

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

การประกันสังคม เป็นมาตรการหนึ่งในการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคม โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อคุ้มครองป้องกันให้ประชาชนที่มีรายได้ประจำสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่เป็นภาระของครอบครัวหรือผู้อื่น ตามหลักการประกันสังคมนั้น จะมีการดำเนินการให้ลูกจ้างผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเอง ครอบครัว และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้วยวิธีการเก็บเงินสมทบตามความสามารถของแต่ละบุคคล จัดตั้งเป็นกองทุนสำหรับสมาชิก เก็บรวบรวมสะสมไว้ เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิต และในยามที่สมาชิกประสบปัญหาไม่สามารถทำงานหรือไม่มีรายได้ ก็จะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้หรือประโยชน์ทดแทนจากกองทุน

ในประเทศไทยนั้น สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลการดำเนินการประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และครอบครัวมีหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตตั้งแต่เกิดจนถึงเสียชีวิต โดยจัดเก็บเงินสมทบจากผู้ประกันตน นายจ้าง และรัฐบาล จัดตั้งเป็นกองทุนประกันสังคม เพื่อจ่ายประโยชน์ทดแทน รวม 7 ประเภท คือ

- (1) ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
- (2) ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร
- (3) ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ
- (4) ประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย
- (5) ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร
- (6) ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ
- (7) ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน (ยกเว้นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39)

ทั้งนี้ ได้แบ่งการดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบเพื่อจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 ประเภทไว้เป็น 3 ระยะด้วยกัน คือ ระยะแรกของการบังคับใช้พระราชบัญญัติประกันสังคมได้ดำเนินการเก็บเงินสมทบเพื่อจ่ายประโยชน์ทดแทนใน 4 กรณี ได้แก่ ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ และตาย ในอัตราฝ่ายละ 1.5% ของค่าจ้างของผู้ประกันตน ต่อมาระยะที่สองได้ดำเนินการเก็บเงินสมทบเพิ่มอีกฝ่ายละไม่เกิน 3 % เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ ซึ่งได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2541 และ

ระยะที่สามเป็นการจัดเก็บเงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน ซึ่งได้ตราพระราชกฤษฎีกาให้เริ่มดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบตั้งแต่เดือนมกราคม 2547

สำหรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ซึ่งเป็นประโยชน์ทดแทนประเภทหนึ่งตามพระราชบัญญัติประกันสังคมนั้น องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้จัดประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร (Child Allowance) อยู่ในประเภทเดียวกับประโยชน์ทดแทนเพื่อครอบครัว (Family Benefit) ซึ่งเป็นสาขาหนึ่งของระบบความมั่นคงทางสังคม และแต่ละประเทศจะมีลักษณะเงื่อนไขในการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมโดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ อายุ จำนวน และลำดับที่ของบุตรในครอบครัว สถานะการจ้างงานและการอยู่ในระบบประกันสังคม รายได้ของครอบครัว ความสัมพันธ์ของเด็กและครอบครัว เป็นต้น

การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร ที่พบเห็นโดยทั่วไปมีอยู่ 3 ลักษณะ คือ ประโยชน์ทดแทนในรูปของตัวเงิน (Cash Benefits) ประโยชน์ทดแทนในรูปสิ่งของ (Kind Benefits) และประโยชน์ทดแทนในรูปบริการ (Service Benefits) ซึ่งสมาคมการประกันสังคมระหว่างประเทศ (ISSA) ได้ให้ความเห็นว่าประโยชน์ทดแทนที่เป็นตัวเงินถือว่าเป็นประโยชน์ทดแทนที่สำคัญที่สุดในโครงการสงเคราะห์ครอบครัว เพราะสามารถลดภาระทางการเงินของครอบครัวที่มีบุตร และลดความแตกต่างที่มีอยู่ระหว่างมาตรฐานการดำรงชีวิตของครอบครัวที่มีบุตรและคู่สามีภรรยาที่ไม่มีบุตร สำหรับอัตราการจ่ายประโยชน์ทดแทนตามมาตรฐานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) กำหนดไว้ให้ได้รับในอัตราไม่ต่ำกว่า 3% ของค่าจ้างแรงงานไร้ฝีมือ ส่วนระยะเวลาการจ่ายเงินสงเคราะห์กำหนดแตกต่างกันไป คือ จ่ายเป็นรายสัปดาห์ รายเดือน ราย 3 เดือน หรือราย 6 เดือน แล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถในการจ่ายประโยชน์ทดแทนขององค์กรบริหาร

ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรในประเทศไทย ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2541 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเสริมรายได้ หรือบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ประกันตนที่มีบุตรต้องเลี้ยงดู และเป็นการกระจายรายได้จากครอบครัวที่ไม่มีบุตรไปสู่ครอบครัวที่มีบุตรตามหลักการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขของระบบประกันสังคม

1.2 หลักการและเหตุผล

จากการประมาณการเบื้องต้นพบว่า จะมีจำนวนบุตรผู้ประกันตนที่อยู่ในข่ายความคุ้มครองที่จะมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรหลายแสนราย ทั้งนี้ จำนวนบุตร

ผู้ประกันตนที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาตามขอบเขตลักษณะงาน จะพบว่าประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 กิจกรรม ได้แก่ การยื่นแบบเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน การวินิจฉัย และการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน ซึ่งในกิจกรรมแรกคือ การยื่นแบบเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนนั้น จะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียวในแต่ละราย แต่ในกิจกรรมที่ 2 และ 3 ซึ่งได้แก่การวินิจฉัยและการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนนั้น จะต้องทำซ้ำเสมอต่อเนื่องเป็นประจำในทุกสิ้นเดือน

จากกิจกรรมหลักทั้ง 3 กิจกรรม ในระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร รวมทั้งประมาณการจำนวนบุตรผู้ประกันตนที่มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนแล้ว จะเห็นได้ว่าระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร จะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ถ้าปราศจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการบริการ ด้วยสาเหตุดังต่อไปนี้

1. การยื่นแบบเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนต้องอาศัยเครือข่ายสื่อสารในการทำบันทึกค่าขอรับประโยชน์ทดแทน และต้องมีระบบ Online เชื่อมต่อกับส่วนกลาง เพราะเป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกันตนที่สามารถรับบริการได้ทุกที่ทำการของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ

2. การวินิจฉัยเป็นงานที่ต้องใช้ขีดความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์สูง เนื่องจากเงื่อนไขในการตรวจสอบค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ถึงแม้ว่าจะมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีเพียงใด หรืออยู่ในคอมพิวเตอร์ที่สามารถเรียกข้อมูลออกมาดูได้ จากข้อมูลของเดือนกุมภาพันธ์ 2547 มีจำนวนบุตรผู้ประกันตนที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ 713,002 ราย ถ้าใช้เวลาในการวินิจฉัยรายละ 10 นาที จะต้องใช้จำนวนชั่วโมง (Manhour) 118,834 ชั่วโมงทุกเดือน หรือเท่ากับประมาณ 1,426,000 Manhour ต่อปี ซึ่งยังไม่นับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (Human error) ดังนั้นจะต้องมีกระบวนการวินิจฉัยแบบ Batch โดยอาศัยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้น ตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะลดเวลาการวินิจฉัยเหลือเพียง 5-8 ชั่วโมง ในแต่ละเดือน และเป็นการลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานของคน

3. การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน เป็นกิจกรรมที่สำคัญและมีผลต่อความสำเร็จของระบบมากที่สุด วิธีการที่ใช้จะต้องไม่ก่อให้เกิดภาระต่อทั้งผู้ประกันตน นายจ้าง และบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม และในขณะเดียวกันต้องอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกันตนให้สามารถรับเงินได้ทุกแห่งและตลอดเวลา การจ่ายเงินผ่านธนาคารเป็นทางเลือกที่เหมาะสม เพราะนอกจากจะอำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปหากจะต้องเดินทางมารับเงินประโยชน์ทดแทนด้วยตนเองแล้ว ยังเป็นการลดภาระในการจ่ายเงินของสำนักงานฯ โดยการกระจายงานให้เอกชน (ธนาคาร) ที่มีทรัพยากรพร้อมอยู่แล้ว เป็นผู้ดำเนินการสอดคล้องกับแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐในเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานของภาครัฐ

4. จำนวนเงินสงเคราะห์บุตรแบบเหมาจ่ายเดือนละ 150 บาทต่อบุตรหนึ่งคน (ต่อมาได้มีการปรับให้เป็นเดือนละ 200 บาท) ภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร อาจไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไปของผู้ประกันตน หากผู้ประกันตนต้องเดินทางมาติดต่อกับสำนักงานฯ ด้วยตนเองทุกเดือน

5. การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร กำหนดให้จ่ายภายในสิ้นวันทำการสุดท้ายของทุกเดือน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ในการดำเนินการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรนั้น สำนักงานประกันสังคมจะต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์จำนวนมากเพื่อทำการวินิจฉัย รวมทั้งต้องขยายพื้นที่ทำงานและสถานที่ให้บริการ จึงจะสามารถรองรับการบริการได้ ในทางปฏิบัติถึงแม้สำนักงานฯ จะได้ลงทุนในการจัดหาบุคลากร เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ตลอดจนพื้นที่เพื่อรองรับการให้บริการแล้วก็ตาม แต่เนื่องจาก กำหนดให้มีการจ่ายประโยชน์ทดแทนภายในวันทำการสุดท้ายของทุกเดือน ดังนั้น จะมีผู้ประกันตนจำนวนมากหลายแสนรายมารอรับประโยชน์ทดแทนในวันเดียวกัน นอกจากนี้ ในช่วงเวลาดังกล่าว ยังเป็นช่วงที่มีนายจ้างจำนวนมากมาจ่ายเงินสมทบ สภาพดังกล่าวจะทำให้ทั้งนายจ้างและลูกจ้างไม่พึงพอใจในบริการ เนื่องจากต้องรอคอยนาน ผู้ขอรับการประเมินซึ่งเป็นผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผลในขณะนั้น จึงเห็นว่าการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อการให้บริการในระบบนี้ ถือเป็นปัจจัยบ่งชี้ความสำเร็จ (Critical Success Factor) ที่สำคัญของการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร อย่างไรก็ตาม นอกจากการออกแบบและเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมแล้ว กลยุทธ์การดำเนินงานที่ให้เอกชนซึ่งในที่นี้คือ ธนาคารที่มีความพร้อมอยู่แล้ว เข้ามาช่วยแบ่งเบาภาระในการจ่ายเงินให้แก่ผู้ประกันตน ก็ถือว่าเป็นอีกปัจจัยบ่งชี้ความสำเร็จที่สำคัญที่นำโครงการนี้ไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับเงินประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรทันทีตรงตามเวลาที่กำหนดเป็นประจำทุกเดือน โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่
2. เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางมาขอรับเงินประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตน
3. เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
4. เพื่อสามารถให้บริการได้โดยไม่ต้องเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่
5. เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ผู้ประกอบการได้รับเงินประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรทันทีตรงตามเวลาที่กำหนดเป็นประจำทุกเดือน
2. ทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางมาขอรับประโยชน์ทดแทน
3. ทำให้ผู้ประกอบการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
4. ทำให้สำนักงานประกันสังคมสามารถให้บริการได้ โดยไม่ต้องเพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
5. ทำให้การให้บริการของสำนักงานฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ทำให้ประเทศชาติไม่สูญเสียโอกาสทางด้านเศรษฐกิจ และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านสังคม

บทที่ 2

แนวคิด ข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการบริการประชาชนและการบริหารรัฐแบบ 4ท.

