลข่าวสารเรื่องส่วนบุคคลเช่นการโยกย้าย การโอน การเลื่อนระดับฯ ควรส่งข้อมูลผ่าน E-mail ถึงผู้นั้นโดยตรง กจ. ควรแจ้งเวียนคำสั่งแต่งตั้งโยกย้ายทุกคำสั่ง เพื่อความโปร่งใสตรวจสอบได้ ควรลดขั้นตอนการประสานงานภายในเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

6.2 ควรเปิดระบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนเพื่อใช้ในการทำงานและรับ/ส่งอีเมล ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีสิทธิได้เข้าอินเทอร์เน็ตในช่วงพักเที่ยงได้ ในการประเมินคุณสมบัติของบุคคลประกอบการสมัครควรให้สามารถจัดพิมพ์จากโปรแกรมสารสนเทศทรัพยากรบุคคลได้ การเผยแพร่เอกสารควรสรุปรายงานให้สั้น ๆ เข้าใจง่าย กรณีหนังสือด่วนที่สุดควรส่งแฟกซ์ไปยังผู้รับปลายทางก่อน และควรติดตามงานในกรณีเรื่องเร่งด่วน ทั้งนี้ควรเผื่อระยะเวลาให้เพียงพอ

6.3 ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้เร็วขึ้น ควรปรับปรุงระบบออนไลน์ ช่วงเวลากลางวันและปลายเดือนให้รวดเร็วขึ้น ควรปรับปรุงข้อมูลที่เผยแพร่อยู่ในเว็บไซต์ของ สปส. ให้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้มาติดต่อ

ทราบว่าจะต้องนำเอกสารอะไรมาบ้าง และเจ้าหน้าที่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำรายงานได้ทันเวลา ควรผลิตเอกสารเพื่อเผยแพร่แก่ประชาชนให้เพียงพอ เช่น คู่มือ แผนที่ตั้งหน่วยงาน

6.4 สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต ดังนี้ ควรมีช่องสำหรับใส่ข้อความในการสืบค้นเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ควรแบ่ง Chanel สำหรับลงข่าว/ประกาศ/ประชาสัมพันธ์ แยกจากหนังสือเวียนทั่วไปรวมทั้งระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงออกจากกันเพื่อให้เป็นระเบียบและสืบค้นได้รวดเร็ว ควรมีการปรับปรุงสถานะให้เห็นว่ามี การเปิดเข้าดูเอกสารนั้นแล้ว เช่น เปลี่ยนสีหัวข้อให้แตกต่างไป และควรพัฒนาให้สามารถดาวน์โหลดงานในระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้นและรวดเร็วขึ้น

6.5 กองการเจ้าหน้าที่ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น โดยสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลายให้มากขึ้น เช่น เสียงตามสายประจำวัน หนังสือเวียนระบบอินเทอร์เน็ต และการถาม-ตอบทางโทรศัพท์ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริหารบุคคลได้ชัดเจนมากขึ้น บุคลากรส่วนมากไม่ค่อยมีเวลาเปิดอ่านเอกสารในอินเทอร์เน็ตการใช้เสียงตามสายที่ใช้ภาษาพูดเล่าความสั้น ๆ เข้าใจง่ายจะเข้าถึงตัวบุคลากรได้ดีกว่า ทั้งนี้ ควรปรับปรุงระบบเสียงตามสายให้รับฟังได้ทุกจุด ควรประชาสัมพันธ์เรื่องบำเหน็จบำนาญ ควรประกาศตำแหน่งงานว่างของแต่ละจังหวัดในอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่ควรตอบข้อซักถามให้ชัดเจน

6.6 ควรกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการประชุมบุคลากรทุกคนในสำนักงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และจัดทำรายงานแจ้งส่วนกลางเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ผู้บังคับบัญชาควรเปิดรับฟังความคิดเห็นและรับฟังปัญหาของผู้ปฏิบัติ มีความรับผิดชอบ และช่วยหาทางแก้ไขปัญหาให้ เพื่อนร่วมงานด้วยกันควรทำความรู้จักกัน มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและไม่เครียด ควรมีตู้รับความคิดเห็นหรือตู้รับเรื่องร้องเรียนเป็นการภายใน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารทราบปัญหาด้านต่างๆ
