

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคมมีบทบาทที่สำคัญประการหนึ่งคือการให้ความคุ้มครองลูกจ้างผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยกฎหมายดังกล่าวบัญญัติให้มี “กองทุนประกันสังคม” สำหรับจ่ายประโยชน์ทดแทนให้ผู้ประกันตน โดยในระยะเริ่มแรก กำหนดให้ความคุ้มครองผู้ประกันตน 4 กรณี คือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย อันไม่เนื่องจากการทำงาน และกรณีคลอดบุตร ต่อมาในปี 2541 ได้ขยายความคุ้มครองในกรณีสงเคราะห์บุตรและกรณีชราภาพและในปี พ.ศ. 2543 ได้ขยายความคุ้มครองในกรณีว่างงาน และสำหรับจำนวนลูกจ้าง ที่อยู่ในความคุ้มครองของกองทุนประกันสังคม ได้มีการขยายความคุ้มครองมาเป็นลำดับเช่นกัน โดยในระยะเริ่มแรกได้ให้ความคุ้มครองลูกจ้างที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ต่อมาในปี พ.ศ. 2536 ได้ขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ในปี พ.ศ. 2545 ได้ขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป อันเป็นผลให้ลูกจ้างที่ทำงานในสถานประกอบการขนาดเล็กมีหลักประกันความมั่นคงของชีวิตเช่นเดียวกับลูกจ้างในสถานประกอบการขนาดใหญ่

นอกจากนั้น พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้กำหนดให้ดำเนินการเพื่อการคุ้มครองผู้ประกันตนนอกเหนือจากผู้ที่เป็นลูกจ้างในสถานประกอบการ กล่าวคือ การคุ้มครองผู้ประกันตนตามมาตรา 39 (ผู้ประกันตนสมัครใจ) โดยลูกจ้างที่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้างที่จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน หากประสงค์จะได้รับความคุ้มครองจากกองทุนประกันสังคม สามารถแสดงความจำนงสมัครเป็นผู้ประกันตนได้ภายใน 6 เดือนนับแต่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง อีกทั้ง ยังให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนที่ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง เช่น ลูกจ้างที่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง หรือผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง โดยการลาออกจากการเป็นผู้ประกันตน ต่อไปอีก 6 เดือนนับแต่ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

ทั้งนี้ โดยผู้ประกันตนมีหน้าที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมตามอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้

จากการดำเนินการให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักงานประกันสังคม ได้มีการแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มสิทธิประโยชน์อย่างต่อเนื่อง ทั้ง ประโยชน์ทดแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรแบบเหมาจ่าย ซึ่งใน ระยะเริ่มแรกเหมาจ่ายจำนวนเงิน 2,500 บาท ปรับเพิ่มเป็น 3,000 บาท (ปี 2535) ปรับเพิ่ม เป็น 4,000 บาท (ปี 2538) ปรับเพิ่มเป็น 6,000 บาท (ปี 2548) และปรับเพิ่มเป็น 12,000 บาท ในปัจจุบัน (ตั้งแต่เดือนมกราคม 2550) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิประโยชน์ในเรื่องการบริการ ทางการแพทย์ สำนักงานประกันสังคม ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน เพิ่มเติมหลายประการ เป็นต้นว่า ค่าทันตกรรม ประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรมใน ระยะแรก (ปี 2540) ผู้ประกันตนใช้สิทธิเบิกได้เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 200 บาท / ครั้งและไม่เกิน 400บาท/ปี ในปี 2549 ให้สามารถเข้ารับการรักษาโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ไม่เสีย ค่าใช้จ่ายใดๆ และในปี 2550 กลับมาใช้วิธีการเบิกเท่าที่จ่ายจริงเหมือนเดิม โดยปรับเพิ่มเป็น 250 บาท ค่าบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินในช่วงเริ่มโครงการ หากผู้ประกันตนเข้ารับการ รักษาในสถานพยาบาลที่มีได้ระบุในบัตรรับรองสิทธิจะเบิกได้ตามอัตราที่กำหนด แต่ ปัจจุบันผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาที่ใดก็ได้ โดยกองทุนประกันสังคมจะคุ้มครอง ภายใน 72 ชั่วโมง หากผู้ประกันตนจ่ายเงินค่าบริการทางการแพทย์เอง ก็สามารถนำไปเสร็จ เบิกคืนจากสำนักงานประกันสังคมได้ เป็นต้น

จากการดำเนินงานและการพัฒนางานเพื่อคุ้มครองผู้ประกันตนตาม พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังกล่าว ส่งผลให้กองทุนประกันสังคมมีสถิติ จำนวนผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ พร้อมๆ กับการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของจำนวนผู้ใช้ สิทธิ ซึ่งหมายถึง ผู้ประกันตนและทายาทผู้มีสิทธิ ดังตารางที่ 1 นอกจากนั้น หากกองทุน ประกันสังคมได้เริ่มมีการจ่ายเงิน “บำนาญชราภาพ” ให้กับผู้ประกันตน ในปี พ.ศ. 2556 เป็นผลให้จำนวนผู้ใช้สิทธิเพิ่มมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ประกันตนที่มีระยะเวลา การจ่ายเงินสมทบครบ 15 ปี ในปี พ.ศ. 2556

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบสถิติผู้ใช้สิทธิขอรับเงินในปีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์

ปี 2534		ปี 2542		ปี 2547		ปี 2549		ปี 2550	
ณ.ย. - ธ.ค.		ราย	เพิ่มขึ้น ร้อยละ	ราย	เพิ่มขึ้น ร้อยละ	ราย	เพิ่มขึ้น ร้อยละ	ราย	เพิ่มขึ้น ร้อยละ
จำนวน									
ผู้ประกันตน	2,925,500	5,749,921	196.54	8,031,768	139.68	8,860,183	110.31	9,182,170	103.63
ผู้ใช้สิทธิ	598,537	12,337,505	2,061.28	31,192,488	252.83	34,419,993	110.35	39,588,906	115.02

กองการเงินและบัญชีกองทุน มีภารกิจสำคัญในการรับจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม เพื่อประโยชน์ของนายจ้างและผู้ประกันตนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนางานให้สอดคล้องและเท่าทันกับภาวะความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงปัจจัยภายในองค์กร เช่น จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน แนวนโยบายผู้บริหาร การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ และปัจจัยภายนอก เช่น จำนวนผู้ประกันตน จำนวนนายจ้าง ความทันสมัยของระบบเทคโนโลยี การพัฒนางานของหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งการปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ผู้ขอรับการประเมินในฐานะผู้อำนวยการกองการเงินและบัญชีกองทุน (ระหว่าง พ.ศ. 2544 – 2550) ที่มีหน้าที่กำกับควบคุมดูแลและบริหารจัดการเกี่ยวกับการรับจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม ตระหนักถึงความจำเป็นต่อการพัฒนางานและภาวะความเปลี่ยนแปลงข้างต้น โดยได้มีการปรับปรุงรูปแบบของกระบวนการบริหารจัดการในการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมด้วยวิธีการต่างๆ ตลอดเวลา ภายใต้บุคลากรในสังกัดกองการเงินและบัญชีกองทุนที่มีอยู่อย่างจำกัดอันเนื่องมาจากข้อจำกัดในการเพิ่มอัตราค่าจ้างข้าราชการ ตลอดจนระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการรับจ่ายเงินและแนวนโยบายของผู้บริหาร โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ การให้บริการที่พึงพอใจแก่นายจ้างและผู้ประกันตน เน้นความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ อันจะนำไปสู่เป้าหมายหลักของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการตามแผนประกันสังคมฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2548 – 2552) กำหนดให้ “กลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจและประทับใจงานบริการประชาชน ด้วยการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ให้ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ตรงกลุ่มเป้าหมาย เพิ่มช่องทางการรับ - จ่ายเงิน ขึ้นทะเบียนพัฒนามาตรฐานให้บริการทางกายภาพ ตลอดจนรูปแบบการให้บริการประกันสังคมให้เกิดความรวดเร็ว สะดวก และทันสมัย” ฉะนั้น จึงได้มีการพัฒนางานการรับจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง ทั้งการแก้ไขปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้อง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการบริหารจัดการ ตลอดจนการพัฒนากุณภาพที่มีอยู่จำกัดให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ สำหรับกระบวนการจ่ายเงินในระยะเริ่มแรก บุคลากรผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องและเทคโนโลยีที่นำมาใช้ยังขาดความพร้อมในการดำเนินงานการจ่ายเงินจึงยังคงใช้ระบบ Manual เป็นหลัก ก่อให้เกิดความล่าช้าในด้านการบริการ ต่อมาได้พัฒนากระบวนการให้เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ Online ซึ่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละระบบเข้าด้วยกัน รวมทั้งสร้างเครือข่ายในการจ่ายเงินแทนสำนักงานประกันสังคม เช่น การจ่ายเงินผ่านธนาคารและผ่านไปรษณีย์ เป็นต้น แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร จนกระทั่งเมื่อเริ่มดำเนินการให้ความคุ้มครองกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ อันมีผลทำให้มีจำนวนผู้ใช้สิทธิ (ผู้ใช้บริการ) เพิ่มมากเป็นทวีคูณ จึงได้พัฒนากระบวนการจ่ายเงินโดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อประมวลผลข้อมูลคำสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนจากทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลาง และส่งข้อมูลให้ธนาคาร โอนเงินเข้าบัญชีผู้รับเงิน อย่างไรก็ตาม การทำงานโดยระบบคอมพิวเตอร์ยังไม่เต็มรูปแบบ บางส่วนยังต้องเป็น Manual แต่ต่อมาในปี 2547 ได้ตัดยอดการพัฒนากระบวนการจ่ายเงินโดยประมวลผลข้อมูลทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลางเต็มรูปแบบตั้งแต่การประมวลผลการส่งข้อมูล การส่งกลับข้อมูลจากหน่วยบริการอื่นเพื่อเป็นการตรวจสอบ ตลอดจนให้ธนาคารตัดยอดตามวงเงินที่ต้องจ่ายในแต่ละรอบจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของสำนักงานประกันสังคมแทนการเขียนเช็คส่งจ่ายให้ธนาคาร ซึ่งจากผลการดำเนินงานดังกล่าว ถือว่าประสบความสำเร็จอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามในขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งภายในสำนักงาน และเครือข่ายนอกสำนักงานยังคงพบปัญหาที่ต้องเร่งแก้ไขตามสมควร

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

ด้วยความสำคัญของภารกิจของสำนักงานประกันสังคมและความสำคัญของภารกิจของกองการเงินและบัญชีกองทุน ที่ต้องดำเนินการรับจ่ายเงินกองทุนให้นายจ้างและผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานตามภารกิจของสำนักงานประกันสังคมดังกล่าวไปแล้วข้างต้น และจากผลการดำเนินงานและการพัฒนากระบวนการจ่ายเงินที่ผ่านมา ถือว่าผลสำเร็จมากขึ้นตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องและเท่าทันกับภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งมักจะพบปัญหาและอุปสรรคในระหว่างการดำเนินการเสมอ ผู้ขอรับการประเมินในฐานะผู้อำนวยการกองการเงินและบัญชีกองทุนตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นไม่น้อยไปกว่าภาวะการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ หรือปัจจัยในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้ดำเนินการแก้ไขและพัฒนางานการจ่ายเงินอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้น จึงสมควรที่จะศึกษารูปแบบ การพัฒนา

ประสิทธิภาพการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม ตลอดจนศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะกรณีการจ่ายเงินโดยการประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลางผ่านธนาคารทั่วประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักงานประกันสังคม ได้มีแนวทางสำหรับการดำเนินงานการจ่ายเงินในอนาคตที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน อันจะยังประโยชน์ต่อ นายจ้างและผู้ประกันตนตลอดไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. ศึกษาการพัฒนาระบบการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม ศึกษากรณีการจ่ายเงินโดยวิธีการประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลาง ผ่านธนาคารทั่วประเทศ
2. ศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมภายใต้ข้อกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางในการปฏิบัติงาน
3. เสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนต้องกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ของโลก

ขอบเขตของการศึกษา

1. ศึกษาผลการดำเนินการ ตั้งแต่ พ.ศ. 2547 – 2550
2. ศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ภายใต้การบริหารงานกำกับดูแลของผู้รับการประเมิน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบวิธีการพัฒนาระบบการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม
2. ทราบปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม
3. สำนักงานประกันสังคมได้ทราบแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาระบบการจ่ายเงิน กองทุนประกันสังคมที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสำนักงานประกันสังคมยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม ผู้ทำการศึกษาขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดการให้บริการ
2. แนวคิดในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ
5. หลักการจ่ายเงินของกองทุนบำนาญต่างประเทศ
5. นโยบายรัฐบาล
6. หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี
7. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550)
8. ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานในช่วงปี 2546–2549 ตามแผนพัฒนามรรังงามและพัฒนาอาชีพ
9. ยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2548 – 2552)
10. กฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงิน พระราชบัญญัติหลักการธุรกรรม มาตรา 8
11. มติคณะรัฐมนตรี เกี่ยวกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนผ่านธนาคาร

1. แนวคิดในการให้บริการ

มิลเลท และจอห์นสัน (1954 : 4) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการและแนวทาง คือ

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคน ที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็คักันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานบริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

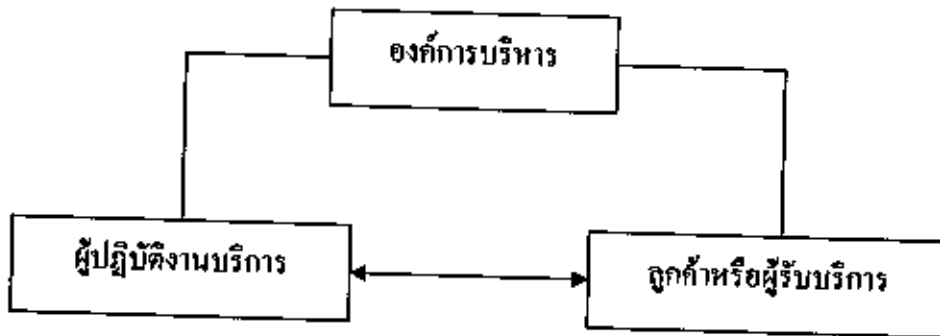
(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือตรงเวลาจะไม่มี ความหมายและถ้ามีจำนวนการให้บริการ ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกฝ่ายหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะ ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. แนวคิดในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่

ในการจัดการระบบการบริการสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการบริการทั่วไปหรือธุรกิจ บริการ จะเน้นความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างองค์การบริหาร (Service organization) ผู้ปฏิบัติงานบริการ (contact personnel) และผู้รับบริการ (customer) เป็นสำคัญ



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การบริหาร ผู้ปฏิบัติงานบริการ และผู้รับบริการ

ที่มา: Fitasimmons J.A.& Fitasinnons M.J. Service Management for Competitive Advantage
New York McGraw Hill Inc., 1994, ๐.163.

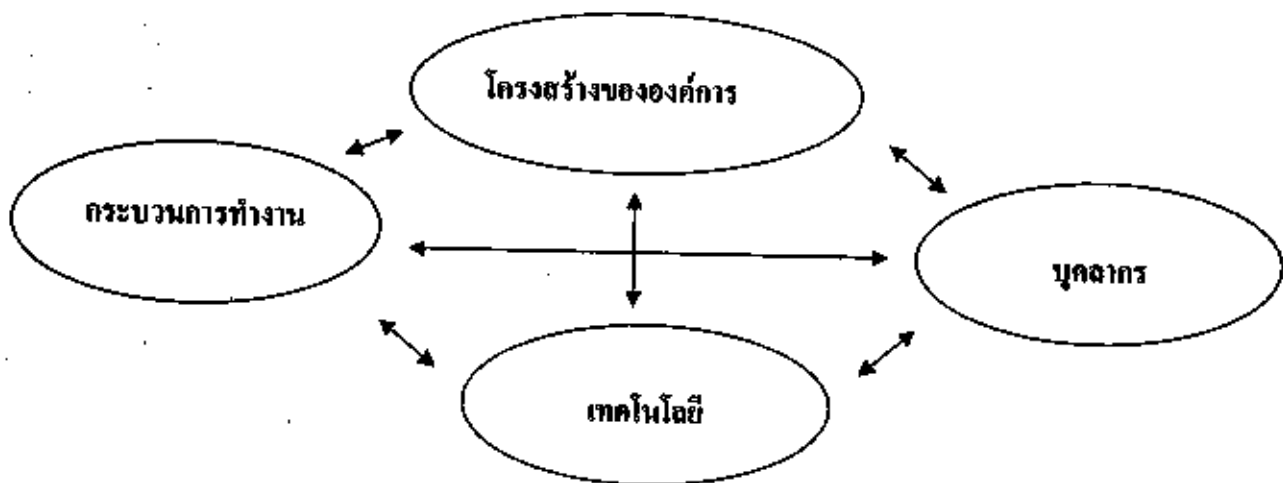
ผู้บริหารบริการเชิงพาณิชย์สมัยใหม่ จะพยายามนำเสนอรูปแบบการบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและมีผลกำไรต่อธุรกิจ ในขณะที่ผู้บริหารบริการทั่ว ๆ ไป โดยเฉพาะการบริการของรัฐจะคำนึงถึงการให้บริการต่อผู้มารับบริการอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ของทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการให้เป็นไปตามนโยบายขององค์การหรือกิจการนั้น ในเวลาเดียวกันการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการให้เป็นไปตามนโยบายขององค์การหรือกิจการนั้น ในเวลาเดียวกันการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะเป็นตัวควบคุมกระบวนการให้อยู่ในลักษณะที่ต่างฝ่ายต่างได้รับผลประโยชน์ กล่าวคือผู้ให้บริการก็ต้องการปฏิบัติงานของตนตามบทบาทหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้รับบริการก็ปรารถนาให้ได้การบริการตามที่ตนต้องการและได้รับความพึงพอใจให้มากที่สุด

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ

สมาใจ ลักษณะ (2543 : 11, 239) ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริหารมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กร ในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ โดยมี ทุน อากาศ เทคโนโลยี บุคลากร เป็นปัจจัย มีการบริหารจัดการเป็นกระบวนการและมีผลิตผลการบริหารและความเป็นผลผลิต

ปัจจัยเทคโนโลยีจะเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การจัดทำระบบข้อมูลข่าวสาร การออกแบบผลิตภัณฑ์ การควบคุมกระบวนการผลิต การใช้อุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย การเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจการค้า การคิดต่อด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีจะมีผลกระทบอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กรในด้านเทคโนโลยี

โบว์ดิทซ์ และบัวโน (Bowditch and Buono 1990, 508-510) เสนอรูปแบบองค์ประกอบสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรมีลักษณะด้านแผนภาพ



รูปที่ 2 แสดงรูปแบบขององค์ประกอบสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร

ลีลา ตานานุเคราะห์ (2530 : 27) กล่าวว่า ประสิทธิภาพทางการจัดการ หมายถึง ความสามารถที่จะวางหลักและวิธีการทำงานให้ได้ผลงาออกมาสูงที่สุด เป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการองค์กร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ค้ำว กล่าวคือ นอกจากผลงาที่ได้ต้องมีปริมาณและคุณภาพสูงแล้วยังต้องคำนึงถึงความพอใจของผู้ผลิตและผู้ใช้สินค้า หรือบริการนั้น ๆ ประกอบด้วยประสิทธิภาพ อาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

ในเมื่อ $E = \text{Efficiency} = \text{ประสิทธิภาพ}$

$O = \text{Output} = \text{ผลงาที่ผลิตได้}$

$I = \text{Input} = \text{ทรัพยากรบริหารที่ใช้ไป}$

$S = \text{Satisfaction} = \text{ความพึงพอใจที่ได้รับ}$

ประสิทธิภาพประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality)
2. ปริมาณของงาน (Quantity)
3. เวลา (Time)
4. วิธีการ (Methods)
5. ค่าใช้จ่าย (ต้นทุน)

4. หลักการจ่ายเงินกองทุนบำนาญต่างประเทศ

4.1 สาธารณรัฐเกาหลี

การจ่ายเงิน

The National Pension Corporation จะจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนโดยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีผู้มีสิทธิวิธีเดียวกันนั้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.1.1 ผู้มีสิทธิยื่นเรื่องขอรับประโยชน์ทดแทนที่ Regional / Local Office เพื่อให้วินิจฉัยตรวจสอบ และคำนวณเงินที่จะต้องจ่ายเสร็จแล้ว Regional / Local Office ก็จะส่งข้อมูลระบบ Online ไปยัง The National Pension Corporation

