การทำงานของพนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19*

Working of Social Security Worker in KhonKaen Province during the Epidemic of the Covid-19

ชลดา กันกำแหง[1]
Chonlada Kankamhang[1]
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น[1]
Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University[1]
Email : chonladaka@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานของพนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 ตามหลักการบริหารจัดการ POSDCoRB เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ และทำการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1)การวางแผนบุคลากรในสำนักงานประกันสังคมมีการวางแผนการทำงานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน 2)การจัดองค์กร มีการจัดองค์กรและการทำงานในรูปแบบเดิมเป็นไปตามระบบราชการ โดยมีการให้ความสำคัญกับการลดการแพร่ระบาดของโควิด-19 3)การจัดคนเข้าทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการเปิดรับสมัครบุคลากรผ่านระบบออนไลน์และสัมภาษณ์ออนไลน์ ในส่วนของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การโยกย้ายเป็นไปตามระเบียบของสำนักงานประกันสังคม ส่วนการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรจะเป็นรูปแบบออนไลน์ ผ่านแอพพลิเคชั่น Zoom และจัดให้เจ้าหน้าที่ทำแผนพัฒนารายบุคคลด้วยการเรียนผ่านระบบ e-leaning 4)การอำนวยการ หน่วยงานมีการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ ออกคำสั่ง หรือมอบหมายภารกิจการงานให้อยู่ภายใต้ผู้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน แต่ละฝ่ายแต่ละส่วนงานมีภารกิจ ส่วนภารกิจเฉพาะเช่นการจัดกิจกรรมต่างๆ ทุกส่วนงานต้องร่วมกันรับผิดชอบงาน การสั่งการออกคำสั่งหรือมอบภารกิจงานผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่น LINE หรือแอพพลิเคชั่น Zoom 5)การประสานงาน หน่วยงานมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกด้วย VDO Conference แอพพลิเคชั่น LINE, Zoom, Facebook ระบบ e-Service และ E-mail เพื่อให้ทุกส่วนสามารถปฏิบัติงานประสานงานสอดคล้องกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายอันเดียวกัน 6)การรายงาน หน่วยงานมี

*Received: September 23, 2021; Revised: December 8, 2021; Accepted: December 8, 2021

การรับรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงานผ่านแอพพลิเคชั่น LINE จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และมีการปรับสภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรอบการประเมินใน 1 ปีจะมี 2 รอบ โดยรับรายงานผลเป็นกระดาษและรับรายงานผลจากส่วนกลางซึ่งต้องออกรายงานผลเป็นประจำทุกเดือน 7)การจัดการงบประมาณ มีการจัดการบัญชี การใช้จ่ายเงิน และตรวจสอบควบคุมด้านการเงินของหน่วยงานจะดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง และควบคุมภายในด้านการเงินตามแนวปฏิบัติของกรมบัญชีกลาง ทางสำนักงานประกันสังคมจะทำแผนบริหารความเสี่ยงตามแผนบริหารความเสี่ยงจังหวัดขอนแก่น

คำสำคัญ : การทำงาน; พนักงานประกันสังคม; โควิด-19

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the work of the social security worker in KhonKaen Province in the situation of the COVID-19 epidemic according to POSDCoRB management principles. It is qualitative research. The key informants were five people. The tools used were interview guidelines and content analysis..

The results of the research revealed that: 1) Planning, the personnel in the Social Security Office had different work plans for each individual. 2) Organizing, the organization and working in the original form were in accordance with the bureaucratic system with an emphasis on reducing the spread of COVID-19. 3)Staffing, the recruitment of people to work during the epidemic situation of COVID-19 is available through the online system and online interviews. As for the promotion and salary, the transfer is in accordance with the regulations of the Social Security Office. The training for personnel skill development will be in online format through the Zoom application and arrange for staff to make individual development plans by studying through the e-leaning system. 4) Directing, the agency made the decision, judging, giving orders, or assigning tasks to clearly under the commander. Each department has a mission. The specific missions, such as organizing various activities. All departments must share responsibility for the work, issuing orders, or giving tasks via the LINE application or Zoom application. 5)Coordinating, the agency has coordinated with external agencies with VDO Conference, applications LINE, Zoom, Facebook, e-service and email systems so that all parts can perform coordinated work