การบริการประชาชนและการบริหารรัฐแบบ 4 ท. (ที่เดียว ทันใจ ทั่วไทย ทุกเวลา) หรือ 4R (Red-Tape Reduction / One-stop Service, Rapid Response, Rural Coverage และ Round-the-Clock) มีนิยามดังต่อไปนี้

ที่เดียว (Red-Tape Reduction / One-stop Service)

หากเป็นการบริการแก่ประชาชน ที่เดียว หมายถึง การที่ภาครัฐที่ให้บริการแล้วเสร็จ ณ จุดเดียว ประชาชนที่มารับบริการติดต่องานผ่านหน่วยงานเดียว แทนที่จะต้องเดินทางไปติดต่อกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หากเป็นการบริหารของรัฐ ที่เดียว หมายถึง การบริหารงานที่ที่เดียวที่เป็นแหล่งข้อมูลโดยตรง ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

ทันใจ (Rapid Response)

หากเป็นการบริการแก่ประชาชน ทันใจ หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว ประชาชนได้รับบริการโดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนมากมาย ภาครัฐลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน หรือปรับแนวทางการดำเนินการ เพื่อให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ได้ผลประโยชน์สูงสุด

หากเป็นการบริหารของรัฐ ทันใจ หมายถึง การทำงานต่าง ๆ ของรัฐจะรวดเร็วขึ้น เพราะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ หากผู้บริหารขอข้อมูล ก็จะได้ข้อมูลมาอย่างรวดเร็ว การติดต่อดำเนินงานของรัฐต้องรวดเร็ว ลดขั้นตอนและลดการทำซ้ำ มีการเชื่อมโยงระบบเพื่อให้ข้อมูลส่งต่อระหว่างกระทรวง ทบวง กรม แทนที่จะพิมพ์เอกสารออกจากคอมพิวเตอร์ของกรมหนึ่ง แล้วกรมที่รับเรื่องต้องไปพิมพ์เข้าเครื่องของตนซ้ำอีกที

ทั่วไทย (Rural Coverage)

หากเป็นการบริการแก่ประชาชน ทั่วไทย หมายถึง การให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ในทุกจังหวัด ทุกอำเภอ หรืออาจไปถึงระดับตำบลทั่วประเทศ โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องเข้ามาในเมืองเพื่อรับบริการ

หากเป็นการบริหารของรัฐ ทั่วไทย หมายถึง การบริหารที่นำข้อมูลจากทั่วประเทศมาประมวลเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร

ตลอดเวลา (Round-the-Clock)

หากเป็นการบริการแก่ประชาชน ทุกเวลา หมายถึง การให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
หากเป็นการบริหารของรัฐ ทุกเวลา หมายถึง ความสามารถที่ผู้บริหารจะเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ตลอดเวลา

2.2 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 เงินสมทบ

มาตรา 46 กำหนดให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ออกเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย และกรณีคลอดบุตร ฝ่ายละเท่ากันตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่เกินอัตราเงินสมทบท้ายพระราชบัญญัตินี้

ให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ออกเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงานตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่เกินอัตราเงินสมทบท้ายพระราชบัญญัตินี้

สำหรับการประกันตนตามมาตรา 39 ให้รัฐบาลและผู้ประกันตนออกเงินสมทบเข้ากองทุน โดยรัฐบาลออกหนึ่งเท่า และผู้ประกันตนออกสองเท่าของอัตราเงินสมทบที่แต่ละฝ่ายต้องออกตามที่กำหนดในวรรคหนึ่งและวรรคสอง

การกำหนดอัตราเงินสมทบตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้กำหนดโดยคำนึงถึงประโยชน์ทดแทนและค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงานตามมาตรา 24

ค่าจ้างขั้นต่ำและขั้นสูงที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 แต่ละคน ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ในการคำนวณเงินสมทบของผู้ประกันตนแต่ละคน สำหรับเศษของเงินสมทบที่มีจำนวนตั้งแต่ห้าสิบสตางค์ขึ้นไปให้นับเป็นหนึ่งบาท ต่ำกว่านั้นให้ปัดทิ้ง ในกรณีที่ผู้ประกันตนทำงานกับนายจ้างหลายรายให้คำนวณเงินสมทบจากค่าจ้างที่ได้รับจากนายจ้างแต่ละราย

กฎกระทรวงฉบับที่ 15 (พ.ศ. 2542) ออกตามความในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ได้กำหนดอัตราเงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรและกรณีชราภาพในบัญชีอัตราเงินสมทบท้ายกฎกระทรวง ดังนี้

ช่วงเวลา	รัฐบาล	นายจ้าง	ผู้ประกันตน
31 ธ.ค. 2541 - 31 ธ.ค. 2542 (บัญชี ก)	1%	1%	1%
พ.ศ. 2543 (บัญชี ข)	1%	2%	2%
พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป (บัญชี ค)	1%	3%	3%

กฎกระทรวงกำหนดอัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคม พ.ศ. 2543 ให้ยกเลิกกฎกระทรวงฉบับที่ 15 (พ.ศ. 2542) ทั้งนี้ เงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณี สงเคราะห์บุตรและชราภาพ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2544 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2545 ให้รัฐบาลออกเงินสมทบในอัตราร้อยละ 1 ของค่าจ้างของผู้ประกันตน ให้นายจ้างและผู้ประกันตน ออกเงินสมทบ ในอัตราร้อยละ 2 ของค่าจ้างของผู้ประกันตน

กฎกระทรวงกำหนดอัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคม พ.ศ. 2545 ให้ยกเลิกกฎกระทรวงกำหนดอัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคม พ.ศ.2545 ทั้งนี้ เงินสมทบเพื่อ จ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรและกรณีชราภาพตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2546 เป็นต้นไป ให้รัฐบาลออกเงินสมทบในอัตราร้อยละ 1 ให้นายจ้างและผู้ประกันตนออกเงินสมทบในอัตราร้อยละ 3 ของค่าจ้างของผู้ประกันตน

2.2.2 เงื่อนไขการเกิดสิทธิ

มาตรา 74 กำหนดให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณี สงเคราะห์บุตร ต่อเมื่อภายในระยะเวลาสามสิบหกเดือนก่อนเดือนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสิบสองเดือน

2.2.3 ประโยชน์ทดแทน

กฎกระทรวงฉบับที่ 16 พ.ศ. 2542 ออกตามความในมาตรา 7 มาตรา 75 และมาตรา 75 ตรี แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ข้อ 7 กำหนดให้ประโยชน์ทดแทน ในกรณีสงเคราะห์บุตรให้เหมาจ่ายเป็นเงินในอัตราหนึ่งร้อยห้าสิบบาทต่อเดือนต่อบุตรหนึ่งคน

กฎกระทรวงฉบับที่ 18 (พ.ศ.2546) ออกตามความในพระราชบัญญัติ ประกันสังคม พ.ศ. 2533

ข้อ 1 ให้ยกเลิกความในข้อ 7 แห่งกฎกระทรวง ฉบับที่ 16 (พ.ศ.2542) ออกตามความในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ ข้อ 7 ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรให้เหมาจ่ายเป็นเงิน ในอัตราสองร้อยบาทต่อเดือนต่อบุตรหนึ่งคน”

ข้อ 2 กฎกระทรวงนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นไป

2.2.4 หลักเกณฑ์วิธีการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

มาตรา 75 ตริวรรคหนึ่งและวรรคสอง กำหนดให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรสำหรับบุตรชดด้วยกฎหมายซึ่งมีอายุตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่เกินสิบห้าปีบริบูรณ์ จำนวนคราวละไม่เกินสองคน บุตรชดด้วยกฎหมายดังกล่าวไม่รวมถึงบุตรบุญธรรมหรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น

ในกรณีที่บิดาและมารดาเป็นผู้ประกันตน ให้บิดาหรือมารดาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรเพียงฝ่ายเดียว เว้นแต่เมื่อมีการจดทะเบียนหย่าหรือแยกกันอยู่และบุตรอยู่ในความอุปการะของผู้ประกันตนฝ่ายใด ให้ผู้ประกันตนฝ่ายนั้นเป็นผู้มีสิทธิได้รับ

กฎกระทรวงฉบับที่ 16 พ.ศ. 2542 ออกตามความในมาตรา 7 มาตรา 75 และมาตรา 75 ตริ แห่ง พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.ประกันสังคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542

ข้อ 2 กำหนดให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร สำหรับบุตรซึ่งมีอายุไม่เกินหกปีบริบูรณ์

การใช้สิทธิขอรับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร สำหรับบุตรจำนวนคราวละสองคน ตามมาตรา 75 ตริ นั้น ให้นับลำดับบุตรโดยนับเรียงตามลำดับการเกิดก่อนหลัง ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นบุตรที่เกิดก่อนหรือหลังการเป็นผู้ประกันตน

ข้อ 3 กำหนดให้การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรให้แก่ผู้ประกันตน ซึ่งมีบุตรเกิดในระหว่างเดือนที่ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรแล้วให้จ่ายเต็มเดือน

ข้อ 4 กำหนดว่า ถ้าบุตรซึ่งได้รับการสงเคราะห์มีอายุครบหกปีบริบูรณ์หรือถึงแก่ความตาย หรือได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น หรือความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง ให้งดจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรลงตั้งแต่วันที่บุตรมีอายุครบหกปีบริบูรณ์ หรือถึงแก่ความตาย หรือยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น หรือความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง แล้วแต่กรณี

ข้อ 5 กำหนดว่าในกรณีที่ผู้ประกันตนเป็นผู้ทุพพลภาพหรือถึงแก่ความตายในขณะที่บุตรซึ่งได้รับการสงเคราะห์มีอายุไม่เกินหกปีบริบูรณ์ ให้จ่ายเงินสงเคราะห์บุตรแก่ผู้ประกันตนซึ่งเป็นผู้ทุพพลภาพหรือบุคคลตามมาตรา 75 จัดว่า ต่อไปจนกว่าบุตรซึ่งได้รับการสงเคราะห์มีอายุครบหกปีบริบูรณ์

ข้อ 6 กำหนดให้ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรต้องยื่นหลักฐานการมีชีวิตอยู่ของบุตรต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามระยะเวลาที่สำนักงานประกันสังคม

ประกาศกำหนด หากไม่ยื่นหลักฐานการมีชีวิตอยู่ของบุตรซึ่งได้รับการสงเคราะห์ที่อยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้งดการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรไว้จนกว่าจะได้มีการยื่นหลักฐานการมีชีวิตอยู่ของบุตร

หลักฐานการมีชีวิตอยู่ของบุตรตามวรรคหนึ่ง ได้แก่ สำเนาทะเบียนบ้าน หรือเอกสารที่ทางราชการออกให้ หรือหนังสือรับรองของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองหรือข้าราชการ ตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป

2.2.5 ข้อยกเว้นการสิ้นสุดหลังสิ้นสภาพความเป็นผู้ประกันตน

มาตรา 75 ทวิ กำหนดว่าในกรณีที่ผู้ประกันตนซึ่งมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรตามมาตรา 74 หากผู้ประกันตนนั้นเป็นผู้ทุพพลภาพซึ่งมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพหรือถึงแก่ความตาย ให้ผู้ประกันตนซึ่งเป็นผู้ทุพพลภาพนั้น หรือบุคคลตามมาตรา 75 จัตวา มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรด้วย

มาตรา 75 จัตวา กำหนดว่าในกรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย ให้จ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรแก่บุคคลตามลำดับ ดังนี้

- (1) สามีหรือภริยาของผู้ประกันตน หรือบุคคลซึ่งอยู่ร่วมกันฉันสามีภริยากับผู้ประกันตนโดยเปิดเผยตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนด และเป็นผู้ใช้อำนาจปกครองบุตร
- (2) ผู้อุปการะบุตรของผู้ประกันตน ในกรณีบุคคลตาม (1) มิได้เป็นผู้อุปการะบุตรหรือถูกถอนอำนาจปกครอง หรือถึงแก่ความตาย

2.2.6 เจือ้นไขและหลักเกณฑ์

เจือ้นไขและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดำเนินการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

- จำนวนเงินประโยชน์ทดแทน

เงินสงเคราะห์บุตรให้จ่ายแบบเหมาจ่ายเดือนละ 150 บาทต่อบุตรหนึ่งคน และต่อมาได้กำหนดให้เงินสงเคราะห์บุตรเป็น 200 บาทต่อเดือนต่อบุตรหนึ่งคน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2545

- เจือ้นไขการเกิดสิทธิ

1. จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน ภายในระยะเวลา 36 เดือน ก่อนเดือนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
2. เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 หรือมาตรา 39

- เงื่อนไขของบุตรที่ผู้ประกันตนมีสิทธิขอรับประโยชน์ทดแทน

บุตรชอบด้วยกฎหมายที่มีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ จำนวนคราวละไม่เกิน 2 คน (บุตรชอบด้วยกฎหมายดังกล่าว ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม หรือบุตรชอบด้วยกฎหมายซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น) เว้นแต่ ผู้ประกันตนเป็นผู้ทุพพลภาพหรือถึงแก่ความตายในขณะที่บุตรมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ จะมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนต่อจนอายุ 6 ปีบริบูรณ์

- หลักเกณฑ์การใช้สิทธิขอรับประโยชน์ทดแทน

1. ผู้ประกันตนต้องยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนภายในระยะเวลา 1 ปี นับแต่วันที่มีสิทธิขอรับประโยชน์ทดแทน

2. ในกรณีที่บิดาและมารดาเป็นผู้ประกันตนทั้งคู่ ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนเพียงฝ่ายเดียว

3. ผู้ประกันตนมีสิทธิขอรับประโยชน์ทดแทนสำหรับบุตรคราวละไม่เกิน 2 คน โดยนับเรียงลำดับการเกิดก่อนหลัง

4. เมื่อผู้ประกันตนมีการจดทะเบียนหย่าหรือแยกกันอยู่ และบุตรอยู่ในอุปการะของผู้ประกันตนฝ่ายใด ให้ฝ่ายนั้นมีสิทธิรับประโยชน์ทดแทน

5. หากผู้ประกันตนเป็นผู้ทุพพลภาพหรือถึงแก่ความตายในขณะที่บุตรมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์

- ให้ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ทุพพลภาพ หรือสามีหรือภริยาของผู้ประกันตน หรือบุคคลซึ่งอยู่ร่วมกันฉันสามีภริยากับผู้ประกันตนโดยเปิดเผยและเป็นผู้ใช้อำนาจปกครองบุตรสำหรับกรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย ได้รับประโยชน์ทดแทนต่อไปจนบุตรมีอายุครบ 6 ปีบริบูรณ์

- หากบุคคลซึ่งใช้อำนาจปกครองบุตรดังกล่าวมิได้เป็นผู้อุปการะบุตร หรือถูกถอนอำนาจปกครอง หรือถึงแก่ความตาย ให้ผู้อุปการะเป็นผู้มีสิทธิได้รับต่อไปจนบุตรมีอายุครบ 6 ปีบริบูรณ์