4.1.2 The National Pension Corporation จะโอนเงินผ่านธนาคาร Korea First Bank โดยโอนให้ก่อนวันจ่าย 3 วัน เพื่อให้ Korea First Bank โอนเงินไปเข้าบัญชีผู้รับเงิน ณ ธนาคารที่ผู้รับเงินระบุไว้ต่อไป

4.1.3 การโอนเงินและการส่งข้อมูลจาก Korea First Bank ไปสู่ 32 ธนาคาร
 ที่ผู้มีสิทธิเลือกเปิดบัญชีไว้ นั้นจะผ่านหน่วยงาน ที่เรียกว่า KFTC (Korea Financial
 Telecommunication And Clearings Institute)

4.1.4 ขณะที่ Korea First Bank ส่งข้อมูลให้โอนเงินไปยังธนาคารทั้ง 32
 ธนาคารก็จะแจ้งการ โอนกลับมายัง The National Pension Corporation เพื่อแจ้งต่อไปยัง Regional
 / Local Office และ ผู้มีสิทธิก็จะนำหลักฐานไปติดต่อที่ธนาคารแจ้งไว้เพื่อรับเงินต่อไป

4.1.5 วิธีการส่งข้อมูลและโอนเงินจะใช้วิธี Online

4.2 สาธารณรัฐฟิลิปปินส์

วิธีการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน มี 2 วิธี คือ

4.2.1 ตั้งจ่ายเป็นเช็คโดยส่งทางไปรษณีย์ ในการขอรับเงินก้อน (Lump Sum)
 โดย SSS เขียนเช็คตั้งจ่ายให้ผู้ประกันตน / ผู้มีสิทธิ และส่งให้ทางไปรษณีย์

4.2.2 ตั้งจ่ายผ่านธนาคาร โดยสำนักงานใหญ่ SSS เป็นผู้โอนเงินไปยัง
 ธนาคารสำนักงานใหญ่แต่ละธนาคาร และให้ธนาคารสำนักงานใหญ่แต่ละธนาคาร โอนเงินไปยังสาขา
 ที่ผู้ประกันตนแจ้งงานไว้ เพื่อนำเข้าบัญชีของผู้ประกันตนต่อไป และ SSS สำนักงานใหญ่ก็
 จะแจ้งข้อมูลไปให้ SSS สาขาทราบ

ในการโอนเงินผ่านธนาคารจะเข้าระบบบัญชี และจะไม่อนุญาตให้ใช้บัตร ATM
 ในการเบิกถอนเงิน หากผู้ประกันตนไม่สามารถมารับด้วยตนเองจะใช้วิธีมอบฉันทะ ซึ่งมอบฉันทะ
 จะมีอายุใช้งาน 1 ปี หากผู้ประกันตนรายใดไม่สามารถมารับเงินภายใน 6 เดือนติดต่อกัน ธนาคาร
 จะส่งเงินคืน SSS ทั้งนี้ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผู้ประกันตนยังมีชีวิตอยู่

การจ่ายเงิน

การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน SSS สำนักงานใหญ่ จะตั้งจ่ายจากบัญชีหลักที่
 Philippine National Bank สำนักงานใหญ่แห่งเดียวเท่านั้น

5. นโยบายรัฐบาล

โดยที่ระบบราชการไทยมีองค์กรของรัฐที่มีขนาดใหญ่ งานซ้ำซ้อน และมีขั้นตอนมาก
 อันเนื่องจากมีกฎระเบียบมากเกินไป การทำงานมุ่งที่วิธีปฏิบัติ กระบวนการมากกว่าเป้าหมาย
 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ ขาดความรู้ความสามารถและขาดการพัฒนา รัฐบาลจึงได้
 มีการปฏิรูประบบราชการเพื่อปรับเปลี่ยนทิศทางการพัฒนา รัฐบาลจึงได้

ของลูกค้าซึ่งเป็นผู้ขอรับบริการ (Customer) การแข่งขัน (Competition) และการเปลี่ยนแปลงของสังคม (Change) โดยมีรูปแบบใหม่ในการบริหารงานภาครัฐราชการคือ

- (1) ผู้รับบริการ/ลูกค้า มีความสำคัญสูงสุดเพราะลูกค้าต้องการบริการที่มีลักษณะมีคุณภาพ มีทางเลือก มีมาตรฐานและภาพลักษณ์
- (2) ลดขั้นตอนการทำงานและความล่าช้า แต่เพิ่มความรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยช่วยทำงาน
- (3) ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจมากขึ้น
- (4) ลดขั้นตอนการทำงานให้เรียบง่าย และเป็นลักษณะแนวราบ มีให้แนวคิดที่มีขึ้น การบังคับบัญชามาก

ทั้งนี้ กระทรวงแรงงานมีนโยบายให้บริการ โดยสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงงานบริการให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็วทันการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมถึงการให้บริการสายด่วน 1506 ที่สำนักงานประกันสังคมจะเป็นเจ้าภาพรวมสายด่วนของทุกกรมในกระทรวงแรงงาน ให้เป็นระบบ เบอร์เดียวเพื่อไม่ให้ประชาชนสับสน โดยในอนาคตสำนักงานประกันสังคมต้องปรับโครงสร้างองค์การให้มีความคล่องตัวไม่ยึดติดกับกรอบราชการเช่นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นองค์กรอิสระหรือไม่อย่างไรนั้น ต้องศึกษาในรายละเอียดต่อไป

6. การบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

หลักนิติธรรม หมายถึง กฎ กติกาที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การมาทำงานหรือเข้าประชุมให้ตรงต่อเวลา การให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงข้อตกลงในการปรับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กร

หลักคุณธรรม เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และ

ปฏิบัติตามข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 คือมีจรรยาบรรณ
 ต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงานและต่อประชาชนและสังคม

หลักความโปร่งใส ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะติดต่องาน และสามารถตรวจสอบการทำงาน
 ได้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.
 2532 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
 และภายในองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจในการบริหารงาน เงิน คน มีการสื่อสาร
 ภายในที่ดี

หลักมีส่วนร่วม จะต้องมีการวางระบบการรับฟังความเห็น และการรับเรื่องราวร้องทุกข์
 ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกัน ภายในองค์กรเองจะต้องสนับสนุนการมี
 ส่วนร่วมในการบริหารภายในด้วย

หลักความรับผิดชอบ มีการกำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจรัฐใหม่ มีการ
 กระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่าง เพื่อให้ความรับผิดชอบในทุกระดับมีความชัดเจน และ
 มีรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จ รณรงค์ให้ประชาชน
 รับผิดชอบด้วย

หลักความคุ้มค่า ผู้บริหารต้องหบทวงงานในความรับผิดชอบทั้งหมดเพื่อพิจารณา
 ถ่ายโอนงานที่ภาครัฐทำเองหรือภาคประชาชนทำให้มีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไป เลือกนำ
 เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

7. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน

ระบบราชการไทยที่ผ่านมายังคงมุ่งเน้นที่ปัจจัยนำเข้าและรายละเอียด โดยให้
 ความสำคัญต่อระเบียบปฏิบัติมากกว่ายุทธศาสตร์และการบรรลุผล ไม่ได้ตอบสนองความ
 ต้องการและพยายามสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นหลัก ขาดระบบการตรวจสอบและ
 ประเมินผลการดำเนินงานอย่างจริงจัง ทำให้มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการและ
 วิธีการทำงานเสียใหม่ โดยให้ยึดวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คอบสนองความต้องการของ
 ประชาชน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
 สามารถตรวจสอบผลงานได้

มาตรการ

(1) ให้แต่ละส่วนราชการกำหนดเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพมาตรฐานในการให้บริการและการพัฒนาองค์กร โดยให้มีการวางแผนการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย การเพิ่มผลผลิตรวมถึงการปรับปรุงระเบียบ ขั้นตอน และแนวทางการให้บริการประชาชน แบบฟอร์มและวิธีการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเรียบง่าย รวดเร็ว และเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

(2) ในการปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชนนั้น ให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ การอนุญาต และการสั่งการต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียว

(3) วางกติกาก็ให้มีการแข่งขันขึ้น โดยพยายามลดการผูกขาดและเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน หรือองค์กรพัฒนาไม่แสวงหากำไรและองค์กรประชาสังคม สามารถคัดค้านและเข้ามามีส่วนร่วมในการแข่งขันได้ (Contestability)

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

การบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการประชาชนอย่างกว้างขวาง ทำให้การให้บริการประชาชนบางส่วนมีปัญหาด้านความถูกต้องรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างความทันสมัยในการบริหารงานภาครัฐและการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์ภายใต้แนวคิดของการยึดประชาชนพลเมืองเป็นหลักที่สามารถให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลาไม่มีวันหยุด

มาตรการ

(1) สนับสนุนให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ ที่สามารถประยุกต์ใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสมัยใหม่ในการบริหารงาน การบริการการเดือนกับสาธารณะและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยสนับสนุนส่งเสริมให้มีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ส่วนกลางเพื่อให้ส่วนราชการ ได้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน และลดการลงทุนซ้ำซ้อน โดยอย่างน้อยควรมีโปรแกรมประยุกต์สำหรับงานธุรการ – สารบรรณ งานบัญชี – การเงิน งานบริการบุคคล การประชุมออนไลน์ การบริหารพัฒนา งานการจัดซื้อจัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์

(2) ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการและเป็นศูนย์บริการออนไลน์อิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้ขอให้บริการของรัฐได้ตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมงใน 1 วัน และ 365 วันใน 1 ปี ได้จากทุกสถานที่และได้จากอุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ โดยมีแนวทางคือ สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้ประชาชนขอให้บริการ รับบริการ และดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ที่ได้อย่างกว้างขวาง ภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์ – ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนด

8. ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานในช่วงปี 2546-2549 ตามแผนพัฒนาแรงงานและการพัฒนาอาชีพ

ยุทธศาสตร์การสร้างหลักประกันความมั่นคง เพื่อการขยายระบบประกันสังคมให้ครอบคลุมผู้ใช้แรงงานอย่างทั่วถึง ขณะเดียวกันผู้ที่เป็นสมาชิกประกันสังคมจะได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรวมถึงสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานที่ได้กำหนดไว้ในกฎหมาย คาดว่าภาวะเศรษฐกิจจะเอื้ออำนวยให้สำนักงานประกันสังคมสามารถดำเนินการดังกล่าวได้ โดยได้มีการวางระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศในการให้บริการและบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาการให้บริการงานประกันสังคมเพื่อสร้างความพึงพอใจทั้งฝ่ายนายจ้าง และลูกจ้าง ในขณะเดียวกันจะต้องปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร รวมทั้งการบริการกองทุนประกันสังคมให้มีเสถียรภาพสามารถใช้สิทธิประโยชน์แก่ลูกจ้างได้ตลอดไป โดยมีการลงทุนที่สอดคล้องกับสภาพตลาดเงินและตลาดทุนได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม และกองทุนมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อพัฒนาและจัดระบบประกันสังคมแก่แรงงานและผู้ประกันตน
- (2) เพื่อบริหารกองทุนประกันสังคมให้มีเสถียรภาพ

เป้าหมาย

- (1) ขยายความคุ้มครองประกันสังคมกรณีว่างงาน และขยายความคุ้มครองประกันสังคมไปยังแรงงานนอกระบบและภาคเกษตร
- (2) เพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน

(3) พัฒนาระบบสารสนเทศประกันสังคมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การบริหารงาน และเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(4) มีองค์กรประกันสังคมที่มีความคล่องตัวมีประสิทธิภาพและบุคลากรที่มีจริยธรรม

(5) กองทุนประกันสังคมมีเสถียรภาพ

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมและผู้ใช้แรงงานนอกระบบ

แนวทางการดำเนินงาน

1. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประกันสังคมด้วยการเพิ่มขีดความสามารถการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดย

(1) พัฒนาระบบการให้บริการส่งเงินสมทบและการจ่ายประโยชน์ทดแทนผ่านธนาคารและระบบอื่นเพิ่มขึ้น

(2) การให้บริการทางการแพทย์และฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยเน้นการควบคุมการให้บริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคมให้ได้มาตรฐาน สนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

(3) พัฒนาการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมให้ตรงกลุ่มเป้าหมายด้วยสื่อที่เหมาะสม รวมทั้งประเมินผลการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

2. เพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ เพื่อให้มีระบบสารสนเทศการประกันสังคมที่เหมาะสมมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องและเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกโดย

(1) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและรองรับการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กรมการจัดหางาน และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

(2) พัฒนาระบบจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพให้สามารถรองรับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้น

3. พัฒนาการบริหารงานประกันสังคม เพื่อให้บริการงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพ คล่องตัว บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีจริยธรรม รวมทั้งการขยายสิทธิประโยชน์และให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนเพิ่มขึ้น โดย

(1) ปรับโครงสร้างองค์กรประกันสังคมให้เป็นองค์กรมหาชนที่มีการบริหารงานคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

(2) พัฒนาบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรให้เป็นคนดีและเก่ง

(3) ขยายความคุ้มครองประกันสังคมกรณีว่างงาน

(4) ปรับรูปแบบการให้สิทธิประโยชน์ระยะสั้นและระยะยาว

(5) เพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนให้เป็นไปตามหลักการประกันสังคม เช่น ให้การดูแลผู้ประกันตน กรณีเจ็บป่วยเพิ่มขึ้น พัฒนาการประกันสุขภาพและสงเคราะห์บุตร และการประกันการสงเคราะห์ครอบครัว เป็นต้น

(6) ขยายระบบประกันสังคมให้คุ้มครองแรงงานภาคนอกระบบและแรงงานภาคเกษตร

(7) ส่งเสริมและประสานความร่วมมือกับองค์กรประกันสังคมระหว่างประเทศ

ในการพัฒนาด้านประกันสังคม รวมทั้งหาแนวทางการให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์การประกันสังคมแก่คนไทยในต่างประเทศ และให้ความร่วมมือกับองค์กรประกันสังคมในต่างประเทศ ในการตรวจสอบสิทธิของสมาชิก

4. บริหารกองทุนให้มีเสถียรภาพ เพื่อพัฒนาการบริหารกองทุนให้เพียงพอสำหรับการจ่ายประโยชน์ทดแทนระยะยาว โดยจัดระบบบริหารการลงทุน ระบบการตรวจสอบกองทุนให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม

ดัชนีชี้วัดความสำนึก

(1) มีระบบประกันการว่างงาน และขยายความคุ้มครองประกันสังคมไปยังแรงงานนอกระบบและภาคเกษตรภายในปี 2549

(2) ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจ ไม่ต่ำกว่าการดำเนินการที่ผ่านมา

(3) สัดส่วนสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมที่ได้รับคะแนนการประเมินคุณภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานเปรียบเทียบกับสถานพยาบาลในโครงการทั้งหมด

(4) ร้อยละของความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล

(5) ข้อมูลประกันสังคมมีการ Update ตามห้วงเวลาที่กำหนด

(6) มีกฎหมายรองรับการบริหารงานในรูปแบบองค์กรมหาชน

(7) ร้อยละของผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น

(8) อัตราผลตอบแทนตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็นเกณฑ์มาตรฐานการลงทุนตามกรอบการลงทุน (Policy Benchmark)

9. ยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2548 – 2552)

สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการพัฒนาแบบยุทธศาสตร์ แผนงานประกันสังคม ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน”

พันธกิจ (Mission)

1. ให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม
2. เพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน

เป้าหมาย (Goals)

1. แร่งงานที่อยู่ในข่ายพระราชบัญญัติประกันสังคม ซึ่งต้องได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเข้าสู่ระบบได้ครบถ้วน
2. ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น
3. แร่งงานนอกระบบเข้าสู่ระบบประกันสังคมทั่วหน้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบให้ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายและสมแก่ยุทธศาสตร์กองทุน
4. สร้างความพึงพอใจและความประทับใจในงานบริการประกันสังคมให้แก่ผู้ใช้บริการประกันสังคมทุกฝ่าย
5. กองทุนมีเสถียรภาพพร้อมเป็นหลักประกันของผู้ประกันตนปัจจุบันและรองรับการขยายความคุ้มครอง
6. สำนักงานประกันสังคมมีระบบบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และเป็นองค์กรที่เป็นที่ยอมรับของสังคม
7. บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความรู้ ทักษะ และขวัญกำลังใจ พร้อมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุทธศาสตร์การดำเนินการประกันสังคมได้กำหนดองค์ประกอบในการจัดทำแผนโดยเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและสำนักงานประกันสังคมเป็นองค์ประกอบหนึ่ง

ซึ่งต้องมุ่งปรับปรุงบริการต่อลูกค้า สร้างทางเลือกในการรับบริการที่ดีที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สำหรับกระบวนการภายในให้มุ่งเน้นการบริหารองค์กรรูปแบบการให้บริการลูกค้า การสร้างนวัตกรรมในกระบวนการ ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในงานบริการประกันสังคมให้แก่กลุ่มลูกค้า (ประกอบด้วย สถานประกอบการ ผู้ประกันตน สถานพยาบาล ตลอดจนประชาชนทั่วไป) เป้าหมายหลักของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม การที่สำนักงานประกันสังคมจะสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้านั้นได้ จำเป็นต้องพัฒนา / ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว การเพิ่มช่องทางการรับ – จ่ายเงิน และการขึ้นทะเบียนกองทุน เพื่อให้ผู้ประกันตน ได้ถือโอกาสใช้บริการที่สะดวกที่สุด การพัฒนามาตรฐานการให้บริการทางการแพทย์และความสะดวกในการเข้ารับบริการของลูกค้า / ผู้ประกันตน รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพงานฟื้นฟูสมรรถภาพลูกค้า ผู้ประกันตนให้ได้เกณฑ์มาตรฐานสากล

เพื่อสนับสนุนการพัฒนางานบริการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สำนักงานประกันสังคมจะพัฒนาการบริหารงานภายในองค์กรให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ รวมถึงพัฒนาเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศต่าง ๆ

สร้างตัวชี้วัดการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีดังนี้

- (1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในงานบริการประกันสังคม
- (2) จำนวนหน่วยบริการที่มีการปรับปรุงให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว
- (3) ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นในสิทธิประโยชน์ของสมาชิกประกันสังคมเพิ่มขึ้น
- (4) ความสำเร็จในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์
- (5) ความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้ประกันตน
- (6) ระดับความสำเร็จของการมีวิธีการรับบริการผ่านระบบสารสนเทศโดยตรง

10. กฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับกำรับเงินและจ่ายเงินสมทบกองทุนประกัน-สังคม

10.1 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

มาตรา 25 การรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุนให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

มาตรา 46 ให้รัฐบาล นายจ้างและผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ออกเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย และกรณีคลอดบุตร ฝ่ายละเท่ากันตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงแต่ต้องไม่เกินอัตราเงินสมทบท้ายพระราชบัญญัตินี้

สำหรับการประกันตนตามมาตรา 39 ให้รัฐบาลและผู้ประกันตนออกเงินสมทบเข้ากองทุน โดยรัฐบาลออกหนึ่งเท่าและผู้ประกันตนออกสองเท่าของอัตราเงินสมทบที่แต่ละฝ่ายต้องออกตามที่กำหนดในวรรคหนึ่งและวรรคสอง

ฯลฯ

มาตรา 47 วรรคสอง ให้นายจ้างนำเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนที่ได้หักไว้ตามวรรคหนึ่ง และเงินสมทบในส่วนของนายจ้างส่งให้สำนักงานภายในวันที่สิบห้าของเดือนถัดจากเดือนที่มีการหักเงินสมทบไว้ พร้อมทั้งยื่นรายการแสดงการส่งเงินสมทบตามแบบที่เลขาธิการกำหนด