and aim towards the same goal. 6)Reporting, the agency has received reports on the performance of individuals and agencies through the LINE application, electronic mail, and has adjusted the performance appraisal in 1 assessment cycle. There will be 2 cycles per year, with paper reports and a centralized report which must be issued monthly. 7) Budgeting, there was account management spending money and check the financial control of the agency will be carried out in accordance with the regulations of the Ministry of Finance. On withdrawing money from the treasury, receiving money, paying, keeping money and sending money to the treasury and internal control of finance in accordance with the practice of the Comptroller General's Department. The Social Security Office will make a risk management plan according to the risk management plan in KhonKaen Province.

Keywords : Working; Social Security Worker; Covid-19

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 หรือ โควิด-19 ได้เริ่มต้นขึ้นเมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 และลุกลามไปทั่วโลก สร้างความหวาดกลัวและส่งผลกระทบต่อสุขภาพ สังคมและเศรษฐกิจของประชากรและเมื่อต้นปีเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 มีการระบาดครั้งใหญ่ซึ่งเป็นการติดเชื้อทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ตามประกาศขององค์การอนามัยโลก เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 จากสถิติเมื่อวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2563 ประชากรทั่วโลกมีผู้ติดเชื้อ 1,982,939 คนและตาย 126,761 คนโดย 5 ลำดับแรกของประเทศที่มีผู้ติดเชื้อสูงสุดประเทศอเมริกา (609,516 คน) เป็นอันดับหนึ่งตามด้วยสเปน (174,060 คน) อิตาลี (162,488 คน) เยอรมัน (132,362 คน) และฝรั่งเศส (131,362 คน) และเมื่อพิจารณา 5 ลำดับแรกของประเทศที่มีจำนวนผู้เสียชีวิตมากที่สุดได้แก่สหรัฐอเมริกา (26,057 คน) อิตาลี (21,067 คน) สเปน (18,255 คน) ฝรั่งเศส (15,750 คน) และสหราชอาณาจักร (12,129 คน) ตามลำดับ(ณัฏฐวรรณ คำแสน, 2564)

ปัจจุบันในประเทศไทยมีการจัดตั้งคณะกรรมการศูนย์บริหารสถานการณ์การแพทย์ระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) (ศบค.) ซึ่งเป็นคณะกรรมการการบริหารโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 แห่งชาติที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ได้ประกาศภาวะฉุกเฉินของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนอยู่บ้านปฏิบัติงานที่บ้าน รักษาระยะห่างทางกายภาพ รักษาระยะห่างทางสังคม สวมหน้ากากอนามัย

และล้างมือบ่อยๆซึ่งการประกาศภาวะฉุกเฉินส่งผลให้ประชาชนต้องมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตทั้งหมด (ณัฏฐวรรณ คำแสน, 2564)

ด้วยสถานการณ์ข้างต้นส่งผลให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นมีการดำเนินการตามมาตรการ แนวทางปฏิบัติ ประกาศ และคำสั่งป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้งนี้ทำให้มีผลกระทบต่อลักษณะงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานของการประกันสังคม 9 ประการ คือ กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์ครอบครัว กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน การดูแลผู้ที่ขาดการอุปการะ และกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน ซึ่งการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นมีผู้รับบริการจำนวนมากเข้ามาติดต่องาน ทำให้การทำงานจึงมีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์(ธีระวิทย์ วงค์เพชร ฤาเดช เกิดวิชัย และดวงสมร โสภณธาดา, 2564)

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยนำแนวคิดกระบวนการจัดการตามหลัก POSDCoRB ของ Gulick & Urwick (1937) มาปรับใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นกระบวนการจัดการได้รับความนิยมนำไปปฏิบัติในองค์การภาครัฐและองค์การภาคเอกชน เพราะมีองค์ประกอบที่ละเอียดและชัดเจน ให้ความสำคัญกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์กรตามหลักการบริหารงานภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการบริหาร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นในสถานการณ์การแพร่ระบาดระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตามหลักการบริหารจัดการ POSDCoRB ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