- การสิ้นสุดของสิทธิในการได้รับประโยชน์ทดแทน

1. ตั้งแต่เดือนถัดจากเดือนที่บุตรมีอายุครบ 6 ปีบริบูรณ์

2. บุตรถึงแก่ความตาย

3. ผู้ประกันตนได้ยกบุตรที่ได้รับการสงเคราะห์ให้เป็นบุตรบุญธรรม

ของบุคคลอื่น

4. ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

- การนับอายุบุคคล ตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 16
 1. เริ่มนับแต่วันเกิด
 2. ในกรณีที่รู้ว่าเกิดในเดือนใดแต่ไม่รู้วันเกิด ให้นับวันที่หนึ่งแห่งเดือนนั้นเป็นวันเกิด
 3. ถ้าพันวิสัยที่จะหยั่งรู้เดือนและวันเกิดของบุคคลใด ให้นับอายุบุคคลนั้นตั้งแต่วันต้นปีปฏิทิน ซึ่งเป็นปีที่บุคคลนั้นเกิด

บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน

3.1 การวิเคราะห์ การวางแผน และการออกแบบการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ได้รับการพัฒนาขึ้นภายใต้ข้อจำกัดและเงื่อนไขข้อกฎหมายที่ค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและความคุ้มค่าของโครงการ จำนวนเงิน 200 บาทต่อบุตร 1 คน (เดิม 150 บาทต่อบุตร 1 คน) ที่ผู้ประกันตนมีสิทธิจะได้รับประจำทุกเดือนตลอดระยะเวลาตามเงื่อนไข อาจไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไป หากผู้ประกันตนจะต้องเสียเวลาไปติดต่อกับสำนักงานฯ ทุกเดือน การต้องลงงานอย่างน้อยครึ่งวัน อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประกอบกับเงินประโยชน์ทดแทนจำนวน 200 บาท ที่ผู้ประกันตนได้รับนั้นเป็นจำนวนไม่มาก หากเปรียบเทียบกับการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่ต้องเดินทางมารับเงินที่สำนักงานฯ จากเหตุผลและปัจจัยดังกล่าว เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ เทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในระบบจะต้องตอบสนองข้อจำกัดต่าง ๆ ดังนี้

- ผู้ประกันตนต้องสามารถยื่นขอรับเงินประโยชน์ทดแทนได้ด้วยความสะดวก ประหยัด และเสียเวลาน้อยที่สุด
- การรับเงินประโยชน์ทดแทนควรทำได้ตลอดเวลาในจุดที่ใกล้หรือสะดวกที่สุด
- การวินิจฉัยสิทธิต้องรวดเร็วแม่นยำเพื่อผลประโยชน์ของผู้ประกันตนและรัฐ
- การจ่ายเงินต้องสามารถทำได้ทันเวลาโดยไม่เป็นภาระของเจ้าหน้าที่
- การพัฒนาระบบจะต้องทำได้รวดเร็วและด้วยต้นทุนน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ระบบโดยคำนึงถึงเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น และในขณะเดียวกันควรใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยไม่ต้องลงทุนใหม่ ดังนั้น การพัฒนาจำเป็นต้องมีลักษณะดังนี้

ระบบบริการ ณ หน่วยให้บริการ (FRONT OFFICE)

- การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน จะใช้เครือข่ายสื่อสารของสำนักงานประกันสังคมที่มีอยู่ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศ ผู้ประกันตนสามารถยื่นแบบได้ที่สำนักงานประกันสังคมสาขาทุกแห่ง หรืออาจส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่จะทำกรบันทึกข้อมูลและตรวจสอบสิทธิได้ทันที โดยการบันทึกและตรวจสอบจะเป็นแบบ Online

- การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนแก่ผู้ประกันตนหรือเงินสงเคราะห์บุตร จะจ่ายผ่านเครือข่าย ATM ของธนาคารพาณิชย์ ทำให้ผู้ประกันตนสามารถเบิกถอนได้ทุกที่ตลอดเวลา โดยอาศัยเครือข่ายของธนาคารขนาดใหญ่ 6 ธนาคาร ผู้ประกันตนสามารถเลือกธนาคารที่สะดวกที่สุด และสำนักงานก็ไม่ต้องลงทุนทั้งส่วนเครือข่ายและเจ้าหน้าที่จ่ายเงิน

ระบบงานสนับสนุน (BACK OFFICE)

- ทุก ๆ วันที่ 21 ของทุกเดือน ข้อมูลจะถูกประมวลแบบ Batch เพื่อตรวจสอบสิทธิและทำรายการจ่ายเงิน โดยโปรแกรมจะทำการวินิจฉัยสิทธิใหม่ทุกเดือน เพราะอาจมีการเปลี่ยนแปลงในระหว่างเดือนได้ โดยอาศัยข้อมูลที่เกิดอยู่ในฐานข้อมูลในเครื่อง Mainframe จากระบบทะเบียน และระบบเงินสมทบที่สำนักงานฯ ได้พัฒนาขึ้นก่อนหน้านี้อแล้ว

ระบบการเชื่อมต่อ (INTERFACE)

- ผู้ประกันตนที่ผ่านการวินิจฉัยและมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ทดแทน ระบบคอมพิวเตอร์จะประมวลผลและจัดพิมพ์รายชื่อผู้ประกันตนที่มีสิทธิลงในเทปแม่เหล็ก และจัดส่งให้แก่ธนาคารที่ได้ทำการตกลงกับสำนักงานฯ ไว้เพื่อโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ประกันตนต่อไป

เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงได้วางแผนและกำหนดขั้นตอนในการพัฒนาระบบไว้ดังนี้

1. **ศึกษาพระราชบัญญัติประกันสังคม** เพื่อทำความเข้าใจในรายละเอียดของข้อกำหนด เงื่อนไขต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอรับประโยชน์ทดแทน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถนำเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ไปออกแบบและพัฒนาระบบ นอกจากนี้ศึกษาถึงความต้องการของงานแล้ว จะต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้งาน (Users) เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพการทำงานที่เป็นอยู่จริง รวมทั้งทำการศึกษาในระบบประโยชน์ทดแทนที่มีอยู่เดิม เพื่อให้สามารถเข้าใจและต่อเชื่อมระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่พัฒนาขึ้นมาใหม่เข้ากับระบบประโยชน์ทดแทนเดิมได้อย่างถูกต้อง

2. **ออกแบบระบบงาน** หลังจากได้ทำการศึกษาในรายละเอียดและข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้เก็บรวบรวมมาแล้ว ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบระบบงาน เพื่อรองรับความต้องการของสำนักงานฯ และเป็นไปตามเงื่อนไขและข้อกำหนดในพระราชบัญญัติประกันสังคม

3. **พัฒนาระบบงาน** เป็นขั้นตอนที่นำเอารายละเอียดและข้อมูลที่ได้จากการออกแบบไว้มาเขียนโปรแกรมคำสั่ง และเนื่องจากจำนวนบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่อย่างจำกัด สำนักงานฯ จึงได้ใช้วิธีการจัดจ้างบริษัทเอกชนเป็นผู้พัฒนาโปรแกรมคำสั่ง

4. **ทดสอบระบบ** ก่อนที่ระบบงานจะถูกนำไปใช้งานจริง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการทดสอบเป็นอย่างดี เพื่อให้มั่นใจและแน่ใจว่าระบบจะทำงานได้อย่างถูกต้อง ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

5. **ติดตั้งระบบการใช้งานจริง** หลังจากที่ได้ทดสอบระบบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้มีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้ผู้ใช้ระบบสามารถใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพและพร้อมจะใช้งานจริง เพื่อให้บริการต่อไป

6. **การติดตามและประเมินผล** หลังจากทีระบบได้ใช้งานจริงแล้ว จำเป็นต้องมีการประเมินผลเพื่อดูความครบถ้วน ถูกต้องของระบบ ความสะดวกในการใช้งาน โดยเฉพาะระยะเวลาที่ใช้ในการประมวลผล เนื่องจากปริมาณข้อมูลจำนวนมากและเงื่อนไขการจ่ายประโยชน์ทดแทนที่สลับซับซ้อน เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวในการปรับแต่งระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยลดระยะเวลาในการประมวลผลให้น้อยลง

3.2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในการดำเนินงาน

3.2.1 ระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System)

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ประกอบด้วย

1. **เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)** เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เรียกว่า เครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม (Mainframe) มีหน่วยความจำหลัก (Memory) 1 GB (1 GB = 1 พันล้านตัวอักษร) มีความเร็วในการประมวลผลคำสั่ง 80 MIPS (ล้านคำสั่งต่อวินาที) จัดหามาด้วยวิธีการเช่า โดยมีชุดจานแม่เหล็กขนาดใหญ่สำหรับใช้เก็บข้อมูล ขนาดความจุ 1.67 TB (1 TB = 1 ล้านล้านตัวอักษร) ชุดเทปแม่เหล็กสำหรับทำการสำรองข้อมูล 1 ชุด เครื่องพิมพ์ชนิดความเร็วสูง 2 เครื่อง และใช้ระบบปฏิบัติการ OS/390 เพื่อสนับสนุนการประมวลผลทั้งแบบ Online และ Batch สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายนั้น ได้มีการเพิ่มสมรรถนะให้รองรับการให้บริการได้โดยในปี 2544 ได้มีการเพิ่มสมรรถนะให้มีขีดความสามารถในการประมวลผลเป็น 219 MIPS และขยายหน่วยความจำหลักเป็น 2 GB และต่อมาในปี 2546 ได้เพิ่มสมรรถนะให้มีความสามารถในการประมวลผลเป็น 307 MIPS อย่างไรก็ตาม เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์แม่ข่ายนี้ไม่ได้ใช้สำหรับระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรระบบเดียว แต่ยังใช้กับทุกๆ ระบบงานของสำนักงานฯ ไม่ว่าจะเป็นระบบทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตน ระบบบริการทางการแพทย์ ระบบเงินสมทบ ระบบประโยชน์ทดแทนทุกกรณี และระบบการเงินและบัญชีกองทุน

2. **เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Terminal)** ใช้เป็นช่องทางในการเชื่อมต่อเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบงานประกันสังคมสามารถให้บริการแก่ผู้ประกันตนในแบบ Online Real Time จากสำนักงานประกันสังคมทุกเขตพื้นที่และจังหวัด / สาขา ทั่วประเทศ ผ่านระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล โดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ร่วมกับอุปกรณ์ 3270 Emulation Adapter และ 3270 Emulation Program และมีอุปกรณ์

เครื่องพิมพ์ (Printer) ต่อพ่วง เพื่อใช้พิมพ์ใบสำคัญต่าง ๆ อาทิ ใบสำคัญรับเงิน บัตรรับรองสิทธิ ฯลฯ ในแบบ Online จากระบบคอมพิวเตอร์ได้ทันที

3. ชุดโปรแกรมคำสั่ง (Software) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับระบบ Online ใช้ชุดโปรแกรมคำสั่ง CICS สำหรับการประมวลผลแบบ Batch ใช้ชุดโปรแกรมคำสั่ง TSO โดยมีชุดโปรแกรมคำสั่ง RACF เป็นตัวจัดการรักษาความปลอดภัยของระบบ นอกจากนี้ยังมีชุดโปรแกรมคำสั่ง Sapiens Object Pool และ COBOL เป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาระบบงาน

3.2.2 โปรแกรมระบบงานการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร (Application Software)

ในการพัฒนาระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ได้ใช้โปรแกรมช่วยในการพัฒนาระบบ (Application Development Tool) ที่สำนักงานประกันสังคมมีอยู่แล้ว คือ ชุดโปรแกรมคำสั่ง Sapiens Object Pool ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนาระบบงานประกันสังคมอื่น ๆ ได้แก่ ระบบทะเบียน ระบบเงินสมทบ ระบบบริการทางการแพทย์ และระบบประโยชน์ทดแทน 4 กรณี

Sapiens Object Pool เป็นโปรแกรมช่วยในการพัฒนาโปรแกรมระบบงาน (Application Development Tool) ที่ใช้เทคโนโลยีแบบ Object Oriented มีคุณสมบัติเป็น RAD (Rapid Application Development) ที่สามารถช่วยให้การพัฒนาโปรแกรมระบบงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว โปรแกรมระบบงานต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นมาโดยการใช้ Sapiens Object Pool สามารถติดตั้งและประมวลผลบนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบต่าง ๆ กันได้โดยไม่มีปัญหา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม (OS/390, MVS/ESA, VM/ESA, VSE/ESA) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์แบบ UNIX (AIX, Sun Solaris, HP Unix) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์แบบ AS/400 หรือแม้กระทั่งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Windows NT เป็นต้น นอกจากสามารถติดตั้งและประมวลผลบนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบต่าง ๆ ได้แล้ว Sapiens Object Pool ยังมีเครื่องมือในการต่อเชื่อมเพื่อให้โปรแกรมระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาแล้ว สามารถให้ผู้ใช้ (Users) เรียกใช้โปรแกรมระบบงานเหล่านั้นผ่านทาง Internet Web Browser (Internet Explorer หรือ Netscape) ได้อีกด้วย

การพัฒนาระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรนี้ ได้พัฒนาให้สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบงานประกันสังคมต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูลของระบบอื่นได้อย่างถูกต้องแม่นยำในเวลาอันรวดเร็วในทุกๆ หน่วยให้บริการของสำนักงานฯ ทั่วประเทศ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ประกันตน

กระบวนการทำงานของระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรนี้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การทำงานแบบ *Online* ซึ่งจะเป็นขั้นตอนของการรับแบบขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร เจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่รับเรื่องจะทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและทำการบันทึกข้อมูลตามแบบเข้าในระบบเพื่อประมวลผลการจ่ายเงินทดแทนต่อไป