มาตรา 49 นายจ้างซึ่งไม่นำส่งเงินสมทบในส่วนของคนหรือในส่วนของผู้ประกันตนหรือส่งไม่ครบจำนวน ภายในเวลาที่กำหนดตามมาตรา 47 ต้องจ่ายเงินเพิ่มในอัตราร้อยละสองต่อเดือนของจำนวนเงินสมทบที่นายจ้างยังมิได้นำส่งหรือของจำนวนเงินสมทบที่ยังขาดอยู่ นับแต่วันถัดจากวันที่ต้องนำส่งเงินสมทบ สำหรับเศษของเดือนถ้าถึงสิบห้าวันหรือกว่านั้นให้นับเป็นหนึ่งเดือนถ้าน้อยกว่าให้ปัดทิ้ง

มาตรา 54 ผู้ประกันตนหรือบุคคลตามมาตรา 73 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนดังต่อไปนี้

- (1) ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
- (2) ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร
- (3) ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ
- (4) ประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย

- (5) ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร
- (6) ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ
- (7) ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานยกเว้นผู้ประกันตนมาตรา 39

10.2 ระเบียบคณะกรรมการประกันสังคมว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงินและการเก็บรักษาเงินกองทุน

คณะกรรมการประกันสังคมโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลังอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้วางระเบียบเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงินและการเก็บรักษาเงินกองทุน คือ ระเบียบคณะกรรมการประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2541 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

การรับเงิน

ข้อ 10 การรับเงินกองทุนให้รับได้ในกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้

- (1) เป็นเงินสดหรือเช็คหรือตัวแลกเงินหรือธนาคาร
- (2) โดยทางธนาคารตามวิธีการที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด
- (3) ในกรณีส่วนราชการต้องจ่ายเงินในฐานะนายจ้างให้เป็นไปตาม

ระเบียบและวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด

การจ่ายเงิน

ข้อ 13 การจ่ายเงินกองทุนให้จ่ายได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) จ่ายเป็นค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาลหรือแพทย์ตามวิธีการและอัตราที่คณะกรรมการการแพทย์กำหนด และจ่ายเป็นประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิในกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ สงเคราะห์บุตร ชราภาพและว่างงาน

(2) จ่ายเป็นประโยชน์ทดแทนกรณีตาย ให้แก่บุคคลดังต่อไปนี้

(ก) ผู้มีสิทธิและหรือผู้จัดการศพตามมาตรา 73 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537

(ข) ผู้จัดการศพ ตามมาตรา 16 แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินสมทบ ประเภทประโยชน์ทดแทน ตลอดจนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขแห่งสิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนซึ่งมิใช่ลูกจ้าง พ.ศ. 2537

(3) จ่ายให้แก่ผู้มีสิทธิตาม (1) และ (2) ตามคำวินิจฉัยของคณะกรรมการอุทธรณ์ หรือตามคำพิพากษาของศาล

(4) จ่ายคืนรัฐบาลหรือนายจ้างหรือผู้ประกันคน หรือบุคคลอื่นในกรณีที่ได้รับไว้เป็นเงินไม่พึงชำระแก่กองทุน

(5) จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ตามระเบียบที่คณะกรรมการประกันสังคมกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

(6) จ่ายในการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนตามมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

(7) จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยืดอกซ์และขายทอดตลาดทรัพย์สินตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการประกันสังคม

(8) จ่ายคืนเงินทอรองราชการตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ให้แก่กระทรวงการคลัง

ข้อ 16 การจ่ายเงินให้จ่ายได้ในกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้

(1) เงินสดและหรือเช็คหรือธนาณัติ

(2) จ่ายทางธนาคารตามวิธีการที่สำนักงานประกันสังคมสำหรับผู้มีสิทธิรับเงินตามข้อ 13(1) (2) (3) และ (4)

(3) การจ่ายเงินเป็นค่าบริการทางการแพทย์และประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร หรือกรณีฉุกเฉินให้จ่ายแก่สถานพยาบาลโดยตรง ในกรณีผู้ประกันคนหรือผู้มีสิทธิมอบอำนาจในการดำเนินการรับประโยชน์ทดแทน ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามวิธีการหรือเงื่อนไขและอัตราที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการประกันสังคม

(4) การจ่ายเงินตามข้อ 13(1) (2) และ (3) เพื่อประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันคน ผู้จัดการศพ หรือผู้มีสิทธิให้จ่ายเป็นเงินสด แม้ว่าวงเงินที่จ่ายจะเกินวงเงินสดที่กำหนดไว้ในระเบียบว่าด้วยการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ

11. มติคณะรัฐมนตรี เกี่ยวกับการรับเงินสมทบและการจ่ายประโยชน์ทดแทนผ่านธนาคาร

11.1 คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2534 เห็นชอบให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการรับและจ่ายเงินให้แก่กองทุนประกันสังคมและสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์

ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงินสมทบ การจ่ายประโยชน์ทดแทนและการโอนเงินของกองทุนประกันสังคมทางธนาคาร พ.ศ. 2541 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 กำหนดเกี่ยวกับการดำเนินการรับเงินและการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2541 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีสาระสำคัญ คือ

1. ให้นายจ้างและผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบเป็นเงินสดหรือเช็คของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือธนาคารอื่นในจังหวัดหรือในท้องถิ่นที่สามารถทราบผลเรียกเก็บภายในวันเดียว
2. จ่ายเงินสมทบพร้อมกับยื่นแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบ (สปส.1-10) ต่อธนาคาร
3. ธนาคารตรวจสอบจำนวนเงินและแบบรายการส่งเงินสมทบ (สปส.1-10) ให้ถูกต้องตรงกับใบนำฝากเงิน

11.2 คณะรัฐมนตรี มีมติเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2538 ทบทวนมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2534 มีสาระสำคัญ คือ

(1) ให้ขยายการรับเงินและการจ่ายเงินผ่านธนาคารพาณิชย์เอกชนที่มีสาขาและเครือข่ายมากที่สุด 5 แห่ง ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้นำฝากเงินไว้ได้อยู่แล้ว คือ

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

(2) ให้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมรับไปพิจารณา/ร่วมกับกระทรวงการคลังเพื่อกำหนดระเบียบขึ้นใหม่เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติการรับและการจ่ายเงินสมทบและประโยชน์ทดแทนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

(3) ให้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมรับไปเจรจาให้กับธนาคารพาณิชย์เอกชนที่มีสาขาและเครือข่ายมากที่สุด 5 แห่ง ซึ่งจะเข้ามาทำสัญญาร่วมกับสำนักงานประกันสังคมจัดให้มีโครงการสินเชื่อสวัสดิการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะของผู้ประกันตนเช่นเดียวกับที่ธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินการแล้ว

(4) ให้สำนักงานประกันสังคมวางระเบียบการรับเงิน การจ่ายเงินและการเก็บรักษาเงินให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลังตามนัยมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

(5) เพื่อความรวดเร็วและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นายจ้างและลูกจ้างต่อไปการแก้ไขปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องนี้ อนุมัติเป็นหลักการให้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมตกลงกับกระทรวงการคลัง เมื่อกระทรวงการคลังเห็นชอบในแนวทางการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรี

จากแนวคิดการให้บริการ การจัดการระบบบริการสมัยใหม่ และการพัฒนาประสิทธิภาพได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการต้องมีความเป็นธรรม ตรงเวลา เพียงพอ อย่างต่อเนื่อง และต้องมีการพัฒนา โดยที่ผู้บริหารบริการเชิงพาณิชย์จะต้องพยายามนำเสนอรูปแบบการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะการบริหารงานของภาครัฐจะต้องคำนึงถึงการให้บริการต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จ และที่สำคัญจะเห็นได้ว่าการกำหนดนโยบายของรัฐบาลหรือการกำหนดแผนในทุกระดับตั้งแต่กระทรวง กรม จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชนโดยเน้นการพัฒนากระบวนการและวิธีการที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้กำหนดภารกิจด้านบริการให้เห็นภารกิจที่ต้องมีมาตรฐาน รวดเร็ว และถูกต้อง ทั้งถึง ดังนั้นหากสำนักงานประกันสังคมสามารถขยายช่องทางให้บริการจ่ายเงินผ่านหน่วยบริการอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปจากรูปแบบเดิมที่ส่วนราชการใช้อยู่ในปัจจุบันนอกจากจะเป็นการเพิ่มทางเลือกแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นและยังเป็นการดำเนินการตามนโยบายภาครัฐ ที่ต้องการให้ภาคเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้ามามีส่วนร่วมในภารกิจงานภาครัฐซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้ต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

ในระยะแรกสำนักงานประกันสังคมให้ความสำคัญคุ้มครองผู้ประกันตน 4 กรณี คือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ และตาย สำหรับการดำเนินการจ่ายเงินจะใช้ระบบ manual ซึ่งมีความล่าช้าในการให้บริการ ต่อมาผู้ประกันตน / ผู้มีสิทธิเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นด้วย สำนักงานประกันสังคมจึงได้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ Online เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยใช้ระบบ Online และเชื่อมโยงข้อมูลกับทุกระบบงาน

ในปี 2543 สำนักงานประกันสังคมต้องดำเนินการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ซึ่งมีผู้เกิดสิทธิจำนวนมาก ประกอบกับขณะนั้นรัฐบาลมีนโยบายพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของรัฐให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการกิจหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการภาครัฐ สำนักงานประกันสังคมจึงพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูลคำสั่งจ่ายทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลางและโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้มีสิทธิ ต่อมาในปี 2546 สำนักงานประกันสังคมได้ขยายความคุ้มครองการประกันสังคมกรณีว่างงาน ทำให้ปริมาณการจ่ายเงินให้แก่ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิมีการจ่ายครั้งละจำนวนมากและจ่ายเป็นระยะเวลาต่อเนื่องกัน จึงต้องมีการศึกษาหาข้อมูล วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิ และเป็นการลดขั้นตอนการทำงานในส่วนของการปฏิบัติงานด้านการจ่ายเงิน ผู้ขอรับการประเมินจึงได้เสนอโครงการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน โดยประมวลผลข้อมูลทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลางผ่านธนาคาร โครงการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณี 4 กรณี และจ่ายคืนเงินสมทบโดยการประมวลผลข้อมูลทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลางผ่านธนาคาร โดยมีการพัฒนาต่อออกจาก การจ่ายเงินกรณีสงเคราะห์บุตรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเงินกองทุนทุกกรณี ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะทำงาน มีการเตรียมความพร้อมโดยสำนักงานประกันสังคมได้มีการแต่งตั้งคณะทำงาน ตามคำสั่งที่ 704/2546 ลงวันที่ 26 มิถุนายน 2546 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อกำหนดขั้นตอน แนวปฏิบัติการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน เพื่อ

เตรียมการจ่ายเงินประกันการว่างงานในเดือนกรกฎาคม 2547 ตั้ง ณ วันที่ 26 มิถุนายน 2546 ซึ่งประกอบด้วย

- นางวรรณิ วัลย์ประวีณ	ประธานคณะกรรมการ
- ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านประกันสังคม	
- ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล	คณะกรรมการ
- ผู้อำนวยการกองแผนงานและสารสนเทศ	คณะกรรมการ
- ผู้อำนวยการกองนิติการ	คณะกรรมการ
- ผู้อำนวยการกองเงินสมทบ	คณะกรรมการ
- ผู้อำนวยการกองการเงินและบัญชีกองทุน	คณะกรรมการ
- ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3	คณะกรรมการ
- ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 8	คณะกรรมการ
- ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 10	คณะกรรมการ
- ประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร	คณะกรรมการ
- ประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี	คณะกรรมการ
- ผู้อำนวยการกองประ โยชน์ทดแทน	คณะกรรมการ
	และเลขานุการ
- หัวหน้าฝ่ายมาตรฐานประ โยชน์ทดแทน	คณะกรรมการ
	และผู้ช่วยเลขานุการ
- นางนิตดา เสนีย์มโนมัย	
นักวิชาการประกันสังคม 6 ว	คณะกรรมการ
	และผู้ช่วยเลขานุการ

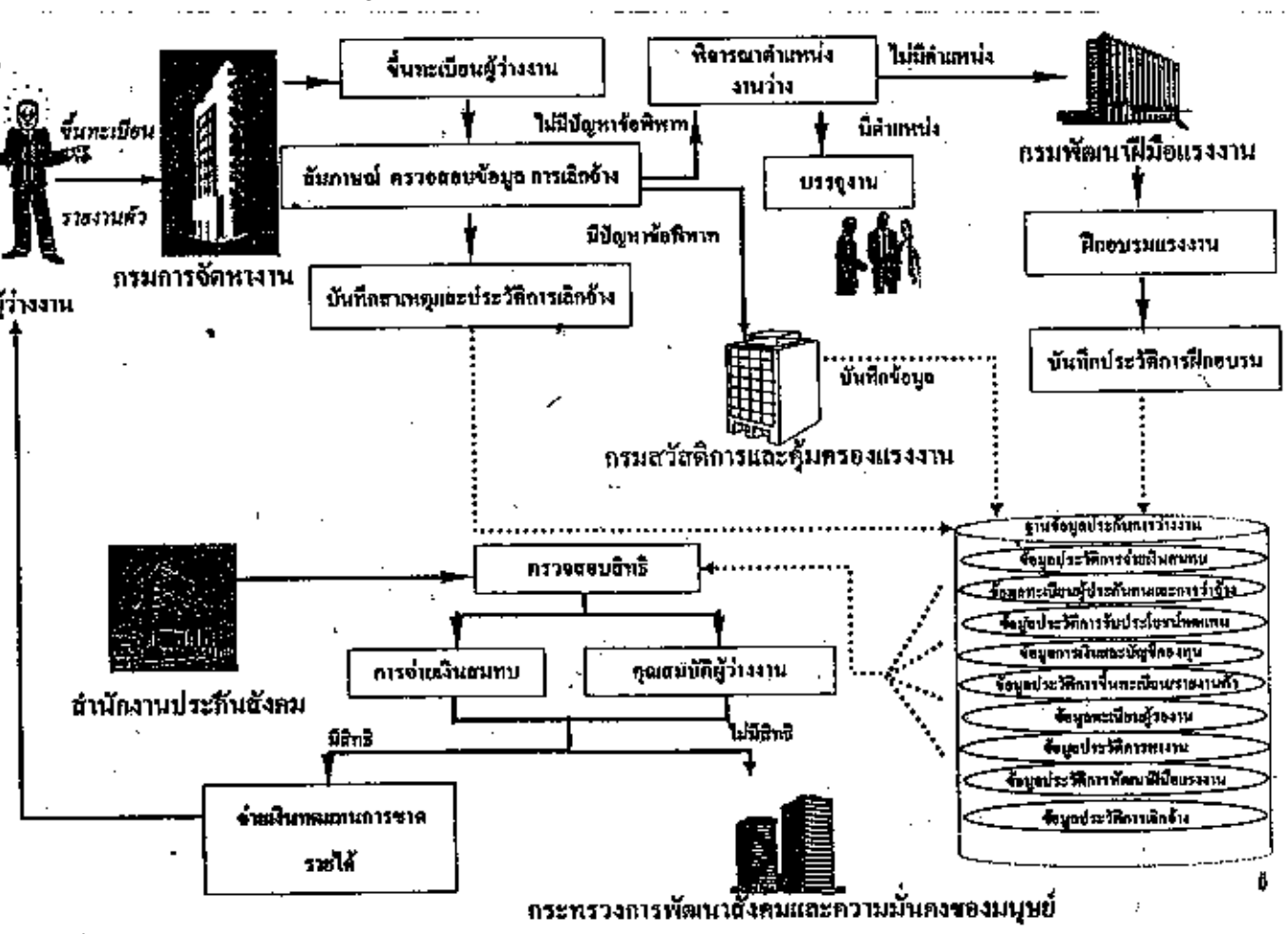
โดยคณะกรรมการมีหน้าที่กำหนดรายละเอียดขั้นตอน แนวปฏิบัติการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะทำงานได้มีการจัดประชุม รวมทั้งสิ้นจำนวน 4 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

1. การดำเนินงานกรณีว่างงานมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4 หน่วยงาน และ แต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1.1 กรมการจัดหางาน มีหน้าที่
 - ขึ้นทะเบียนผู้ว่างงาน / รายงานตัว
 - สัมภาษณ์ ตรวจสอบข้อมูลการจ้างงาน
 - บันทึกสาเหตุและประวัติการเลิกจ้าง
 - พิจารณาคำแหน่งงานว่าง
- 1.2 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีหน้าที่
 - ให้ความคุ้มครองกรณีมีปัญหาข้อพิพาท
 - บันทึกข้อมูล
- 1.3 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีหน้าที่
 - ฝึกอบรมแรงงาน ผู้ว่างงาน
 - บันทึกประวัติการฝึกอบรมของผู้ว่างงาน
- 1.4 สำนักงานประกันสังคม มีหน้าที่
 - ตรวจสอบสิทธิการจ่ายเงินสมทบ
 - ตรวจสอบคุณสมบัติผู้ว่างงานจากฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์
 - จ่ายเงินทดแทนการขาดรายได้ให้แก่ผู้ว่างงาน

คณะทำงานได้สรุปการดำเนินงานการจ่ายเงินกรณีว่างงาน ดังปรากฏในแผนผังแสดงความสัมพันธ์ของการดำเนินงานกรณีว่างงานในหน้าถัดไป

ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ของการดำเนินงานกรณีว่างงาน



กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

2. ข้อสรุปหลักการดำเนินการ คณะทำงานกำหนดขั้นตอนแนวปฏิบัติการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ได้ข้อสรุปวิธีการจ่ายเงินโดยใช้วิธีประมวลผลตัดจ่ายข้อมูลการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลางและโอนเงินผ่านธนาคารเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิทุกวันทำการของธนาคาร

3. มอบกองทะเบียนและประมวลผล พิจารณาจัดทำขั้นตอนรายละเอียดการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานผ่านธนาคาร วิธีการรับ – ส่งข้อมูลกับธนาคาร รวมทั้งกำหนดรูปแบบและรายละเอียดด้านเทคนิคของข้อมูล โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ IT ของแต่ละธนาคาร

รูปแบบข้อมูลเดิมสำนักงานประกันสังคมจะจัดทำข้อมูลกรณีสงเคราะห์บุตรในรูปแบบบันทึกข้อมูลลงทะเบียนแม่เหล็กให้ธนาคารมารับพร้อมเช็คส่งจ่ายจากสำนักงานประกันสังคม เพื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกันตนเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีธนาคารพาณิชย์ จำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ธนาคารจะรับข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์และตัดยอดเงินจากบัญชีเงินฝากของสำนักงานประกันสังคมเพื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิเป็นประจำทุกวันทำการ โดยจัดประชุมหารือกองที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย กองประโยชน์ทดแทน กองการเงินและบัญชีกองทุน กองทะเบียนและประมวลผล และธนาคารทั้ง 6 แห่ง เพื่อกำหนดรูปแบบการรับ-ส่งข้อมูลให้แก่ธนาคาร (Standard File Layout) หลังจากนั้นมีการทดสอบระบบการรับ - ส่งข้อมูล ซึ่งได้ข้อสรุปวิธีการรับ – ส่งข้อมูล ดังนี้

การส่งข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมให้ธนาคารโอนเงินแต่ละธนาคารเป็นดังนี้

2.1 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้รูปแบบมาตรฐานในการส่งข้อมูลทาง Internet โดยมีข้อกำหนดดังนี้

- Protocol : ใช้ HTTPS และ Security ด้วย SSL
- Program : ทางธนาคารเป็นผู้พัฒนา CGI program เพื่อรับข้อมูลจากทางสำนักงานประกันสังคม โดยใช้ Method และ Parameters

2.2 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) รับส่งข้อมูลกับธนาคารใช้วิธีการ Dial ผ่าน Modem เพื่อเชื่อมต่อไปยัง Web Server โดยมีข้อกำหนดดังนี้

- Protocol : ใช้ HTTPS และ Security ด้วย SSL

- Program : ทางธนาคารเป็นผู้พัฒนา CGI program เพื่อรับข้อมูลจากทางสำนักงานประกันสังคม โดยใช้ Method และ Parameters

2.3 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รับส่งข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคม โดยส่งผ่าน Internet ดังนี้

- สำนักงานประกันสังคมทำระบบให้ธนาคารสามารถ Login และใส่ Password เพื่อเข้ามาดึงข้อมูลใน Server ของสำนักงานประกันสังคมไปยังธนาคารได้
- สำนักงานประกันสังคมใช้ Protocol แบบ HTTPS และ Security แบบ SSL
- การมารับข้อมูลจาก Server ของสำนักงานประกันสังคม ให้ดูที่ File Name ซึ่งจะบอกว่าเป็นข้อมูลชุดไหน (ดู Standard File Name ที่กำหนด)
- Data to be send: ข้อมูลจริงที่รับจากธนาคารตาม File Layout กรณีส่งเคราะห์บุตร