3.1 ได้ข้อมูลการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นในสถานการณ์การแพร่ระบาดระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตามหลักการบริหารจัดการ POSDCoRBประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ เอกสารประกอบการบรรยาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สารนิพนธ์วิทยานิพนธ์ ระเบียบ ประกาศคำสั่ง ที่เกี่ยวข้องและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง โดยดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงมีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือเป็นพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น สังกัดกลุ่มงานบริหารทั่วไป จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยใช้การคำนวณด้วยดรรชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน(อุไรวรรณ ชัยชนะวิโรจน์ และชญาภา วันทุม 2560) ได้ค่า CVI เท่ากับ 1.00 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการตีความวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็นๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

5. ผลการวิจัย

การผลการศึกษาการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นในสถานการณ์การแพร่ระบาดระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตามหลักการบริหารจัดการ POSDCoRB สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 การวางแผน พบว่า บุคลากรในสำนักงานประกันสังคมมีการวางแผนการทำงานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น การเพิ่มช่องทางติดต่อทางด้านโทรศัพท์ ทางระบบ LINE หรือผ่านทาง E-mail มากขึ้น เพื่อการเข้าถึงและติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็วและมีความปลอดภัย ชะลอการจัดโครงการ

5.2การจัดองค์กร พบว่า มีการจัดองค์กรและการทำงานในรูปแบบเดิมเป็นไปตามระบบราชการโดยมีการให้ความสำคัญกับการลดการแพร่ระบาดของโควิด-19

5.3 การจัดคนเข้าทำงาน พบว่า ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการเปิดรับสมัครบุคลากรผ่านระบบออนไลน์และสัมภาษณ์ออนไลน์ ในส่วนของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การโยกย้ายเป็นไปตามระเบียบของสำนักงานประกันสังคม ส่วนการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรจะเป็นรูปแบบออนไลน์ ผ่านแอพพลิเคชั่น Zoom และจัดให้เจ้าหน้าที่ทำแผนพัฒนารายบุคคลด้วยการเรียนผ่านระบบ e-leaning

5.4 การอำนวยการ พบว่า หน่วยงานมีการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ ออกคำสั่ง หรือมอบหมายภารกิจการงานให้อยู่ภายใต้ผู้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน แต่ละฝ่ายแต่ละส่วนงานมีภารกิจ ส่วนภารกิจเฉพาะเช่นการจัดกิจกรรมต่างๆ ทุกส่วนงานต้องร่วมกันรับผิดชอบงาน การสั่งการออกคำสั่งหรือมอบภารกิจงานผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่น LINE หรือ แอพพลิเคชั่น Zoom

5.5 การประสานงาน พบว่า หน่วยงานมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกด้วย VDO Conference แอพพลิเคชั่น LINE, Zoom, Facebook ระบบ e-Service และ E-mail เพื่อให้ทุกส่วนสามารถปฏิบัติงานประสานงานสอดคล้องกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายอันเดียวกัน

5.6 การรายงาน พบว่า หน่วยงานมีการรับรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงานผ่านแอพพลิเคชั่น LINE จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และมีการปรับสภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรอบการประเมินใน 1 ปีจะมี 2 รอบ โดยรับรายงานผลเป็นกระดาษและรับรายงานผลจากส่วนกลางซึ่งต้องออกรายงานผลเป็นประจำทุกเดือน

5.7 การจัดการงบประมาณ พบว่า มีการจัดการบัญชี การใช้จ่ายเงิน และตรวจสอบควบคุมด้านการเงินของหน่วยงานจะดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง และควบคุมภายในด้านการเงินตามแนวปฏิบัติของกรมบัญชีกลาง ทางสำนักงานประกันสังคมจะทำแผนบริหารความเสี่ยงตามแผนบริหารความเสี่ยงจังหวัดขอนแก่น