2. การทำงานแบบ *Batch* ในขั้นตอนนี้ โปรแกรมจะนำข้อมูลที่ผู้ประกันตนได้ยื่นแบบขอรับประโยชน์ทดแทนและเจ้าหน้าที่ประกันสังคมได้ทำการบันทึกข้อมูลไว้แล้ว มาทำการวินิจฉัยตามข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามกฎหมาย พร้อมทั้งทำการตัดจ่ายเงินให้กับผู้ประกันตนที่มีคุณสมบัติถูกต้องตามเงื่อนไข ผ่านทางธนาคารพาณิชย์ 6 ธนาคารที่ได้ให้ความตกลงกับสำนักงานฯ และผู้ประกันตนได้แจ้งความจำนงและมีบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคารพาณิชย์ดังกล่าว ผู้ประกันตนสามารถทำการเบิกถอนเงินทดแทนโดยการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก หรือบัตร ATM ที่มีอยู่ได้ตามความต้องการ ทุกที่ ทุกเวลาตามที่ต้องการเมื่อถึงเวลาตามที่กำหนด

3.2.3 ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Network System)

ระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานประกันสังคมเป็นระบบคอมพิวเตอร์แบบรวมศูนย์ขนาดใหญ่ เพื่อเป็นการง่ายต่อการบริหารจัดการบนพื้นฐานข้อจำกัดทางด้านบุคลากร การขยายงานระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งที่จะเชื่อมต่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายติดต่อกันได้ตลอดเวลา สำนักงานประกันสังคมได้ใช้วิธีการในการจัดการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลแบบ *Outsourcing* ให้บริษัทเอกชนดำเนินการจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสาร รวมทั้งการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลให้ครอบคลุมหน่วยงานของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมประกอบด้วย 2 วงจรหลัก วงจรแรกจะให้บริการเชื่อมต่อระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ในกรุงเทพฯ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดในเขตปริมณฑล วงจรที่สองจะให้บริการเชื่อมต่อระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนอกเขตปริมณฑลที่เป็นจังหวัด Node 9 แห่ง และจากจังหวัด Node เชื่อมต่อไปยังสำนักงานประกันสังคมจังหวัดใกล้เคียงและสาขา โดยใช้โปรโตคอล *Frame Relay* นอกจากการเชื่อมโยงหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศแล้ว ยังได้มีการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เพื่อใช้ในการตรวจสอบรายละเอียดของบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกจ้าง ผู้ประกันตน

Frame Relay เป็นเทคโนโลยีของระบบสื่อสารข้อมูลระยะไกลที่มีประสิทธิภาพที่ใช้เชื่อมโยงวง LAN (*Local Area Network*) เข้าสู่ระบบ WAN (*Wide Area Network*) ที่สามารถสนองตอบผู้ใช้ให้เลือกกำหนดขนาดของ *Bandwidth* ในการส่งข้อมูลได้เอง สำหรับสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดขนาดของ *Bandwidth* ให้กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่เป็น Node หรือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่มีผู้ประกันตนในความรับผิดชอบมากกว่าหนึ่งแสนรายขึ้นไป

ด้วยความเร็ว 64 Kbps ส่วนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วไปและสาขาใช้ Bandwidth ขนาด 19.2 Kbps

โดยสรุป การพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรนี้ ส่วนใหญ่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบเครือข่ายสื่อสาร ข้อมูล และระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานประกันสังคม มีและใช้อยู่ มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากที่จะช่วยโครงการนี้ดำเนินไปได้อย่างสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็น ส่วน Hardware, Software, Network รวมทั้งชุดโปรแกรมคำสั่งช่วยพัฒนาระบบงาน (Application Development Tool) Sapiens Object pool สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นเครื่องมือที่ดีที่ช่วยให้การพัฒนา ระบบงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุตามจุดหมาย และนำออกใช้ได้ตามเวลาที่ กฎหมายกำหนด

3.3 การบริหารงาน

ในการดำเนินการพัฒนาระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรนั้น ผู้ขอรับการประเมินได้ยึดนโยบายที่ผู้บริหารของสำนักงานได้กำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มการประกันสังคม คือการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว ในการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร เนื่องจาก เป็นกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือนตลอดเวลาของการเกิดสิทธิ สำนักงานฯ ได้เห็นชอบให้จ่ายเงินประโยชน์ทดแทนผ่านทางธนาคารตามข้อเสนอของผู้ขอรับการ ประเมิน เพื่อการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วแก่ผู้ประกันตน และเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายทั้ง ในส่วนของผู้ประกันตนและสำนักงานฯ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงานประกันสังคมจึงได้มอบหมายให้หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง 5 หน่วยงาน รับผิดชอบงาน ดังนี้

1. กองประโยชน์ทดแทน รับผิดชอบในการกำหนดขอบเขตความต้องการ และร่วมจัดทำข้อกำหนดที่จะจัดจ้าง ร่วมกับกองทะเบียนและประมวลผล ตลอดจนทดสอบความถูกต้องของระบบในขั้นสุดท้ายและร่วมเป็นวิทยากรเพื่ออบรมให้กับผู้ใช้
2. กองทะเบียนและประมวลผล รับผิดชอบในการร่วมกำหนดขอบเขตความต้องการ และจัดทำข้อกำหนดในการจัดจ้างเพื่อพัฒนาระบบ ร่วมวิเคราะห์ออกแบบ ตลอดจนการควบคุม กำกับดูแล เพื่อให้บริษัทผู้รับจ้างปฏิบัติตามข้อกำหนดและปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จทัน ระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนประสานงานกับธนาคารต่างๆ ทางด้านเทคนิค เพื่อให้ระบบทั้ง 2 ฝ่ายทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งทดสอบความถูกต้องของระบบในขั้นแรก และร่วมเป็นวิทยากรในการอบรมผู้ใช้งาน

3. กองการเงินและบัญชีกองทุน รับผิดชอบในการประสานงานกับธนาคารเพื่อทำบันทึกข้อตกลงกับสำนักงานประกันสังคม ขออนุมัติโอนเงินผ่านธนาคาร และมีหน้าที่ส่งจ่ายเงิน

4. กองฝึกอบรม รับผิดชอบการเผยแพร่ความรู้งานประกันสังคมและฝึกอบรมให้กับบุคคลภายนอกและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยได้ดำเนินการโครงการเผยแพร่ความรู้งานประกันสังคมกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพให้กับบุคคลภายนอก รวมทั้งหมด 6 รุ่น จำนวน 796 คน ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2542 และจัดการฝึกอบรมการใช้ระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรด้วยคอมพิวเตอร์ ให้กับผู้ปฏิบัติงานทั่วประเทศ รวมทั้งหมด 5 รุ่น จำนวน 235 คน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2542

5. ศูนย์สารนิเทศ รับผิดชอบการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลให้นายจ้างหรือสถานประกอบการ และลูกจ้างหรือผู้ประกันตนให้เข้าใจสิทธิอันพึงได้และวิธีการมาขอรับประโยชน์ทดแทนจากสำนักงานฯ

นอกจากการประสานร่วมกันทั้งงานระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงานแล้ว สำหรับหน่วยงานภายนอก ได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นเครื่องมือในการจ่ายประโยชน์ทดแทน เนื่องจากธนาคารดังกล่าวข้างต้นมีสาขาทั่วประเทศ รวมกันไม่น้อยกว่า 2,400 สาขา และมีตู้ ATM เพื่อให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 3,000 ตู้ทั่วประเทศ การใช้บริการจากธนาคารซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอกซึ่งมีความพร้อมอยู่แล้ว จะเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยเสริมให้โครงการนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยธนาคารเหล่านี้ได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตนในการขอเปิดบัญชีเงินฝากและโอนเงิน ทำให้ผู้ประกันตนได้รับเงินประโยชน์ทดแทนตรงตามเวลาที่กำหนด โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับเงินที่สำนักงานฯ และสุดท้ายที่สำคัญและปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ช่วยกระตุ้นและผลักดันโครงการนี้ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ สามารถดำเนินการให้บริการแก่ผู้ประกันตนได้ตามเวลาที่กำหนด คือ การที่ผู้ขอรับการประเมินได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ที่ให้ความสำคัญกับโครงการเป็นอย่างมาก ข้อปัญหาต่างๆ ที่ติดขัด สามารถแก้ไขได้ในเวลาอันรวดเร็ว

3.4 การวางแผนและการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน

การจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรหรือการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรให้แก่ผู้ประกันตนเป็นกิจกรรมที่ธนาคารพาณิชย์เข้ามามีบทบาทสำคัญในเรื่องการจ่ายเงินให้แก่ผู้ประกันตน ซึ่งจะประสบความสำเร็จและสามารถจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ ผู้ประกันตนจะได้รับเงินภายในวันทำการสุดท้ายของเดือน จำเป็นอย่าง

ยิ่งที่ระบบการทำงานทั้งในส่วนของสำนักงานฯ และธนาคารพาณิชย์จะต้องทำงานประสานสอดคล้อง และแต่ละฝ่ายจะต้องทำงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจะทำให้ระบบบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ตามที่กฎหมายกำหนด

เพื่อให้การทำงานของแต่ละฝ่ายเป็นไปอย่างมีระบบและประสานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และทำงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ในการให้บริการได้มีการวางแผนและเตรียมความพร้อม ตลอดจนกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม เพื่อเตรียมการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร ดังนี้

การยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน ให้ผู้ประกันตนยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนเมื่อจ่ายเงินสมทบครบระยะเวลาที่ก่อให้เกิดสิทธิเช่นเดียวกับการขอรับประโยชน์ทดแทน 4 กรณีแรก โดยผู้ประกันตนที่จ่ายเงินสมทบตั้งแต่เดือนธันวาคม 2541 - พฤศจิกายน 2542 และยังคงเป็นผู้ประกันตนในเดือนธันวาคม 2542 ให้ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2542 เป็นต้นไป

การตรวจสอบสิทธิ

- ใช้หนังสือรับรองจากนายจ้าง
- ตรวจสอบความเป็นผู้ประกันตนทุกครั้ง
- พิมพ์รายชื่อผู้ประกันที่มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์บุตรภายใต้สถานประกอบการแต่ละรายส่งให้นายจ้างตรวจสอบในช่วง 3 เดือน คือ ธันวาคม 2542 – กุมภาพันธ์ 2543
- ให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/เขตพื้นที่ รณรงค์ให้นายจ้างแจ้งการเข้า-ออกของผู้ประกันตนให้เป็นปัจจุบัน หากไม่ดำเนินการให้ดำเนินการตามกฎหมาย
- ให้กองประโยชน์ทดแทนและกองนิติการหามาตรการการกรณีมีการจ่ายเงินผิดพลาดและไม่สามารถเรียกเงินคืนได้ไม่ถือเป็นความผิดของเจ้าหน้าที่
- ให้กองเงินสมทบเร่งดำเนินการบันทึกข้อมูล
- ให้ศูนย์สารสนเทศประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างและผู้ประกันตนทราบ

การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร

- ให้กองทะเบียนและประมวลผลและกองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันพิจารณา กำหนดวันที่จะประมวลผลในแต่ละเดือนใช้หนังสือรับรองจากนายจ้าง
- กำหนดการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรให้อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละจังหวัด/เขตพื้นที่ที่จะกำหนด โดยพิจารณาจากปริมาณงานและความเป็นไปได้ในการดำเนินงานและแจ้งผลให้สำนักงานประกันสังคมทราบ

วิธีการจ่ายเงิน

- จ่ายโดยการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ประกันตน ทั้งนี้ เมื่อผู้ประกันตนยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการขอรับเงินผ่านธนาคารให้ครบถ้วน โดยเฉพาะเลขบัญชีเงินฝากของผู้ประกันตนต้องตรวจสอบกับสำเนาบัญชีเงินฝากที่แนบมาด้วย

- ให้กองนิติการพิจารณาว่าการรับเงินผ่านธนาคารเพียงอย่างเดียว จะขัดต่อกฎหมายรัฐธรรมนูญหรือไม่

- ให้กองการเงินและบัญชีกองทุนศึกษาความเป็นไปได้ในการจ่ายเงินผ่านธนาคารทุกธนาคาร โดยส่งจ่ายตามคำสั่งผู้มีสิทธิ โดยกองทะเบียนและประมวลผลเป็นผู้ประสานงานด้านเทคนิค

Format ข้อมูลการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรผ่านธนาคาร ให้ใช้ Format ที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กำหนด และมอบให้กองทะเบียนฯ ดำเนินการจัดทำโปรแกรมการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรผ่านธนาคาร สำหรับการส่งข้อมูล มอบให้กองการเงินฯ เป็นผู้ส่งข้อมูลให้ธนาคารในรูปของสื่อ Cartridge Tape พร้อมเช็ค เพื่อธนาคารโอนเงินเข้าบัญชีให้ผู้ประกันตน ถ้ามีข้อมูลผิดพลาดให้ธนาคารส่งรายงานที่ไม่สามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้ให้กองการเงินฯ 2 ชุด แยกรายละเอียดตามจังหวัดและสาขาของสำนักงานประกันสังคม โดยมีรายละเอียดในรายงานประกอบด้วย เลขที่บัตรประกันสังคม (ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนเป็นเลขประจำตัวประชาชนแล้ว) ชื่อ-นามสกุล เลขที่รับแจ้ง เลขที่บัญชีเงินฝาก เลขที่ใบสำคัญรับเงิน จำนวนเงิน (บาท) และสาเหตุที่ไม่สามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้

แนวปฏิบัติการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรผ่านธนาคาร

- สำนักงานประกันสังคมส่งเทปพร้อมเช็ค ให้ธนาคารก่อนสิ้นเดือน 3 วันทำการ และธนาคารโอนเงินให้ผู้ประกันตนภายในสิ้นเดือน

- เงินที่ธนาคารโอนเข้าบัญชีผู้ประกันตนไม่ได้ ให้ธนาคารจ่ายเป็นเช็คคืนสำนักงานประกันสังคมและมีหนังสือแจ้งสำนักงานประกันสังคมทราบ

- ธนาคารส่งคืนเทปแม่เหล็กและเช็คให้สำนักงานประกันสังคมภายใน 3 วันทำการ

- การเปิดบัญชีของผู้ประกันตน ธนาคารจะอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกันตนสามารถเปิดบัญชีได้โดยไม่ต้องนำเงินฝากในวันเปิดบัญชี

รายละเอียดปรากฏตามบันทึกข้อตกลงเกี่ยวกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรทางธนาคาร ในเอกสารภาคผนวก 1

การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรผ่านธนาคาร ส่วนกลางจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยผู้ประกันตนยื่นคำร้องต่อสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา เจ้าหน้าที่ฝ่ายประโยชน์ทดแทนของแต่ละพื้นที่จะทำการวินิจฉัยและบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งกองทะเบียนฯ

จะประมวลผลข้อมูลลงเทปแม่เหล็ก กองประโยชน์ฯ สัมภาษณ์รายงานแยกเป็นจังหวัดและธนาคารทั่วประเทศ โดยขออนุมัติจ่ายในหลักการนำเสนอเลขาธิการเพื่อส่งกองการเงินฯ ดำเนินการจ่ายเงินให้ธนาคารพร้อมเทปแม่เหล็ก

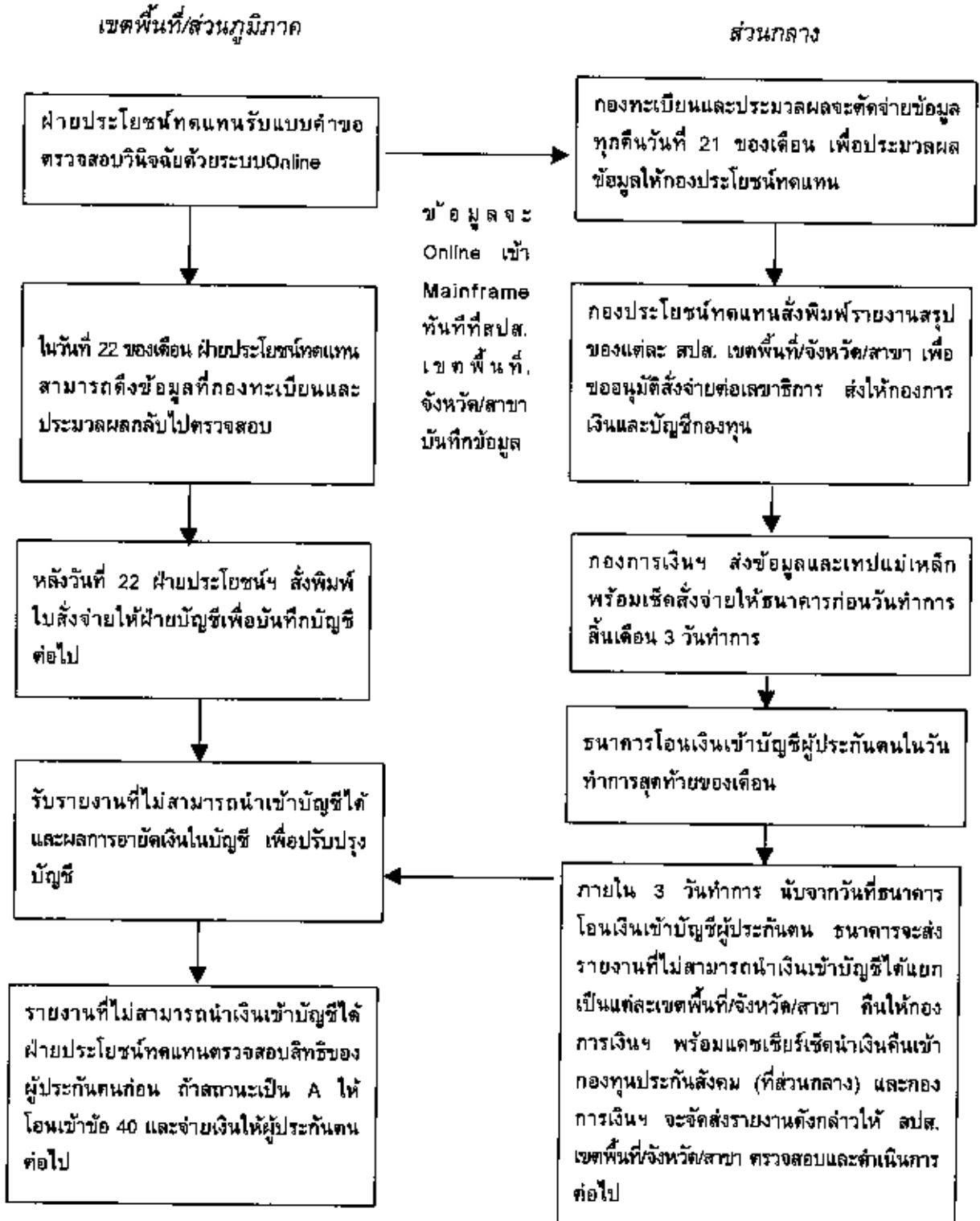
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินสงเคราะห์บุตรผ่านธนาคาร เพื่อเป็นการลดภาระงานลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งควบคุมการเพิ่มอัตราค่าจ้าง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ตลอดจนจัดหาสถานที่ให้บริการ สำนักงานฯ จะต้องให้ผู้ประกันตนยอมรับการรับเงินสงเคราะห์บุตรผ่านทางธนาคาร โดยไม่มาขอรับเงินที่สำนักงานประกันสังคม ในปีแรก คณะกรรมการประกันสังคมจึงเห็นชอบให้สำนักงานฯ เป็นผู้รับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินรายละ 5 บาทให้แก่ผู้ประกันตน และตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นไป ให้ผู้ประกันตนเป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมการโอนเงินกรณีสงเคราะห์บุตรทางธนาคารเอง โดยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทราบ

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ข้อมูลการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรรายเดือนที่จ่ายให้แก่ผู้ประกันตนนั้น จะถูกเก็บไว้ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในที่นี้คือ Cartridge tape ซึ่งจะเก็บไว้ 2 ชุด ชุดหนึ่งจะเก็บไว้ที่ตู้নিরภัยของสำนักงานประกันสังคม และอีกชุดหนึ่งจะเก็บไว้ที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานเอกชนที่ให้บริการในการรับฝากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเก็บอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม ซึ่งทุกหน่วยงานของสำนักงานประกันสังคมสามารถเรียกดูได้ตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ Online กรณีที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินต้องการตรวจสอบหรือเรียกดูข้อมูล ก็สามารถพิมพ์ออกมาดูได้

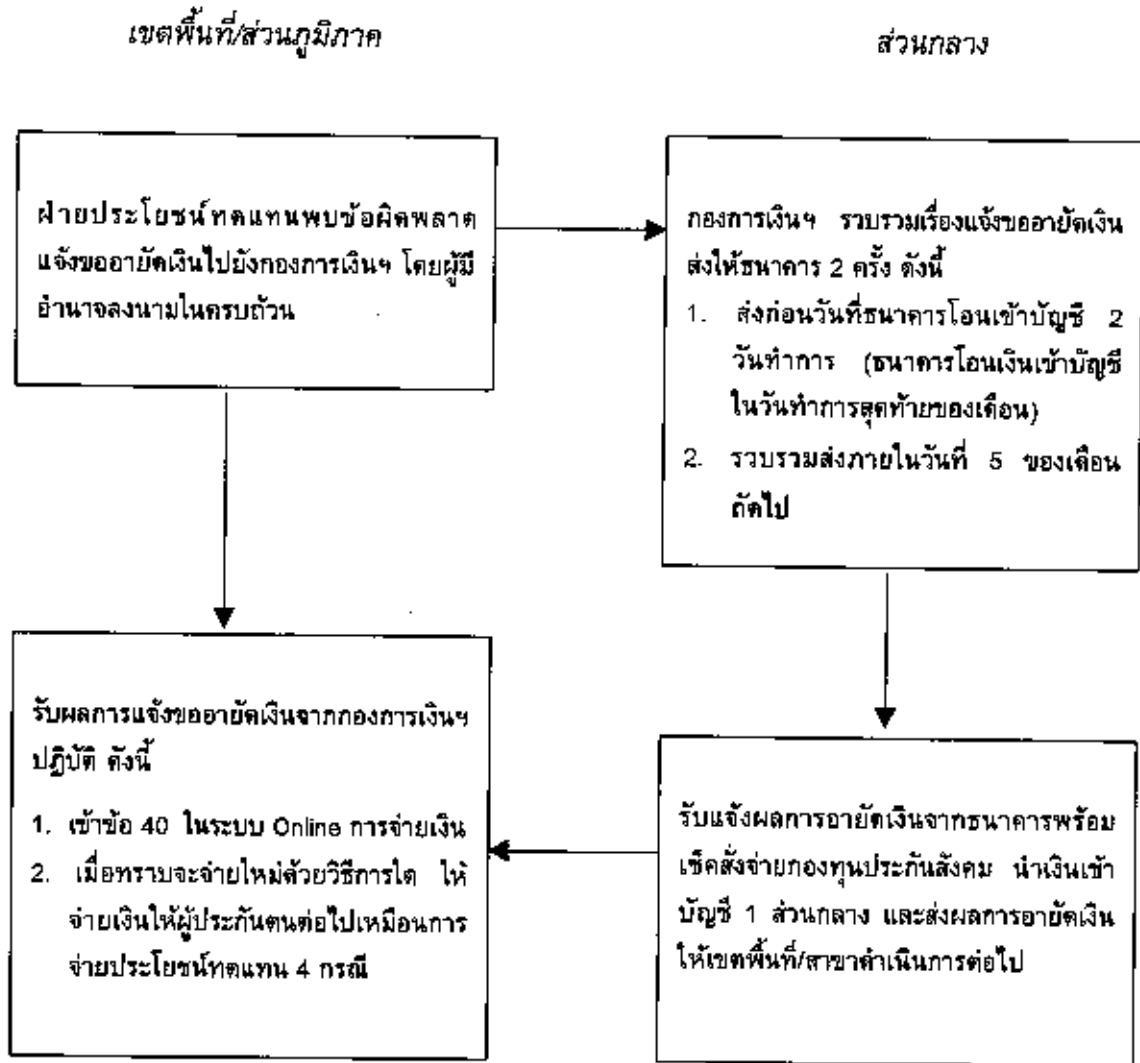
ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน เป็นไปตามแผนผังที่ 1

ขั้นตอนการขออายัดเงินในบัญชีผู้ประกันตน เป็นไปตามแผนผังที่ 2

แผนผังที่ 1 การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรทางธนาคาร



แผนผังที่ 2 การขออายุัดเงินในบัญชีผู้ประกันตน



3.5 แนวปฏิบัติขั้นตอนดำเนินงาน

จากการที่สำนักงานประกันสังคมได้ขยายความคุ้มครองกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2541 เป็นต้นมา โดยผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรได้ต้องครบเงื่อนไข ดังนี้

1. จ่ายเงินสมทบไม่น้อยกว่า 12 เดือน ภายใน 36 เดือน
2. มีบุตรอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์
3. ได้รับเงินสงเคราะห์บุตรคราวละไม่เกิน 2 คน คนละ 150 บาท (ปัจจุบัน 200 บาท)

ผู้ประกันตนที่ครบเงื่อนไขตามที่กฎหมายกำหนดจะได้รับสิทธิประโยชน์ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2542 และสิทธิการรับเงินสงเคราะห์บุตรจะหมดลงเมื่อผู้ประกันตนสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้างหรือเมื่อบุตรอายุเกิน 6 ปีบริบูรณ์ ผู้ประกันตนสามารถแจ้งความจำนงขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรทางธนาคารได้ 6 แห่ง คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้ประกันตนแจ้งบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารใดธนาคารหนึ่งดังกล่าวข้างต้นเท่านั้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายประโยชน์ทดแทน เมื่อได้รับคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร (สปส.2-01/5) และเอกสารประกอบการยื่นคำขอ ต้องตรวจสอบสิทธิตามเงื่อนไขที่กำหนดและบันทึกการวินิจฉัยสั่งจ่ายด้วยคอมพิวเตอร์ระบบ Online ตามโปรแกรมการปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด

2. ทุกคืนวันที่ 21 ของเดือน กองทะเบียนและประมวลผลจะประมวลผลข้อมูลการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรทางธนาคารทั่วประเทศ โดยดึงข้อมูลเฉพาะรหัสธนาคาร 6 แห่งในโครงการเท่านั้น และแยกเป็นกองประโยชน์ทดแทน สปส.เขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา

3. ในวันที่ 22 ของทุกเดือน กองประโยชน์ทดแทน / ฝ่ายประโยชน์ทดแทนของ สปส.เขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา สามารถตรวจสอบข้อมูลการสั่งจ่ายจากรายงานที่กองทะเบียนและประมวลผล ได้ทำการประมวลผลแล้วไปตรวจสอบทางหน้าจอ หากพบข้อผิดพลาดใน 3 ข้อต่อไปนี้ให้ทำการแก้ไขทันที