2.4 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดวิธีการส่งข้อมูลโดยให้สำนักงานประกันสังคม Dial ผ่าน Modem เพื่อเชื่อมต่อไปยัง FTP Server ของธนาคาร การเชื่อมต่อต่อกับระบบธนาคาร สำนักงานประกันสังคมสามารถเข้าไปส่งข้อมูลให้ธนาคารได้อย่างอัตโนมัติ

2.5 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กำหนดใช้โปรแกรม Hyper Terminal ของ Microsoft โดยสำนักงานประกันสังคม จะส่งข้อมูลให้กับธนาคารผ่านทางโปรแกรมดังกล่าว ซึ่งมีเงื่อนไขดังนี้

- สำนักงานประกันสังคมจะต้องสามารถ Dial ผ่าน Modem เพื่อเชื่อมต่อไปยังคอมพิวเตอร์ของธนาคารที่มีโปรแกรม Hyper Terminal ได้
 - ธนาคารจะต้องเปิดสถานะของโปรแกรม Hyper Terminal เป็น "Wait for Call" ไว้ในช่วงเวลาที่สำนักงานประกันสังคม Dial ผ่าน Modem ส่งข้อมูลไปให้ธนาคาร โดยการ Dial จากสำนักงานประกันสังคมไปยังธนาคารจะใช้วิธีตั้งเวลาแบบอัตโนมัติ
- การส่งข้อมูลกลับจากธนาคารมายังสำนักงานประกันสังคมแต่ละธนาคารเป็นดังนี้

1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้รูปแบบมาตรฐานในการส่งข้อมูลทาง Internet โดยมีข้อกำหนดดังนี้

- Protocol : ใช้ HTTPS และ Security ด้วย SSL
- Program : ทางสำนักงานประกันสังคมเป็นผู้พัฒนา CGI program เพื่อรับข้อมูลจากธนาคาร โดยใช้ Method และ Parameters

2. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) รับส่งข้อมูลกับธนาคารใช้วิธีการ Dial ผ่าน Modem เพื่อเชื่อมต่อไปยัง Web Server โดยมีข้อกำหนดดังนี้

- Protocol : ใช้ HTTPS และ Security ด้วย SSL
- Program : ทางสำนักงานประกันสังคมเป็นผู้พัฒนา CGI program เพื่อรับข้อมูลจากทางสำนักงานประกันสังคม โดยใช้ Method และ Parameters

3. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่งข้อมูลให้สำนักงานประกันสังคม โดยส่งผ่านทาง Internet ซึ่งธนาคารทำแบบ Manual ดังนั้นระบบต้อง

- สำนักงานประกันสังคมต้องทำระบบให้ธนาคาร สามารถ Login และใส่ Password เพื่อเข้ามาส่งข้อมูลใน Server ของสำนักงานประกันสังคมได้
- สำนักงานประกันสังคมจะใช้ Protocol แบบ HTTPS และ Security แบบ SSL
- การส่งข้อมูลมาที่ Server ของสำนักงานประกันสังคม ใช้ File Name ตาม Standard File Name

- Data to Receive : ข้อมูลที่รับจากธนาคารตาม File Layout

4. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดให้สำนักงานประกันสังคม Dial ผ่าน Modem เพื่อเชื่อมต่อไปยัง FTP Server ของธนาคารได้ การเชื่อมต่อระบบกับธนาคาร สำนักงานประกันสังคมต้องสามารถเข้าไปเพื่อส่งข้อมูลให้ธนาคาร ได้อย่างอัตโนมัติ

5. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใช้โปรแกรม Hyper Terminal ของ Microsoft โดยให้สำนักงานประกันสังคม Dial ผ่าน Modem ไปรับข้อมูลจากธนาคารผ่านทางโปรแกรมดังกล่าว

6. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กำหนดใช้โปรแกรม Hyper Terminal ของ Microsoft โดยธนาคารจะเป็นผู้ Dial ผ่าน Modem มายัง Server ของสำนักงานประกันสังคม ที่ตั้งสถานะโปรแกรม Hyper Terminal เป็น "Wait for Call" ไว้ในช่วงเวลาที่ธนาคาร Dial ผ่าน Modem เพื่อให้ธนาคารมาส่งข้อมูลไปให้กับสำนักงานประกันสังคม

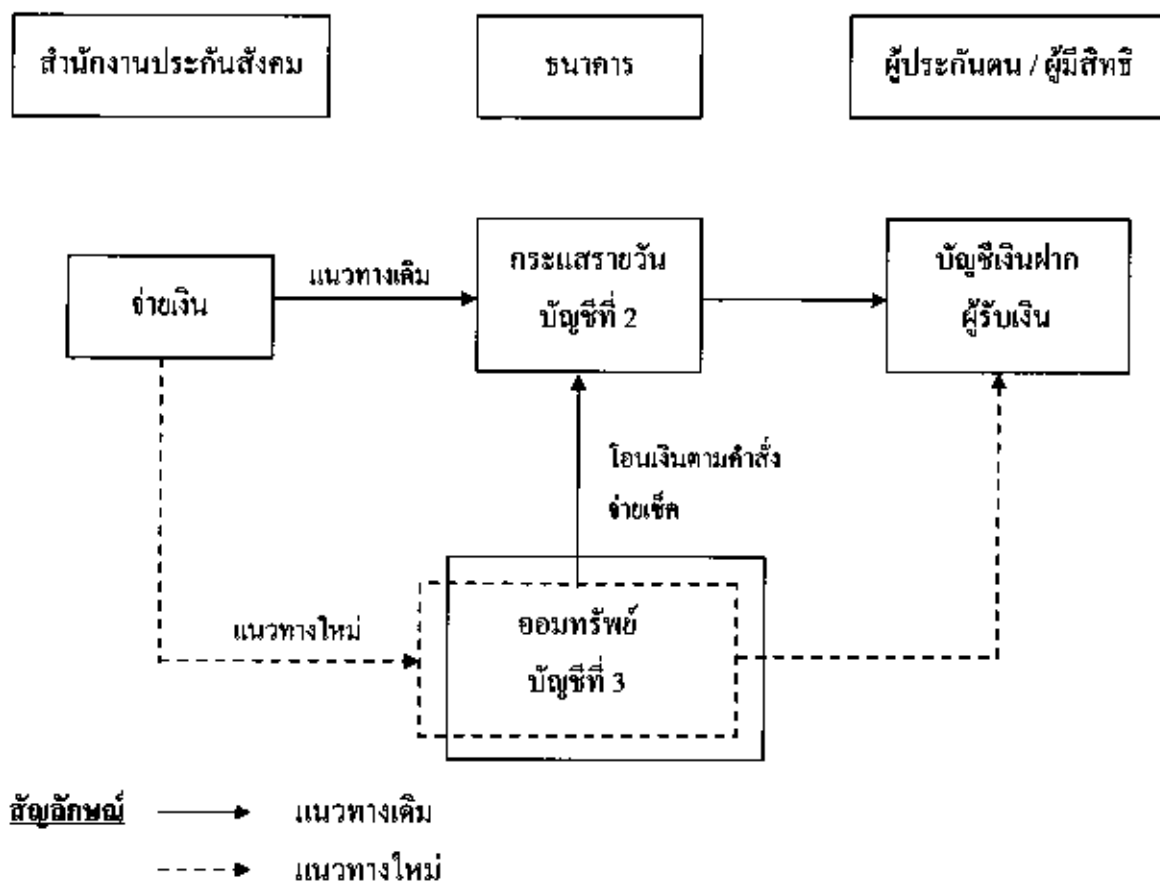
หลังจากได้ข้อสรุปวิธีการรับ - ส่งข้อมูลระหว่างธนาคารกับสำนักงานประกันสังคมเรียบร้อยแล้ว กองทะเบียนและประมวลผลต้องพัฒนาระบบให้สามารถรองรับการ Submit job ข้อมูลผลการโอนเงินกลับจากธนาคารเป็นรายงานลงในระบบ VDR (View Direct) แยกเป็นข้อมูลการโอนเงินเข้าบัญชีไม่ได้ให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด / สาขา สามารถเรียกรายงานในวันทำการถัดไปเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งผลการโอนเงินผ่านธนาคารกรณีสงเคราะห์บุตรปัจจุบันยังส่งคืนเป็นรูปแบบรายงานและกองการเงินและบัญชี กองทุนส่งผลการโอนเงินให้สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศทางไปรษณีย์ เนื่องจาก

ส่งข้อมูลให้ธนาคารจัดทำในรูปแบบเทปแม่เหล็ก จึงไม่สามารถส่งข้อมูลกลับเป็นไฟล์ได้ ซึ่งผู้ขอรับการประเมินได้แจ้งกองทะเบียนและประมวลผลพัฒนาระบบเพิ่มเติมด้วยแล้ว อยู่ระหว่างกองทะเบียนและประมวลผลกำลังหารือร่วมกับธนาคาร

4. **ขออนุมัติเงินค่าธรรมเนียม** โครงการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน เป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน และเป็น การดำเนินการต่อลักษณะเดียวกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ผู้ขอรับการประเมินจึงขออนุมัติเลขานุการเปลี่ยนแปลงเงินกองทุนเพื่อบริหารสำนักงานประกันสังคมประจำปี 2546 ข้อ 9 (12) ประเภทค่าใช้จ่ายอื่นๆ รายการค่าธรรมเนียมกรณีโอนเงินสงเคราะห์บุตรทางธนาคาร จำนวน 650,000.- บาท เพื่อดำเนินการจัดซื้อและจัดจ้างพัฒนาระบบโปรแกรมตามข้อ 3

5. เนื่องจากการจ่ายเงินกรณีว่างงาน เป็นการจ่ายเงินโดยประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลางและส่งข้อมูลให้ธนาคารพาณิชย์โอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิเป็นประจำทุกวันทำการ และตามระเบียบคณะกรรมการประกันสังคมว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2547 ข้อ 18 กำหนดให้จ่ายเงินจากบัญชีเงินฝากกระแสรายวันบัญชี “เงินกองทุนประกันสังคม บัญชีที่ 2” และธนาคารจะโอนเงินจากบัญชี “เงินกองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 3” เข้าบัญชี “เงินกองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 2” ตามคำสั่งจ่ายในเช็ค หากดำเนินการตามระเบียบฯ กำหนด ธนาคารต้องมารับเช็คจากสำนักงานประกันสังคม เพื่อไปดำเนินการโอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเงินหรือผู้ประกันตนทั่วประเทศทุกวันทำการ จะทำให้แต่ละธนาคารไม่สามารถนำเช็คไปเคลียร์รั้งทันเวลา 13.30 น. (ตามเวลาเคลียร์รั้งเช็คของระบบธนาคาร) ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางในการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และเกิดความคล่องตัวทั้งสำนักงานประกันสังคมและธนาคารก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิ ผู้ขอรับการประเมินจึงนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาางระบบและระเบียบเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการบริหารเงินกองทุนประกันสังคมพิจารณา เพื่อได้รับมติให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว ผู้ขอรับการประเมิน จึงเสนอเลขานุการขอหารือและทำความเข้าใจกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ตามหนังสือ ที่ รง 0603/2211 ลงวันที่ 5 เมษายน 2547 ให้การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานสามารถดำเนินการจ่ายเงินจากบัญชี “เงินกองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 3” แทนการเขียนเช็คสั่งจ่าย รวมทั้งขอทำความเข้าใจการจ่ายเงินทุกกรณีที่ดำเนินการจ่ายเงินโดยกองการเงินและบัญชีกองทุน สำนักงานประกันสังคม แทนการจ่ายเงินที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด / สาขาทั่วประเทศ สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับกรณีว่างงาน และกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังให้ความเห็นชอบดำเนินการได้ ตามหนังสือที่ กค 0414/21180 ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2547

ภาพที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบการจ่ายเงินให้ธนาคารตามแนวทางเดิม - ใหม่



5. จัดทำบันทึกข้อตกลงการจ่ายเงินฯ กับธนาคารพาณิชย์ทั้ง 6 แห่ง โดยมีสาระสำคัญสรุปดังนี้

- ธนาคารตกลงให้บริการแก่สำนักงานประกันสังคมในการโอนเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานเข้าบัญชีผู้ประกันตนซึ่งมีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

- สำนักงานประกันสังคมตกลงเปิดบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ชื่อบัญชี "เงินกองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 3" (เพื่อการจ่ายเงิน) ไว้กับธนาคาร และให้ธนาคารตัดบัญชีเงินฝากดังกล่าว เพื่อโอนเงินเข้าบัญชีให้แก่ผู้รับเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานเฉพาะรายที่มีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคาร

- การนำเงินเข้าบัญชีของผู้รับเงินในแต่ละราย ธนาคารจะให้บริการโดยสำนักงานประกันสังคมจะประมวลผลข้อมูลส่งให้ธนาคารทวงอิเล็กทรอนิกส์ทุกวันทำการของธนาคารก่อนเวลา 12.00 น. และให้ธนาคารตัดเงินจากบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์

ชื่อบัญชี “เงินกองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 3” (เพื่อการจ่ายเงิน) พร้อมกับ โอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเงินภายในเวลา 08.30 น. ของวันทำการถัดไปของธนาคาร

- ในกรณีที่ข้อมูลที่ส่งให้ธนาคารมีข้อผิดพลาดและสำนักงานสำนักงานประกันสังคมมีหนังสือแจ้งให้ธนาคารทราบ ธนาคารจะต้องดำเนินการอายัดเงินและหักเงินในบัญชีของผู้รับเงินโอนคืนเข้าบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ชื่อบัญชี “เงินกองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 3” (เพื่อการจ่ายเงิน) ให้สำนักงานประกันสังคมภายใน 3 วันทำการของธนาคาร นับแต่วันที่ธนาคารได้รับหนังสือแจ้งจากสำนักงานประกันสังคม เว้นแต่เงินในบัญชีของผู้รับเงินมียอดเงินคงเหลือไม่เพียงพอ และในกรณีที่ธนาคารไม่สามารถรับข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมได้ สำนักงานประกันสังคมจะส่งข้อมูลย้อนหลังโดยแยกเพิ่มข้อมูลของแต่ละวัน และส่งให้ธนาคารใหม่ในวันทำการถัดไปของธนาคาร

- เมื่อธนาคาร โอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเงินตามรายละเอียดข้อมูลการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานแล้ว ให้ธนาคารแจ้งข้อมูลคืนให้สำนักงานประกันสังคมทราบทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีรายละเอียดจำนวนราย จำนวนเงินที่สามารถและไม่สามารถโอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเงินได้ตามรูปแบบที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด กรณีไม่สามารถโอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเงินได้ให้ธนาคาร โอนเงินคืนเข้าบัญชีฝากประเภทออมทรัพย์ ชื่อบัญชี “เงินกองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 3” (เพื่อการจ่ายเงิน) โดยธนาคารต้องโอนกลับเข้าบัญชีภายในวันที่ทำการ โอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเงิน

- กรณีธนาคาร โอนเงินผิดพลาดหรือโอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเงินล่าช้า ทำให้สำนักงานประกันสังคมเสียหาย ธนาคารจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายความล่าช้าของเงินที่โอนผิดพลาดหรือโอนล่าช้าพร้อมดอกเบี้ยตามอัตราเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคาร

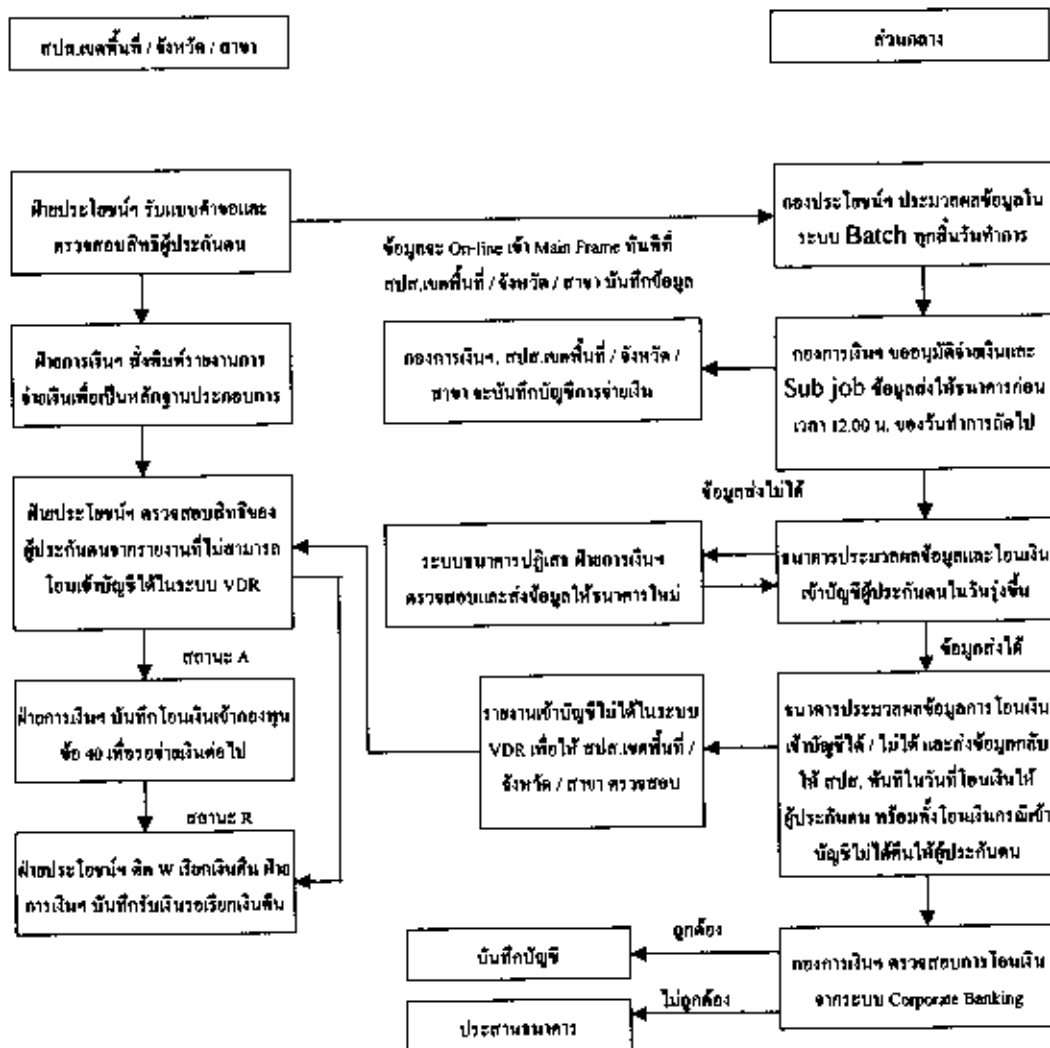
- สำนักงานประกันสังคมตกลงจ่ายค่าธรรมเนียมให้ธนาคารเดือนละหนึ่งครั้ง เฉพาะรายที่สามารถโอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเงินได้ โดยเหมาจ่ายรายการละ 5 บาท ทั่วประเทศ รวมทั้งค่าบริการรับส่งข้อมูล 2,000 บาท ต่อเดือน โดยสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายเงินค่าธรรมเนียมและค่าบริการรับส่งข้อมูลให้ธนาคารภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับใบแจ้งหนี้จากธนาคาร

6. สำนักงานประกันสังคมส่งข้อมูลการจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แต่ละธนาคารก่อนเวลา 12.00 น. โดยบันทึกรหัส Password ในการอนุมัติจ่ายเงิน หากมิได้บันทึกรหัสระบบจะไม่สามารถส่งข้อมูลให้ธนาคารได้และจะตั้งพิมพ์รายงานข้อมูลที่ส่งโอนเงินเข้าบัญชีให้แก่ผู้ประกันตนของแต่ละธนาคาร เพื่อตรวจสอบการ โอนเงินทุกวันทำการ

