

ค่านิยมองค์กรและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี Determine the Core Value of the Social Security Office Pathumthani Province

เอกศิริ นิยมศิลป์* อนงค์ รุ่งสุข* ทิพวรรณ เลิศอรรถกรกิจ* นิชชา ฤทธิขจร**

Eksiri Niyomsilp*Anong Rungsuk* Tippawan Lertattthakornkit*Nichcha Ritkhajorn**

คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร*นักวิชาการอิสระ**

School of Management Shinawatra University*Independent Scholar**

E-mail: eksiri.n@siu.ac.th ritkhajorn@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาค่านิยมองค์กรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับค่านิยมองค์กรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามลักษณะพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กรกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (one way Anova) ทดสอบแบบของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dennett's T3 และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษา ดังนี้

1. ระดับค่านิยมองค์กรของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน โดยพบว่า ด้านความสง่างามและเป็นมิตร สูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเสียสละทุ่มเทและอุทิศตน ด้านประสิทธิภาพบริการที่เป็นเลิศ และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

2. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน โดยพบว่า ด้านความพร้อมในการให้บริการ สูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความถูกต้อง ตามลำดับ

3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพสมรส ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน สำหรับ ค่านิยมองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์ระดับสูงทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: ค่านิยมองค์กร คุณภาพการให้บริการ สำนักงานประกันสังคม

Abstract

This study were aims. 1) To determine the core value of the Social Security office, Pathumthani province. 2) To level of services quality of the social security office, Pathumthani province. 3) To compare the core values of Social Security Office, Pathumthani province organization classify by characteristics of respondent. 4)To investigate the relationship between organizational core values and service quality of the Social Security Office, Pathumthani. Sample size were 400 respondents. Data were collected by simple random methods, statistical treatment data were frequency, percentage, standard deviation and t-test, analysis of variance tests of Fisher's Least Significant Difference or Dunnett's T3 and a correlation coefficient of Pearson.

The research found that

1. Over all area of core value of the Social Security Office, Pathumthani province organization were high level. If ranking by mean found that first elegant and friendly, dedication and selfless dedication, excellence service efficiency, and teamwork area repectively.

2. Over all area of service quality of the Social Security Office, Pathumthani province were high level. If ranking by mean found that: service readiness area, responsibilities, facility area, services process provides, credibility and fiduciary, and reliability and accuracy area.

3. There were significant different of core value Social Security Office, Pathumthani province classified by gender, age, marital status, average income per month and frequency of used. But there were relationship between core value and service quality of the Social Security Office, Pathumthani province at highly correlated same direction

Keywords: Determine, the Core Value, The Social Security Office

บทนำ

การประกันสังคมเป็นส่วนหนึ่งของระบบความมั่นคงทางสังคม ประกอบด้วย การประกันสังคม การสงเคราะห์ การบริการสังคม โครงการที่นายจ้างรับผิดชอบ ประโยชน์ทดแทนที่จ่ายจากภาษีทั่วไป และ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นการสร้างระบบให้มีมาตรการคุ้มครองทางสังคมโดยสมาชิกมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกัน โดยการเก็บเงินสมทบเป็นระบบบังคับสำหรับผู้มีรายได้ และแต่ละคนจะได้รับการคุ้มครองโดยระบบที่ประกันประโยชน์ทดแทน มิให้ได้รับความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจและสังคม เมื่อต้องขาดรายได้บางส่วน หรือทั้งหมดอันเนื่องจากการเจ็บป่วย หรือประสบอันตรายทั้งในและนอกเวลาทำงาน การคลอดบุตร

การเลี้ยงดูบุตร การดูแลสุขภาพ การว่างงาน การชราภาพ และการเสียชีวิต การบริการทางสังคมเป็นระบบที่
ให้สวัสดิการแก่สังคม