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

6.1 การวางแผน พบว่า บุคลากรในสำนักงานประกันสังคมมีการวางแผนการทำงานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น การเพิ่มช่องทางติดต่อทางด้านโทรศัพท์ ทางระบบ LINE หรือผ่านทาง E-mail มากขึ้น เพื่อการเข้าถึงและติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็วและมีความปลอดภัย ชะลอการจัดโครงการสอดคล้องกับ วรวุฒิ อินทนนท์ (2560) ที่ระบุว่าการวางแผนงานที่กำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน กำหนดวิธีการอย่างมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องและสมบูรณ์

6.2 การจัดองค์กร พบว่า มีการจัดองค์กรและการทำงานในรูปแบบเดิมเป็นไปตามระบบราชการ โดยมีการให้ความสำคัญกับการลดการแพร่ระบาดของโควิด-19 สอดคล้องกับ วรฉัตร วริวรรณ (2560) ที่ระบุว่าในองค์การมีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน เพื่อทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และบุคลากรสามารถทำงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การที่วางไว้

6.3 การจัดคนเข้าทำงาน พบว่า ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการเปิดรับสมัครบุคลากรผ่านระบบออนไลน์และสัมภาษณ์ออนไลน์ ในส่วนของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การโยกย้ายเป็นไปตามระเบียบของสำนักงานประกันสังคม ส่วนการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรจะเป็นรูปแบบออนไลน์ ผ่านแอพพลิเคชั่น Zoom และจัดให้เจ้าหน้าที่ทำแผนพัฒนารายบุคคลด้วยการเรียนผ่านระบบ e-leaning อย่างไรก็ตามในวิธีการดังกล่าว มีข้อดี คือ 1)ลดการเดินทางและปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 2)ลดแรงกดดันของผู้สมัคร 3)ลดระยะเวลา แต่มี

ข้อจำกัด คือ 1)ความพร้อมของอุปกรณ์ในการสื่อสาร สัญญาณอินเทอร์เน็ต 2)ความกังวลในการแสดงพื้นที่ส่วนตัวขณะสัมภาษณ์และการเก็บบันทึกข้อมูลสัมภาษณ์