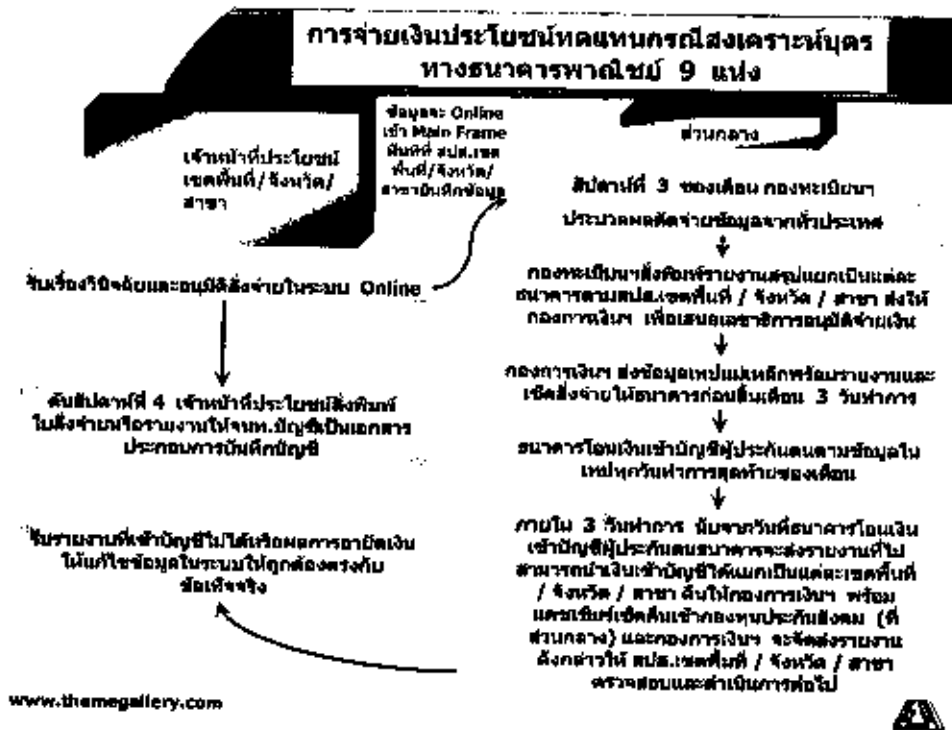
7. เมื่อธนาคารประมวลผลข้อมูลแล้วจะโอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกันตนในวันทำการถัดไปและส่งข้อมูลการ โอนเงินเข้าบัญชีได้และไม่ได้ให้สำนักงานประกันสังคมทราบทันที หากโอนเงินเข้าบัญชีของผู้ประกันตนไม่ได้ ธนาคารจะโอนเงินคืนเข้าบัญชีที่ 3 ของแต่ละธนาคาร

8. การตรวจสอบใบแจ้งยอดเงินฝากธนาคาร (Bank Statement) สำนักงานประกันสังคมสามารถตรวจสอบข้อมูลการตัด โอนเงินจากบัญชีที่ 3 ของแต่ละธนาคารในวันเดียวกับที่โอนเข้าบัญชีของผู้ประกันตน โดยจะต้องเชื่อมโยงข้อมูลกับธนาคาร (Connect) ทั้ง 6 แห่ง ด้วยระบบ Internet เพื่อตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในบัญชีออมทรัพย์บัญชีที่ 3 ของแต่ละธนาคารได้ทุกวันทำการ โดยธนาคารจะตัดบัญชีเงินฝากธนาคารออมทรัพย์บัญชีที่ 3 เท่ากับข้อมูลการส่งจ่าย หากไม่เท่ากันผลต่างจะต้องเท่ากับรายงานที่เข้าบัญชีไม่ได้และธนาคารต้องโอนเงินเข้าบัญชีที่ออมทรัพย์บัญชีที่ 3 ด้วยเงินจำนวนเดียวกันจึงจะถูกตัด หากไม่เป็นตามจำนวนเงินดังกล่าวข้างต้น กองการเงินและบัญชีกองทุนต้องประสานงานกับธนาคารเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ถูกต้องต่อไป

ภาพที่ 5 แสดงการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลาง



ภาพที่ 6 แสดงการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรทางธนาคาร



ขั้นตอนการดำเนินการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

การจ่ายเงินกองทุนและประมวลผลจะประมวลผลข้อมูลการจ่ายเงิน
ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานโดยระบบ Online ทั่วประเทศ เป็นประจำทุกวันและในวัน
ทำการถัดมา กองการเงินฯ จะทำการอนุมัติจ่ายเงินและส่งข้อมูลให้ธนาคารเพื่อทำการ โอนเงิน
เข้าบัญชีผู้รับเงินในวันทำการถัดจากวันที่ธนาคารรับข้อมูลเป็นประจำทุกวันเช่นเดียวกัน ซึ่ง
มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. วันที่ 1 กองทะเบียนและประมวลผลจะตัดจ่ายข้อมูลผู้ประกันตนที่มีสิทธิ
ได้รับประโยชน์ทดแทนทั่วประเทศเป็นประจำทุกวัน และประมวลผลผู้ประกันตนตามที่ได้
แสดงความจำนงรับเงิน โดยวิธี โอนเงินผ่านธนาคารแยกแต่ละธนาคารสู่หน้าจอการเงินซึ่งเป็น
หน้าจอเฉพาะของกองการเงินและบัญชีกองทุน โดยระบบ Online

2. วันที่ 2 กองการเงินและบัญชีกองทุน จะทำการอนุมัติจ่ายเงินโดยบันทึกอนุมัติจ่ายเงินทางหน้าจอ Online และระบุนวันที่ให้ธนาคารดำเนินการ โอนเงิน สิ้นวันระบบ จะสร้างเลขที่ใบสำคัญรับเงินแยกตามแต่ละสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด / สาขา

3. วันที่ 3 กองการเงินฯ ส่งข้อมูลให้ธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ก่อนเวลา 12.00 น. ทุกวันทำการของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารรับข้อมูลไปประมวลผล และดำเนินการ โอนเงิน เข้าบัญชีผู้รับเงินในวันทำการถัดไปของธนาคาร

กรณีที่ระบบมีปัญหาไม่สามารถส่งข้อมูลให้ธนาคารได้สำเร็จ กองการเงินและบัญชีกองทุน จะทำการส่งข้อมูลให้ธนาคารใหม่ในวันทำการถัดไป ก่อนเวลา 12.00 น. ซึ่งจะมีผลให้ผู้มีสิทธิรับเงินล่าช้าออกไปด้วย

4. วันที่ 4 หลังจากธนาคารประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจากสำนักงานประกันสังคม แล้วธนาคารจะดำเนินการตัดเงินจากบัญชีเงินกองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 3 (เพื่อการจ่ายเงิน) ที่สำนักงานประกันสังคมเปิดไว้กับธนาคารทั้ง 6 แห่ง เข้าบัญชีผู้ประกันตนในเวลา 08.30 น. ระบบจะบันทึกบัญชีจ่ายเงิน โดยอัตโนมัติ และส่งข้อมูลแจ้งผลการ โอนเงินเข้าบัญชีได้และไม่ได้ให้สำนักงานประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งโอนเงินคืนกลับเข้าบัญชีเงินกองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 3 (เพื่อการจ่ายเงิน) กรณีที่โอนเงินเข้าบัญชีไม่ได้ เมื่อสำนักงานประกันสังคมได้รับข้อมูลแจ้งผลจากธนาคาร สิ้นวันระบบจะดำเนินการนำผลที่ไม่สามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้แสดงผลข้อมูลในรายงานระบบ VDR และระบบบันทึกบัญชีรับคืนโดยอัตโนมัติ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด / สาขา จัดพิมพ์รายงานในระบบ VDR เพื่อตรวจสอบและดำเนินการตั้งเงินรอเรียกคืน (W) หรือ โอนเงินเข้ากองทุน ข้อ 40 (F) แล้วแต่กรณี

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ในปี 2549 การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร พุพพลภาพ ตาย ชราภาพ และจ่ายคืนเงินสมทบกองทุน (การจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมทุกกรณี) กองทะเบียนและประมวลผลได้พัฒนาระบบประมวลผลข้อมูลการวินิจฉัยส่งจ่ายทั่วประเทศ เข้าสู่ส่วนกลาง ตามที่ ผู้ขอรับการประเมิน โครงการเสนอเช่นเดียวกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ทั้งนี้ การดำเนินการสามารถทำได้ง่ายขึ้น เพราะกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังได้ให้ความเห็นชอบไว้สำหรับการจ่ายเงินทุกกรณีที่ดำเนินการจ่ายโดยกองการเงินและบัญชีกองทุน เป็นผู้จ่ายเงินแทนสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศไว้ด้วยแล้ว เมื่อได้ทำการทดสอบระบบการรับ – ส่งข้อมูลระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับธนาคารที่ให้บริการเรียบร้อยแล้ว จึงยกเลิกบันทึกข้อตกลงการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานผ่านธนาคาร ลงวันที่ 15 กรกฎาคม 2547 และร่วม

ลงนามในบันทึกข้อตกลงการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร (การจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมทุกกรณี) เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2549 และถือใช้จนกระทั่งปัจจุบันนี้

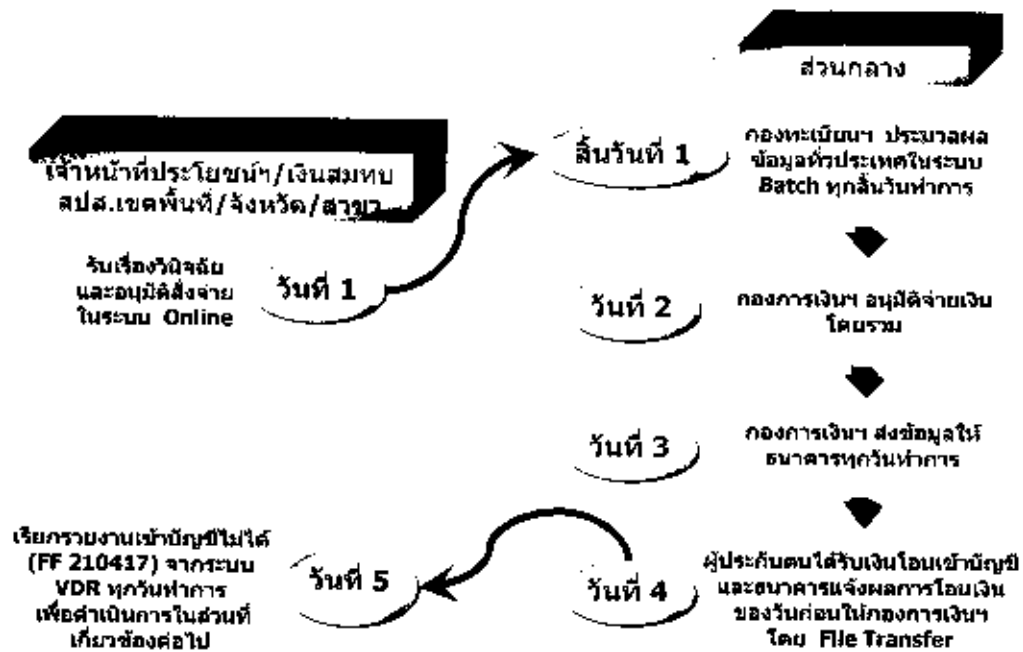
ปัจจุบันมีธนาคารพาณิชย์ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารกับสำนักงานประกันสังคมจำนวน 9 แห่ง ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงช่วงเวลาที่ธนาคารให้บริการการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารทั่วประเทศ โดยการประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลางตั้งแต่ปี 2543 – 2551

ลำดับที่	2543	2549	2550	2551
1	กรุงเทพ	กรุงเทพ	กรุงเทพ	กรุงเทพ
2	กสิกรไทย	กสิกรไทย	กสิกรไทย	กสิกรไทย
3	กรุงไทย	กรุงไทย	กรุงไทย	กรุงไทย
4	ทหารไทย	ทหารไทย	ทหารไทย	ทหารไทย
5	ไทยพาณิชย์	ไทยพาณิชย์	ไทยพาณิชย์	ไทยพาณิชย์
6	กรุงศรีอยุธยา	กรุงศรีอยุธยา	กรุงศรีอยุธยา	กรุงศรีอยุธยา
7		นครหลวงไทย	นครหลวงไทย	นครหลวงไทย
8			อิสลามแห่งประเทศไทย	อิสลามแห่งประเทศไทย
9				ไทยธนาคาร

ที่มา : กองการเงินและบัญชีกองทุน สำนักงานประกันสังคม

ภาพที่ 7 แสดงขั้นตอนการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารทั่วประเทศ (ทุกกรณี)
โดยการประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลาง



บทที่ 4
ผลการดำเนินงาน

การศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม โดยวิธีการประมวลผลข้อมูลทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลางผ่านธนาคาร เพื่อการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ดาย ว่างงาน และกรณีคืนเงินสมทบให้แก่ นายจ้างและผู้ประกันตน ซึ่งได้มีการดำเนินการในระหว่างปี พ.ศ. 2547-2550 ปรากฏผลการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 จำนวนการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนผ่านธนาคารโดยวิธีประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลาง

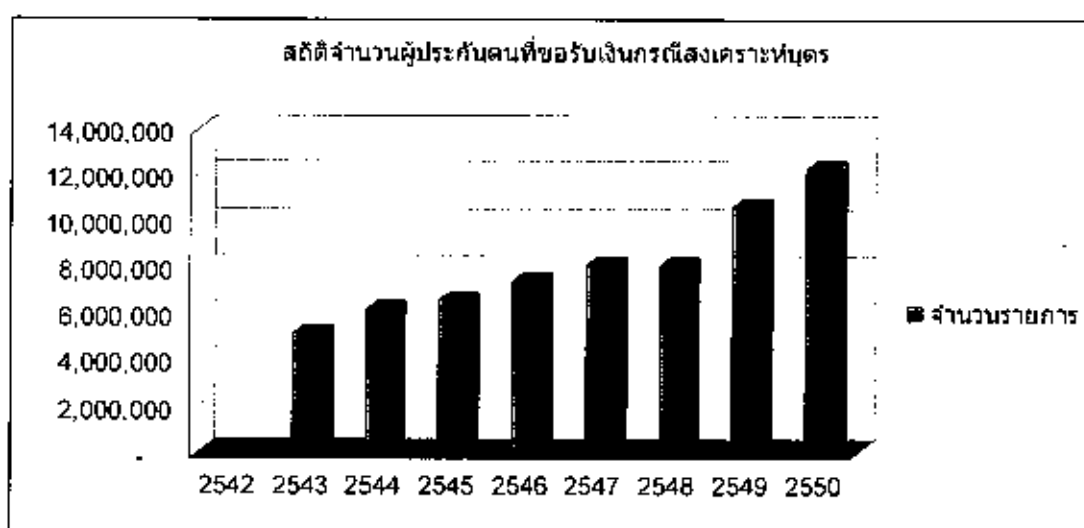
4.1.1 จำนวนผู้ใช้สิทธิรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม

ตารางที่ 2 แสดงสถิติผู้ใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนการจ่ายเงิน

ปี	เงื่อนไขการเกิดสิทธิประโยชน์ทดแทน	จำนวนผู้ใช้สิทธิ (ราย)	เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)
2534	กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ดาย	598,537	-
2542	เพิ่มสิทธิกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ	12,337,505	1,961.28
2547	เพิ่มสิทธิกรณีว่างงาน	23,988,254	94.43
2550	จ่ายคืนเงินสมทบให้แก่ นายจ้างและผู้ประกันตน	28,543,222	18.99

จากสถิติตามตารางที่ 2 ในปี 2534 จำนวนผู้ใช้สิทธิขอรับประโยชน์ทดแทนมีจำนวนน้อยเนื่องจากพระราชบัญญัติประกันสังคมเริ่มมีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2533 โดยเงื่อนไขการเกิดสิทธิที่ผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนจะเริ่มในปี พ.ศ. 2534 ซึ่งเป็นระยะเริ่มแรกในการให้บริการซึ่งได้ให้ความคุ้มครองลูกจ้างที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป และให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ทดแทน 4 กรณี ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ดาย ต่อมาในปี 2542 ได้มีการขยายความคุ้มครองประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ จึงทำให้มีผู้ใช้สิทธิเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 1,961.28 ของยอดผู้ใช้สิทธิปี 2534 ดังนั้น การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรจึงได้มีการพัฒนาการจ่ายเงินโดยวิธี

ประมวลผลข้อมูลคำสั่งจ่ายทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลางเพื่อรองรับปริมาณผู้ใช้สิทธิที่เพิ่มขึ้น เป็นทวิคูณดังที่ปรากฏตามสถิติ และในปี 2547 มีจำนวนผู้ใช้สิทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 94.43 ของยอดผู้ใช้สิทธิปี 2542 เนื่องจากมีการขยายความคุ้มครองกรณีว่างงานและได้มีการพัฒนาวิธีการจ่ายเงิน โดยการประมวลผลข้อมูลคำสั่งจ่ายทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลางในการจ่ายเงินกองทุน ประกันสังคมเต็มรูปแบบ ทั้งทางด้าน การรับ-ส่งข้อมูลและการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมทุกกรณี จนกระทั่งในปี 2550 มีจำนวนผู้ใช้สิทธิ ก็ยังเพิ่มขึ้นร้อยละ 18.99 ของยอดผู้ใช้สิทธิปี 2547 เนื่องจากมีการจ่ายคืนเงินสมทบให้นายจ้างในฐานะกรรมการสูงมาก



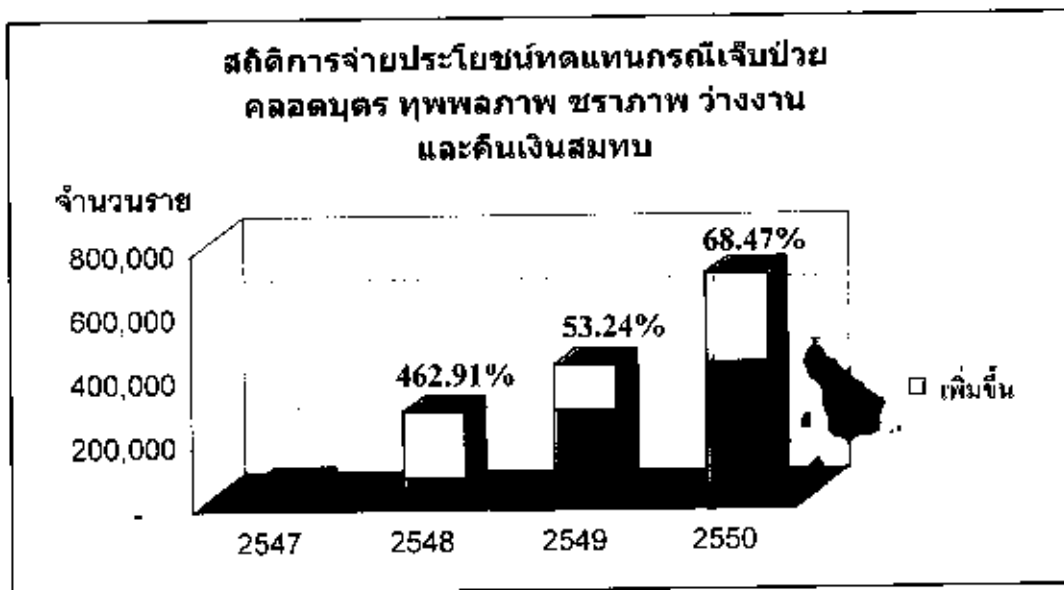
ภาพที่ 8 แสดงข้อมูลการจ่ายเงินกรณีสงเคราะห์บุตร โดยวิธีประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลาง

4.1.2 จำนวนการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรผ่านธนาคาร โดยวิธีประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลาง

ในปี พ.ศ. 2542 การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยวิธีประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลาง ได้เริ่มที่การจ่ายเงินกรณีสงเคราะห์บุตรเป็นโครงการแรก ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้บรรจงทำให้ผู้ประกันตนรับสิทธิประโยชน์ผ่านธนาคารเท่านั้น เนื่องจากเป็นการจ่ายต่อเนื่อง ยาวถึง 6 ปี จากสถิติตามภาพที่ 8 จำนวนผู้ประกันตนที่ขอรับเงินกรณีสงเคราะห์บุตร มีจำนวน รายการโอนเงินเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างเห็นได้ชัดซึ่งแสดงว่าการจ่ายเงินผ่านระบบการประมวลผลข้อมูล เข้าสู่ส่วนกลางผ่านธนาคารกรณีสงเคราะห์บุตรประสบความสำเร็จในการให้บริการเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์