ค่านิยม เป็นปัจจัยหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่จะกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีคุณภาพ การที่
องค์กรจะสร้างค่านิยมให้เกิดขึ้นได้นั้น องค์กรต้องสามารถถ่ายทอดและสื่อให้ผู้ร่วมงานทุกคนนั้นมองเห็น
ภาพรวมในอนาคตได้อย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจถึงค่านิยมร่วมกันในการทำงานว่าควรประพฤติ
หรือปฏิบัติต่อองค์กรและการทำงานให้สำเร็จได้ โดยค่านิยมจะเป็นแนวคิดความเชื่อที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลและ
ตอบสนองต่อสภาวะแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคลรอบข้าง ครอบครัว สังคม หรือแม้แต่องค์กร ซึ่งสามารถสร้าง
ขึ้นมาได้ด้วยการปรับเปลี่ยนค่านิยมของคนและวัฒนธรรมองค์กร จากการสร้างบรรยากาศให้คนในองค์กรมี
อิสระมากขึ้น ทั้งนี้ การที่องค์กรจะพัฒนาขีดความสามารถควรจะเริ่มต้นที่การฝึกอบรม และให้ความรู้กับ
บุคลากรในองค์กร การที่บุคลากรมีค่านิยมร่วมกันจึงมีความสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพการทำงาน และส่งผล
ให้ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาค่านิยมองค์กร
และคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการ
ปรับปรุงพัฒนาในการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาปรับปรุงพัฒนาองค์กรและ บุคลากรให้มี
ความพร้อมไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของ
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ใน
การพัฒนาแนวทางและปรับปรุงแนวคิดการทำงานส่งผลให้ผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เกิด
ความเชื่อมั่นกับระบบการประกันสังคมของประเทศไทยยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาค่านิยมองค์กรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับค่านิยมองค์กรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม
ลักษณะพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กรกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรและคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ทำการประมวลนิยาม ความหมาย รวมทั้งตัวแปรต่างๆ ที่เหมาะสมที่
จะนำมาใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว มากำหนดเป็นตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิด
ของชัยวงศ์ ขวณะรักษ์ (2550 : 56) มาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของค่านิยม และทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ของ พาราซูราแมน และคณะ (Parasuraman and et. al., 1990 : 21 – 22 อ้างถึงใน อาทิตย์ ภูไพศาล, 2550) กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย คือ ผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เท่านั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม เก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (one way anova) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

สรุปผลการศึกษา

1. ระดับค่านิยมองค์การของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน โดยพบว่า ด้านความสง่างามและเป็นมิตรสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเสียสละทุ่มเทและอุทิศตน ด้านประสิทธิภาพบริการที่เป็นเลิศ และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ
2. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน โดยพบว่า ด้านความพร้อมในการให้บริการ สูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความถูกต้อง ตามลำดับ
3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพสมรส ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมองค์การต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน สำหรับ ค่านิยมองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์ระดับสูงทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

1. ระดับค่านิยมองค์การของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ค่านิยมขององค์การเป็นกรอบให้แก่องค์การในการที่จะปฏิบัติแต่ในสิ่งที่ถูกต้อง โดยสมาชิกในองค์การจะต้องรับรู้และร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์การ ค่านิยมขององค์การนั้นจึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมขึ้นให้แก่องค์การ มีผลให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของพนักงาน ความมุ่งมั่นที่จะทำงานร่วมกัน หรือแม้แต่ตัวเงินหรือผลประโยชน์ขององค์การก็จะมีผลดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Oliver (1990)

2. ระดับค่านิยมองค์การของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านความสง่างามและเป็นมิตร ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อ โดยพบว่า เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ สำหรับผู้มีหน้าที่ให้บริการ ต้องมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีศิลปะในการพูด เป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อมาวสี พัทณี (2554)

3. ระดับค่านิยมองค์การของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านประสิทธิภาพบริการที่เป็นเลิศ ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ โดยพบว่า มีจิตใจรักในงานให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การปลูกฝังค่านิยมมีจิตใจรักในงานให้บริการทำให้องค์การมีความแข็งแกร่ง ดำเนินภารกิจ เน้นให้หน่วยงานภาครัฐมีการให้บริการที่ยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง หรือเป็นหลักในการคิดกลยุทธ์ คติวิธีการในการให้บริการ โดยจัดทำเป็นแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนจึงเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการมีจิตใจรักในงานให้บริการ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Burke (1997)

4. ระดับค่านิยมองค์การของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านการเสียสละทุ่มเทและอุทิศตน ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ โดยพบว่า อุทิศร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ค่านิยมองค์การเป็นปัจจัยหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่จะกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีคุณภาพ องค์การต้องสามารถถ่ายทอดและสื่อให้ผู้ร่วมงานทุกคนมองเห็นภาพรวมในอนาคตได้อย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจถึงการมีค่านิยมในการทำงาน อุทิศร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ว่าควรจะประพฤติดหรือปฏิบัติตนต่อองค์การและการทำงานให้สำเร็จได้ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Ronal (1997)

5. ระดับค่านิยมองค์การของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานีด้านการทำงานเป็นทีม ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ โดยพบว่า มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือ และมีความเป็นหนึ่งเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ค่านิยมเป็นแนวคิด ความเชื่อ และความยึดมั่นในวิถีการใช้ชีวิตในที่ทำงาน วิธีการวางตัว วิธีพูดวิธีคิด ที่สมาชิกขององค์การยึดมั่นร่วมกันว่าควรมี ควรปฏิบัติ ซึ่งค่านิยมที่ดีควรสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์การสะท้อนให้เห็นถึงอุดมคติ กระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จขององค์การ ค่านิยมร่วมยังเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ทุกคนในองค์การมีความแนวคิดความเชื่อและพฤติกรรมการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Goodman and Syvante (1999)

6. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในการให้บริการ มีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ มีการใช้วาจาสุภาพ และแสดงความเป็นกันเองในการให้บริการ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงคัมภ์ ปัญญาสุพัฒน์ และคณะ (2548)

7. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านความถูกต้อง ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ โดยพบว่า ความถูกต้องในการให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ได้กำหนดเป็นนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นหรือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549)

8. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านความพร้อมในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ โดยพบว่า มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ ไม่ให้ผู้ให้บริการต้องคอยนาน จะสามารถช่วยเรื่องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร มุมมองด้านบวกจากผู้ให้บริการการสร้างความรู้สึกที่ดีและสร้างความมั่นใจในการติดต่อราชการ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัมรัตน์ อนวัช (2550)

9. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ โดยพบว่า เจ้าหน้าที่มีความยินดีและเต็มใจที่จะให้บริการตลอดเวลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สร้างความประทับใจในการบริการให้แก่ผู้ให้บริการ จะสามารถช่วยเรื่องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร มุมมองด้านบวกจากผู้ให้บริการการสร้างความรู้สึกที่ดีและสร้างความมั่นใจในการติดต่อราชการ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนกร บุญส่งเสริมสุข (2551)

10. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ โดยพบว่า มีที่นั่งพักรอรับบริการ ณ จุดให้บริการต่างๆ เพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ต้องอำนวยความสะดวกในสถานที่แก่ผู้ให้บริการ ไม่ให้ผู้ให้บริการต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงบริการสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะสามารถช่วยเรื่องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร มุมมองด้านบวกจากผู้ให้บริการการสร้างความรู้สึกที่ดีและสร้างความมั่นใจในการติดต่อราชการ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริวรรณ จุลแก้ว (2551)

11. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ โดยพบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เป็นการบริการที่ต้องมีความรวดเร็วทำให้งานให้ประสบผลสำเร็จในการบริหารอย่างเป็นระบบ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัมรัตน์ อนวัช (2550)

12. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ โดยพบว่า ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คุณภาพการให้บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะหลายประการ เช่น ความรู้ความสามารถ และการสื่อสารที่เข้าใจกันเป็นอย่างดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ดังนั้นข้อมูลในการติดต่อสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้ให้บริการกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริวรรณ จุลแก้ว (2551)

13. จากการศึกษา พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีค่านิยมองค์กรต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับ เพศ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีค่านิยมองค์กรต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมองค์การต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานีแตกต่างจากผู้ให้บริการ อายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมองค์การต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานีแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสและสถานภาพหย่า/หม้าย ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่ำกว่า 2 ครั้งจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมองค์การต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานีแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 2 – 3 ครั้ง, 4 – 5 ครั้ง และมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า อายุ สถานภาพสมรส ความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดค่านิยมองค์การต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี เจริญทรัพย์ (2553)

14. ค่านิยมองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างค่านิยมองค์การกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูงทิศทางเดียวกัน โดยผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า องค์การจะพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับจากผู้ให้บริการได้นั้นจะต้องมีการศึกษา คิดค้นวิธีการใหม่ แล้วนำมาออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพื่อให้คุณภาพการให้บริการมีลักษณะรูปแบบใหม่ ๆ ที่ดียิ่งขึ้น การวิจัยและพัฒนาจึงนับได้ว่าเป็นผลงานที่มีประโยชน์มีคุณค่ายิ่งที่จะช่วยสร้างสรรค์พัฒนานวัตกรรมทั้งรูปแบบการทำงานและสิ่งผลิตให้เจริญก้าวหน้า ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fick (1995)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง ค่านิยมองค์การและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ระดับค่านิยมองค์การของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านความสง่างามและเป็นมิตร พบว่า แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ เป็นอันดับสุดท้าย เห็นควรรณรงค์ให้มีการแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ หรือแต่งกายตามองค์การกำหนด เรื่อง กิริยาวาจาสุภาพ ใช้คำเสียงเหมาะสมกับผู้ฟัง พูดชัดเจน กระชับเข้าใจง่าย เห็นควรให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการสำหรับเรื่องปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เห็นควรให้มีการสร้างความเข้าใจอย่างถูกต้องให้กับผู้ประกันตนเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกที่ดีแก่ผู้ประกันตน