6.4 การอำนวยการ พบว่า หน่วยงานมีการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ ออกคำสั่ง หรือมอบหมายภารกิจการงานให้อยู่ภายใต้ผู้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน แต่ละฝ่ายแต่ละส่วนงานมีภารกิจ ส่วนภารกิจเฉพาะเช่นการจัดกิจกรรมต่างๆ ทุกส่วนงานต้องร่วมกันรับผิดชอบงาน การสั่งการออกคำสั่งหรือมอบภารกิจงานผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่น LINE หรือ แอพพลิเคชั่น Zoom อย่างไรก็ตามการสั่งการผ่านแอพพลิเคชั่น Zoom อาจเกิดความเสี่ยงจากผู้ไม่หวังดีได้รับ Meeting ID การประชุม หรือค้นหาจากแหล่งสาธารณะหรือรูปการประชุมที่มองเห็น Meeting ID ผู้ไม่หวังดีสามารถทดลองเข้าร่วมการประชุมได้โดยใช้ Meeting ID โดยไม่ต้องรับเชิญ ถ้าผู้สร้างห้องประชุมไม่ทำการใส่รหัสห้องประชุม และก่อกวนด้วยวิธีการต่างๆ เช่นส่งเสียงรบกวนหรือส่งภาพอนาจารหรือคำพูดที่ไม่สุภาพเพื่อทำลายการประชุม ส่วนข้อจำกัดแอพพลิเคชั่น LINE ผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ต้องรู้เท่าทัน และหาทางป้องกันก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น ในยุคปัจจุบันองค์การทุกแห่งไม่สามารถปฏิเสธการใช้เทคโนโลยีได้ โปรแกรมไลน์ ถือเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์การให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการใช้โปรแกรมไลน์ต้องศึกษาคุณสมบัติของไลน์ และประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์การ เพื่อให้โปรแกรมไลน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6.5 การประสานงาน พบว่า หน่วยงานมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกด้วย VDO Conference แอพพลิเคชั่น LINE, Zoom, Facebook ระบบ e-Service และ E-mail เพื่อให้ทุกส่วนสามารถปฏิบัติงานประสานงานสอดคล้องกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายอันเดียวกัน ทั้งนี้การประสานงานด้วย E-mail มีข้อจำกัดคือไม่สามารถเข้าถึงบุคคลได้ทุกคน และอาจมีไวรัสมาพร้อมกับเอกสารที่ส่งมา ในส่วนของ Facebook อาจเกิดการลักลอบขโมยข้อมูล หรือการแฝงตัวของขบวนการหลอกลวงต่างๆได้ และระบบ e-Service มีข้อดี คือ 1)ช่วยลดเวลา ลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากต่างๆ ในระหว่างการติดต่อ และที่สำคัญคือ จะไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่อีกต่อไป เพราะประชาชนสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Service ในเวลาใดหรือสถานที่ใดก็ได้ 2)ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนลง เช่น ลดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด ตลอดจนช่วยให้ประชาชนได้รับการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการได้อย่างตรงจุดและทันสถานการณ์ อย่างไรก็ตามในการใช้งานระบบต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมจะต้องมีการพัฒนาระบบและปรับปรุงกระบวนการให้บริการในระยะยาว ซึ่งเป็นการปรับบทบาทของภาครัฐให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจรด้วยการลงทุนทางเทคโนโลยีดิจิทัลให้ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของภาครัฐ เนื่องจากต้องใช้งบประมาณจำนวนมากและข้อมูลการให้บริการต่างๆ ของประชาชนจะต้องถูกเก็บรักษาและมีการตรวจสอบที่ดี รวดเร็วและมีความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล

6.6 การรายงาน พบว่า หน่วยงานมีการรับรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงานผ่านแอพพลิเคชั่น LINE จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และมีการปรับสภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรอบการประเมินใน 1 ปีจะมี 2 รอบ โดยรับรายงานผลเป็นกระดาษและรับรายงานผลจากส่วนกลางซึ่งต้องออกรายงานผลเป็นประจำทุกเดือน

6.7 การจัดการงบประมาณ พบว่า มีการจัดการบัญชี การใช้จ่ายเงิน และตรวจสอบควบคุมด้านการเงินของหน่วยงานจะดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง และควบคุมภายในด้านการเงินตามแนวปฏิบัติของกรมบัญชีกลาง ทางสำนักงานประกันสังคมจะทำแผนบริหารความเสี่ยงตามแผนบริหารความเสี่ยงจังหวัดขอนแก่น สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีผลทำให้เกิดความปกติใหม่ในการทำงานและผู้ที่มาติดต่องาน การทำงานหยุดอยู่บ้านจึงเป็นหลักในช่วงที่เกิดการระบาดของไวรัสโควิด-19 สอดคล้องกับ บัณฑิตา โสภาชื่น (2563) ที่ระบุว่าการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด-19 ของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ยังไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้เท่าที่ควร บางส่วนงานไม่สามารถปฏิบัติงานตามนโยบาย Work from home หรือการเหลื่อมเวลาทำงานได้ เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่มีอยู่จำกัด กฎหมายยังไม่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติจริง ในส่วนของการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมมีความสอดคล้องกับ ณัฏฐวรรณ คำแสน (2564) ที่ระบุว่าบุคลากรมีการปฏิบัติตามมาตรการสวมหน้ากากอนามัยเมื่อออกจากบ้าน สำหรับการบริการสาธารณะของสำนักงานประกันสังคมได้มีการปรับเปลี่ยนไปจากการติดต่องานที่ประชาชนจำเป็นต้องมาพบเพื่อรับบริการ เป็นการคิดแบบแนวทางเดิม (Old normal) ของราชการที่ให้ความสำคัญต่อการแสดงตัว ต้องมาเอง ต้องแสดงหลักฐาน ต้องพบปะเพื่อสอบถาม ต้องสำเนาเอกสารมอบให้กับราชการ นำมาสู่กระบวนการคิดรูปแบบใหม่ (Rethink) เพื่อออกแบบระบบการบริการประชาชนใหม่ต้องเกิดขึ้นต้องแปรสภาพงานที่ประชาชนจำเป็นต้องมาพบให้กลายเป็นงานที่สามารถขอรับการบริการออนไลน์ให้มากที่สุดแต่หากงานใดที่ไม่สามารถเปลี่ยนได้ให้จัดระบบการเตรียมเอกสารและตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าออนไลน์มีระบบการจองเวลานัดหมายและใช้เวลาในการติดต่อเมื่ออยู่ในสถานที่ราชการให้น้อยที่สุดทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากกว่าเดิม โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชันสำหรับการประชุมงานทางไกลสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะทำให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐทุกระดับให้เชื่อมโยงกัน ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ทั้งนี้สำนักงานประกันสังคมมีการพัฒนาระบบ e-Service ที่เรียกว่า “SSO Connect” ซึ่งจะใช้สำหรับ