4.1.3 จำนวนการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน 4 กรณี ว่างงาน และคินเงินสมทบ ผ่านธนาคาร โดยวิธีประมวลผลข้อมูลเข้าสู่เข้าสู่ส่วนกลาง

ในปี พ.ศ. 2547 เป็นปีที่เริ่มใช้ระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน โดยวิธีประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลาง ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 จึงเริ่มขยายไปยังการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ และตาย รวมทั้งการจ่ายเงินสมทบ โดยวิธีประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลาง ทั้งนี้การดำเนินการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน 4 กรณี ว่างงาน และ คินเงินสมทบ ผู้ขอรับเงินสามารถเลือกช่องทางการรับเงินอื่นได้ ซึ่งแตกต่างจากการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรที่ให้จ่ายเงินเข้าสู่ส่วนกลางเท่านั้น



ภาพที่ 9 ข้อมูลการจ่ายเงิน 4 กรณี ชราภาพ ว่างงาน และคินเงินสมทบ โดยวิธีประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลาง

จากสถิติภาพที่ 9 จำนวนผู้ประกันคนที่ขอรับเงินในปี 2547 มีจำนวนน้อย เนื่องจากเป็นปีแรกที่เริ่มการจ่ายเงินกรณีว่างงาน โดยวิธีประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลาง ต่อมาในปี 2548 มีจำนวนข้อมูลกรณีว่างงานเพิ่มจำนวนมากขึ้นถึงร้อยละ 462.91 เนื่องจากมีการพัฒนาระบบการจ่ายเงินกรณีว่างงาน โดยวิธีการประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลางอย่างเต็มระบบ ในปี 2549 เริ่มมีการจ่ายเงินกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ชราภาพ และคินเงินสมทบ โดยใช้วิธีประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลาง มีจำนวนข้อมูลเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 53.24 ในปี 2550 มีปริมาณข้อมูลเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 68.47 แสดงให้เห็นว่าจากการพัฒนาระบบการจ่ายเงินทำให้ประสิทธิภาพในการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเพิ่มขึ้นตามไปด้วยอย่างเห็นได้ชัด

4.1.4 จำนวนการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนผ่านธนาคารโดยวิธี
ประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลางผ่านธนาคารแยกตามประเภทสิทธิประโยชน์

ตารางที่ 3 แสดงสถิติผู้ใช้สิทธิแยกตามประเภทสิทธิประโยชน์

ปี	4 กรณี	ชราภาพ	เงิน สมทบ	ว่างงาน	รวม
2547	-	-	-	48,436	48,436
2548	-	-	-	272,650	272,650
2548	7,915	149	11,844	397,893	417,801
2550	72,347	2,667	26,075	602,772	703,861

จากตารางที่ 3 ข้อมูลการใช้สิทธิผู้ประกันตนโดยเลือกการรับเงินผ่านธนาคาร
ด้วยวิธีประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลาง ในแต่ละกรณีมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้นในทุกๆ ปี และอัตรา
การเพิ่มเป็นทวีคูณ เป็นผลสรุปได้ว่าการจ่ายเงินผ่านธนาคารโดยวิธีประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลาง
สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

4.1.5 จำนวนการจ่ายเงินประโยชน์ผ่านธนาคารโดยวิธีประมวลผลเข้าส่วนกลางแยกตามประเภทของทางการจ่ายเงิน

ตารางที่ 4 แสดงสถิติผู้ให้บริการทั่วประเทศแยกตามวิธีการจ่ายเงิน ปี 2548-2550

กรณี	ขนาดดี			โอนผ่านธนาคาร			รับ ณ สำนักงาน			เบิกทางไปรษณีย์			รวม		
	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550			
เจ็บป่วย	69,518	17,303	34,793	60,318	23,862	227,427	1,279,096	228,238	1,337,213	9,897	15,450	19,096	1,418,829	284,853	1,618,529
คลอดบุตร	4,280	2,748	1,318	7,830	6,100	5	255,138	229,358	281,638	3	3	1	267,251	238,209	282,962
ทุพพลภาพ	15,381	17,280	1,824	18,780	19,080	2	30,437	27,738	29,617	1	-	-	64,599	64,098	31,443
ตาย	3,335	3,167	2,803	654	489	2	39,992	44,202	45,891	1	4	10	43,982	47,862	48,706
ชราภาพ	100,559	7,497	6,464	1,855	1,345	2,340	76,508	80,638	91,642	4	17	27	178,926	89,497	100,473
สงเคราะห์บุตร	-	-	-	8,753,409	10,662,696	12,261,700	-	-	-	-	-	-	8,753,409	10,662,696	12,261,700
ว่างงาน	-	-	-	301,334	395,965	602,775	-	-	-	-	-	-	301,334	395,965	602,775
สุทธิ	193,073	47,995	47,202	9,144,180	11,109,537	13,094,251	1,681,171	610,174	1,786,001	9,906	15,474	19,134	11,028,330	11,783,180	14,946,588

ตามระเบียบคณะกรรมการประกันสังคมว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2547 ข้อ 16 กำหนดให้การจ่ายเงินให้จ่ายเป็นเงินสดหรือเช็คหรือธนาณัติ และจ่ายทางธนาคารหรือหน่วยบริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด และจากตารางที่ 3 สถิติผลการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2548 – 2550 สรุปได้ดังนี้

- การจ่ายเงินประจำปี 2548 ผู้ใช้สิทธิรับเงินผ่านธนาคาร (โดยการประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลาง) จำนวน 9,144,180 รายการ คิดเป็นร้อยละ 83.62 ของการใช้สิทธิรับเงิน ขณะที่รับเงินทางช่องทางอื่นจำนวน 1,791,636 รายการ คิดเป็นร้อยละ 16.38 ของการใช้สิทธิรับเงิน

- การจ่ายเงินประจำปี 2549 ผู้ใช้สิทธิรับเงินผ่านธนาคาร (โดยการประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลาง) จำนวน 11,109,537 รายการ คิดเป็นร้อยละ 94.28 ของการใช้สิทธิรับเงิน ขณะที่รับเงินทางช่องทางอื่นจำนวน 673,643 รายการ คิดเป็นร้อยละ 5.72 ของการใช้สิทธิรับเงิน

- การจ่ายเงินประจำปี 2550 ผู้ใช้สิทธิรับเงินผ่านธนาคาร (โดยการประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลาง) จำนวน 13,094,251 รายการ คิดเป็นร้อยละ 87.51 ของการใช้สิทธิรับเงิน ขณะที่รับเงินทางช่องทางอื่นจำนวน 1,868,727 รายการ คิดเป็นร้อยละ 12.49 ของการใช้สิทธิรับเงิน

จะเห็นได้ว่าการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยผ่านธนาคาร ในปี 2549 ลดลงอย่างเห็นได้ชัดเนื่องจากตั้งแต่ 1 มกราคม 2549 สำนักงานประกันสังคมเปลี่ยนแปลงการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรมเป็นการเหมาจ่ายให้กับสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ และต่อมาในปี 2550 ได้ยกเลิกการเหมาจ่ายกรณีทันตกรรม และกลับมาจ่ายตามเท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินวงเงินที่กำหนดเช่นเดิม จึงทำให้จำนวนผู้ใช้สิทธิบริการผ่านธนาคารในปี 2550 เพิ่มขึ้นเป็นหลายเท่า

จากข้อมูลผลการจ่ายเงินผ่านช่องทางต่าง ๆ ข้างต้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนผ่านธนาคาร โดยประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลางประสบความสำเร็จเนื่องจากสัดส่วนของผู้ที่มาใช้สิทธิผ่านธนาคาร โดยประมวลผลเข้าสู่ส่วนกลางมีจำนวนเกินกว่าร้อยละ 90 ของผู้ใช้สิทธิรับเงินทั้งหมด ดังนั้นในอนาคตหากต้องการพัฒนารูปแบบการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยให้ผู้ประกันตนมารับผ่านธนาคารเพียงช่องทางเดียว ซึ่งเหมือนกับระบบการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนของนานาประเทศ เช่น สาธารณรัฐเกาหลี ก็สามารภที่จะดำเนินการได้ และดำเนินการแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องต่อไป

4.2 การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจ่าย เงินกองทุนประกันสังคม

ตามระเบียบคณะกรรมการประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2547 กำหนดให้การจ่ายเงินให้จ่ายจากบัญชี “เงินกองทุนประกันสังคม บัญชีที่ 2” และโอนเงินจากบัญชี “เงินกองทุนประกันสังคม บัญชีที่ 3” ตามคำสั่งจ่ายในเช็คสั่งจ่าย

และในปี พ.ศ. 2547 สำนักงานประกันสังคมได้ขยายความคุ้มครองการประกันสังคมกรณีว่างงาน โดยเริ่มจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 เป็นต้นไป ซึ่งกำหนดขั้นตอนแนวปฏิบัติการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน โดยสำนักงานประกันสังคมจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานส่งให้ธนาคารที่เข้าร่วมโครงการทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน เมื่อธนาคารได้รับข้อมูลแล้ว จะทำการประมวลผลและโอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิในวันทำการถัดไป ดังนั้นธนาคารจึงเสนอให้สำนักงานประกันสังคมเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เพื่อตัดบัญชีเงินฝากตามข้อมูลการสั่งจ่ายแทนการเขียนเช็คสั่งจ่าย ซึ่งตามระเบียบคณะกรรมการประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2547 กำหนดให้การจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมให้จ่ายจากบัญชีเงินฝากกระแสรายวันบัญชี “เงินกองทุนประกันสังคมบัญชีที่ 2” แต่การจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจะส่งข้อมูลให้ธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำทุกวันทำการ ดังนั้นหากมีขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้มีอำนาจลงนามในเช็คและธนาคารเดินทางมารับเช็คจากสำนักงานประกันสังคมไปเคลียร์ก่อนเวลา 13.30 น. จะไม่สามารถโอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิได้ทุกวันทำการตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดได้ ผู้ขอรับการประเมินจึงนำเสนอแก้ไขระเบียบคณะกรรมการประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2547 เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว ผ่านคณะกรรมการประกันสังคมและกรมบัญชีกลางกระทรวงการคลังปรากฏผล ดังนี้

ผลการดำเนินการแก้ไขระเบียบ

1. กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ได้มีหนังสือที่ กค.0414/21180 ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2547 แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติให้สำนักงานประกันสังคมดำเนินการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และการจ่ายเงินทุกกรณีที่ดำเนินการจ่ายเงินโดยกองการเงิน และบัญชีกองทุน ซึ่งจ่ายแทนสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ และให้แก้ไขระเบียบคณะกรรมการประกันสังคมว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2547 ในเรื่องดังกล่าวในโอกาสต่อไป

2. ผู้ขอรับการประเมินได้เสนอร่างแก้ไขระเบียบคณะกรรมการประกันสังคมว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ..... ให้กองนิติการสำนักงานประกันสังคมดำเนินการตามขั้นตอนการแก้ไขระเบียบฯ ตามหนังสือกองการเงินและบัญชีกองทุนที่ รง 0603/4943 ลงวันที่ 17 กันยายน 2550 ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการของกองนิติการ

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ด้วยเหตุที่แผนประกันสังคมฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2548 – 2552) กำหนดให้ “กลุ่มลูกจ้างมีความพึงพอใจและประทับใจงานบริการประชาชน ด้วยการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพทั้งด้านกรประชาสัมพันธ์ให้ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ตรงกลุ่มเป้าหมาย เพิ่มช่องทางการรับ – จ่ายเงิน ขึ้นทะเบียนพัฒนามาตรฐานให้บริการทางการแพทย์ ตลอดจนรูปแบบการให้บริการประกันสังคมให้เกิดความรวดเร็ว สะดวก และทันสมัย” กองการเงินและบัญชีกองทุน ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของสำนักงานประกันสังคม ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการรับและจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมเพื่อประโยชน์ของนายจ้างและหรือผู้ประกันตน จึงได้กำหนดเป้าหมายหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งเน้น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้องและความแม่นยำ” ทั้งนี้ โดยมีหลักการบริหารงานที่ดี “นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนเป็นศูนย์กลาง” และมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการเงินเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนและขับเคลื่อนภารกิจให้สัมฤทธิ์ผลตามแผนประกันสังคมดังกล่าว

ดังจะเห็นได้จากความสำเร็จของการพัฒนางานการรับจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม ทั้งในด้านการเพิ่มช่องทางการรับและจ่ายเงิน เช่น การจ่ายเงินผ่านธนาคาร ซึ่งได้รับความร่วมมือจากธนาคารหลายๆ แห่งเสนอขอเข้าร่วมบริการหรือการจ่ายเงินโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผู้รับบริการจำนวนมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะสะท้อนผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมแล้ว ยังเป็นการ สะท้อนภาพลักษณ์การบริหารงานที่ดีของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการและองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนมากขึ้นตามลำดับ

อย่างไรก็ดี ถึงแม้การพัฒนางานในช่วงเวลาที่ผ่านมาจะประสบผลสำเร็จเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ในระดับที่ยอมรับได้ก็ตาม หากแต่ภายใต้ความสำเร็จนั้นยังคงพบปัญหาและอุปสรรคนานัปการที่กองการเงินและบัญชีกองทุนหรือแม้กระทั่งองค์กรสำนักงานประกันสังคมจะต้องเร่งรัดปรับปรุงและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินการรับจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างยั่งยืนต่อไป

ทั้งนี้ สามารถจำแนกปัญหาและอุปสรรคได้ 5 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ปัญหาทางด้านเทคนิค
2. ปัญหาทางด้านหน่วยงานผู้ให้บริการ
3. ปัญหาทางด้านผู้รับบริการ
4. ปัญหาทางด้านองค์กรสำนักงานประกันสังคม
5. ปัญหาทางด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. ปัญหาด้านเทคนิค

ด้วยเหตุที่สำนักงานประกันสังคมได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาระบบต่างๆ ทั้งระบบการเงิน ระบบบัญชี ระบบเงินสมทบ ระบบบริการทางการแพทย์ ระบบประโยชน์ทดแทน ระบบการประชาสัมพันธ์ อันเป็นผลให้ช่วยลดขั้นตอนการทำงานและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี แต่เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาประกอบกับองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้สนับสนุนการทำงานมากขึ้นตามลำดับ สำนักงานประกันสังคม จึงจำเป็นต้องเฝ้าระวังและติดตามเรียนรู้ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอและต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานแต่ละระบบดังกล่าว ขณะเดียวกันจะต้องสามารถเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมจำเป็นต้องจัดให้มีมาตรการสำหรับกรป้องกันและแก้ไขปัญหาอันอาจเกิดขึ้นจากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานด้วย ซึ่งในช่วงระยะเวลาที่ผู้ขอรับการประเมินทำหน้าที่ควบคุมและกำกับดูแลงานด้านการเงินและบัญชีกองทุนระหว่างปี 2547-2550 พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานการรับจ่ายเงินที่สำนักงานประกันสังคม จำเป็นจะต้องกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน 4 ประการ ดังนี้

1.1 ข้อจำกัดด้านรูปแบบ (formant layout) โปรแกรมสำหรับการใช้งาน โดยที่ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมกำหนดให้มีรูปแบบ โปรแกรมการใช้งานเพียงรูปแบบเดียวเท่านั้น ซึ่งนับเป็นข้อจำกัด สำหรับหน่วยงานบริการอื่นๆ ที่ประสงค์จะเข้าร่วมบริการกับสำนักงานประกันสังคม เนื่องจากหน่วยบริการอื่นจะต้องพัฒนารูปแบบโปรแกรมให้เป็นไป

ความที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด ในขณะที่เดียวกันหน่วยบริการอื่น เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ บริษัทตัวแทน (Counter service) ต้องจัดให้มีรูปแบบโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นสำหรับ บริการลูกค้าที่หลากหลาย และหากต้องปรับเปลี่ยนเฉพาะเพื่อรองรับการทำงานร่วมกับ สำนักงานประกันสังคม จะทำให้เกิดปัญหาทั้งด้านงบประมาณในการดำเนินการและความยุ่งยากซับซ้อนมากหรือหากจำเป็นต้องพัฒนาโปรแกรมให้สามารถรองรับการทำงานของ สำนักงานประกันสังคมได้ก็จะใช้เวลานาน ข้อจำกัดดังกล่าว จึงส่งผลให้หน่วยบริการอื่น จะลด การเข้าร่วมโครงการกับสำนักงานประกันสังคม ทำให้ไม่สามารถเพิ่มช่องทางการรับ จ่ายเงินกองทุนประกันสังคมได้มากเท่าที่ควร

แนวทางแก้ไข สำนักงานประกันสังคมสมควรที่จะจัดหาระบบ โปรแกรมที่มี รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกให้กับหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสงค์จะเข้าร่วม บริการกับสำนักงานประกันสังคม นอกจากนี้ ผู้ขอรับการประเมินได้เสนอรายละเอียด ความต้องการเพื่อพัฒนารูปแบบที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ได้ ภายใต้อระบบ web application ซึ่งเป็นสถาปัตยกรรมแบบเปิด ซึ่งกองทะเบียนและประมวลผล อยู่ระหว่างการพัฒนาให้เป็นไปตามรายละเอียดที่เสนอ

1.2 การประมวลผลข้อมูลล่าช้า เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมมีการ ขยายความคุ้มครองผู้ประกันตนและปรับเพิ่มสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงินมากขึ้นตามลำดับ ทำให้จำนวนผู้ใช้สิทธิมีมากขึ้นเรื่อยๆ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มช่องทางการรับเงิน ประโยชน์ทดแทนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้สิทธิโดยให้ขอรับเงินผ่านธนาคาร ได้ นั้น กระบวนการทำงานของระบบ จะประมวลผลข้อมูลทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลาง ซึ่ง หากมีจำนวนผู้ขอใช้สิทธิมากจะส่งผลให้การประมวลผลข้อมูลคำสั่งจ่ายเงินเป็น ไปด้วยความล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการทำงาน of ระบบอื่นๆ เช่น ปี 2550 มีผู้ขอใช้สิทธิในกรณี สงเคราะห์บุตร โดยเฉลี่ยประมาณ 1,020,000 ราย/เดือนและสำนักงานประกันสังคมมีการจ่าย เงินกองทุนประกันสังคมประมาณ 70,000 ราย / วัน การประมวลผลข้อมูลคำสั่งจ่ายเงินกรณี สงเคราะห์บุตรที่มีจำนวนข้อมูลมาก จะใช้เวลาในช่วงกลางคืนตลอดทั้งคืน และในบางครั้ง ระบบอาจประมวลผลจนถึงรุ่งเช้า (ประมาณ 09.00 – 10.00 น.) ของวันทำการถัดไป ซึ่งจะ ส่งผลกระทบต่อระบบ Online ที่ต้องทำงานตามปกติทุกระบบ เช่น ระบบใบเสร็จรับเงินหรือ ระบบสอบถามข้อมูลทุกระบบจะไม่สามารถทำงานได้ จะต้องรอนจนกระทั่งการประมวลผล ข้อมูลแล้วเสร็จ กรณีดังกล่าวหากจำเป็นต้องออกไปเสร็จรับเงิน เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการ ออกใบเสร็จรับเงินด้วยมือโดยใช้ใบเสร็จรับเงินชนิดเล่ม จากนั้นจึงบันทึกข้อมูลเข้าระบบ คอมพิวเตอร์ภายหลัง ขณะเดียวกันระบบอื่น ๆ ต้องหยุดชะงักตามไปด้วย

แนวทางแก้ไข กองทะเบียนและประมวลผลได้เลื่อนวันประมวลผลข้อมูลให้ตรงกับวันศุกร์ของสัปดาห์ที่ถึงกำหนดประมวลผลโดยเลื่อนเข้า เพื่อมิให้เกิดปัญหาความที่ผู้ขอรับการประเมินแจ้งให้แก้ไข