1.2 ระดับค่านิยมองค์การของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านประสิทธิภาพบริการที่เป็นเลิศ พบว่า มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เป็นอันดับสุดท้าย เห็นควรให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจในระบบการทำงานหรือบทบาทหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนเองให้ดี และควรพัฒนาการเรียนรู้และหมั่นฝึกฝนทักษะความสามารถของตนเอง ให้มีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ และงานในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ

ให้กับตนเอง และเพื่อให้ได้ผลงานออกมาอย่างมีคุณภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เรื่องลำดับขั้นตอน การให้บริการอย่างชัดเจน เห็นควรให้การวางระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการเพื่อเป็นการจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการอย่างชัดเจน สำหรับเรื่องมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เห็นควรให้การประชาสัมพันธ์กระบวนการให้บริการทำให้ผู้ประกันตนรู้ถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ

1.3 ระดับค่านิยมองค์กรของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านการเสียสละทุ่มเทและอุทิศตน พบว่า ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ยึดประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เป็นอันดับสุดท้าย เห็นควรให้ความสำคัญกับปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ยึดประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก รวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและหลักปฏิบัติอื่น ๆ อย่างเคร่งครัด รวมทั้งการส่งเสริมปลูกฝังเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมต่าง ๆ เพื่อจะทำให้องค์กรมีระบบการบริหาร จัดการทั้งภายในภายนอกที่ดีและตัวบุคลากรขององค์กรได้รับความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น เรื่องความรับผิดชอบ มุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามกำหนดเวลา เห็นควรให้มีระบบการบริหารจัดการทั้งภายใน ภายนอกที่ดีและตัวบุคลากรขององค์กรได้รับความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นเพื่อมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตรงตามกำหนดเวลา สำหรับเรื่องทุ่มเท เสียสละ เพื่อให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล เห็นควรให้เจ้าหน้าที่ได้ ตระหนักถึงและทุ่มเท เสียสละ เพื่อให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล

1.4 ระดับค่านิยมองค์กรของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า การประสานงานและแก้ไขปัญหาร่วมกัน เป็นอันดับสุดท้าย เห็นควรให้ ให้ความสำคัญกับการมีอุดมการณ์หรือความคิดที่ดีในการทำงาน โดยการสร้างความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน และสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ในองค์กร เพื่อจะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุ วัตถุประสงค์ตามพันธกิจและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทน กันได้ เห็นควรให้มีการประสานงานและสามารถทำงานแทนกันได้ สำหรับเรื่องการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายในการให้บริการ เห็นควรให้การพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนได้ทราบสามารถ ทำงานร่วมกันได้

1.5 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านความถูกต้อง พบว่า ความถูกต้องในกระบวนการทำงาน เป็นอันดับสุดท้าย เห็นควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ ต้องเป็นผู้ที่มีความระเอียดรอบคอบ มีความรู้ในเรื่องข้อมูลต่างๆ เป็นอย่างดี และให้มีผู้ที่กำกับดูแลทำการ ตรวจสอบและร่วมรับผิดชอบ เรื่องความถูกต้องของเอกสาร เห็นควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสารทุกครั้งเพื่อให้เอกสารถูกต้องแม่นยำ สำหรับเรื่องความถูกต้องในการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ เห็นควร ให้เจ้าหน้าที่ยึดกฎระเบียบข้อบังคับและหลักปฏิบัติอื่น ๆ อย่างเคร่งครัดในการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ

1.6 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านความพร้อม ในการให้บริการ พบว่า มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย เห็นควรให้ความสำคัญกับการ มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน ควรสร้างความรู้สึที่ดีต่อองค์กร รวมถึงควรตั้งใจทำงานอย่างขยันและอดทน เพื่อ จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงานและรู้สึกดีต่อองค์กร สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมี

ความสุข ทำให้ชีวิตเกิดประสบการณ์ที่ดีในการทำงานได้ เรื่องอุปกรณ์ที่ให้บริการมีคุณภาพพร้อมใช้งาน เห็นควรให้มีการตรวจสอบอุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีคุณภาพพร้อมใช้งาน สำหรับเรื่องบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ เห็นควรให้มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำงานแทนกันได้เพื่อบริการให้เพียงพอกับความ ต้องการของผู้ประกันตน

1.7 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านความ รับผิดชอบ พบว่า เจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ กรณีมีปัญหา หรือไม่ได้รับความสะดวก เป็นอันดับสุดท้าย เห็นควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ การให้บริการสำหรับ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการและสร้างความประทับใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ อันจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำและความสำเร็จของงานต่อไปในระยะยาว เรื่องการให้ คำแนะนำในสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม เห็นควรให้เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำในสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สำหรับเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความยินดีและเต็มใจที่จะให้บริการตลอดเวลา เห็น ควรให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ

1.8 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีบริการน้ำดื่ม วารสาร สิ่งพิมพ์ขณะรอรับบริการ เป็นอันดับสุดท้าย เห็นควรจัดสถานที่ ให้บริการน้ำดื่ม วารสาร สิ่งพิมพ์ขณะรอรับบริการ เรื่องป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ วิธีการขอรับบริการ อย่างละเอียด และชัดเจนถูกต้อง เห็นควรให้การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ วิธีการขอรับบริการ อย่างละเอียด และชัดเจนถูกต้องเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวก สำหรับเรื่องที่นั่งพักรอรับบริการ ณ จุด ให้บริการต่าง ๆ เพียงพอเห็นควรให้จัดให้มีที่นั่งพักรอรับบริการ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ ให้เพียงพอ

1.9 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการ ให้บริการ พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว เป็นอันดับสุดท้าย เห็นควรพัฒนาขั้นตอนในการ ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์และเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งฝึกอบรมให้ความรู้และแนวปฏิบัติ แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เรื่องขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน เห็นควรให้จัดทำผังบริการที่ชัดเจน สำหรับเรื่อง การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง เห็นควรให้เห็นควรจัดให้การวางระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการเพื่อเป็น การจัดระบบคิวตามลำดับ

1.10 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอันดับสุดท้าย เห็นควรมีนโยบายใน การกำหนดค่านิยมขององค์การที่ชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อนำมาเป็นบรรทัดฐานหรือแนวทางในการ ปฏิบัติงานภายใต้ปรัชญาและค่านิยมเดียวกันเพื่อให้เกิด

ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์การเกิดความโปร่ง สามารถตรวจสอบได้ เรื่องให้บริการอย่างตรงไปตรงมา เห็นควรให้มีให้บริการอย่างตรงไปตรงมาด้วยความ

ชื่อตรงต่อหน้าที่ สำหรับเรื่องให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียม และยุติธรรม เห็นควรให้เจ้าหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้เกิดความประทับใจต่อกันด้วยการให้บริการด้วยจิตใจที่เมตตา จริงใจ ใช้คำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวานเป็นมิตร การให้บริการผู้ประกันตนที่มาติดต่อ ให้ได้รับความสะดวกเมื่อมาใช้บริการ และการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน มีความเสมอต้นเสมอปลายกับผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อค่านิยมขององค์กร และคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น นวัตกรรมหรือการบริหารจัดการที่มีผลกระทบต่อค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.3 ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบต่อบทบาทของผู้นำที่มีต่อค่านิยมขององค์กรหรือคุณภาพการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นสากลมากขึ้นหรือมีขนาดใหญ่ขึ้น จะทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือและมีผลการวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2.4 ควรศึกษาตัวแปรกลางอื่น ๆ ที่ไม่ใช่คุณภาพการทำงาน เช่น ศักยภาพในการทำงานหรือผลการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรต่อไปในอนาคต

2.5 ควรศึกษาถึงผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ความผูกพันต่อองค์กรหรือความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็น ที่สามารถนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จในการบริหารระบบการจัดการภายในองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

ชัยวงศ์ ขวนะรักษ์. (2550). **ค่านิยมร่วมขององค์กร**. กรุงเทพฯ : อินฟอร์มีเดียบุคส์.

ธนกร บุญส่งเสริมสุข. (2551). **ความคิดเห็นของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นงคณัฐ ปัญญาสุพัฒน์ และคณะ. (2548). **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. การบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มยุรี เจริญทรัพย์. (2553). **ค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร**.ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว. (2551). **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาทิตย์ ภูไพล. (2550). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อัมรัตน์ อนวัช. (2550). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อมาวสี พัทนี. (2554). **การปฏิบัติตามค่านิยม 8 ประการและปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 4**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Burke. (1997). **A Portfolio Assessment: A Handbook for Educators**. New York: Addison-Wesley Publishing Company.
- Fick. (1995). **The Development of Human Resource**. 2nded. New York: McGraw-Hill.
- Goodman and Syvante. (1999). **Improving Life at Work**. Behavioral Science Approaches to Organizational Change. California: Goodyear Publishing Company.
- Oliver. (1990). **The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes**. Medical care. 35(7), 714-730.
- Parasuraman and et. al., (1990). **Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and Expectations**. New York: Free Press.
- Ronal. (1997). **The Social Psychology of Organizations**. New York: Willey.