สร้างบัตรประกันสังคมเสมือนเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบสิทธิประโยชน์ต่างๆ อาทิ สถานะผู้ประกันตน ยอดเงินสมทบ รายการส่งเงินสมทบ การเบิกใช้สิทธิต่างๆ ได้แก่ สิทธิทันตกรรม และสิทธิสถานพยาบาล ซึ่งในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนสถานพยาบาล ผู้ประกันตนสามารถดำเนินการผ่านแอปพลิเคชัน SSO Connect หรือเว็บไซต์ www.sso.go.th โดยใช้เวลาเพียง 15-30 นาที นอกจากนี้ ยังสามารถติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์จากสำนักงานประกันสังคม ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และง่ายขึ้น ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.1.1 ผู้บริหารองค์กรควรมีนโยบายด้านการวางแผน โดยมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจน และมีการวางแผนการทำงาน การจัดทำโครงการในระยะยาวเพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และเพื่อลดปัญหาการทำงาน

7.1.2 ผู้บริหารองค์กรควรมีนโยบายด้านการพัฒนาทักษะ โดยมีการกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่เน้นทักษะด้านดิจิทัลเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการวางแผนและกำหนดกรอบเวลาการทำงาน

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

7.2.1 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ควรมีการพัฒนาและลงทุนเครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสารให้ทันสมัย มีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ

7.2.2 ด้านการใช้แอปพลิเคชันในการทำงาน ควรมีการนำแอปพลิเคชันสำหรับจัดการข้อมูล แอปพลิเคชันสำหรับประชุมและคุยงาน อาทิเช่น Microsoft Teams, Google Hangouts, Chat Discord Slack มาใช้ในองค์กรเพื่อให้บุคลากรใช้แอปพลิเคชันในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.3.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร

7.3.2 ควรดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลครบทุกด้าน

8. บรรณานุกรม

ณัฏฐวรรณ คำแสน. (2564). ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. **วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี.** 4(1). 33-48.

ธีระวิทย์ วงค์เพชร ฤาเดช เกิดวิชัย และดวงสมร โสภณธาดา. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน. **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร.** 9(2). 605-614.

บัณฑิตา โสภาชื่น. (2563). **การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัส โควิด-19 ของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรฉัตร วริวรรณ. (2560). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ. **วารสารสังคมศาสตร์นิติรัฐศาสตร์.** 4(1). 153-173.

วรวุฒิ อินทนนท์. (2560). การบริหารการพัฒนาราชการไทย. **วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์.** 6(2). 697-708.

อุไรวรรณ ชัยชนะวิโรจน์ และชญาภา วันทุม. (2560). การทดสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย. **วารสารการพยาบาลและสุขภาพ.** 11(2). 105-111.

Gulick, H. L., &Urwick, F. L. (1937). **Paper on the Science of Administration.** New York : Institute of Public Administration.