1.3 ข้อขัดข้องของการรับส่งข้อมูลบนระบบ Internet ในการรับส่งข้อมูลบนระบบ Internet ระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับหน่วยบริการอื่นมักจะมีข้อขัดข้องเสมอ ๆ อาจเนื่องมาจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมไม่เสถียรหรือไม่มีระบบป้องกันการโจมตีหรือบุกรุกที่ดี (Virus) ซึ่งกองการเงินและบัญชีกองทุนต้องดำเนินการส่งข้อมูลการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนให้ทุกธนาคารตามบันทึกข้อตกลงฯ เพื่อจ่ายให้กับผู้มีสิทธิก่อนเวลา 12.00 น. ของวันทำการ ทำให้ผู้ประกันคนหรือผู้มีสิทธิรับเงินไม่สามารถรับเงินได้ตามกำหนด

แนวทางแก้ไข กองการเงินและบัญชีกองทุนได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าโดย จัดซื้อชั่วโมงอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งข้อมูลให้ธนาคารเพื่อจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนให้กับผู้มีสิทธิตามเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม กองทะเบียนและประมวลผลควรจะต้องจัดหาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเสถียรและสามารถป้องกันการบุกรุกโจมตีบนระบบ Internet เพื่อให้สามารถรับส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา รวมทั้งการเปิดและขยายช่องทางสำหรับการส่งข้อมูลบนระบบ Internet เป็นการเฉพาะ

1.4 การประมวลผลการอนุมัติคำสั่งจ่ายและการอนุมัติจ่ายเงิน โดยปกติการประมวลผลข้อมูลจะทำได้เฉพาะในเวลากลางคืนเนื่องจากต้องรอปิดระบบ Online ระบบอื่น ๆ ทำให้ขั้นตอนการโอนเงินผ่านธนาคารโดยวิธีประมวลผลข้อมูลทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลางใช้เวลา 4 วัน กล่าวคือ ก่อนการจ่ายเงินจะมีขั้นตอนการอนุมัติจ่ายเงิน ถ้าเจ้าหน้าที่ประโยชน์ทดแทนอนุมัติสั่งจ่ายแล้ว ระบบต้องประมวลผลคำสั่งจ่ายก่อน จากนั้นจะเข้าสู่ขั้นตอนการอนุมัติจ่ายเงินของเจ้าหน้าที่การเงิน เมื่ออนุมัติจ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว ระบบก็จะประมวลผลข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อส่งข้อมูลให้ธนาคาร ดังนั้น หากระบบคอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลข้อมูลในขั้นตอนการอนุมัติคำสั่งจ่ายและขั้นตอนการอนุมัติจ่ายเงินได้ในวันเดียวกัน กระบวนการโอนเงินจะลดขั้นตอนลงเหลือเพียง 3 วัน ซึ่งจะทำให้ผู้ประกันคนหรือผู้มีสิทธิได้รับเงินเร็วขึ้น

แนวทางแก้ไข เพื่อแก้ปัญหาข้อขัดข้องดังกล่าวข้างต้น กองทะเบียนและประมวลผลควรที่จะขยายช่องทางการจราจรบนระบบประมวลผลเพื่อให้รองรับปริมาณข้อมูลคำสั่งจ่าย ทั่วประเทศโดยไม่ให้มีผลกระทบต่องานระบบอื่น ๆ ขณะทำการประมวลผลซึ่งผู้ขอรับการประเมินได้แจ้งรายละเอียดความต้องการในการพัฒนาระบบ web application ด้วยแล้ว

2. ด้านธนาคารที่ให้บริการ

ข้อจำกัดการกำหนดวงเงินในบัญชี ปัจจุบันมีธนาคารเข้าโครงการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมรวมทั้งสิ้น 9 แห่ง และธนาคารทุกแห่งดังกล่าวมีความพร้อมที่จะพัฒนาให้เป็นไปตาม format layout ที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากตามระเบียบปฏิบัติของธนาคารกำหนดให้การเปิดบัญชีเงินฝากต้องมียอดเงินการเปิดบัญชีอย่างต่ำ 1,000 บาท ส่งผลให้เกิดปัญหาข้อขัดข้องกับผู้ประกันตนบางรายที่มีไม่ถูกจ้างในสถานประกอบการที่รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ซึ่งผู้ประกันตนดังกล่าวจะไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร นอกจากนี้ ระเบียบของธนาคารมีข้อกำหนดว่า หากบัญชีเงินฝากใดมีรายการไม่เคลื่อนไหวเกิน 6 เดือน เจ้าของบัญชีจะต้องติดต่อกับธนาคารเพื่อให้บัญชีสามารถใช้ได้ต่อไป แต่ผู้ประกันตนหรือ ผู้มีสิทธิไม่เข้าใจเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด โดยยังคงใช้สมุดบัญชีเงินฝากดังกล่าวมาประกอบการยื่นความจำนงขอรับเงินเดือนผ่านธนาคารกับสำนักงานประกันสังคม ดังนั้น เมื่อทำการ โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิ จะปรากฏเป็นรายการเข้าบัญชีไม่ได้ ส่งผลให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด / สาขา ต้องดำเนินการจ่ายเงินเอง ณ สำนักงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวนอกจากจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีการกึ่งอื่นๆ ที่ต้องดำเนินการอยู่แล้วยังทำให้ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิไม่สามารถรับเงินประโยชน์ทดแทนได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

แนวทางแก้ไข ผู้ขอรับการประเมินได้ประสานขอความร่วมมือกับธนาคาร ให้ลดวงเงินการเปิดบัญชีสำหรับผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิ เพื่อจูงใจให้ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิขอรับเงินเดือนผ่านธนาคาร ซึ่งธนาคารยินดีปรับลดวงเงินเปิดบัญชีเป็น 100 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) สำหรับผู้ประกันตน นอกจากนี้ได้ขอความร่วมมือธนาคารรณรงค์ประชาสัมพันธ์เงื่อนไขเกี่ยวกับระยะเวลาของบัญชีที่มีการเคลื่อนไหวเพื่อให้ผู้ประกันตนทราบโดยทั่วกัน

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมมีความใกล้ชิดกับนายจ้างหรือผู้ประกันตนตลอดเวลา ก็สมควรที่จะต้องรณรงค์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเวทีเสวนาหรือสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิทราบเกี่ยวกับเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดอีกทางหนึ่งด้วย

3. ปัญหาด้านผู้รับบริการ

ด้วยเหตุที่กองการเงินและบัญชีกองทุนมีเป้าหมายสำคัญในการดำเนินงานรับจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึง นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนหรือทายาทผู้มีสิทธิ โดยยึด “นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนเป็นศูนย์กลาง” ดังนั้น ปัจจัยชี้วัดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมิใช่เพียงการยอมรับและการสนับสนุนของผู้บริหารขององค์กรด้วยกันเท่านั้น หากแต่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานจากผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งจากผลการดำเนินการในช่วงเวลาที่ผ่านมา พบว่าวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานบางประการยังไม่ครอบคลุมและสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่ควร ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานรับจ่ายเงินกองทุนในภาพรวมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันมี นายจ้าง ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิจำนวนมากขึ้น อีกทั้งสภาพปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมไทยปัจจุบันที่ตกอยู่ในภาวะของการแข่งขัน ก็ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากผู้รับบริการเพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาคต่อไป

3.1 ความไม่เข้าใจในการจ่ายเงินผ่านระบบประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลาง ซึ่งมีความซับซ้อนตามสมควรอาจทำให้ผู้รับบริการไม่มีความเข้าใจต่อระบบการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร รวมทั้งอาจเกิดความล่าช้าและยุ่งยากในการติดตามเรื่องจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่เกิดปัญหาไม่สามารถรับเงินได้ตามกำหนดเวลา เช่น การจ่ายเงินกรณีทุพพลภาพ ซึ่งเดิมสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด / สาขา จะเป็นผู้ดำเนินการจ่ายเงิน ณ สำนักงานหรือโอนเงินผ่านธนาคารโดยสำนักงานเอง ซึ่งสามารถจ่ายเงินได้ทุกวันที 1 ของเดือนเป็นประจำ ขณะที่ระบบประ โยชน์ทดแทนมีเงื่อนไขในการตรวจสอบสิทธิการเสียชีวิตของผู้ประกันตนกรณีทุพพลภาพว่าจะต้องตรวจสอบทุกสิ้นเดือนก่อนการจ่ายเงิน เพื่อให้ได้ข้อมูลและทำให้การจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิได้อย่างถูกต้อง แต่เมื่อมีการพัฒนาระบบประมวลผลข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลาง การจ่ายเงินกรณีทุพพลภาพ จะส่งข้อมูลให้ธนาคารเพื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกันตน ซึ่งจะใช้เวลาในการดำเนินการ 3 วันทำการ นับจากวันที่ 1 ของเดือน ทำให้ผู้ประกันตนได้รับเงินล่าช้ากว่าวิธีการ โอนเงินแบบเดิม และหากวันที่ 1 เป็นวันหยุดราชการจะทำให้ผู้ประกันตนได้รับเงินล่าช้าออกไปอีก (ประมาณวันที่ 5 - 6) แต่เมื่อผู้ประกันตนไม่ได้รับเงินในวันที่ 1 จะติดต่อเจ้าหน้าที่โดยโทรศัพท์สอบถามทันที และผู้ประกันตนบางรายแสดงความจำนงขอเปลี่ยนแปลงการรับเงิน ณ สำนักงานแทน ซึ่งหากมาติดต่อรับเงินด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นรับเงินแทน ณ สำนักงาน อาจจะได้รับเป็นเงินสดทันที

แนวทางแก้ไข ความไม่เข้าใจของผู้ประกันตนต่อระบบประมวลผลการจ่ายเงินผ่านธนาคาร แม้จะเกิดขึ้นกับผู้ประกันตนเพียงบางราย แต่ก็อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อระบบงานของสำนักงานประกันสังคมและส่งผลกระทบต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ประกันตนตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมสมควรที่จะต้องเร่งรัดในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินดังกล่าวและนอกจากนั้นสมควรที่จะทบทวนแนวทางการตรวจสอบสิทธิการมีชีวิตของผู้หุพพลภาพโดยให้มีการตรวจสอบสิทธิก่อนครบกำหนดจ่ายเพื่อให้ถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

3.2 การคืนเงินที่จ่ายผิดพลาด เนื่องจากวิธีการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนโดยผ่านธนาคาร จะต้องส่งจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้รับบริการที่เป็นผู้มีสิทธิตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เท่านั้น แต่บางครั้งเกิดข้อผิดพลาดจากการส่งจ่ายเงินให้กับผู้ประกันตนที่ไม่มีสิทธิ อันเนื่องจากการวินิจฉัยคำสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนผิดพลาด เช่น นายจ้างมิได้แจ้งการลาออกของลูกจ้างหรือการบันทึกเลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารของผู้รับเงินผิดพลาด เป็นต้น ทำให้การโอนเงินผ่านทางธนาคารให้กับผู้รับเงินไม่ถูกต้องและเมื่อสำนักงานประกันสังคมได้ติดตามเพื่อเรียกคืนเงินที่โอนให้กับผู้ไม่มีสิทธิ โดยขอความร่วมมือธนาคารให้อายัดเงินในบัญชีเงินฝากดังกล่าว แต่หลายครั้งที่ไม่สามารถเรียกคืนได้เนื่องจากไม่มีเงินในบัญชีของผู้ประกันตน

แนวทางแก้ไข ผู้ขอรับการประเมินจึงได้เสนอเลขานุการพิจารณาให้กองทะเบียนและประมวลผล ดึงข้อมูลเงินรอเรียกคืนจากระบบประโยชน์ทดแทนแยกรายธนาคารบันทึกลงแผ่น CD ส่งให้กองประโยชน์ทดแทน เพื่อพิจารณาและส่งเรื่องให้กองการเงินและบัญชีกองทุนดำเนินการส่งข้อมูลให้ธนาคารเพื่อขอรับเงินคืนจากบัญชีเงินฝากธนาคารของเจ้าของบัญชีแต่ละราย แต่ปัจจุบันยังไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจาก กองนิติการได้ให้ความเห็นตามรายงานผลการประชุมการพิจารณาการแก้ปัญหาการจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิต่อเลขานุการ สรุปได้ว่า การจ่ายเงินเกินถือเป็นลาภมิควรได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 412 ถ้าทุจริตก็คืนเท่าจำนวนเงินที่เหลือ ถ้าทุจริต ก็คืนหมด ซึ่งปกติแล้วฝ่ายใดกล่าวอ้าง ฝ่ายนั้นก็มีส่วนที่นำสืบ แต่การนำสืบเป็นไปได้ยากและมีอายุความในการฟ้องร้อง 1 ปี ตามมาตรา 419 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ที่ประชุมจึงมีมติให้กองนิติการดำเนินการทำหนังสือมอบอำนาจให้จังหวัดเป็นผู้ดำเนินการฟ้องคดี และกองทะเบียนและประมวลผลจัดทำโปรแกรมในหน้าจอบริการคอมพิวเตอร์ Online ทำการหักกลบสลับหนี้กับประโยชน์ทดแทนที่ไม่ได้รับจากสำนักงานประกันสังคมต่อไป

4. ปัญหาด้านบุคลากร

4.1 การขาดบุคลากรผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในเช็คสั่งจ่ายเงิน โดยที่ระเบียบคณะกรรมการประกันสังคม ว่าด้วย การรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2547 กำหนดให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีกองทุนฝ่ายหนึ่งเป็นผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อสั่งจ่ายเงินในเช็คและเลขานุการสำนักงานประกันสังคมได้ออกคำสั่งมอบหมายให้ข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งในระดับต่างๆ เป็นผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในเช็คตามวงเงินที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในกรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งตามที่เลขานุการมอบหมาย กล่าวคือ จากข้อเท็จจริงในด้านอัตรากำลังของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบันพบว่า สำนักงานประกันสังคมบางแห่ง เช่น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหรือสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ไม่มีบุคลากร ในระดับตามที่มอบหมายให้ลงลายมือชื่อในเช็คเพื่อสั่งจ่ายเงินตามวงเงินที่กำหนดได้ เช่น มอบหมายให้ข้าราชการระดับ 6 มีอำนาจลงลายมือสั่งจ่ายเงินในวงเงินไม่เกิน 500,000 บาท แต่ปรากฏว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ได้รับการจัดสรรข้าราชการเพื่อดำรงตำแหน่งตามกรอบอัตราที่ว่าง เป็นต้น

แนวทางแก้ไข ผู้ขอรับการประเมิน ตระหนักถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นดังกล่าว จึงได้เสนอความเห็นต่อเลขานุการเพื่อให้พิจารณาแก้ไขคำสั่งมอบหมายผู้มีอำนาจผู้ลงลายมือชื่อสั่งจ่ายเงินในเช็ค โดยปรับเพิ่มวงเงินให้กับผู้มีอำนาจสั่งจ่ายซึ่งเป็นข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งในระดับอื่นให้สามารถลงลายมือชื่อสั่งจ่ายเช็คได้

4.2 บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา เนื่องจากปัจจุบันระบบการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมได้มีการพัฒนารูปแบบการทำงาน โดยเน้นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลัก เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อการทำงานในหลาย ๆ ด้าน เช่น ลดขั้นตอนการทำงาน ความถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้น การปฏิบัติงานจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมภายใต้ระบบคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์เพื่อควบคุมดูแลการรับ – ส่งข้อมูลได้อย่างปลอดภัยและเป็นการหลีกเลี่ยงความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานรวมทั้งแก้ปัญหาซึ่งเกิดจากระบบได้ทันที

แต่ปัจจุบันกองการเงินและบัญชีกองทุนไม่มีบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ บุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาในสาขาวิชาการเงินและบัญชี ทำให้ขาดทักษะในการเฝ้าระวังความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นกับระบบการจ่ายเงินและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันต่อความต้องการ ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นจำเป็นต้องแจ้งกองทะเบียนและประมวลผล

ให้จัดส่งบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขปัญหา แต่ก็ยังพบข้อจำกัดว่าบุคลากรที่เข้าทำหน้าที่แก้ไขปัญหาดังกล่าวมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์เท่านั้น มิได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานการเงินอย่างแท้จริง อีกทั้งบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัดต้องทำหน้าที่ดูแลหลายระบบ ส่งผลให้การจ่ายเงินบนระบบต้องหยุดชะงักในบางช่วง

แนวทางแก้ไข ผู้ขอรับการประเมิน ได้ดำเนินการขอรับการสนับสนุนจาก กองฝึกอบรม ให้จัดสรรเงินสำหรับส่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการเงินที่มีความรู้ความเข้าใจระบบคอมพิวเตอร์เพียงพอที่จะพัฒนาได้ เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่จำเป็นและนำมาใช้กับงานกองการเงินและบัญชีกองทุนได้ ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าวทำให้สามารถแก้ไขปัญหาลี้ดระดับหนึ่ง

4.3 บุคลากรขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ต้องยอมรับว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีวุฒิภาวะความรับผิดชอบที่หลากหลาย โดยเฉพาะการปฏิบัติงานทางด้านการเงิน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติทั้งในด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและความละเอียดรอบคอบระมัดระวังในการปฏิบัติงาน แต่ที่ผ่านมา ปัญหาข้อผิดพลาดอันเนื่องจากการขาดความระมัดระวังและรอบคอบของผู้ปฏิบัติงานก็มักเกิดขึ้นเสมอๆ และไม่สามารถแก้ไขได้โดยสิ้นเชิง อันเนื่องมาจากเป็นความผิดพลาดที่เกิดจากภาวะวิสัยของบุคลากร (Human error) ที่ผู้บริหารไม่สามารถเข้าไปกำกับดูแลได้อย่างทั่วถึง

แนวทางแก้ไข กองการเงินและบัญชีกองทุนได้มีการซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เช่น การเวียนหนังสือให้สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศทราบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบเพิ่มเติมหรือกรณีปรากฏข้อผิดพลาดที่พบบ่อย ๆ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ระมัดระวังและละเอียดรอบคอบ เกี่ยวกับการดำเนินงานรับจ่ายเงิน

4.4 มาตรฐานการบริการของหน่วยงานแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากนโยบายของสำนักงานประกันสังคมทางด้านการเงินไม่ชัดเจนและการนำนโยบายไปปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานไม่เป็นแนวทางเดียวกัน ดังนี้

- เวลาการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมบางแห่งให้บริการจ่ายเงิน ถึงเวลา 16.30 น. สำนักงานประกันสังคมบางแห่งให้บริการจ่ายเงินเกินเวลา 16.30 น. โดยเฉพาะฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการจะมายื่นแบบขอรับประ โยชน์ทดแทนแทน ผู้ประกันตนใกล้เวลา 16.30 น.