- (1) ข้อมูลวิธีการรับเงิน
- (2) ข้อมูลเลขที่บัญชีธนาคาร
- (3) ข้อมูลรหัสธนาคาร

และในคืนวันที่ 22 ของเดือน กองทะเบียนและประมวลผลจะดึงข้อมูลมาประมวลผลใหม่อีกครั้งหนึ่ง

4. ในวันที่ 23 ของเดือน เจ้าหน้าที่วินิจฉัยของสำนักงานประกันสังคมแต่ละแห่ง จะจัดพิมพ์ใบสั่งจ่ายกรณีสงเคราะห์บุตรประจำเดือน จำนวน 1 ชุด โดยนำเสนอประกันสังคมจังหวัด หรือผู้มีอำนาจดำเนินการอนุมัติสั่งจ่าย และอนุมัติจ่ายเงินใบสั่งจ่ายกรณีสงเคราะห์บุตรประจำเดือน มอบให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของสำนักงานเป็นหลักฐานการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณี สงเคราะห์บุตรเพื่อบันทึกบัญชีต่อไป

ในวันเดียวกันกองประโยชน์ทดแทนจัดพิมพ์สรุปรายงานการจ่ายประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร และรายงานการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรทางธนาคารประจำเดือน (แยกแต่ละธนาคาร) จำนวนอย่างละ 2 ชุด เพื่อดำเนินการขออนุมัติในหลักการการจ่ายประโยชน์ ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรต่อเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม และจัดส่งให้กองการเงินและ บัญชีกองทุนพร้อมเทปแม่เหล็ก 1 ชุด (6 ม้วน ม้วนละธนาคาร) ดำเนินการจัดส่งให้ธนาคารเพื่อ โอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิต่อไป

5. เมื่อกองการเงินและบัญชีกองทุนได้รับรายงานการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณี สงเคราะห์บุตรและเทปแม่เหล็กจากกองประโยชน์ทดแทนแล้ว จะดำเนินการขออนุมัติสั่งจ่ายเงิน กองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 2 (กรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ) และแจ้งให้ธนาคารมารับเทปแม่เหล็ก เช็คและรายงานการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร จากกองการเงินและบัญชีกองทุน ก่อนวันทำการสุดท้ายของเดือน 3 วันทำการ เพื่อไปโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับเงินภายในวันทำการสุดท้าย ของเดือน (ถ้าตรงกับวันหยุดให้เลื่อนเข้ามา)

6. เมื่อธนาคารโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับเงินตามรายละเอียดการจ่ายเงินแต่ละรายใน เทปแม่เหล็กแล้ว ธนาคารจะจัดส่งรายละเอียดรายงานที่ไม่สามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้ โดยแยก รายละเอียดตามสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา พร้อมทั้งสั่งจ่ายแคชเชียร์เช็คคืน กองการเงินและบัญชีกองทุนสำหรับเงินที่เข้าบัญชีไม่ได้ภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่โอนเงิน เข้าบัญชีให้แก่ผู้รับเงินตามตัวอย่างรายงานในภาคผนวก

7. กองการเงินและบัญชีกองทุนจะจัดส่งรายงานที่ไม่สามารถเข้าบัญชีได้ ตามตัวอย่าง รายงานในภาคผนวก พร้อมผลการขออายัดเงินคืนให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา ทั้งนี้ที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา ดำเนินการ จ่ายเงินให้ผู้รับเงินที่สำนักงานเอง ซึ่งจะจ่ายโดยเงินสด ผ่านธนาคารหรือไปรษณีย์ก็ได้ตามวิธีการ เดียวกับการจ่ายประโยชน์ทดแทน 4 กรณีปกติ

ก่อนการจ่ายเงินให้ผู้รับเงินให้ปฏิบัติในระบบคอมพิวเตอร์ Online ดังนี้

7.1 เมื่อได้รับรายงานที่ไม่สามารถเข้าบัญชีได้และการแจ้งผลการอายัดเงิน ว่าอายัดเงินได้เรียบร้อยแล้ว (กรณีที่สำนักงานประกันสังคมนั้นแจ้งขออายัดเงิน) ให้เจ้าหน้าที่ฝ่าย ประโยชน์ทดแทนตรวจสอบสิทธิของผู้ประกันตนก่อนหากยังคงเป็นผู้ประกันตน (สถานะเป็น A) ให้เจ้าหน้าที่การเงินปรับปรุงข้อมูลในระบบ Online เพื่อโอนเงินเข้ากองทุน และออกใบสำคัญรับเงิน เลขที่ใหม่แทนเลขที่เดิม เนื่องจากฉบับเดิมที่เข้าบัญชีไม่ได้ ระบบจะตัดจ่ายโดยอัตโนมัติ

7.2 เมื่อทราบว่าจะจ่ายเงินให้ผู้รับเงินด้วยวิธีโดยเงินสด ผ่านธนาคาร ไปรษณีย์ ก็ให้ทำการอนุมัติรอจ่ายเงินของผู้ประกันตนโดยระบบคอมพิวเตอร์ Online เหมือนจ่าย ประโยชน์ทดแทน 4 กรณีปกติ

การแจ้งอายัดเงินบัญชีของผู้รับเงินกรณีสงเคราะห์บุตรทางธนาคาร

กรณีที่ข้อมูลในทะเบียนแม่เหล็กมีข้อผิดพลาด และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ จังหวัด/สาขา ทราบข้อผิดพลาดและต้องการขอให้ธนาคารอายัดเงิน ให้ดำเนินการดังนี้

1. แจ้งอายัดเป็นหนังสือไปยังกองการเงินและบัญชีกองทุน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก) โดยจัดทำรายละเอียดดังนี้

1.1 การแจ้งอายัดให้จัดพิมพ์ให้ชัดเจน ทั้งนี้เพราะหากใช้การเขียนด้วยลายมือ อาจจะทำให้ธนาคารอ่านไม่ชัดเจน และอายัดเงินผิดพลาดได้

1.2 แยกอายัดเงินแต่ละเดือนและแต่ละธนาคาร เช่น ธนาคารกรุงไทย จำกัด อายัดเงินที่โอนเข้าบัญชีเดือนพฤษภาคม และเดือนมิถุนายน ให้จัดพิมพ์รายละเอียดการขอ อายัดเงินตามแบบฟอร์มแยกแต่ละเดือน

2. เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานดังนั้น กองการเงินและบัญชีกองทุนจะจัดส่ง หนังสือแจ้งขออายัดเงินให้ธนาคารดำเนินการ 2 ครั้ง คือ

2.1 ส่งก่อนวันที่ธนาคารโอนเข้าบัญชี 2 วันทำการ (ธนาคารโอนเงินเข้า บัญชีวันทำการสิ้นเดือน)

2.2 รวบรวมส่งภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2.3 กองการเงินและบัญชีกองทุนจะแจ้งผลการขออายัดเงินว่าได้หรือไม่ให้ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา ที่ขออายัดทราบทันทีที่ธนาคารแจ้งกลับมา เพื่อนำไปดำเนินการจ่ายเงินที่สำนักงานประกันสังคมต่อไป

3. เมื่อกองการเงินและบัญชีกองทุน ได้รับแจ้งผลการอายัดเงินจากธนาคาร พร้อมทั้งธนาคารส่งคืนเงินโดยการนำเงินเข้าบัญชีกองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 1 (ส่วนกลาง) เรียบร้อยแล้ว กองการเงินและบัญชีกองทุนจะแจ้งผลให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา ทราบทันทีตามแบบฟอร์มใบแจ้งผล (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก)

3.6 ระยะเวลาดำเนินงาน

ในการพัฒนาระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ได้ใช้เวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 140 วัน ตามแผนผังการดำเนินงาน ดังนี้

แผนภาพ甘นัฒน
ระบบประโชนทดแทนกรณีสงเคราะห้บุตร
10 พฤษภาคม 2542 ถึง 27 ตุลาคม 2542

	ระยะเวลา																			
	Week 1	Week 2	Week 3	Week 4	Week 5	Week 6	Week 7	Week 8	Week 9	Week 10	Week 11	Week 12	Week 13	Week 14	Week 15	Week 16	Week 17	Week 18	Week 19	Week 20
มีการประชุมเพื่อพิจารณาโครงการ	█	█	█	█	█															
ขออนุมัติงบประมาณ			█	█	█	█														
ขอซื้อเป็นแบบ						█														
ศึกษาระบบแทน			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
ทดสอบระบบแทน										█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
คำนวณระบบแทน																			█	█
จัดทำเอกสารคู่มือ																				█

* การติดตามและประเมินผลการตั้งแต้เริ่มใช้ระบบในการปฏิบัติงานจริง คือ ตั้งแต้เดือนธันวาคม 2542 จนถึงเดือนเมษายน 2543

3.7 งบประมาณ

ในการพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห้บุตรนี้ สำนักงานประกันสังคมได้อาศัยทรัพยากรที่มีอยู่แล้วเกือบทั้งหมด โดยเฉพาะทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของ Hardware Software และ Network มาเป็นเครื่องมือช่วยเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่การบริหารและการบริการ และด้วยเหตุที่ระยะเวลาจำกัดและสำนักงานฯ จึงได้จัดทำข้อกำหนดความต้องการ ขอบเขตของงาน และเลือกใช้วิธีการจัดจ้างพัฒนาโปรแกรม โดยทำหน้าที่ร่วมออกแบบระบบ และกำกับดูแล ควบคุมการพัฒนาระบบให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นค่าใช้จ่ายของโครงการนี้จึงมีเพียงค่าจัดจ้างในการพัฒนาโปรแกรม ซึ่งครอบคลุมรวมถึงการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน การจัดทำเอกสารคู่มือการทำงานของระบบ รวมทั้งการรับประกันผลงานเป็นระยะเวลา 12 เดือน รวมค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบทั้งสิ้นประมาณ 1,300,000 บาท

บทที่ 4
ผลการดำเนินงาน

สำนักงานประกันสังคมได้เริ่มจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2542 มีจำนวนผู้ประกันตนที่มีสิทธิและได้รับประโยชน์ทดแทนสูงขึ้นในทุกปี ดังนี้

ปี	จำนวนราย	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
2542	149,926	22,488
2543	471,238	1,199,164
2544	506,611	1,336,023
2545	513,651	1,402,926
2546	623,433	2,605,105
ก.พ. 2547	713,002	354,657

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกประการและเมื่อพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการในระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรแก่ผู้ประกันตนแล้ว จะเห็นได้ว่าเป็นมาของการให้บริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริการไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมทำให้ประชาชน ซึ่งในที่นี่หมายถึงผู้ประกันตน ได้รับบริการที่ดี สะดวก และรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูปการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ ดังนี้

1. “ที่เดียว” (Red-tape Reduction / One-stop Service)

ระบบสารสนเทศที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรโดยผ่านธนาคาร สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตนเป็นอย่างมาก ผู้ประกันตนสามารถติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมที่ใดก็ได้ที่สะดวกที่สุด หรือติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ โดยยื่นแบบคำขอสำหรับบุตรผู้ประกันตนแต่ละรายเพียงครั้งเดียวและที่เดียว ตลอดระยะเวลาที่เกิดสิทธิ

จากนั้นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมก็จะทำการบันทึกข้อมูลการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านทางระบบ Online ซึ่งติดตั้งในทุกสำนักงานสาขาทั่วประเทศ การบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ก็จะเป็นการบันทึกเพียงครั้งเดียวและที่เดียวเช่นเดียวกัน ต่อจากนั้นข้อมูลจะถูกส่งต่อไปวินิจฉัยและสั่งจ่ายด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ต่อไป

2. “ทันใจ” (Rapid Response)

การตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้ทันทีผ่านทางระบบ Online และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล เข้าสู่ระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่พัฒนาและติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม

การประมวลผลงานในแบบ Batch เพื่อทำการวินิจฉัยตรวจสอบเงื่อนไขการเกิดสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด และอนุมัติการจ่ายเงินจะทำอัตโนมัติด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในทุกเดือน ทำให้สามารถส่งข้อมูลรายชื่อผู้ประกันตนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนให้กับธนาคารเพื่อโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ประกันตนได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ตลอดมา

เมื่อพิจารณาในด้านบริการของผู้ประกันตนแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้ประกันตนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่หรือมารับเงินที่สำนักงานฯ เพราะเงินประโยชน์ทดแทนจะถูกนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ประกันตนโดยอัตโนมัติ และผู้ประกันตนสามารถถอนเงินผ่านทางตู้ ATM ของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว

3. “ทั่วไทย” (Rural Response)

ผู้ประกันตนสามารถถอนเงินประโยชน์ทดแทนผ่านทางตู้ ATM ของธนาคาร ซึ่งมีมากกว่า 3,000 ตู้ กระจายอยู่ตามที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ สำหรับในส่วนของสำนักงานฯ นั้น เนื่องจากสถาปัตยกรรมระบบเป็นแบบรวมศูนย์ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ จึงสามารถเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลได้เช่นเดียวกันทั่วประเทศ ในขณะที่การประมวลผลข้อมูลจากทั่วประเทศก็สามารถทำได้ทันทีเมื่อผู้บริหารต้องการ โดยไม่เสียเวลาในการรวบรวมข้อมูล

4. “ทุกเวลา” (Round-the-Clock)

ภายในวันทำการสุดท้ายของเดือน ผู้ประกันตนจะได้รับเงินประโยชน์ทดแทนโอนเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ประกันตน และผู้ประกันตนสามารถถอนเงินทางตู้ ATM ซึ่งเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง

จากผลการให้บริการที่มุ่งเป้าหมายบริการแบบ “ที่เดียว ทันใจ ทั่วไทย ทุกเวลา” ก่อให้เกิดผลลัพธ์เป็นที่พึงพอใจแก่ฝ่ายนายจ้าง ผู้ประกันตน และสำนักงานประกันสังคม กล่าวคือ ผู้ประกันตนได้รับความสะดวก รวดเร็วและได้รับประโยชน์ทดแทนครบถ้วน ตรงตามสิทธิ โดยไม่ต้องเสียงาน เวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้สามารถมีเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เป็นที่พอใจและประทับใจทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง การโอนเงินผ่านธนาคารยังช่วยให้ผู้ประกันตนสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นหากต้องเดินทางไปขอรับเงินที่สำนักงานประกันสังคม ซึ่งจะทำให้ได้รับเงินไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย การไม่ต้องเดินทางมารับเงินที่สำนักงานฯ ยังเป็นการช่วยลดปัญหาการจราจร ปัญหาอุบัติเหตุได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ หากผู้ประกันตนหลายคน

ต้องไปติดต่อขอรับเงินประโยชน์ทดแทนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสำนักงานฯ จะทำให้เกิดผลกระทบต่อปัญหาด้านการให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะสำนักงานฯ จะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ประกันตนที่จะเดินทางมายังสำนักงานฯ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อเงินงบประมาณของภาครัฐที่ต้องสูงขึ้นอย่างมหาศาล

ปัญหาอุปสรรคและการแก้ไข

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรจะบรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการ แต่ในการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรยังมีปัญหาบางประการ เนื่องจากนายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และปัญหาข้อกฎหมายที่ทำให้ระบบข้อมูลเงินสมทบไม่ทันสมัยส่งผลให้มีการจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิที่ผู้ประกันตนพึงได้รับ ซึ่งผู้ขอรับการประเมินในขณะที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกทางภาษีได้เสนอให้มีการแก้ไข สรุปได้ดังนี้

1. ปัญหานายจ้างไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลง (ในที่นี้คือกรณีไม่แจ้งการสิ้นสภาพหรือการลาออกของผู้ประกันตน) หรือแจ้งล่าช้ากว่ากำหนด หรือแจ้งการสิ้นสภาพแต่ไม่ระบุวันเดือนปีที่สิ้นสภาพหรือลาออก

ในตอนเริ่มต้นการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรจะมีการประมวลผลตัดจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรรายเดือน โดยจะประมวลผลทุกวันที่ 21 ของแต่ละเดือน เพื่อจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรของเดือนนั้นๆ เช่น ประมวลผลในวันที่ 21 กรกฎาคม 2544 เพื่อจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรของเดือนกรกฎาคม 2544 ในกรณีที่ผู้ประกันตนสิ้นสภาพเดือนมิถุนายน 2544 นายจ้างต้องแจ้งการสิ้นสภาพภายในวันที่ 15 กรกฎาคม 2544 ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า นายจ้างแจ้งการสิ้นสภาพของผู้ประกันตนล่าช้า ในกรณีที่นายจ้างแจ้งการสิ้นสภาพของผู้ประกันตนล่าช้า จะทำให้สำนักงานฯ จ่ายเงินสงเคราะห์บุตรเกินสิทธิที่ผู้ประกันตนจะได้รับ ทั้งนี้เพราะตามกฎหมาย ถ้าข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ประกันตนสิ้นสภาพแล้ว จะไม่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์บุตรตั้งแต่เดือนถัดจากเดือนที่ผู้ประกันตนได้สิ้นสภาพ จากตารางที่ 1 ซึ่งแสดงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเงินสงเคราะห์บุตรที่ต้องเรียกคืนจากทั่วทั้งประเทศ ตั้งแต่เดือน ม.ค.-ธ.ค. 2544 ปรากฏว่ามีจำนวนเงินสงเคราะห์บุตรที่จ่ายเกินให้บุตรผู้ประกันตนทั้งสิ้น 44,703 ราย ในจำนวนดังกล่าวเป็นเงินสงเคราะห์บุตรที่จ่ายเกินไป 1 เดือน จำนวน 24,731 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.32 ของจำนวนทั้งหมด เงินสงเคราะห์บุตรที่จ่ายเกิน 2 เดือน จ่ายเกิน 3 เดือน และมากกว่ามีจำนวน 7,697 ราย 2,830 ราย และ 9,445 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.22, 6.23 และ 21.13 ตามลำดับ

จากตัวเลขดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรเกินสิทธิ 1 เดือน มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งก็หมายความว่า นายจ้างไม่แจ้งการสิ้นสภาพหรือการลาออกของผู้ประกันตน ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดจากเดือนที่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง โดยส่วนใหญ่จะแจ้งช้าไป 1 เดือน การแจ้งการลาออกหรือสิ้นสภาพของผู้ประกันตนล่าช้า ก่อให้เกิดปัญหาที่ตามมาคือ สำนักงานฯ ต้องใช้เจ้าหน้าที่ ซึ่งในปัจจุบันก็มีไม่เพียงพออยู่แล้ว มาทำการติดตามเรียกเงินที่ได้จ่ายเกินไปให้แก่ผู้ประกันตนคืน ซึ่งสำนักงานฯ จะต้องใช้เจ้าหน้าที่จำนวนมากในการติดตามเรียกเงินคืน การแจ้งการสิ้นสภาพหรือการลาออกของผู้ประกันตนล่าช้านี้ ถ้ายิ่งนายจ้างแจ้งช้ามากเท่าใด การติดตามเรียกเงินคืนจะยิ่งยากลำบากมากขึ้นตามลำดับ เนื่องจากผู้ประกันตนอาจมีการย้ายที่อยู่และในที่สุดอาจไม่สามารถติดตามเรียกเงินคืนได้ และในกรณีที่เรียกเงินคืนได้ ก็อาจไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ขอรับการประเมินได้เสนอแนวทางในการแก้ไข ปัญหา โดยให้มีการเปลี่ยนกำหนดเวลาในการประมวลผลการตัดจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรใหม่ ให้มี ระยะเวลารอ (Waiting periods) โดยกำหนดระยะเวลารอ 1 เดือน เพื่อให้ข้อมูลฐานการว่าจ้าง เป็นปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น เงินสงเคราะห์บุตรของเดือนใดซึ่งในปัจจุบันจะตัดจ่ายในวันที่ 21 ของเดือนนั้น ก็เปลี่ยนเป็นเงินสงเคราะห์บุตรของเดือนใดให้ประมวลผลการตัดจ่ายในวันที่ 21 ของเดือนถัดไป การกำหนดระยะเวลารอ จะส่งผลให้ผู้ประกันตนเว้นช่วงระยะเวลาที่ได้รับเงินสงเคราะห์บุตรไป 1 เดือน ซึ่งเป็นผลกระทบที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือมีผลกับผู้ประกันตน เพราะว่า ผลกระทบจะเกิด เฉพาะในช่วงที่มีการเปลี่ยนกำหนดเวลาของการประมวลผล ซึ่งจะมีการชลอการจ่ายไป 1 เดือน (จ่ายช้าไป 1 เดือน) ต่อจากนั้นผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเป็นรายเดือนต่อ ๆ ไปใน ทุกเดือนหากผู้ประกันตนยังคงมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรอยู่ รายละเอียด ปรากฏในเอกสารภาคผนวก 2

ข้อเสนอดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมกรมครั้งที่ 1/2545 เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2545 และได้ดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ประกันตนที่ต้องเรียกคืนเงินสงเคราะห์บุตรทั่วประเทศ

เดือน มกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2544

เดือน	เรียกคืน 1 เดือน		เรียกคืน 2 เดือน		เรียกคืน 3 เดือน		เรียกคืน >3 เดือน		รวม (ราย)
	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%	
มกราคม	833	65.18	196	15.34	73	5.71	176	13.77	1,278
กุมภาพันธ์	10	50.00	3	15.00	-	-	7	35.00	20
มีนาคม	1,879	59.29	596	18.81	136	4.29	558	17.61	3,169
เมษายน	3,183	58.16	1,053	19.24	299	5.46	938	17.14	5,473
พฤษภาคม	4,624	57.51	1,521	18.92	477	5.93	1,418	17.64	8,040
มิถุนายน	6,219	57.06	1,977	18.14	682	6.26	2,022	18.55	10,900
กรกฎาคม	1,773	53.02	529	15.82	236	7.06	806	24.10	3,344
สิงหาคม	1,873	52.42	553	15.46	273	7.64	874	24.46	3,573
กันยายน	1,811	48.09	541	14.37	321	8.52	1,093	29.02	3,766
ตุลาคม	1,537	46.00	472	14.13	235	7.03	1,097	32.83	3,341
พฤศจิกายน	343	57.94	44	7.43	25	4.22	180	30.41	592
ธันวาคม	646	53.52	212	17.56	73	6.05	276	22.87	1,207
รวม	24,731	55.32	7,697	17.22	2,830	6.33	8,445	21.13	44,703

2. ปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับระยะเวลาการส่งเงินสมทบ

ตามกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือนภายในระยะเวลา 36 เดือนก่อนเดือนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร และเมื่อผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบครบ 12 เดือน ผู้ประกันตนก็สามารถยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรในเดือนที่ 13 ได้ทันที แต่เนื่องจากกฎหมายเปิดให้นายจ้างนำส่งเงินสมทบได้ภายในวันที่ 29 ของเดือนถัดไป ทำให้เงินสมทบของเดือนที่ 12 ยังไม่ปรากฏในฐานข้อมูล เนื่องจากยังไม่ถึงกำหนดเวลานำส่งเงินสมทบ และนายจ้างโดยทั่วไปจะนำส่งเงินสมทบปลาย ๆ เดือน ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่ต้องใช้หนังสือรับรองของนายจ้าง ซึ่งปัญหาที่ตามมาก็คือ ถ้าข้อเท็จจริงปรากฏภายหลังว่าผู้ประกันตนไม่ได้จ่ายเงินสมทบในเดือนที่ 12 เจ้าหน้าที่ก็ต้องเสียเวลามาติดตามเรียกเงินคืนจากผู้ประกันตน นอกจากนี้ในตอนเริ่มต้นการประมวลผลตัดจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรให้แก่ผู้ประกันตนนั้น จะดำเนินการอัตโนมัติ โดยใช้ชุดโปรแกรมคำสั่งตรวจสอบเงื่อนไขทั้งหมดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ยกเว้นเงื่อนไขเดียวที่ยังใช้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบ คือเงื่อนไขการจ่ายเงินสมทบ 12 เดือนใน 36 เดือน สาเหตุที่ต้องใช้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบก็เนื่องจากเหตุผลข้อมูลเงินสมทบไม่ทันสมัยดังกล่าวแล้ว จากเงื่อนไขนี้ กฎหมายกำหนดไว้ว่าต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้ว 12 เดือนใน 36 เดือน จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบครบ 12 เดือนแล้ว ระบบสามารถจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรต่อไปได้อีก 24 เดือน โดยไม่ต้องตรวจสอบเงื่อนไขความครบถ้วนของระยะเวลาที่จ่ายเงินสมทบ แต่เมื่อมีการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรให้แก่ผู้ประกันตนรายหนึ่งรายใดครบ 24 เดือนแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องทำการตรวจสอบเงื่อนไขการจ่ายเงินสมทบใหม่ เพื่อเป็นการลดภาระงานการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ผู้ขอรับการประเมินได้เสนอให้ใช้ชุดโปรแกรมคำสั่งในการตรวจสอบข้อมูลเงินสมทบ หากปรากฏว่ามีการนำส่งเงินสมทบไม่ครบ 12 เดือนภายในระยะเวลา 36 เดือน ระบบจะยังไม่จ่ายเงินสงเคราะห์บุตรให้แก่ผู้ประกันตน และหากปรากฏว่าเดือนต่อไปตรวจพบเงินสมทบครบถ้วนจึงจะจ่ายให้ต่อไป ซึ่งในการแก้ไขปัญหานี้ เลขานุการได้เห็นชอบและได้เริ่มดำเนินการไปแล้วตั้งแต่เดือนมกราคม 2546

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

เป้าหมายหลักของโครงการพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร คือให้ผู้ประกันตนได้รับเงินประโยชน์ทดแทนภายในวันทำการสุดท้ายของทุกเดือนตามที่กำหนด รวมทั้งให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และประหยัด โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคม ในขณะที่เด็วก็ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างบุคลากร ลดเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่แล้วทำงานแทนโดยอัตโนมัติ

ในโครงการนี้ ระบบคอมพิวเตอร์ได้เข้ามาช่วยในการดำเนินงานใน 3 กิจกรรมหลัก ดังนี้

1. การขอรับประโยชน์ทดแทน ผู้ประกันตนสามารถยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนได้ที่สำนักงานประกันสังคม ซึ่งมี 89 สาขา ใน 76 จังหวัดทั่วประเทศ หรือยื่นแบบคำขอผ่านทางไปรษณีย์ การยื่นแบบคำขอนี้ผู้ประกันตนจะยื่นเพียงครั้งเดียวและที่เดียวในบุตรผู้ประกันตนแต่ละราย จากนั้นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ก็จะทำการบันทึกข้อมูลการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านทางระบบ Online ซึ่งติดตั้งในทุกสำนักงานฯ สาขาทั่วประเทศ การบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ก็จะเป็นการบันทึกเพียงครั้งเดียวและที่เดียวเช่นเดียวกัน ต่อจากนั้นข้อมูลจะถูกส่งต่อไปวินิจฉัยและสั่งจ่ายด้วยระบบคอมพิวเตอร์ต่อไป

2. การวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน ระบบคอมพิวเตอร์จะทำการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ประกันตนและบุตร ตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ซึ่งการวินิจฉัยนี้จะประมวลผลโดยอัตโนมัติเป็นประจำในทุกสิ้นเดือน โดยไม่ต้องใช้เจ้าหน้าที่

3. การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน ผู้ประกันตนที่ผ่านการวินิจฉัยและมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน ระบบคอมพิวเตอร์จะประมวลผลและจัดพิมพ์รายชื่อผู้มีสิทธิลงในเทปแม่เหล็กจัดส่งให้ธนาคารที่ได้ทำความตกลงกับสำนักงานประกันสังคม จำนวน 6 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ประกันตน

ในการยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนนั้น จะเห็นได้ว่าเป็นการยื่นเพียงครั้งเดียวและที่เดียว สำหรับในขั้นการวินิจฉัยและจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนนั้น ผู้ประกันตนที่มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ทดแทน จะได้รับเงินเข้าบัญชีเงินฝากตามที่ผู้ประกันตนระบุไว้โดยอัตโนมัติ และสามารถถอนเงินผ่านทางตู้ ATM ซึ่งมีมากกว่า 3,000 ตู้ทั่วประเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง การที่สำนักงานประกันสังคมดำเนินการวินิจฉัยและสั่งจ่ายเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากให้แก่ผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตนไม่ต้องเสียเวลาเดินทางและค่าใช้จ่ายในการมาขอรับเงินจากสำนักงานฯ จากข้อมูลจำนวนผู้ประกันตนที่มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนกรณี สงเคราะห์บุตร ณ เดือน กุมภาพันธ์ 2547 จำนวน 713,002 ราย สามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. ค่าใช้จ่าย

กลยุทธ์การใช้ธนาคารที่มีความพร้อมและมีเครือข่ายในการให้บริการจำนวนมาก กระจายอยู่ทั่วประเทศ นอกจากจะทำให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและภายในเวลาที่กฎหมายกำหนดแล้ว ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับเงินสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคมประมาณเดือนละ 28.5 ล้านบาท (คิดจากการเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าเสียโอกาสในการทำงานครึ่งวันและค่าเดินทางมาติดต่อกครั้งละประมาณ 40 บาท/คน) เมื่อเปรียบเทียบกับการให้ผู้ประกันตนรับเงินผ่านธนาคาร ซึ่งจะเสียค่าธรรมเนียมในการโอนเงินรายละ 5 บาท ซึ่งคิดเป็นเงินประมาณเดือนละ 3.5 ล้านบาท

2. เวลาที่ใช้ในการประมวลผล/การทำงานของเจ้าหน้าที่

ในกรณีที่ให้ผู้ประกันตนมารับเงินสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานฯ ต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการวินิจฉัย ถ้าประมาณการว่าในการวินิจฉัยจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร 1 ราย ใช้เวลา 10 นาที จะต้องใช้เวลาวินิจฉัยทั้งสิ้น 16,976 วัน (ประมาณการว่าเวลาทำงาน 7 ชั่วโมงต่อวัน) ในขณะที่การพัฒนากระบวนการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรในครั้งนี้จะใช้การประมวลผลแบบ Batch ซึ่งเวลาที่ใช้ในการประมวลผลเพียง 5-8 ชั่วโมง

3. เวลาที่ใช้ของผู้ประกันตน

ถ้าผู้ประกันตนต้องหยุดงานครึ่งวัน (4 ชั่วโมง) เพื่อมาขอรับเงินสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานฯ ต้องสูญเสียชั่วโมงการทำงานรวม 2,852,008 ชั่วโมง/เดือน ในขณะที่การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรผ่านทางธนาคาร ผู้ประกันตนไม่ต้องเสียเวลาทำงาน เพราะสามารถเบิกผ่านทาง ATM ได้ตลอดเวลา

4. สถานที่ติดต่อเพื่อรับเงินสงเคราะห์บุตร

หน่วยให้บริการของสำนักงานฯ ในปัจจุบันมีทั้งหมด 89 แห่งทั่วประเทศ ในขณะที่ธนาคารหลัก 6 ธนาคารมีสาขารวมกันทั่วประเทศไม่ต่ำกว่า 2,400 แห่ง และมีตู้ ATM เพื่อให้บริการมากกว่า 3,000 ตู้ทั่วประเทศ

5. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่

ในการมาขอรับเงินสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ต้องทำการตรวจสอบวินิจจัยและจ่ายเงินเป็นรายคนที่ละคน ทำให้ต้องใช้เจ้าหน้าที่ทำงานทั่วประเทศจำนวนมาก แต่การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ประมวลผลแบบ Batch ในระบบที่นำเสนอนี้จะสามารถลดขั้นตอนในการตรวจสอบ วินิจจัย และจ่ายเงินเป็นรายคน โดยใช้เจ้าหน้าที่ Operator 1 คนในการส่งงานให้ระบบคอมพิวเตอร์ประมวลผลโดยอัตโนมัติเป็นประจำทุกเดือน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร บรรลุตามวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมทั้งแก่ผู้ประกันตน นายจ้าง องค์กร และเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม

ประโยชน์ทางตรง

1. ในการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรผ่านทางธนาคาร สำนักงานฯ หรือผู้ประกันตนจะเสียเงินค่าบริการโอนเงินผ่านทางธนาคารปีละ 42 ล้านบาท แต่ถ้าให้ผู้ประกันตนมาขอรับเงินที่สำนักงานฯ จะทำให้ผู้ประกันตนขาดรายได้เนื่องจากการหยุดงาน คิดเป็นเงินประมาณปีละ 727 ล้านบาท

2. ผู้ประกันตนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อรับบริการ โดยผู้ประกันตนยื่นแบบขอรับประโยชน์ทดแทนเพียงครั้งเดียว ณ สำนักงานประกันสังคมสาขาใดสาขาหนึ่ง และสามารถรับเงินโดยผ่าน 6 ธนาคารหลักซึ่งมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ หรือถอนเงินผ่าน ATM ซึ่งเปิดบริการ 24 ชั่วโมง และมีกระจายตามแหล่งชุมชนทั่วประเทศ

3. สำนักงานประกันสังคมสามารถให้บริการได้โดยไม่ต้องเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรการปรับลดขนาดกำลังคนของภาครัฐ เนื่องจากโครงการนี้ได้ประยุกต์นำระบบสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบ วินิจจัย และส่งจ่ายโดยอัตโนมัติเป็นประจำทุกสิ้นเดือน เป็นการลดขั้นตอนการทำงานให้สั้น สะดวกและรวดเร็ว

ประโยชน์ทางอ้อม

1. สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ผู้ประกันตน เพราะได้รับการที่สะดวก รวดเร็วและประหยัด ตลอดจนได้รับสิทธิที่พึงจะได้ อย่างถูกต้องและตรงเวลาที่กำหนดในทุกเดือน โดยไม่ต้องเสียงาน เวลาและค่าใช้จ่ายแต่ประการใด

2. ลดปัญหาผลกระทบที่เกิดจากผู้ประกันตนต้องติดต่อขอรับเงินด้วยตนเอง ทุกเดือน อาทิ ปัญหาการจราจรและอุบัติเหตุ การหยุดงานหรือลางานมารับเงิน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมตามมาได้แก่

2.1 ลดการสูญเสียกำลังแรงงาน ในทางกลับกัน เป็นการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ให้แก่สถานประกอบการและประเทศชาติ

2.2 ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคม กล่าวคือ ไม่ต้องเพิ่มสถานที่ทำงาน ที่จอดรถ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ เพราะสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดจำนวนคนที่เดินทางเข้ามาติดต่อสำนักงานโดยตรง

ประโยชน์ต่อลูกจ้างหรือผู้ประกันตน

นอกจากระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรจะช่วยให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทนที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนแล้ว ประโยชน์อีกประการหนึ่งที่ผู้ประกันตน ซึ่งในที่นี่ก็คือลูกจ้างในสถานประกอบการได้รับ คือ ไม่จำเป็นต้องหยุดงานเพื่อไปรับเงินประโยชน์ทดแทน ทำให้ไม่สูญเสียโอกาสในการทำงาน ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับเงิน และได้รับเงินเต็มตามวัตถุประสงค์ และสิทธิอันพึงได้จากการประกันสังคม

ประโยชน์ต่อนายจ้างหรือสถานประกอบการ

เนื่องจากผู้ประกันตนไม่ต้องหยุดงานมาเพื่อรับเงินประโยชน์ทดแทน ทำให้มีเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และต่อเนื่อง ทำให้ผลผลิตโดยรวมเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างรายได้ให้แก่สถานประกอบการ ส่งผลกระทบให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศดีขึ้นโดยลำดับ

ประโยชน์ต่อภาครัฐ

การที่ผู้ประกันตนต้องเดินทางมารับเงินประโยชน์ทดแทน ณ ที่ทำการสำนักงานประกันสังคม ย่อมมีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานฯ โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ทำการ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ปริมาณเอกสารสถานที่จอดรถ ฯลฯ ซึ่งสำนักงานฯ จะต้องจัดเตรียมไว้ให้เพียงพอเพื่อให้บริการแก่ผู้ประกันตนหลายคนที่จะเข้ามาติดต่อขอรับเงินประโยชน์ทดแทนเมื่อถึงกำหนดเวลา ซึ่งจะทำให้งบประมาณค่าใช้จ่ายในการบริหารเพิ่มสูงขึ้นมาก ในขณะที่ภาครัฐเองได้พยายามที่จะจำกัดงบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น มีนโยบายการลดจำนวนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามมาตรการปรับลดขนาดกำลังคนของภาครัฐ จะเห็นได้ว่า ระบบประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรที่สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำขึ้นมานี้ นอกจากจะอำนวยความสะดวกทางตรงตั้งได้กล่าวมาแล้ว ยังจะช่วยลดปัญหาผลกระทบที่เกิดจากการที่ผู้ประกันตนต้องเดินทางมารับเงินที่สำนักงานฯ อาทิ ปัญหาการจราจร ปัญหาอุบัติเหตุ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมเช่นกัน

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า ระบบนี้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสำนักงานประกันสังคม ในด้านการบริการผู้ประกันตนให้ได้รับสิทธิที่พึงจะได้ตามหลักการประกันสังคมอย่างถูกต้องและตรงเวลาที่กำหนดในทุกเดือน โดยไม่ต้องเสียงาน เวลาและค่าใช้จ่ายแต่ประการใด ขณะเดียวกัน สำนักงานฯ ก็มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดประสิทธิผลของโครงการตามเจตนารมณ์ของการประกันสังคม

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการประมวลผลการตัดจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร ให้แก่ผู้ประกันตนในปัจจุบันจะใช้เวลาประมาณ 8-9 ชั่วโมง ซึ่งจะทำให้การประมวลผลทุกวันที่ 21 ของเดือนในอนาคตถ้าระยะเวลาที่ใช้ในการประมวลผลมากขึ้น เนื่องจากปริมาณข้อมูลที่มากขึ้น ปัญหาที่จะเกิดขึ้นก็คือ ถ้าระยะเวลาที่ใช้ในการประมวลผลมากขึ้นและใช้เวลาเกินกว่า 7.30 น. ของวันรุ่งขึ้น ระบบ Online จะยังไม่สามารถเปิดให้บริการได้ เนื่องจากการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล (Update) ยังไม่แล้วเสร็จ ก็จะส่งผลกระทบต่อการให้บริการแก่นายจ้างและผู้ประกันตน ที่มาขอรับบริการ ณ สำนักงานฯ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องติดตามตรวจสอบระยะเวลาที่ใช้ในการประมวลผล และถ้าพบว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการประมวลผลจะเกิน 7.30 น. ของวันรุ่งขึ้น จะต้องพิจารณากำหนดวันตัดจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรใหม่ ซึ่งอาจจะเป็นวันเสาร์ที่ 4 ของทุกเดือน ทั้งนี้เพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบ Online สำหรับการให้บริการในวันรุ่งขึ้น

5.2 เพื่อให้ นายจ้างแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการสิ้นสภาพหรือการลาออกของผู้ประกันตนตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปจากเดือนที่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนลาออก สำนักงานฯ ควรดำเนินการตามกฎหมายโดยเคร่งครัดหากนายจ้างไม่ปฏิบัติตาม ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดปัญหาการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรเกินสิทธิ และต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการติดตามเรียกเงินคืน

5.3 สำนักงานประกันสังคม ควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างมีความรู้ ความเข้าใจ และแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการสิ้นสภาพหรือการลาออกของผู้ประกันตนในครบถ้วนภายในวันเวลาที่กฎหมายกำหนด

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

1. สำนักงานประกันสังคม, พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พร้อมด้วยพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง, 2543
2. กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม, ไอทีเพื่อการปฏิรูปภาครัฐ (IT for Good Governance), ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, พิมพ์ครั้งที่ 2 กุมภาพันธ์ 2543
3. สำนักนายกรัฐมนตรี, แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ, 2542

ภาษาอังกฤษ

1. International Labour Organization, Convention concerning Minimum Standard of Social Security, International Labour Office, Geneva, 1952
2. International Labour Organization, Introduction to Social Security, International Labour Office, Geneva, 1984