- การจ่ายเงินเป็นเงินสดหรือเช็ค กำหนดให้เป็นดุลยพินิจของผู้จ่ายเงิน ซึ่งสำนักงานประกันสังคมบางแห่งกำหนดวงเงินที่จ่ายเป็นเงินสดไว้ หากเกินวงเงินให้จ่ายเงินเป็นเช็ค บางแห่งจ่ายเป็นเงินสดทั้งหมด เว้นแต่เงินทดรองจ่ายมีไม่เพียงพอจึงจะจ่ายเป็นเช็คแทน

- การรณรงค์ให้ผู้รับบริการขอรับเงินกองทุนประกันสังคมผ่านช่องทางอื่นทั้งหมด เพื่อลดจำนวนผู้มาติดต่อขอรับเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม ซึ่งสำนักงานประกันสังคมบางแห่งมีการรณรงค์และจูงใจในรูปแบบต่าง ๆ ให้ขอรับเงินผ่านธนาคารหรือรับทางไปรษณีย์ณาคติ ขณะที่บางแห่งจ่ายเป็นเงินสด ณ สำนักงานทั้งหมด

- ผู้บริหารยังมิได้ให้ความสำคัญในการพัฒนารูปแบบหรือช่องทางรับ – จ่ายเงินในลำดับต้น ๆ จึงทำให้ขาดผู้นำหนักด้านการประชาสัมพันธ์และขวัญกำลังใจของบุคคลด้านการเงิน

การที่สำนักงานประกันสังคมมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสนในการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมมาก ประกอบกับปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดให้ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิสามารถเลือกรับบริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ กรณีดังกล่าวถึงแม้จะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับโอกาสในการเลือกใช้บริการ แต่ก็อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคมได้ว่าองค์กรหรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมิได้มีความเป็นเอกภาพและยอมเป็นปัจจัยที่สะท้อนถึงความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมและด้วยเหตุที่สำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานประจำในทุกจังหวัดทั่วประเทศและมีหน้าที่หลักในการคุ้มครองผู้ประกันตนโดยมีนายจ้างและผู้ประกันตนที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบจำนวนมาก สมควรอย่างยิ่งที่จะมีการบริหารงานที่เป็นเอกภาพและการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกให้เกิดขึ้นกับสำนักงานประกันสังคม อีกทั้งยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานจ่ายเงิน โดยไม่ต้องกังวลกับข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้น เพราะการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมทุกแห่งมีมาตรฐานและการปฏิบัติเดียวกัน

แนวทางแก้ไข ผู้ขอรับการประเมิน ได้ซักซ้อมความเข้าใจและขอความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่เกี่ยวกับการจ่ายเงิน โดยแจ้งเวียนหนังสือ ที่ รส 0703/ว 542 ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2545 เรื่องกำหนดเวลาปิดบริการรับ - จ่ายเงิน ณ สำนักงาน และหนังสือเวียน ที่ รง 0603/ว 1748 ลงวันที่ 29 ตุลาคม 2550 เรื่อง การจ่ายเงินกองทุนเพื่อกำหนดให้ตรวจสอบหลักฐานและยืนยันตัวตนให้ถูกต้องก่อนการจ่ายเงิน หากหลักฐานไม่ครบถ้วนตามที่กำหนด ให้จ่ายเป็นเช็คเท่านั้น

5. ปัญหาด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ เช่น กฎหมายประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ กฎหมายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ระเบียบว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงินและการเก็บรักษาเงินของกระทรวงการคลัง และระเบียบคณะกรรมการประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน ซึ่งเป็นระเบียบฯ หลักที่ถือใช้ในการปฏิบัติงานการเงิน

เนื่องจากในช่วงเวลาที่ผ่านมา ผู้ขอรับการประเมินได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบวิธีการจ่ายเงินอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องและเท่าทันกับภาวะการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคมและให้เป็นไปตามแนวนโยบายของผู้บริหารองค์กร แต่พบว่ายังมีปัญหาด้านกฎหมายที่ทำให้การพัฒนางานด้านการเงินเป็นไปด้วยความล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะรองรับความต้องการของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน โดยจำแนกได้ดังนี้

5.1 ระเบียบคณะกรรมการประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงินและการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2547 ข้อ 15 บัญญัติว่า “การจ่ายเงินตามข้อ 13 ให้บุคคลต่อไปนี้เป็นผู้มีอำนาจอนุมัติจำนวนเงินที่จะส่งจ่ายตามหมวดนี้...” ขณะที่ปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์ Online ได้พัฒนาให้เชื่อมโยงข้อมูลคำสั่งจ่ายที่ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ประ โยชน์ทดแทนตามระดับและวงเงินที่เลขาธิการกำหนด ไปยังระบบการเงินเพื่อดำเนินการจ่ายเงิน โดยเจ้าหน้าที่การเงินจะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลใด ๆ ในระบบได้โดยต้องจ่ายเงินตามคำสั่งจ่ายที่เจ้าหน้าที่ประ โยชน์ทดแทนได้อนุมัติไว้ในระบบ เท่านั้น หากต้องมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งจ่ายไม่ว่ากรณีใด ๆ ต้องกลับไปเริ่มต้นที่งานประ โยชน์ทดแทน ดังนั้น หากต้องปฏิบัติตามระเบียบฯ ข้อ 15 จะทำให้การจ่ายเงินเป็นไปด้วยความล่าช้าและเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน จึงไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีผู้อนุมัติจ่ายเงินตามระเบียบฯ กำหนด

แนวทางแก้ไข ผู้ขอรับการประเมินได้เสนอให้มีการแก้ไขโดยยกเลิกบทบัญญัติในข้อ 15 ของระเบียบฯ ดังกล่าว เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ระบบ Online ได้ถูกพัฒนาโดยพิจารณาหลักการควบคุมภายในไว้ด้วยแล้ว อย่างไรก็ตามกรมบัญชีกลางไม่เห็นชอบให้ตัดออก ตามหนังสือ ที่ กค 0409.3/1773 ลงวันที่ 22 มกราคม 2547 ข้อ 2 “การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนได้กำหนดให้มีผู้อนุมัติจำนวนเงินที่จะส่งจ่ายตามที่กำหนดไว้ในระเบียบเดิม”

5.2 พระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ผู้ขอรับบริการนอกจากขอรับเงินในรูปแบบเงินจากสำนักงานประกันสังคมแล้ว ยังได้รับบริการในรูปแบบบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมอีกช่องทางหนึ่งด้วย โดยสถานพยาบาลจะขอเบิกเงินคืนจากสำนักงานประกันสังคม เช่น กรณีนอกเหนือเหมาะจ่ายการรักษาโรคเอดส์ การปลูกถ่ายไขกระดูก โรคไต เป็นต้น ซึ่งสถานพยาบาลต้องส่งเอกสารหลักฐานเพื่อขอรับเงินให้สำนักงานประกันสังคมส่วนกลางทั้งหมด แต่สถานพยาบาลบางแห่งอยู่ไกลจากสำนักงานประกันสังคม ทำให้เกิดปัญหาในการส่งข้อมูลล่าช้า ซึ่งแม้จะมีได้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของกองการเงินและบัญชีกองทุน แต่ปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อทางอ้อมต่อการให้บริการกับหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญาของสำนักงานประกันสังคม

แนวทางแก้ไข ผู้ขอรับการประเมินเห็นว่าเอกสารที่สถานพยาบาลขอเบิกเงินมีเป็นจำนวนมาก หากสถานพยาบาลสามารถ Scan และส่งเป็น File Transfer ให้สำนักงานประกันสังคมเพื่อตรวจสอบและอนุมัติส่งจ่ายเงินได้จะช่วยให้เกิดความรวดเร็วและเป็นการลดการเก็บเอกสารของสำนักงานประกันสังคม สำหรับเอกสารต้นฉบับให้สถานพยาบาลจัดทำระบบจัดเก็บ เพื่อรอรับการตรวจสอบจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือหน่วยตรวจสอบต่อไป ซึ่งจากการประสานงานเพื่อสอบถามความเห็นต่อการดำเนินการด้วยวิธีการดังกล่าวสถานพยาบาลเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง แต่เนื่องจากพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ มาตรา 8 กำหนดไว้ “ให้คณะกรรมการหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการมอบหมายจัดทำแผนนโยบาย และแนวปฏิบัติหรือการอื่นอันเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกานี้....” แต่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ยังไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ จึงอยู่ระหว่างรอการดำเนินการต่อไป

บทที่ 6

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งมีหลักการสำคัญคือการสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้กับลูกจ้างผู้ประกันตน โดยการดำเนินการเพื่อให้คุ้มครองในกรณีต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้และจากการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งปัจจุบัน พบว่ามีจำนวนผู้ประกันตนที่อยู่ในความคุ้มครองดูแลมากถึง 9,370,030 คน และมีจำนวนนายจ้าง 323,611 คน ซึ่งผู้ประกันตนและนายจ้าง รวมทั้งรัฐบาลมีหน้าที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมตามอัตราที่กำหนดเป็นประจำทุกเดือน

กองการเงินและบัญชีกองทุน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการทางการเงินและบัญชีกองทุนประกันสังคมข้างต้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างมาตรฐานการทำงาน ตลอดจนรูปแบบและวิธีการบริหารจัดการเงินกองทุนที่ดี โดยตลอดช่วงระยะเวลาที่ผู้ขอรับการประเมินทำหน้าที่ในฐานะผู้บริหารที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมและกำกับดูแลกองการเงินและบัญชีกองทุน ได้ยึดหลักการอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน ดังนี้

1. หลักการบริหารงานเฉพาะด้านการเงินและบัญชีกองทุนประกันสังคม
 - (1) รักษาและควบคุมดูแลเงินกองทุนประกันสังคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533
 - (2) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการเงินและบัญชีกองทุนสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ นำมาซึ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
 - (3) ผู้รับบริการพึงพอใจและได้รับความสะดวก รวดเร็ว
 - (4) ส่งเสริมและพัฒนางานการเงินและบัญชีกองทุนให้เกิดการยอมรับต่อสังคมทุกภาคส่วนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2. หลักการพื้นฐานสำหรับบริการกิจการภาครัฐที่ดี (Good government)

เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ภายใต้กรอบของกฎหมายเพื่ออำนวยประโยชน์ของมหาชน โดยกองการเงินและบัญชีกองทุนเป็นองคาพยพที่สำคัญในอันที่จะขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรในด้านการรับจ่ายเงินกองทุน

ประกันสังคมไปสู่เป้าหมายและให้เป็นที่ยอมรับต่อสายตาของผู้รับบริการและสังคมทุกภาคส่วน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องนำหลักการพื้นฐานในการบริหารกิจการภาครัฐที่ดี (Good government) มาใช้ในกระบวนการบริหารจัดการองค์กรเพื่อที่จะผลักดันให้การบริหารงานในความรับผิดชอบของกองการเงินและบัญชีกองทุนให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ อันได้แก่ “หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคมและหลักความคุ้มค่า” ดังจะเห็นได้จากผลสำเร็จของการดำเนินการในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551 ดังนี้

(1) การแก้ไขปรับปรุงระเบียบและวิธีปฏิบัติให้สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเกิดความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ผู้ประกันตน นายจ้าง รวมทั้งหน่วยบริการ อันเป็นผลทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคภายใต้ระเบียบและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องและเป็นธรรม

(2) การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดี โดยการจัดระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและปลูกฝังทัศนคติให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักคุณธรรม ซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน และอดทน เช่น ขยายช่องทางการให้บริการและเพิ่มหน่วยบริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินให้มีความรู้ความเข้าใจและมีจิตสำนึกในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นต้น

(3) การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยยึด “ความพึงพอใจของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิเป็นศูนย์กลาง” ในการบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีขั้นตอนและระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและสามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน เช่น การจัดให้มีบริการในลักษณะศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) ในรูปแบบ front office การประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยเปิดโอกาสให้หน่วยบริการสามารถเชิญชวนผู้รับบริการได้โดยสะดวก รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เว็บบอร์ดและชักชวนแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

(4) เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ เช่น การเปิดโอกาสให้หน่วยงานภาคเอกชนเสนอรูปแบบการบริการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กร โดยการเสนอความเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคเพื่อให้เกิดการพัฒนาเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถรองรับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดให้มีเว็บบอร์ด

กองการเงินและบัญชีกองทุน โดยบุคลากรภายในองค์กรสามารถส่งกระทรวงข้อเสนอแนะปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ และกองการเงินและบัญชีกองทุนจะทำหน้าที่ตอบกระทรวงเพื่อซักซ้อมความเข้าใจผ่านเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ

(5) การสร้างความรับผิดชอบให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยกระจายอำนาจให้กับบุคลากรในระดับต่างๆ เช่น การมอบอำนาจในการลงลายมือชื่อส่งจ่ายเงินในเช็คให้ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในระดับ ๓ ขึ้นไป ภายใต้วงเงินที่เลขาธิการกำหนด ให้เจ้าหน้าที่การเงินสามารถใช้ดุลพินิจในการพิจารณาส่งจ่ายเงินเป็นสดหรือเช็คก็ได้

(6) การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างคุ้มค่า เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในกระบวนการบริหารจัดการตามภารกิจของงานการเงินและบัญชีกองทุนทุกชั้นตอน การเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกทำหน้าที่รับจ่ายเงินแทนสำนักงานประกันสังคม การจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฉะนั้น ความสำเร็จของการบริหารงานการเงินและบัญชีกองทุน จึงมิใช่เพียงแต่จะ อาศัยความรู้ความสามารถของผู้บริหารเท่านั้น หากแต่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและความรับผิดชอบของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นเอกภาพ โดยมีเป้าหมายร่วมกันในอันที่จะผลักดันภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารกิจการภายใต้สภาวะความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในองค์กร เช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งเข้ามามีบทบาทสำคัญและจำเป็น อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนทุกแห่ง ผู้บริหารจึงควรมีวิเคราะห์ปัญหาในการคิด วิเคราะห์และมีกระบวนการตัดสินใจบนพื้นฐานของกระแสความเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้รับบริการ ในอนาคตอีกด้วย

เพื่อให้การพัฒนาการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น เอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการขอรับเงินกองทุนประกันสังคมตลอดจนกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรประกันสังคมและหน่วยบริการอื่น ผู้ขอรับบริการประเมินจึงขอเสนอแนะเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม ดังนี้

1. ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานให้บริการที่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพให้บริการมาโดยตลอด เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ จนทำให้เกิดความคุ้นเคยกับการมาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จากการศึกษาจากสำนักงานประกันสังคมในต่างประเทศ เช่น ฟิลิปปินส์ เกาหลี อิตาลี เยอรมัน ไม่มีบริการรับ - จ่ายเงิน ณ สำนักงาน จะดำเนินการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารทั้งสิ้น ดังนั้น ผู้บริการสำนักงานประกันสังคมต้องมีความชัดเจนและปฏิรูประบบการรับ - จ่ายเงินในประเทศไทยให้เป็นเช่นเดียวกับนานาประเทศ และเป็นการสนองตอบนโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการไทย คือ ปรับตัวเองให้เป็นธุรกิจ (Self Privatization) โดยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการและเลือกผู้มีความสามารถจากเอกชนหรือส่วนราชการอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างวัฒนธรรมในการรับ - จ่ายเงินกองทุนประกันสังคมให้แก่ผู้รับบริการเกิดความเคยชินในรูปแบบการให้บริการผ่านหน่วยบริการอื่นด้วย ซึ่งขณะนี้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 11 เป็นโครงการนำร่องปิดบริการรับ - จ่ายเงิน ณ สำนักงาน โดยให้ธนาคารในโครงการเข้ามาดำเนินการแทนสำนักงานประกันสังคมเป็นระยะเวลา 1 ปี เมื่อครบกำหนด จะได้ประเมินผลผู้รับบริการต่อไป หากผู้รับบริการไปติดต่อที่ธนาคารได้สำเร็จตามเป้าหมายจะขยายผลไปยังสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่อื่น และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดในลำดับต่อไป

2. ผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม นอกจากนายจ้าง ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิขอรับเงินแล้วยังมีสถานพยาบาล ซึ่งให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตนและขอเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลจากสำนักงานประกันสังคม โดยที่สถานพยาบาลมีศักยภาพด้านเทคโนโลยีมากกว่าผู้ประกันตน ดังนั้นเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และลดการใช้เอกสาร ผู้ขอรับการประเมินจึงขอเสนอแนะวิธีการจ่ายเงิน โดยระบบ Billing มีขั้นตอนการดำเนินการโดยสรุปดังนี้

2.1 สถานพยาบาล Scan เอกสารหลักฐานการขอเบิกเงินให้สำนักงานประกันสังคมโดย file transfer

2.2 เมื่อสำนักงานประกันสังคมโดยกองประโยชน์ทดแทนหรือกองประสานการแพทย์ได้รับ file เอกสารหลักฐานดังกล่าว จะตรวจสอบและอนุมัติในระบบและเชื่อมโยงไปสู่ระบบการเงิน แต่ถ้าไม่สามารถอนุมัติส่งจ่ายได้จะส่ง file กลับคืนสถานพยาบาล

2.3 ระบบการเงินจะเชื่อมโยงมาเฉพาะรายการที่ผู้มีอำนาจได้อนุมัติคำสั่งจ่ายมาปรากฏที่ระบบการเงินเพื่อทำการอนุมัติจ่ายเงินต่อไป หลังจากสถานพยาบาลได้รับเงินโอนเข้าบัญชีเรียบร้อยแล้ว จึงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้สำนักงานประกันสังคมภายหลัง

การดำเนินการดังกล่าวจะดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

3. ผู้ขอรับการประเมินขอเสนออีกช่องทางหนึ่งในการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คือ บริการฝากส่งเงินให้ผู้รับบริการ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ก หรือที่เรียกว่าชานาณัติออนไลน์ ในการส่งเงินระบบนี้สามารถทำให้ผู้รับบริการรับเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น เพียงแต่สำนักงานประกันสังคมส่งข้อมูลคำสั่งจ่ายเงินตามรูปแบบหรือแบบฟอร์มที่ไปรษณีย์กำหนด (ต้องมีการเจรจาในวิธีการระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด) พร้อมด้วยเงินที่ฝากส่งและค่าบริการ เมื่อเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะมอบใบเสร็จรับเงินให้เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเป็นหลักฐาน หลังจากนั้นสำนักงานประกันสังคมแจ้งผู้ประกันตนทราบโดยเร็ว จะเป็นหนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ e-mail ก็ได้ ระหว่างที่ผู้รับบริการเดินทางไปติดต่อที่ไปรษณีย์ชานาณัติออนไลน์ของผู้รับบริการแต่ละรายจะไปรอที่ไปรษณีย์ปลายทาง เพียงผู้รับบริการนำบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ทางราชการออกให้โดยมีรูปถ่าย ไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับเงินได้ทันที

4. จากการที่มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนวิธีการจ่ายเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นั้น จะมีผลกระทบกับระเบียบคณะกรรมการประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2547 ซึ่งระเบียบดังกล่าวเป็นการออกโดยอาศัยอำนาจของคณะกรรมการประกันสังคมโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง ซึ่งมีกระบวนการและขั้นตอนการแก้ไขปรับปรุงที่ยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการกฎหมายสำนักงานประกันสังคม คณะกรรมการพิจารณาร่างกฎหมายของกระทรวงแรงงาน และความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง ตามลำดับและในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนต้องใช้เวลาาน ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในกรณีที่ต้องดำเนินการด้วยความเร่งด่วน ดังนั้น ผู้ขอรับการประเมินจึงเห็นควรลดขั้นตอนการพิจารณาในชั้นการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาร่างกฎหมายของกระทรวงแรงงาน อีกทั้งเห็นว่าเป็นระเบียบที่ออกโดยอาศัยอำนาจของคณะกรรมการประกันสังคม ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยอำนาจของพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยเฉพาะคณะกรรมการประกันสังคมจึงควรมีความเห็นเป็นที่ยุติได้

5. การสร้างศรัทธาให้สำนักงานประกันสังคม เป็นองค์การคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคม ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์คือ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ให้นายจ้างและผู้ประกันตน รับรู้และเข้าใจงานประกันสังคม เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจและความจำเป็นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมเป็นไปอย่างราบรื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานประกันสังคมมีธนาคารค้ำประกันการรับ - จ่ายเงินแทน จึงจำเป็นต้องทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ อย่างถูกต้อง อันจะเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกให้สำนักงานประกันสังคมด้วย โดยการประชาสัมพันธ์ควรเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเข้าถึงผู้รับบริการในทุกรูปแบบต่อเนื่อง และรวดเร็วเข้าถึงผู้รับบริการทุกระดับอย่างทั่วถึง

6. การสรรหามูลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน นอกจากต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญคือ มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรมในการบริการ ดังนั้นผู้บริหารต้องให้ความสำคัญตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหา ก่อนตัดสินใจรับบุคคลเข้าทำงานในสายการเงิน ควรมีหลักเกณฑ์และกระบวนการในการตรวจสอบคุณสมบัติส่วนบุคคลในระดับหนึ่งเพื่อให้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมปราศจากการทุจริตหรือประพฤติมิชอบตามจุดมุ่งหมายของการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง 2551 ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและ
การนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2544 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทาง
อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2549 พระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์
และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2546 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
(พ.ศ. 2546 – 2550)
- ธรรมาภิบาล WWW.Tsu.ac.th 31 ตุลาคม 2551
- พระราชบัญญัติความผิดทางละเมิด พ.ศ. 2539 <http://www.local.moi.go.th/law26.htm>
- ยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันสังคมระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2548 – 2552)
- สมใจ ลักษณ์ะ 2543 การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน กรุงเทพฯ ISBN9744210192
- สำนักงานประกันสังคม 2547 ระเบียบคณะกรรมการประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน
การจ่ายเงินและการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2547
- Fitasimmons J.A.& Fitasinnons M.J.1954. Service Management for Competitive
Advantage New York McGraw Hill Inc.
- Millet, John D. 1954. The Quest for Effective Performance. New York: Mc Graw Hill
Book Company.